



Defensoría del Pueblo

Municipalidad de San Carlos de Bariloche

## **INFORME ANUAL 2013**

Síntesis de la labor desarrollada por la Defensoría del Pueblo de Bariloche desde el 14 de mayo al 15 de diciembre de 2013

**Dra. Andrea Galaverna**

**Defensora del Pueblo de Bariloche**

# **Indice**

## **I- Introducción**

## **II- Estadísticas**

## **III- Planificación Estratégica**

### **Planificación 2013:**

A) Equipo de Trabajo

B) Diseño de Programas de la Gestión

c) Restablecimiento de la confianza Institucional

C) Una Defensoría Accesible

## **IV- Programas de la Defensoría del Pueblo**

### **1) Orientación Ciudadana y Promoción de Derechos:**

- Derechos de Niñas y Mujeres

- Derecho de las personas con discapacidad

- Derecho político al voto

- Derechos de lxs jóvenes

- Denuncias por Violencia Institucional

### **2) La Defensoría en los Medios**

### **3) Mediación Comunitarias**

### **4) Asesoramiento para personas con Discapacidad**

## **V- Relaciones institucionales**

## **VI -Conclusiones**

**ANEXO:** 1) Propuesta de trabajo para la Defensoría del Pueblo de Bariloche 2) Observatorio Electoral 3) Síntesis Jornada “Nuevos Escenarios de Encuentro entre actores territoriales y actores gubernamentales”

## **Señor Presidente del Concejo Municipal**

**Señores concejales, Señoras concejales; Integrantes del Tribunal de  
Contralor; ciudadanas y ciudadanos:**

### **I) INTRODUCCIÓN:**

Éste es el primer informe anual correspondiente a la gestión que inicié en mayo de 2013 como Defensora del Pueblo de Bariloche.

Me tocó asumir el año en que conmemoramos 30 años de democracia ininterrumpida en nuestro país. Pero, paradójicamente, el que se inició con una crisis institucional que nos sumió en un proceso electoral anticipado que finalmente dio el triunfo a María Eugenia Martini (FpV), quien estuvo al frente al Ejecutivo en el tiempo de transición. Cabe destacar que la crisis fue encausada utilizando todos los mecanismos previstos en la ley y que dieron cuenta de un aprendizaje crucial de nuestra historia democrática.

El conflicto es parte de todo sistema político. En la democracia, muchas veces el conflicto inclina la balanza a procesos transformadores, por tanto no hay que temer al conflicto, pues de otro modo restringiríamos el espacio de la libertad.

Asumí, por otra parte, en una institución herida que había que refundar en

vista a los motivos que llevaron a la destitución del primer Defensor del Pueblo electo de la ciudad.

Estos hechos políticos hablan de actos de madurez de una democracia con problemas pero en pleno funcionamiento. La Defensoría, como propiciadora del diálogo, aporta herramientas para transformar relaciones en conflicto, contribuyendo a la gobernabilidad.

Si bien la Defensoría del Pueblo de Bariloche es un órgano de control municipal que participa de este proceso y está inmersa en tal complejidad, se concibe como constructora de ciudadanía, como parte de un entramado que tiene la voluntad de ser agente de cambio. En tal sentido la Defensoría del Pueblo es además un órgano de protección y de promoción de los derechos humanos y de difusión de la cultura democrática.

La ciudad de Bariloche es la de mayor cantidad de habitantes de la provincia, también la que tiene uno de los ejidos más extensos del país, coontenida en un Parque Nacional, a lo que hay que agregar su condición de ciudad fronteriza; motivos que le imprimen una complejidad única en la región. La ciudad creció durante las últimas décadas a un ritmo veloz y de modo anárquico, en este tiempo se agudizó la crisis habitacional y se complejizó la administración de servicios públicos. Pero quizá, el dato más doloroso, es la enorme inequidad reinante. Se trata de una realidad que nos interpela cotidianamente y que nos

llama a doblar esfuerzos a quienes tenemos la enorme responsabilidad de estar en cargos públicos.

En este informe se intentará dejar registro de lo actuado por esta Defensoría del Pueblo, cuyo objetivo capital es el de colaborar para mejorar la vida de ciudadanos y ciudadanas de Bariloche.

En sentido amplio, comunica el funcionamiento de la administración pública, y permite, mediante la visualización de sus omisiones y yerros, la posibilidad de cambios. Por otra parte, a través de este informe, posicionamos a la Defensoría como promotora de estrategias del Estado para asegurar el respeto por los derechos.

Conforme a la Ordenanza N° 1749-CM-07 que alude a la “Creación de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche” cumplo con lo establecido en su Capítulo V en el que se estipula que el Defensor o Defensora del Pueblo presentará anualmente un informe ante el Concejo Municipal en la última sesión ordinaria del año. Para lo cual elaboramos estadísticas a las que podrán acceder con mayor detalle en el Capítulo I del Informe Final 2013 que será presentado públicamente a toda la ciudadanía; publicado oportunamente en papel y en nuestra página web.

## **II) ESTADÍSTICAS:**

En el presente capítulo reflejaremos el número y tipo de denuncias que ingresaron en la Defensoría del Pueblo de Bariloche durante el año en curso y los ejes de trabajo y gestión que agrupamos en tres títulos: Mediaciones, Actuaciones Administrativas y Gestiones/Protección y Promoción de Derechos.

En este apartado también se enumeran las Recomendaciones efectuadas por la Defensoría.

- **Actuaciones:**

En relación a las actuaciones administrativas encabezan la demanda los problemas vinculados con al control comunal con gestión municipal; seguido de problemas vinculados a la tenencia de la tierra; y en tercer término obras y servicios públicos.

Otros problemas que llegan con frecuencia a esta Defensoría se relacionan a la vulneración del derecho al agua (actuación por Manantiales llevada en conjunto con la Defensoría del Pueblo de Provincia) y cuestiones medioambientales varias, y también las vinculadas a costas libres, falta de baños públicos; antenas; venta ilegal de alcohol, problemas vinculados al Transporte público, entre los más destacados del año (Ver Cuadro.

**Demandantes por Género:** Advertimos que son mujeres, mayoritariamente, quienes acuden a la Defensoría del Pueblo en busca de solución, un 62, 45% del total (ver Cuadro

- En el área de Atención al Público y Gestiones, Salud sigue siendo el ítem que presenta mayor cantidad de denuncias, seguida por Tierras y Viviendas (Ver Cuadro
- En relación a las temáticas más tratadas en el Área de Medicación, están en los primeros lugares y en orden de importancia: problemas de convivencia, alquileres, ruidos molestos, construcciones antirreglamentarias, entre los principales (Ver Cuadro
- **Recomendaciones**
- A lo largo de un año la Defensoría emitió 20 recomendaciones por los siguientes tópicos:
  - Control de fauna urbana
  - Reglamentación de la práctica conocida como “culipatín”
  - Obras públicas
  - Voto Joven (mayores de 16 años)
  - Habilitación a instructores de ski y Snowboard
  - Control de estacionamiento de ómnibus de turistas y estudiantes
  - Acceso al agua potable
  - Paradas de transporte público de pasajeros
  - Acceso al barrio ex Matadero Municipal
  - Pedido de docentes para Centros de Desarrollo Infantil
  - Destino y uso de lotes del Barrio Parque Lago Moreno

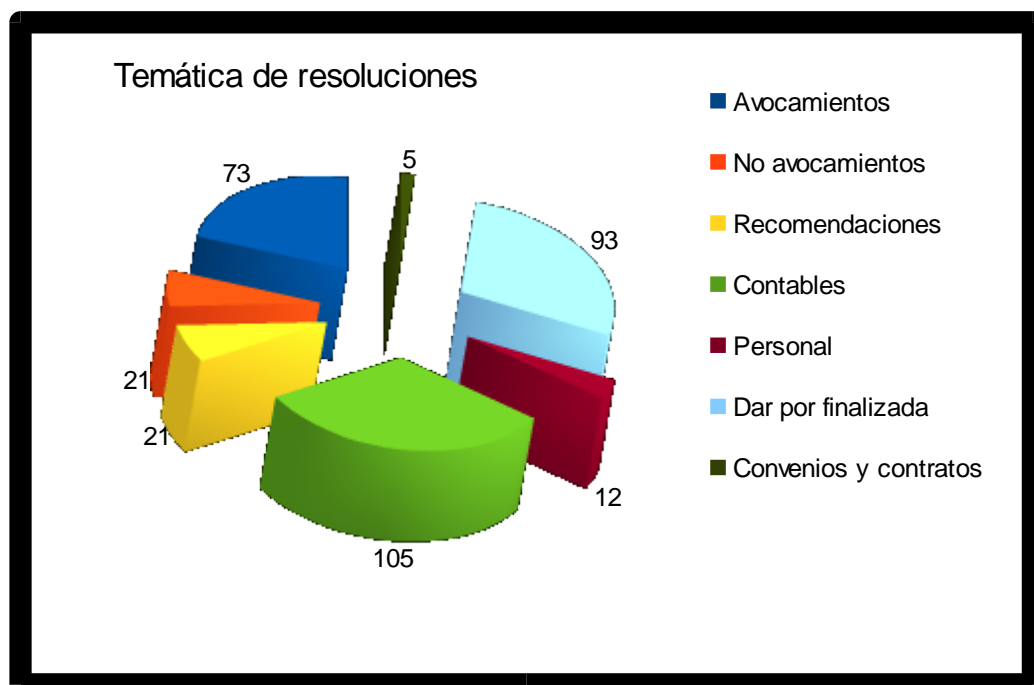


- Problemáticas del transporte urbano de pasajeros
- Regularización de lotes
- Obras para otorgar servicio de gas natural a Villa Lago Gutiérrez
- Descuento por pago de los derechos de cementerio
- Difusión anticipada de investigaciones administrativas que involucran a personas en delitos que no se han demostrado aún
- Criterios unificados de atención de personal de línea de colectivo
- Incumplimiento de la ordenanza 418-CM- 94 al momento del dictado de la Ordenanza 2106-CM-10
- 

Los restantes cuadros refieren a las áreas municipales a las que se cursan pedidos de información y el nivel de respuesta obtenido por esta institución.

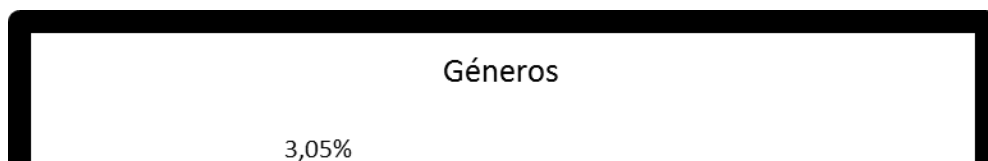
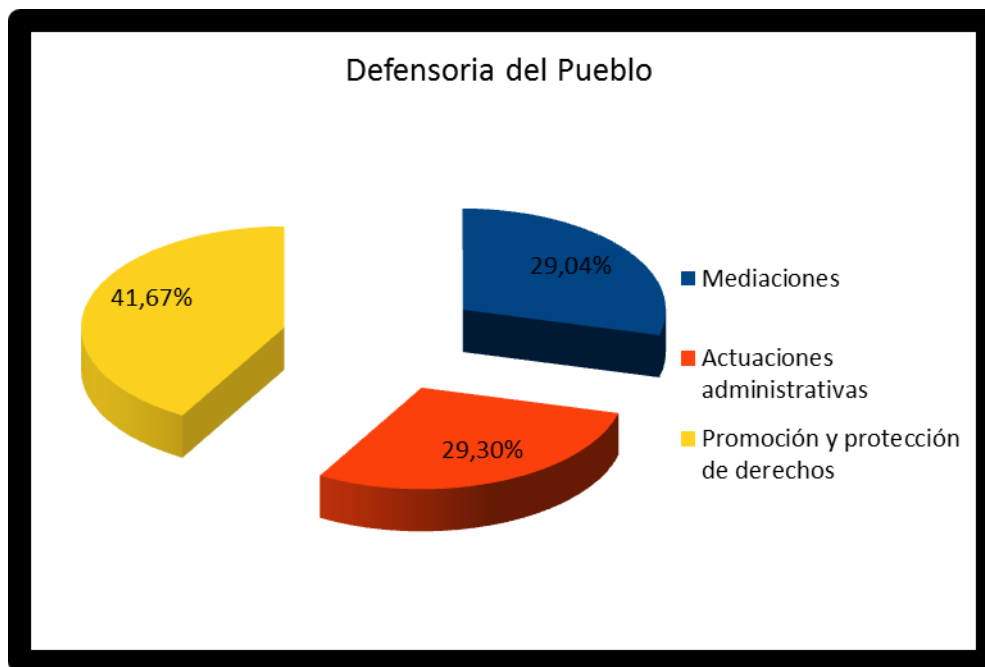
## RESOLUCIONES

<b>Avocamientos</b>	<b>73</b>
<b>No avocamientos</b>	<b>21</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>21</b>
<b>Contables</b>	<b>105</b>
<b>Personal</b>	<b>12</b>
<b>Dar por finalizada</b>	<b>93</b>
<b>Convenios y contratos</b>	<b>5</b>



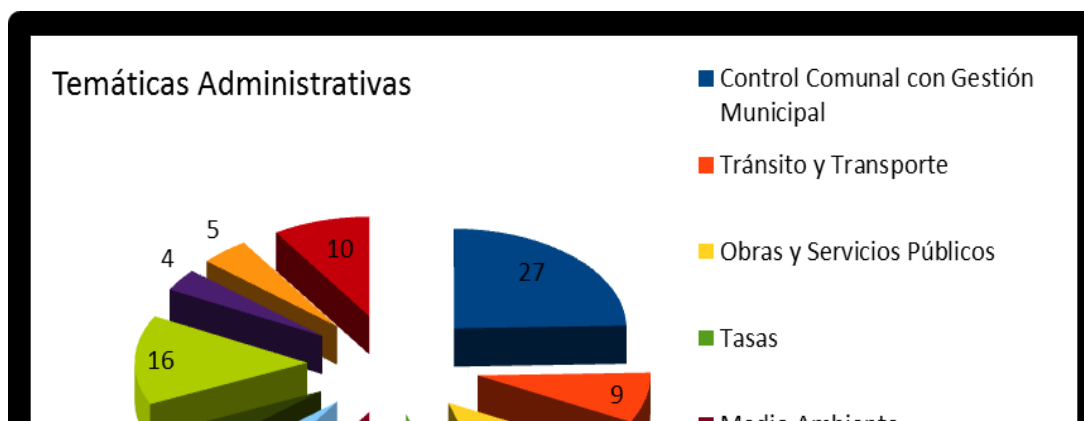
## EJES DE TRABAJO Y GESTION

<b>Mediaciones</b>	<b>29,04%</b>	<b>108</b>
<b>Actuaciones administrativas</b>	<b>29,30%</b>	<b>109</b>
<b>Promoción y protección de derechos</b>	<b>41,67%</b>	<b>155</b>



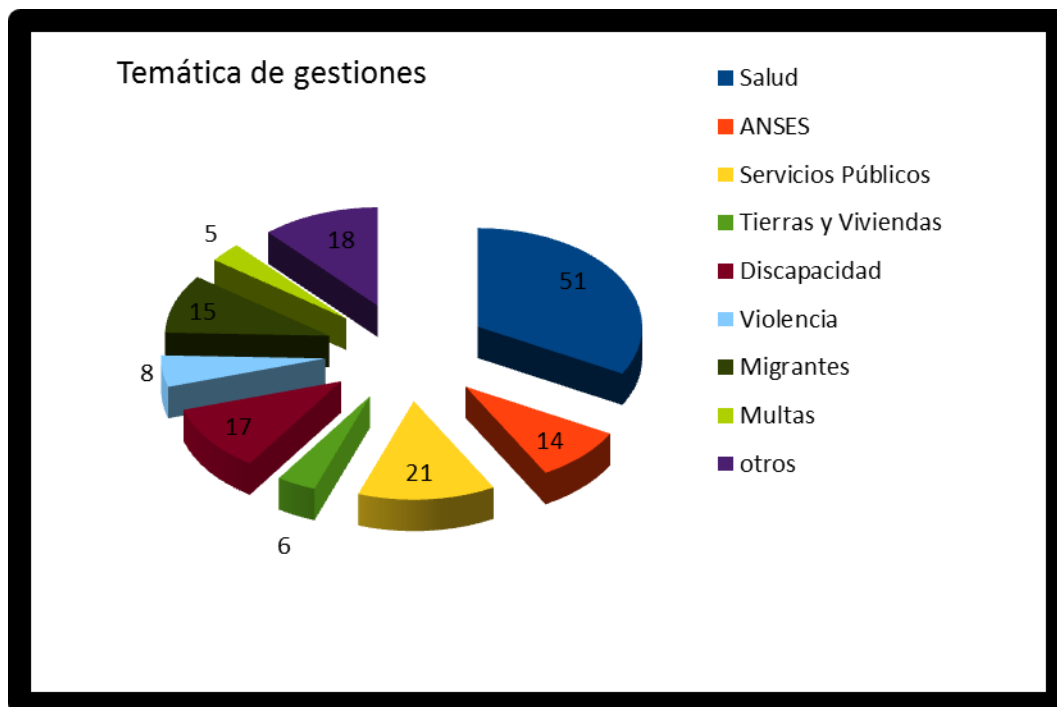
## ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

<b>Control Comunal con Gestión Municipal</b>	<b>27</b>
<b>Tránsito y Transporte</b>	<b>9</b>
<b>Obras y Servicios Públicos</b>	<b>14</b>
<b>Tasas</b>	<b>5</b>
<b>Medio Ambiente</b>	<b>10</b>
<b>Obras Particulares</b>	<b>5</b>
<b>Inspección General</b>	<b>5</b>
<b>Tierras y Viviendas</b>	<b>16</b>
<b>Oficios</b>	<b>4</b>
<b>Promoción y protección de derechos</b>	<b>5</b>
<b>otros</b>	<b>10</b>



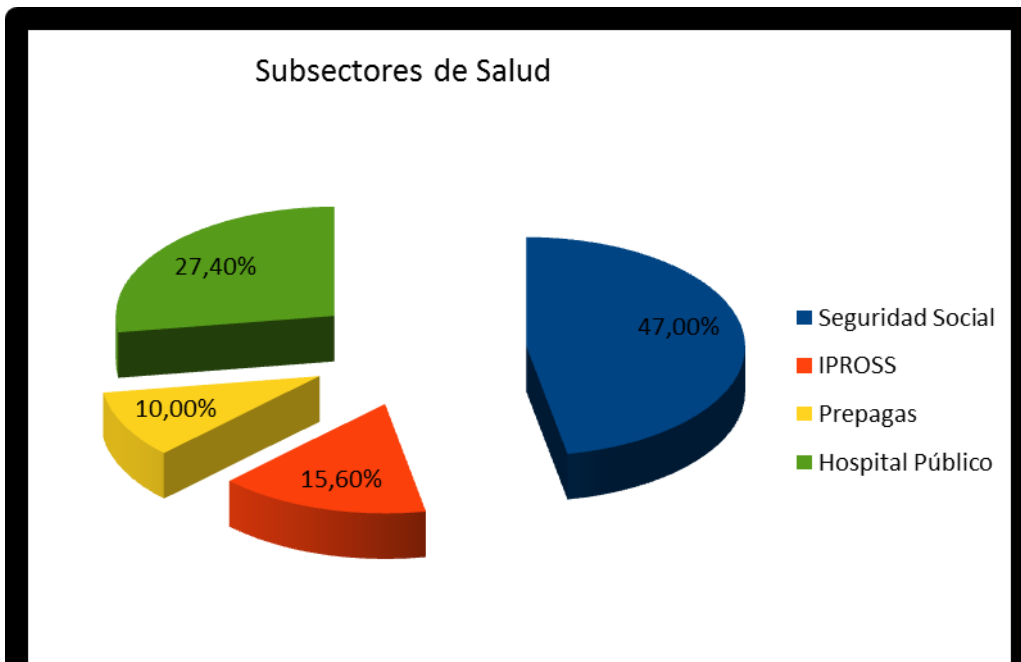
## GESTIONES

<b>Salud</b>	<b>51</b>
<b>ANSES</b>	<b>14</b>
<b>Servicios Públicos</b>	<b>21</b>
<b>Tierras y Viviendas</b>	<b>6</b>
<b>Discapacidad</b>	<b>17</b>
<b>Violencia</b>	<b>8</b>
<b>Migrantes</b>	<b>15</b>
<b>Multas</b>	<b>5</b>
<b>otros</b>	<b>18</b>



### Subsectores de Salud

<b>Seguridad Social</b>	<b>47,00%</b>
<b>IPROSS</b>	<b>15,60%</b>
<b>Prepagas</b>	<b>10,00%</b>
<b>Hospital Público</b>	<b>27,40%</b>

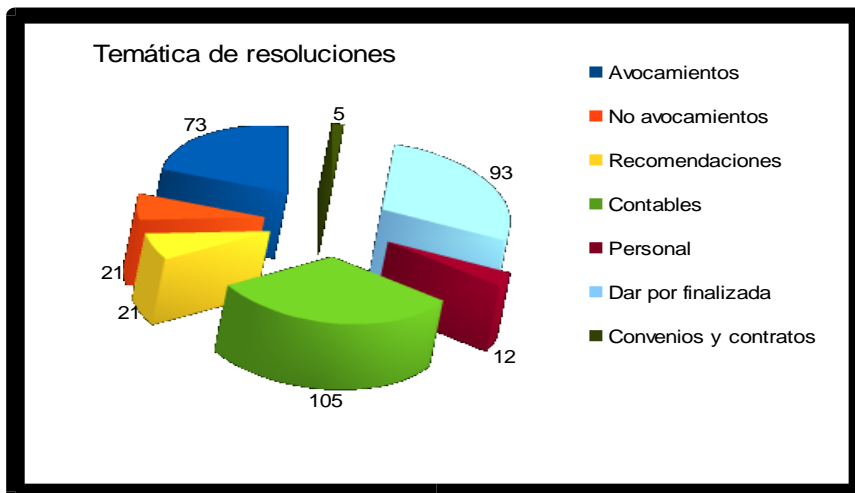


## RESOLUCIONES

<b>Avocamientos</b>	<b>73</b>
<b>No avocamientos</b>	<b>21</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>21</b>
<b>Contables</b>	<b>105</b>
<b>Person</b>	

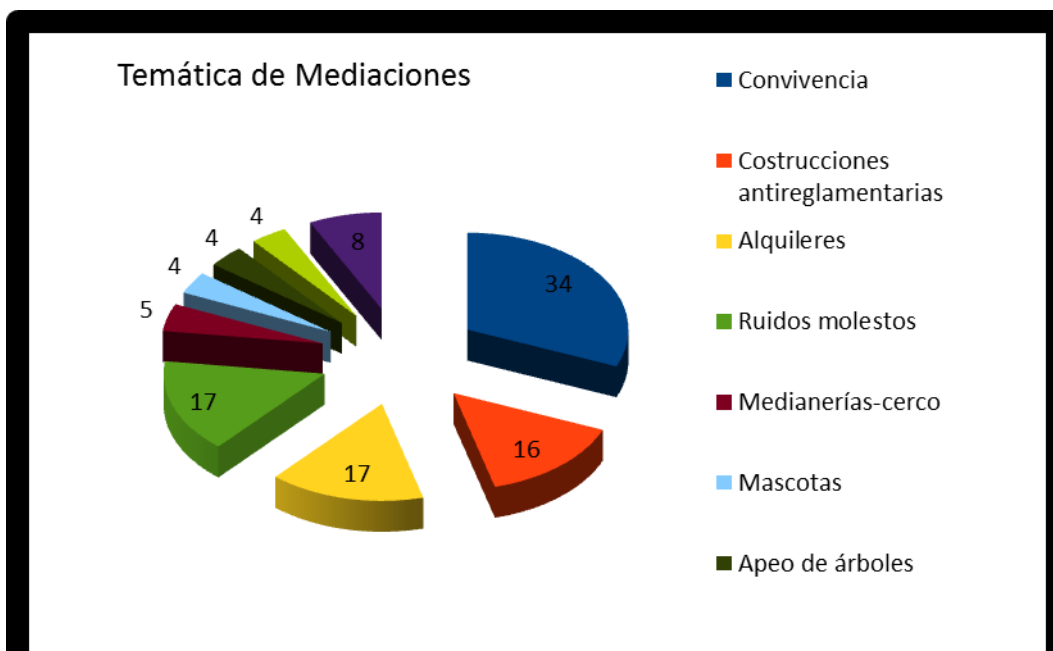
## RESOLUCIONES

<b>Avocamientos</b>	<b>73</b>
<b>No avocamientos</b>	<b>21</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>21</b>
<b>Contables</b>	<b>105</b>
<b>Personal</b>	<b>12</b>
<b>Dar por finalizada</b>	<b>93</b>
<b>Convenios y contratos</b>	<b>5</b>



## MEDIACIONES

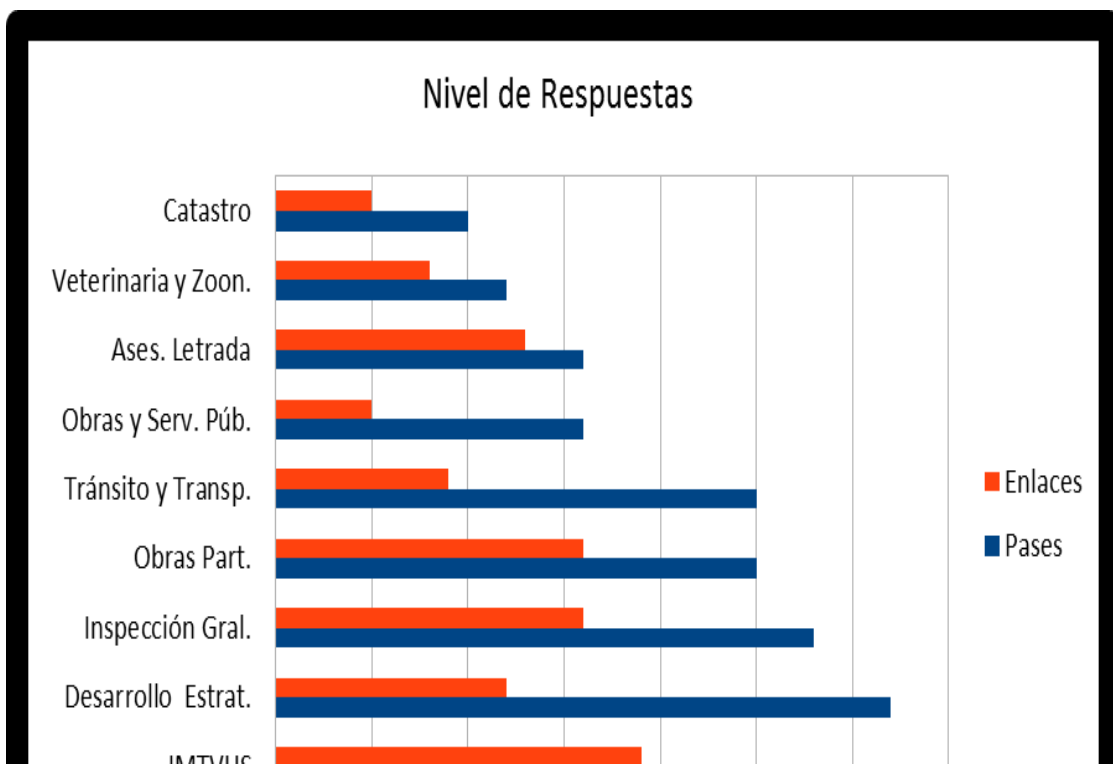
<b>Convivencia</b>	<b>34</b>
<b>Costrucciones antireglamentarias</b>	<b>16</b>
<b>Alquileres</b>	<b>17</b>
<b>Ruidos molestos</b>	<b>17</b>
<b>Medianerías-cerco</b>	<b>5</b>
<b>Mascotas</b>	<b>4</b>
<b>Apeo de árboles</b>	<b>4</b>
<b>Filtraciones barrios IPPV</b>	<b>4</b>
<b>Varios</b>	<b>8</b>





## PASES Y ENLACES

	Pases	Enlaces
<b>IMTVHS</b>	<b>33</b>	<b>19</b>
<b>Desarrollo Estrat.</b>	<b>32</b>	<b>12</b>
<b>Inspección Gral.</b>	<b>28</b>	<b>16</b>
<b>Obras Part.</b>	<b>25</b>	<b>16</b>
<b>Tránsito y Transp.</b>	<b>25</b>	<b>9</b>
<b>Obras y Serv. Púb.</b>	<b>16</b>	<b>5</b>
<b>Ases. Letrada</b>	<b>16</b>	<b>13</b>
<b>Veterinaria y Zoon.</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
<b>Catastro</b>	<b>10</b>	<b>5</b>



### **III) PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:**

Las primeras acciones emprendidas al asumir fueron la elaboración de la Planificación Estratégica para los cuatro años de gestión, que incluyen los lineamientos de trabajo, las políticas de la Defensoría, sus relaciones con otras instituciones y la comunidad; la política organizacional y comunicacional, la apropiación de un Manual de Buenas Prácticas, el diseño de un apropiado control de gestión que permita hacer más eficiente nuestro trabajo y detectar problemas a subsanar.

Simultáneamente al armado de la Planificación Estratégica, se procedió a la conformación del equipo de trabajo, definición de roles y armado del Organigrama y a la búsqueda de una sede accesible.

## **FOTO**

### **A) Equipo de Trabajo**

No hablo de “recursos humanos” para dar cuenta del equipo que me acompaña. Los recursos son materiales y los humanos tenemos talentos y saberes. Fue un objetivo central conformar un equipo que reflejara la diversidad que tiene toda comunidad. En tal sentido, debo destacar la conformación de un grupo muy diverso ideológicamente y con formación y especialización distinta. Esta composición plural fue un norte que nos trazamos. La amplitud de miradas, las opiniones diferentes son, de este modo, garantía de reflejo de una sociedad siempre heterogénea y flexible a los cambios.

Quiero hacer mención especial al grupo humano que enfrentó la crisis institucional que vivió la Defensoría del Pueblo de Bariloche y que puso en riesgo su continuidad. Fueron ellas y ellos quienes la preservaron. Su compromiso fue total y continúa siéndolo en el presente en este costoso proceso de institucionalización. Atenta a este compromiso, gran parte de ese equipo fue confirmado en sus funciones.

La decisión de dar continuidad a estas personas fue altamente positiva. Las instituciones transitan entre la permanencia y el cambio; pero son las personas las que le dan dirección y sentido; son ellas las que le otorgan un margen de estabilidad imprescindible para que una institución sea reconocida como tal y pueda evolucionar. La experiencia nos enseñó que una institución no puede partir

de cero a partir de cada cambio de gestión, pues esto atenta contra la función de la misma y los intereses ciudadanos.

No quiero dejar de mencionar el rol fundamental que tuvo en esta transición Roxana Barbieri, a cargo de la Defensoría durante varios meses. Fue ella también quién permitió un traspaso sin traumas. A ella agradezco profundamente su generosidad y espíritu constructivo.

El factor humano es el principal capital con que contamos, por tanto corresponde ser cuidado, fundamentalmente por la propia y breve historia de esta institución. En tal sentido, me propuse una estrategia de cuidado para evitar el desgaste laboral. “Cuidar al que cuida” es fundamental en instituciones que deben contener y acompañar, por lo tanto generamos permanentemente canales de comunicación interna, realizamos reuniones periódicas centradas en la escucha y en la circulación de la palabra, fomentamos el diálogo y la confianza y hacemos autoevaluaciones permanentes de nuestros desempeños, fomentando el espíritu crítico pero colaborativo.

## **B) Restablecimiento de la confianza en la Institución**

Tanto en el proyecto que formulé para la presentación al cargo de

Defensora del Pueblo<sup>1</sup> como en el diseño de la Planificación Estratégica enumero los lineamientos de trabajo, establezco los roles y las metas de corto, mediano y largo plazo. En estos compromisos formales queda plasmado el “qué”, el “cómo” y el “cuándo” de esta Defensoría.

Los principios que subyacen a la acción dan cuenta de la imposibilidad que este organismo sea neutral ante la violación de derechos. “La independencia política- como afirma Carlos Constela- debe partir de un umbral ético que lo sustraiga de mal entendidas lealtades. Si bien los compromisos políticos no son malos- afirma- sí lo son cuando tienen gravitación en las decisiones y afecten la ecuanimidad, la imparcialidad y la justicia.”

Ser organismo de contralor es una de las funciones establecidas en la Carta Orgánica, pero para lograrlo lo primordial es el vínculo que se establezca en este cometido con los ciudadanos y ciudadanas de Bariloche.

Fuimos conscientes que debíamos generar confianza. La refundación a la que hacíamos referencia consiste básicamente en un proceso de sentido mediante el cual el pueblo vuelva a creer en la Defensoría y se apropie de ella como una

---

1

herramienta del sistema democrático en su beneficio.

Tras estos primeros meses y a la luz de las prácticas sociales y de las demandas concretas, fue posible resignificar el rol de la Defensoría, en este sentido- es necesario reafirmarlo- compartimos con Constela que “ésta no es una institución de derechos sino de defensa de derechos que debe monitorear políticas públicas.”

### **C) Una Defensoría Accesible**

#### **FOTO**

Al asumir, me propuse que cada ciudadano y ciudadana que llegara a la Defensoría a mi cargo sería un ciudadano atendido y cuidado. Pero también fue un objetivo prioritario hacer accesible, en el más amplio sentido del término, la Defensoría para la población de menos recursos o con mayores dificultades. Es así que dimos prioridad a:

1. La mudanza del edificio que se alquilaba, totalmente inaccesible
2. Atención en los distintos barrios de la ciudad
3. Atención personalizada y en domicilio para los casos que lo

requiriesen

4. Apertura de un servicio de asesoramiento legal gratuito para personas con discapacidad.
5. Apertura de tres Centros de Mediación Comunitaria

Todos estos objetivos se cumplieron al promediar el mes de noviembre.

#### **IV) PROGRAMAS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE BARILOCHE**

Para lograr los objetivos institucionales se elaboraron los siguientes Programas:

- 1. Orientación Ciudadana y Promoción de Derechos*
- 2. La Defensoría en los medios*
- 3. Mediación Comunitaria / la Defensoría en los Barrios*
- 4. Asesoramiento a personas con Discapacidad*

## 1- ORIENTACIÓN CIUDADANA Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

### \* Orientación ciudadana

Dentro del área de Atención al Público, se incluye el Asesoramiento y **Orientación Ciudadana**, además de constantes gestiones tendientes a la **Protección de Derechos y a su Promoción**, punto que incluye una batería de estrategias. Desde esta perspectiva se atendieron temas relacionados fundamentalmente con Salud, Discapacidad, Educación, documentación personal, acceso a servicios públicos, entre otros.

\*Salud: En relación a este derecho, los principales problemas que aquejan a ciudadanas y ciudadanos tienen que ver con: la falta de cumplimiento de las obras sociales en cuanto a las coberturas correspondientes a cirugías, insumos quirúrgicos, prótesis, coberturas especiales por discapacidad, derivaciones a centros de mayor complejidad, porcentajes de descuento en medicamentos especiales.

Para subsanar esta extensa lista, la defensoría del Pueblo de Bariloche trabajó en articulación con la Defensoría del Beneficiario, dependiente de la Superintendencia de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de la Nación; también con el hospital público, en casos puntuales por cirugías, derivaciones, casos urgentes.

Continúa ocasionando graves perjuicios a las personas el sistema de otorgamiento de turnos tanto en el Hospital público como en PAMI, aquí también



hay que mencionar la dilación de la atención de pacientes con esta cobertura.

En el caso particular del IproSS, las situaciones recibidas estuvieron relacionadas a negativas a cubrir determinadas cirugías, aún con riesgos de vida; e imposibilidad de costear los medicamentos de personas dependientes ante el corte de servicios del Colegio de Farmacéuticos. Se articuló la resolución de estas situaciones con la Dirección Central de Auditoría Médica del IproSS. La mayoría de las situaciones se pudieron tramitar a través de auditoría médica central y/ o el 0800 de atención en Viedma. Cabe destacar que se mantiene la dificultad de resolución de conflictos en la Delegación Bariloche.

Se perciben, también, dificultades importantes con respecto a la atención del Programa INCLUIR SALUD que da cobertura médica y de rehabilitación a beneficiarios de Pensiones del Ministerio de Desarrollo Social.

\*Discapacidad:

La Defensoría del Pueblo acompañó a afiliados de obras sociales, en falta o déficit de cobertura en prestaciones de rehabilitación. Muchos centros tienen serios problemas de accesibilidad. Los sistemas capitados impiden que los afiliados puedan optar por prestación; y, en general, Bariloche no cuenta con un buen menú prestacional para rehabilitación.

Con PAMI en particular se ha logrado una buena articulación para la prevención y resolución de conflictos, principalmente por falta de pago de reintegros, aceptación

de documentación para inicio de expedientes por rehabilitación, entrega de material para cirugías, entre otros.

Cabe destacar que el déficit de servicios públicos afecta de manera diferencial a personas con discapacidad. Se gestionaron trámites que afectan a esta población ante DPA, ARSA, ENARGAS y Camuzzi Gas del Sur, IPPV, transporte público, entre otros.

\*Documentación personal: Se atendieron varios casos de niños nacidos en la provincia de Buenos Aires, no inscriptos, y que al momento de solicitar el DNI en nuestra ciudad, se encuentran con que no lo puede hacer. Motivo por el cual articulamos con el Registro Civil de Bariloche y la Dirección de Archivo del Registro Civil de la Provincia de Buenos Aires. Se gestionó ante el Instituto de Previsión Social (IPS) de la provincia de Buenos Aires documentación para revertir la baja de beneficio por hijo con discapacidad de una ciudadana de Bariloche.

\*Acceso a Servicios Públicos: Se gestionó ante DPA, ARSA, ENARGAS y Camuzzi Gas del Sur, diferentes situaciones tanto de corte de servicio como de conexiones nuevas. Se recibieron gran cantidad de reclamos por negativas de autorización para ampliación de redes, y en algunos casos, conexiones domiciliarias nuevas. Todo esto por falta de capacidad del gasoducto existente.

\*Debo destacar la incorporación de un área de diversidad en atención al público, la que realizó varias actividades de sensibilización en distintos ámbitos. La

Defensoría acompañó la realización del Día contra la homofobia, la lesbofobia y la transfobia, colaborando con la sensibilización de este tipo de discriminación. También asistió al Hospital Público local convocada para sensibilizar a personal del área de Ginecología; acompañó la realización de la primera Marcha del Orgullo LGBT de Bariloche y asesoró a varias personas que acudieron para lograr fertilización asistida, negada por obras sociales y prepagas como Ipross, Osde, Swiss Medical.

\*En relación al programa **la Defensoría en los Barrios**, que quedó subsumido al programa de **Mediación Comunitaria barrial**, debemos dar cuenta de visitas a los barrios Malvinas, Nahuel Hue. En ocasión de ellas, recibimos consultas de migrantes bolivianos, por lo que solicitamos al **Vicecónsul de Bolivia** que atendiera en nuestra sede a ciudadanos de ese país que expresaron la imposibilidad de ir a Viedma a resolverlos. La visita se concretó el 13 de diciembre, oportunidad en que se atendieron 15 ciudadanas y ciudadanos. Esta Defensoría se comprometió en colaborar con el Viceconsulado para la gestión de futuros trámites.

*Organismos con los que se articuló desde el Área de Atención al Público:*

ANSES, Superintendencia de Seguros de Salud, Ministerio de Salud de la Nación, Centro de Referencia del Ministerio de Desarrollo Social de Nación, I.Pro.S.S., PAMI, A.R.S.A. Y DPA, ENARGAS y CAMUZZI Gas del Sur; Poder Judicial:

Oficina de Atención al Ciudadano y Juzgado de Paz , Registro Civil, entre los principales.

Se destaca la disposición de diferentes organismos públicos para solucionar temas presentados por vecinos ante la Defensoría del Pueblo, entendiendo que mediante gestiones sencillas, se evita llegar a instancias más complicadas de resolver. En la mayoría de los casos la Defensoría actuó como interlocutor aclarando situaciones que por falta de entendimiento o necesidad de mayor información generan un conflicto en realidad inexistente, o menor

#### **\* Protección y Promoción de Derechos**

El otro gran objetivo de esta Defensoría es el de protección y promoción de derechos, de DDHH y valores democráticos.

En primer término debo mencionar mi voluntad para que el personal se capacite permanentemente en la materia. Es imprescindible que el equipo de trabajo se apropie del paradigma de los DDHH para su buen desempeño.

En segundo término, a los cimientos de nuestra arquitectura de funcionamiento imprimimos una serie de categorías ineludibles de toda tarea que emprenda la Defensoría. Categorías “ético políticas” de abordaje que atravesarán el trabajo a lo largo de toda la gestión: la transversalización de las perspectivas de género, de etnia y de clase.

Desde la Defensoría procuramos dar respuestas a ciudadanas y ciudadanos que tocan nuestra puerta. Mediante el diálogo, la articulación con organismos e instituciones, buscamos soluciones a problemas puntuales, mayormente personales. En gran medida, en esta dimensión, nuestra intervención ha sido positiva y exitosa.

Pero sabemos que debemos insistir con más énfasis en aquellos problemas colectivos, en la implementación de políticas públicas que permitan el respeto de los derechos humanos.

En relación a Promoción de Derechos este año nos enfocamos en: a) derechos de mujeres; b) derecho político al voto c) derechos de personas con discapacidad; d) derechos de niñas, niños y adolescentes; e) promoción del diálogo democrático y en denuncia de la violencia institucional. A cada derecho correspondió una actividad de sensibilización y debate.

### **Géneros/ Perspectiva de Géneros**

A lo largo de 7 meses desplegamos varias acciones en favor de la protección y promoción de los derechos de las humanas.

A pocos días de asumir, el 28 de mayo y en ocasión de conmemorarse el día internacional de la Salud de las Mujeres, recorrimos centros de salud de la ciudad con un doble propósito: manifestar nuestro compromiso con las demandas históricas del Movimiento de Mujeres, promover la perspectiva de género en el

ámbito de la Salud y hablar de los derechos que asisten a las mujeres en su condición de tales.

En el mes de Septiembre, la Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó la realización del VIII Encuentro Nacional de Periodistas con enfoque de Género - RED PAR-, puesto que por primera vez se realizó en la provincia y en nuestra ciudad. Municipio y Defensoría del Pueblo fueron los lugares de acciones de incidencia y para sesionar de 30 profesionales que viajaron de diversas provincias del país.

Otra de las actividades desplegadas, que llevó meses de organización e insumió el mayor esfuerzo fue:

#### **La Semana de Acciones en contra de la violencia hacia las Mujeres**

La Defensoría del Pueblo de Bariloche fue responsable de la organización de la IV Semana de Acciones en contra de la violencia hacia las mujeres, rol que asumió a solicitud del Concejo Municipal y por motivo de elecciones comunales que le impedían realizarlo. Durante varios meses y conjuntamente con el INADI, el Centro de Referencia del Ministerio de Desarrollo Social de Nación, el Consejo Provincial de la Mujer, la Dirección de Equidad de Género del Municipio, la Comisión Nacional que elabora Sanciones para la Violencia de Género (CONSAVIG), Grupo ENPLURAL (UNCo), Colectiva Generando Géneroxs, y el apoyo de instituciones, organizaciones, mujeres y artistas locales; se logró una

variada propuesta de temas a abordar para sensibilizar a la sociedad y promover derechos de las mujeres y niñas.

El programa de este año incluyó conferencias y actividad cultural. Los temas que se abordaron fueron: Las políticas que desde el Estado Nacional, Provincial y Municipal se proponen en favor de la equidad y la lucha contra las distintas formas de violencia hacia niñas y mujeres; Nuevas Masculinidades; Mujer y Comunicación, que incluyeron la perspectiva de género en los medios masivos, Niñas, Niños y adolescentes en las nuevas tecnologías, el cyber acoso; protocolos de actuación en caso de abuso y erradicación del lenguaje no sexista en el ámbito de Educación.

Este año la organización decidió realizar conferencias en diversos ámbitos a fin de llegar a público nuevo y a instituciones que se visibilizan como parte del problema; en tal sentido, la funcionaria nacional Cecilia Merchán disertó sobre Trata de personas en un auditorio del Poder Judicial; la funcionaria Nacional Dra. Perla Prigoshin abordó la Ley 26. 485 en la mesa Mujer y Justicia junto a la Dra, Marcela Pájaro, Daniela Heim y la Oficina de la Mujer de Río Negro, quienes estuvieron presentes en la sede del Colegio de Abogados y Abogadas. Este año, y debido a situaciones problemáticas vinculadas al rol de las mujeres ante los consumos abusivos de sustancias y alcohol, realizamos una actividad en el Centro Cultural Ruca Che, a la que asistió la psicóloga Mirta Videla, profesional de amplia

trayectoria y asesora del SEDRONAR, quien, compartió un taller de reflexión junto a dos profesionales que trabajan en el dispositivo local que trabaja en dos barrios de la ciudad y en relación a adicciones. Las dos últimas charlas, se realizaron en la Sala de Sesiones del Consejo Municipal, Mujer y Diversidad y Mujer y Política. El balance de la actividad fue altamente positivo, alcanzando una convocatoria que supero la de años anteriores. Como datos novedoso y que ayudó a difundir nuestra tarea, la Mesa Mujer y Comunicación se realizó en el Auditorio de Radio Nacional y se transmitió en vivo, también se transmitió la charla de Diversidad la que asistieron referentes nacionales y locales. Por otra parte, a lo largo de toda la Semana de Acciones realizamos un Festival Cultural, hubo intervenciones artísticas a lo largo de de la misma, y se llevó a cabo la Campaña “Sin clientes no hay Trata” que incluyó la pintada a cargo de Acción Poética Bariloche de un banner que fue expuesto en el escenario central del Centro Cívico y en un campeonato local de fútbol.

Debenos destacar especialmente la fuerte articulación que logró el equipo organizador de la Semana, quien a partir de esta experiencia convino trabajar en una agenda 2014. Por otra parte, y en el marco de la Semana de Acciones por los Derechos de las Mujeres, ésta Defensoría del Pueblo de Bariloche firmó un convenio de colaboración mutua con la titular de la Dirección Provincial de la Mujer, Dra. Rosana González.



La Defensoría del Pueblo de Bariloche se asume como una Defensoría con perspectiva de Género por lo que su tarea de promoción de derechos de las mujeres y la denuncia de la vulneración de los mismos será constante a lo largo de todos los años de gestión.

Queremos destacar, en relación a los derechos de las mujeres, que celebramos la implementación de la Línea 102, mediante un esfuerzo compartido del municipio y de la provincia para la asistencia e mujeres víctimas de violencias; y la adhesión a la Ley Provincial 4795 de prohibición de instalación, regenteo, sostenimiento y promoción de wiskerías, cabarets y afines.

En la planificación 2014, esta Defensoría prevé la convocatoria para la realización de un Proyecto de Igualdad de Oportunidades para lograr a tasversalización de género en las políticas públicas que genere el Municipio.

#### **b) Observatorio Electoral**<sup>2</sup>

Otra de las actividades de suma importancia del año fue la implementación del Observatorio Electoral. Mediante esta iniciativa, al Defensoría del Pueblo de Bariloche intentó detectar obstáculos existentes que restringen el derecho al voto. La información resultante se traducirá en recomendaciones a las autoridades locales para contribuir a subsanarlas para los próximos comicios a fin de

---

2 Se adjunta en el Anexo el resultado del Observatorio Electoral

garantizar el pleno ejercicio de los derechos políticos.

En relación al derecho al voto, decidimos dos medidas tendientes a protegerlo, como consecuencia de situaciones concretas de afectación:

a) El derecho de los mayores de 16 años, en vista a que un grupo de jóvenes solicitó a esta Defensoría ser incluidos en el padrón municipal, que les impedía votar en la elección municipal del 1 de septiembre, situación que motivó a presentar un Recurso de Amparo para habilitar el voto joven. La restricción afectó a 1500 ciudadanos y ciudadanas. La justicia desestimó el recurso y esta Defensoría, articulando con el Director Nacional Electoral, Dr. Alejandro Tullio, para colaborar con la comunidad para resolver esta situación irregular; por otra parte, esta Defensoría solicitó a la Comisión Legislativa que instrumente todas las medidas necesarias para garantizar el derecho al voto para la próxima elección local.

b) El derecho de las personas con discapacidad y adultos mayores a votar ante la existencia de diversas barreras que actualmente lo impiden.

Ante denuncias presentadas ante ésta Defensoría, y ante la inexistencia de datos que informen qué porcentaje de la población de votantes padece alguna discapacidad y vio restringido su derecho al voto, decidimos realizar un monitoreo de la situación en el proceso electoral de octubre, en el marco del Observatorio

Electoral creado ad hoc y con el propósito de garantizar el ejercicio de un derecho.

En tal sentido, personal de la Defensoría del Pueblo de Bariloche asistió el día de las elecciones a las 29 escuelas habilitadas a fin de identificar problemas vinculados al acto electoral y obstáculos específicos que impiden o dificultan el acceso de personas con discapacidad; existencia de baños adaptados, puntualidad en la apertura y cierre de los comicios; presencia de autoridad de mesa y de material indispensable para el trabajo de las autoridades de mesa; habilitación de mesa, urnas y del recinto del cuarto oscuro; exposición de padrones en las escuelas, existencia de boletas en Braille, etc.

El propósito de monitorear el cumplimiento de las condiciones que garanticen el funcionamiento del sistema democrático, promoviendo la protección de derechos políticos y electorales, y la participación igualitaria y sin discriminación, fue alcanzado. El objetivo de esta iniciativa no consistió en una mera crítica, su objetivo fue el de colaborar con el mejoramiento del sistema electoral a fin de proteger los derechos políticos de todos y de todas.

Mediante esta observación fue posible advertir que no todas las escuelas habilitadas para el voto son accesibles. La cifra es alta, el 46% no es accesible y la mitad no tiene baños adaptados, puesto que presenta obstáculos o directamente impide el acceso de personas con discapacidad y ancianas. Pero el planteo de la accesibilidad debe ser tomado con urgencia por el sistema educativo, puesto que a

estas escuelas asisten niñas y jóvenes, docentes y no docentes que sufren cotidianamente los problemas de accesibilidad que presentan estas escuelas. Tenemos que lograr garantizar el voto de las personas con dificultades de movilidad en forma igualitaria el resto de los ciudadanos. Pero es imperioso que esos establecimientos se adapten para ser realmente inclusivos y no se violen cotidianamente allí, derechos humanos elementales de toda la comunidad educativa.

### **c) Niñas, Niños y Adolescentes**

La Defensoría del Pueblo participó de la Semana por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, contexto en el que se determinó el rol que asumirá esta institución en relación a los Circuitos de Protección Integral de Derechos propuestos por el Consejo Local.

La población adolescente demandará en 2014 un tratamiento especial por parte de la Defensoría, en vista a problemáticas puntuales detectadas en esta franja etaria. Con frecuencia y sistematicidad los jóvenes de sectores de menores recursos son víctimas de discriminación, estigmatización, violencia policial, etc. Hemos sido convocados en situaciones de violencia ocurridos en escuelas; no existen políticas públicas en la medida de las necesidades que afectan a esta población como abusos de alcohol y drogas, embarazo en la adolescencia puesto que la ciudad está entre los más altos del país, deserción escolar, etc.

Creemos fundamental avanzar en 2014 en la implementación de la **mediación escolar**, para educar en la resolución alternativa y pacífica de los conflictos. Colaboraremos, también, con la reinserción en el sistema educativo de jóvenes, amadrinando una escuela que hoy funciona en el Antu Ruca y carece de todo tipo de material didáctico.

#### **d) Violencia Institucional**

Conscientes que la violencia no es privativa de una edad o de un sector social, promoveremos constantemente el diálogo entre vecinas y vecinos, con instituciones y entre éstos y el Estado. El diálogo democrático que pretende un cambio positivo en la sociedad.

Compartimos, en este punto, la definición del diálogo democrático (PNUD) que inspira permanentemente nuestras acciones: “El diálogo es un proceso de genuina interacción mediante el cual los seres humanos se escuchan unos a otros con tal profundidad y respeto que cambian mediante lo que aprenden. Cada uno de los participantes en un diálogo se esfuerza por incorporar las preocupaciones de los otros a su propia perspectiva, aun cuando persista el desacuerdo. Ninguno de los participantes renuncia a su identidad, pero cada uno reconoce la validez de las reivindicaciones humanas de los demás y en consecuencia actúa en forma diferente hacia los otros”.

Tenemos que llegar a las instituciones que generan violencia, sensibilizando y capacitando en derechos humanos. Llegar a la policía, a las fuerzas de seguridad, a los lugares de encierro; pero también a instituciones como el hospital público, al sector educativo cuando es expulsivo, al poder judicial cuando restringen el acceso a Justicia, entre los principales.

Tenemos el firme propósito de sumarnos a la Campaña Nacional contra la Violencia Institucional, una deuda de una sociedad que tiene demasiado jóvenes víctimas de la brutalidad policial, inconcebible en un contexto democrático de tres décadas.

### **Impulso a un Observatorio DESC**

#### **Mejorar datos para mejorar Políticas Públicas**

En relación a la violencia como tema ineludible de nuestra sociedad, intentamos obtener información y datos sobre determinados sectores y franjas etarias de la comunidad. Nos encontramos con serias dificultades para obtenerlos o bien, son inexistentes. Hay pocos datos disponibles que den cuenta de la realidad socioeconómica de Bariloche. En este sentido, celebramos la decisión del ejecutivo local de impulsar la creación de una base de datos y de un observatorio económico, imprescindibles para el diseño de políticas públicas acertadas.

La información confiable sobre la realidad es un insumo clave para funcionarios y para la sociedad. En relación a la falta de ella, durante este año evaluamos con especialistas la conveniencia de impulsar desde la Defensora del Pueblo un Observatorio de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; un proyecto que está entre los más ambiciosos objetivos trazados para 2014.

### **Generar y provocar el diálogo**

También asistimos a escuelas, universidades, hospital público y salitas de atención primaria de la salud para promover derechos en fechas emblemáticas. En estos espacios realizamos difusión de materiales didácticos, sensibilizamos mediante diversas actividades vinculadas a derechos.

En circunstancias puntuales nos convertimos en canal o apelamos a la solidaridad pública para ayudar en emergencia, tal es el caso de la inundación producida tras un temporal, fundamentalmente en el barrio Nahuel Hue.

En otras, asumimos el desafío de provocar el diálogo y la escucha entre agentes públicos y organizaciones e instituciones. Tras varios meses de preparación concretamos las Jornadas de Intercambio “**Nuevos escenarios de encuentro entre actores territoriales y gubernamentales**”<sup>3</sup>.

Esta jornada tendrá continuidad y generó una serie de reflexiones que

---

3 Adjuntamos en el Anexo las Conclusiones de la Jornada del 9 /10

necesariamente serán compartidas con los actores involucrados y que pretendemos genere un cambio en las relaciones, en las prácticas y en la incidencia de las mismas en los trabajadores, actores gubernamentales y comunidad.

### **Jornada de encuentro entre actores territoriales y actores gubernamentales**

Un grupo de trabajadores del Estado que desempeñan diversas funciones en barrios del Alto de la ciudad, acudieron a la Defensoría del Pueblo de Bariloche para pedir su intervención ante episodios puntuales de violencia que habían vivido en contextos de trabajo. Si bien un hecho de violencia ocurrido en una escuela pública fue el motivador, pronto pudieron plasmar una preocupación aglutinante que es la violencia social reinante.

Este grupo representado por docentes, trabajadores de los CAATs, Centros de Salud, Desarrollo Social, etc., revelaron situaciones cotidianas que viven como trabajadores que generan temores, angustia, e impotencia frente a la imposibilidad de dar respuestas a los hechos de violencia que muchas veces culminan en muertes evitables, en su mayoría de jóvenes de sectores vulnerables. De modo gráfico, los actores territoriales observan que la cantidad y gravedad de hechos superó la capacidad de intervención, y que no se sienten acompañandxs por las instituciones de pertenencia.



Ante esta situación, propuse generar un puente para el diálogo fructífero entre actores territoriales y actores gubernamentales, para lo cual organizamos la Jornada. La asistencia superó las expectativas, concurrieron más de 160 personas.

La violencia social debe abordarse desde un paradigma de la complejidad en vista a su carácter multicausal lo que implica múltiples tipos de abordaje. Este espacio de encuentro multisectorial es el punto de partida para generar soluciones consensuadas, con respuestas creativas que superen la respuesta punitiva y que nos ayuden a salvar vidas. A partir de esta experiencia quedó claro que debemos plantear a la administración pública la necesidad de desarrollar protocolos para cuidar a su personal, debemos saber ¿cómo cuidar a los que cuidan de otros? ¿cómo cuidar a estos trabajadores sociales que están en la primera línea de fuego de la violencia social cuyo rol es esencial?. Preguntas que esperan ser respondidas

Para quienes quieran acceder a las conclusiones de esta primera jornada que reunió a agentes territoriales y gubernamentales, tenemos a disposición la relatoría del mismo. La misma cuenta con el diagnóstico de situación, la enumeración de problemas y un esquema de soluciones propuestas para poder ser agentes de cambio de una realidad compleja y difícil, pero que tiene como requisito fundamental la escucha entre los actores mencionados.

Me comprometí en mantener este espacio de encuentro, alimentar este diálogo democrático que debe implicar necesariamente la transformación de los

participantes. El puente ya está construido. Nos llena de expectativas este proceso que iniciamos y que tendrá un nuevo escenario de encuentro durante el mes de mayo de 2014.

## **2. LA DEFENSORIA EN LOS MEDIOS**

Esta Defensora diseñó una estrategia comunicacional acorde a sus objetivos. Nuestra presencia en los medios masivos fue constante gracias a un verdadero y generoso acompañamiento de muchos medios de la ciudad. Allí difundimos todos los asuntos de interés y promovimos derechos. Actualmente contamos con una página institucional, estamos en las redes sociales y tenemos una columna en Radio Nacional Bariloche. El año que se inicia realizaremos campañas de promoción de derechos humanos en la mayor cantidad de formatos posibles y potenciaremos la comunicación social mediante la incursión en otros canales.

En relación al eje promoción de derechos y en relación a la comunicación, participamos de la Audiencia Pública organizada por la Defensoría del Público de Nación. Pocos días antes celebramos el fallo dictado por la Corte Suprema de Justicia de Nación, que ratificó la constitucionalidad de nuestra Ley de Medios, que asegura la diversidad y el pluralismo de la comunicación, privilegiando la concepción de información como derecho y no como mercancía al servicio del

poder.

En la Audiencia solicitamos a su máxima autoridad, la Lic. Chyntia Ottaviano, la regulación de contenidos, especialmente aquellos que promueven la violencia, los consumos indebidos, los estereotipos sexistas, y los inapropiados para niñas, niños y adolescentes; como también demandamos que los medios sean reflejo de la diversidad cultural en la que habitamos, ofreciendo oportunidades a producciones comunitarias y alternativas.

En esta Audiencia Pública también participó nuestro Asesor Letrado, Dr. Sebastián René Vázquez, quien reclamó especialmente que los medios sean accesibles a las personas con discapacidad y a colectivos históricamente oprimidos e invisibilizados.

Marcamos en esta instancia la dificultad de nuestros ciudadanos de acceder a la información surgida de la realidad local de manera masiva. Esto se debe a la programación de la Televisión Satelital que no incorpora contenidos locales.

En relación a la Comunicación Institucional y como consecuencia de haber detectado una serie de problemáticas sociales graves, esta Defensoría promoverá en el marco de convenios firmados con centros académicos, la elaboración de campañas masivas de prevención y de promoción.

FOTOS

### **3. MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Con la regularización del funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, tome la firme determinación de hacer realidad la aplicación efectiva de la Ordenanza 2212-CM-11 de Creación del servicio Municipal de Mediación Comunitaria.

“La mediación comunitaria- afirma dicha Ordenanza- es un método que permite componer conflictos de convivencia, en especial los de índole barrial y vecinal, con la participación de los involucrados y la ayuda de un tercero neutral.

La Defensoría del Pueblo creó un equipo de Mediación Comunitaria a cargo

de la Dra. Ingrid Küster y decidió la apertura de otros tres centros de Atención y Mediación Comunitaria en lugares estratégicos de la ciudad: barrio Boris Furman, 2 de Abril y Nahuel Malal.

Los espacios físicos en los que se presta este servicio son salones comunitarios o sedes de Junta Vecinal, quienes recibieron con sumo compromiso el servicio ofrecido desde la Defensoría del Pueblo.

Hemos concretado allí encuentros con los actores territoriales de cada espacio (miembros de la Junta Vecinal, Directores de escuelas, Centros de Salud, CAATs, ONG, Hospital Zonal entre otros) a fines de difundir este servicio, para lo cual también se previó una tarea de difusión en radios y en la revista ABC Sur quien solidariamente donó un espacio a tal fin.

Hasta la fecha, se incorporó a dos mediadores para la aplicación del programa de Mediación Comunitaria, contemplado en el presupuesto que asigna la ordenanza, y próximamente se dará apertura a un listado de mediadores voluntarios a fines de realizar pasantías de entrenamiento.

### **-Tipología de los conflictos abordados**

La demanda del año 2013 siguió centrándose en los “**conflictos vecinales**” por las siguientes causas:

\*construcciones antirreglamentarias

\*medianerías-cercos

\*construcción sin los planos aprobados,

\*alquileres

\*conflictos familiares

\*mascotas

\*ruidos molestos

\*servidumbres de paso

\*filtraciones en unidades funcionales del IPPV

\*apeo de árboles

\*deudas con particulares.

Filtraciones y construcciones en espacios comunes: Cabe efectuar una mención especial al tema de las filtraciones en las viviendas del IPPV y las ocupaciones de los espacios públicos en dichos barrios, ya que estos se evidencian como los conflictos que mayor número de demandas presentan en los que interviene ésta Defensoría.

Se evidencia interesante la conformación de los Consorcios que permiten canalizar algunos de estos reclamos, entre tantos otros temas que hacen al compartir un espacio común.

Cierto es, también, que los vecinos siguen esperando la totalidad de las

soluciones de la mano del Estado, aún cuando no han cancelado las unidades funcionales o habiéndolo hecho creen que no es el particular quien debe resolverlo sino el IPPV.

Destacamos que a la fecha continúa sin definiciones (y acciones) la temática de los vecinos que construyen en espacios comunes, motivados por el déficit habitacional o simplemente con fines secundarios a este (garage, cuarto de herramientas, despensa, etc.) generando con ello una serie de conflictos entre los vecinos y muchos de ellos con escaladas significativas terminando incluso en denuncias policiales, inicio de acciones judiciales y en algunos casos reacciones violentas y agresivas con lesiones a las personas o propiedades.

En este sentido, se advierte la necesidad de un trabajo articulado entre el IPPV, los Consorcios y la Dirección de Obras Particulares de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche a fines de abordar de un modo amplio las acciones futuras.

A la fecha se han conformado 9 (nueve) de los 11 (once) Consorcios Barriales , de modo que se plantea la necesidad de seguir trabajando en el fortalecimiento y seguimiento de estos espacios a fin de que sean canalizadores de demandas, construcción de alternativas y opciones de diálogo entre otras funciones propias de cada consorcio. De igual modo, se advierte indispensable la articulación de estos con Juntas Vecinales aledañas y la Dirección de Juntas Vecinal

de la Municipalidad.

-RUIDOS MOLESTOS: La temática relacionada con ruidos molestos en zona céntrica y/ o periférica sigue siendo motivo de reclamo de los vecinos. Desde la Dirección de Inspección General se manifiesta la complejidad del abordaje del tema por cuestiones relacionadas con falta de elementos necesarios para las mediciones, multas de valores irrisorios, falta de personal que efectúe tareas en horarios nocturnos, etc.

Dentro de este mismo punto es necesario destacar la gran cantidad de casos en los que se plantean los ruidos molestos de parte de iglesias o cultos esparcidos en todo el ejido de la ciudad. Generalmente las construcciones son precarias, no están aisladas acústicamente, se concentran gran número de personas en horarios determinados generando caos en el tránsito; utilizan instrumentos para tocar en vivo, se oyen gritos y llantos, etc., situaciones que perturban seriamente a los vecinos de los distintos barrios de Bariloche.

Algunos de estos conflictos se abordaron desde la Mediación Comunitaria, pero es tarea pendiente del Poder Legislativo local generar normativa que contemple a este tipo de construcción, regularización de iglesias o cultos, tránsito, etc..

-ANIMALES: Los conflictos por perros sueltos en la vía pública (con o sin dueño), animales cuasi-abandonados por sus dueños, número de mascotas por familia o vivienda, sigue generando gran demanda de la comunidad, no solo por los



conflictos entre vecinos que ello genera sino también por el riesgo a la salud y seguridad que el tema plantea. Esta Defensoría efectuó una Recomendación al Ejecutivo Municipal y al Concejo Municipal en tal sentido (Nro. 330/13 y su modificatoria Nro. 332/13)

-MEDIACIONES PUENTE: Recordamos que al igual que el año pasado se realizó un número significativo de las denominadas mediaciones “puente” en la que una de las partes no desea reunirse con la otra parte involucrada y nos solicita que intervengamos como canal de diálogo. Método que ha dado muy buenos resultados hasta el presente.

### **DERIVACIONES Y PEDIDOS DE INTERVENCION**

-DERIVACION A DEFENSORIA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO: se dio intervención directa a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro en aquellos casos de competencia provincial, siendo la misma casi inmediata a raíz del convenio firmado oportunamente.

-INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN JUDICIAL: se solicitó desde el Poder Judicial la participación en el conflicto por el co-manejo de Villa Tacul. Dicho proceso de

facilitación se llevó a cabo dentro del Centro Judicial de Mediación y sigue aún vigente. Se dio inicio a una actuación de oficio dentro de la Defensoría en tal sentido.

#### **-INTERVENCIONES CON ESTADO MUNICIPAL O PROVINCIAL:**

En las oportunidades en los que el conflicto presenta como parte al Estado (Municipal o Provincial) se interviene haciendo convocatorias a todas las partes (de modo conjunto o privado) a fines de generar los espacios de encuentro y diálogo necesario para abordar la problemáticas planteadas. No se trata estrictamente de procesos de Mediación, sino más bien de “facilitación”, en los que se despliegan herramientas de mediación.

Allí contamos en la gran mayoría de los casos con la presencia de los distintos funcionarios del Estado municipal o provincial, quienes se han presentado y accedido a dichos procesos de facilitación y diálogo; remarcando y celebrando asimismo el espacio brindado.

Algunos ejemplos de ello son las intervenciones efectuadas por las antenas, el conflicto en la Feria Municipal, caso en el cual a raíz de dos pedidos de intervención se realizaron encuentros individuales con las partes, con la Dirección de Cultura e INADI, en vista a que denuncian situaciones de discriminación. En este caso no fue posible llegar a acuerdo, evidenciándose la necesidad de trabajar fuertemente en este tema ya que son varias las situaciones de conflictos que se

plantean allí (Feria Municipal) y se trasladan a la Dirección de Cultura, ámbito que creemos ajeno a algunas cuestiones ventiladas en dichos procesos y que tienen mayor relación con el área de Desarrollo Económico de la Municipalidad.

Señalamos la necesidad de desarrollar estrategias de conformación de grupos basados en el respeto, colaboración, solidaridad, no discriminación e inclusión, y mecanismos transparentes y objetivos de fiscalización, ingreso y egreso de feriantes, condiciones y/o requisitos, causales de suspensión y/o remoción, etc.

Otro ejemplo, el conflicto suscitado en la Escuela N° 201: Aquí se realizaron reuniones con un grupo de madres de la escuela, con el representante del Consejo de Educación Provincial, del centro Administrativo, de la Dirección de Deportes, INADI, Ministerio de Desarrollo, y Seguridad y Participación Comunitaria. Este caso puntual también fue motivo de Mediación Comunitaria en su momento, arribando a pequeños acuerdos verbales entre las partes.

-INTERVENCIÓN EN LAGO VILLA GUTIERREZ: a raíz de los conflictos en el barrio se intervino allí trabajando tanto con los miembros de la Junta Vecinal como con aquellos vecinos que no tienen regularizados los lotes.

Los conflictos entre aquellos que no tienen la regularización de sus lotes y otras personas que sostienen ser propietarios persiste, incluso en algunos casos con amenazas o agresiones verbales, judicializándose en algunos casos el tema de la

posesión y titularidad.

Se hicieron reuniones con los vecinos del barrio y la policía de la provincia de Río Negro, así como también se convocó a los Sres. Fiscales del Poder Judicial, concurriendo la Dra. Mirta Siedleki en representación de los restantes. Se invitó a Seguridad Ciudadana y Planeamiento Estratégico del Municipio, quienes en esta oportunidad, no asistieron.

-INTERVENCION EN BARRIO EX MATADERO: se trabajó con los vecinos del barrio, el IMTyVHS y con el propietario de una empresa local a fines de poder acordar aspectos de la vida como vecinos (sobre todo la accesibilidad).

Los vecinos siguen sin la posibilidad de regularizar sus lotes y por ende también la irregularidad de algunos de los servicios públicos como correspondería. En este caso se dio intervención a Defensoría de la Provincia de Río Negro y de la Nación.

**NOTIFICACIONES:** Sigue advirtiéndose la necesidad de contar con un sistema de notificaciones que permita garantizarnos la recepciones de las cartas de invitación a Mediación, ya que se observa que el sistema de correo tradicional no es efectivo (cartas devueltas, no llegan en tiempo, etc.).Ello trae aparejado un alto índice de no presentación ante la invitación a reunirnos con las partes en conflicto en ña

Defensoría. Al mismo tiempo se evidencia que los vecinos que si se acercan y presentan, el nivel de acuerdo (verbales o escritos) es más elevado, por lo que se torna imperioso poder solucionar esta práctica.

También debemos señalar la falta de colaboración del Estado municipal para completar el equipo de tareas de nuestra sede.

Esperamos que el año próximo fortalezcamos instancias de diálogo con la administración comunal completa a fin de hacer más efectivo nuestro desempeño, asumiendo que no contamos con el apoyo ni en servicios generales, sistemas, mantenimiento, jardinería.

#### **4. ASESORAMIENTO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Esta Defensoría del Pueblo implementó un servicio de asesoramiento gratuito para personas con Discapacidad a cargo de nuestro Asesor Letrado, Dr. Sebastián René Vázquez.

A este servicio concreto sumamos la promoción de la Convención de Personas con Discapacidad y la promoción de Derechos Humanos en general.

La Defensoría del Pueblo trabaja de oficio en el tema de rampas de accesibilidad tanto en edificios públicos como privados (Act. Nro. 50/11). En el curso de este año se logró no sólo una sentencia definitiva en uno de esos casos puntuales (en los que se obligaba a un consorcio a construir rampa de acceso de acuerdo a la normativa vigente) sino que en el seguimiento posterior se informó desde la Dirección de Obras Particulares que se construyó la misma.

Se destaca este último punto ya que es de público conocimiento que en más de una oportunidad se logró sentencia favorable pero no se traducen en hechos y/o acciones concretas en la realidad.

Por otra parte, el Asesor Letrado de la Defensoría, especialista en la materia, participa activamente en la modificación de la Ley Provincial 2055, conocida como “Régimen de Promoción Integral de las Personas con Discapacidad” y del Consejo Consultivo de Personas con Discapacidad que funciona en el ámbito municipal.

Desde éste área se promovió un Recurso de Amparo relacionado a cobertura de salud de una persona que requería rehabilitación. Además de la atención a demandas vinculadas a Salud, también se acompañan demandas atinentes de servicios públicos. También dedicamos varios programas radiales a esta temática, especialmente en relación a la accesibilidad al voto durante las elecciones 2013 y los resultados del Observatorio electoral en el que se monitoreó la accesibilidad de los establecimientos, etc.

Debemos mencionar, además, que en el marco del cuarto Plenario Anual de Defensores del Pueblo de la Argentina (ADPRA), se solicitó al Defensor del Pueblo de Nación, Dr. Anselmo Sella, su intervención para que a las personas con discapacidad que acceden a un empleo no se les quite la pensión no contributiva, adecuando el derecho interno a la Convención.

Esta es una de las dos solicitudes cursadas a la Defensoría del Pueblo de Nación, la segunda se vincula a las deficiencias observadas en el servicio de la Televisión Abierta Digital.

## **V- RELACIONES INSTITUCIONALES**

Otro capítulo esencial, corresponde a las relaciones institucionales e interinstitucionales en las que participa esta Defensoría. Asumimos la democracia como una construcción colectiva. Por tal motivo los conceptos de participación y articulación son sustanciales a la tarea que nos ocupa.

La Defensoría del Pueblo participa activamente en debates de la Comisión de Transporte, del Consejo de Adicciones, el Consejo consultivo de Personas con

Discapacidad, el Consejo de Niñez, en la Mesa 6 de Septiembre, en la Comisión de Accesibilidad del Consejo de Arquitectos; participó también en la Mesa de Seguridad Comunitaria, en el Ente Llao Llao; por conflictos suscitado en el área de Manantiales y de Lago Gutiérrez; como también en una Mesa Interinstitucional conformada como consecuencia de episodios de violencia en una escuela pública.

Hacemos mención de la participación en algunos de estos espacios:

Comisión de Seguimiento de Transporte: participamos de la Comisión de Seguimiento de Transporte, a la que solicitamos a comienzo de año que se reuniera. Hubo dos encuentros y luego se desactivó nuevamente. No se convocó desde el Ejecutivo ni desde el Concejo a nuevos encuentros.

Allí se planteó también la importancia y necesidad de la participación de la Defensoría del Pueblo, atento puntualmente a la problemática actual del servicio y la licitación de los pliegos para la concesión del servicio de transporte de pasajeros.

Consejo Consultivo de Personas con Discapacidad: Esta Defensoría participa, a través de nuestro Asesor Letrado y especialista en la materia, el Dr. Sebastián René Vázquez. Su presencia también es fundamental en la Comisión de accesibilidad del Colegio de Arquitectos, espacios en los cuales se debate en estos momentos la accesibilidad de los baños públicos. Sobre el particular, esta institución llevó una propuesta inclusiva para que todos los baños, tanto de mujeres y varones sean accesibles.



Mesa de Gestión por PRO.ME.BA. 3: Fuimos convocados por la Secretaría de Desarrollo Estratégico de la Municipalidad, con el objeto de conocer el proceso de este proyecto, de largo alcance, y prevenir posibles conflictos en la implementación del mismo. Participan además representantes de las juntas vecinales de la Pampa de Huenuleo, la Secretaría de Desarrollo Humano.

Mesa 6 de Septiembre: La Defensoría del Pueblo participa de la Mesa 6 de Septiembre tal lo establece una Ordenanza. En cumplimiento a ello, acompañó la realización de la capacitación para docentes realizada en el CRUB, participó de actividades de la semana de sensibilización sobre el consumo de alcohol, dedicó varias columnas radiales a la problemática, colaboró en la realización de la nueva edición de la Noche Sin Alcohol. Desde la Defensoría se propuso trabajar de modo articulado con el Consejo Local de Prevención de Adicciones y conformar una Comisión de Comunicaciones en vista a que se trata de un espacio multiactoral que así lo requiere.

Consejo Local de Prevención de las Adicciones: Invitados por dicho Consejo, la Defensoría participó de varios encuentros y de la realización de una jornada relacionada a la Ley de Salud Mental, bajo el título: "Alternativas de respuesta del Estado ante situaciones de consumos problemáticos de drogas. Construir inclusión".

Entre las principales conclusiones de esta actividad se señaló la necesidad

de adecuar prácticas y respuestas del estado al nuevo paradigma de Salud Mental y de los DDHH. Se afirmó la necesidad de elaborar respuestas basadas en abordajes territoriales y comunitarios con la mirada de la salud integral y de la inclusión social. También de la necesidad de incorporar el modelo de reducción de daños.

En relación a esta temática es necesario pedir al Poder Ejecutivo local que preste especial atención a este espacio de intercambio, en vista a que el problema de los consumos problemáticos es acuciante y requiere de políticas públicas y recursos para su abordaje. La Defensoría aboga por debatir políticas públicas al respecto, como también la necesidad de destinar mayor presupuesto al dispositivo local y multiplicar esta herramienta, única en la actualidad, para que alcance a todos los barrios de la ciudad, en vista a que restringió su llegada a dos barrios debido a la alta demanda del servicio.

Sobre esta problemática social, la Defensoría participó de la Jornadas de lanzamiento del Programa Nacional de Educación y prevención sobre Adicciones y Consumos indebidos de drogas, organizadas por el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, SENAF y SEDRONAR. En esta oportunidad se hizo hincapié en la importancia de hacer circular la palabra en las escuelas en relación a este tema. Sin lugar a dudas es un tema que excede la escuela, ya que vivimos en una sociedad de consumo a la cual le resulta difícil problematizar sobre los consumos

en general y los consumos problemáticos en particular.

## **CONVENIOS Y ENCUENTROS**

Esta Defensoría participó de encuentros o promovió el intercambio con personas e instituciones a fin de encausar diversos conflictos. Ante la solicitud de atención de problemas vinculados a la recuperación de la identidad y a reparación histórica de víctimas de la dictadura, resolví celebrar convenios de mutua

colaboración con la Asociación de Abuelas de Plaza de Mayo y con la Red por la Identidad de los Lagos.

La Defensoría también firmó Convenios con la Asociación “Mediante procesos Participativos”; con la Universidad Nacional de de Río Negro para implementar el sistema de pasantías y con el Consejo Provincial de la Mujer, a fin de trabajar en la promoción de derechos de las humanas y de los humanos.

Con igual objetivo se diseñó una estrategia de presencia en instituciones públicas y en medios masivos; también se realizaron capacitaciones y se procuró la presencia en conferencias y charlas vinculadas a:

- Derechos sexuales y reproductivos
- Derecho a la Salud
- Salud Sexual Integral de colectivos LGBT
- Campaña del buen trata al adulto mayor
- Consumos problemáticos
- Congreso Pedagógico
- Violencia institucional (charla de Baltazar Garzón y Audiencia Publica de la Comisión de DDHH del Congreso)
- Promoción de la mediación comunitaria
- Charlas en escuelas públicas, promoción de DDHH, contra la discriminación, promoción de derechos de niñas, niños y adolescentes; promoción

de la herramienta de la mediación en las escuelas y de la función de la Defensoría del Pueblo en el marco de la Semana de los Derechos de los Niños, niñas y Adolescentes.

- Encuentro de Salud y Adolescencia

## VI)-CONCLUSIONES

En siete meses podemos delinear un panorama parcial de los problemas que aquejan a vecinos y vecinas de la ciudad. Una variada gama de temas llegan a nuestra casa, pero varios de ellos son de demanda fuerte y sostenida.

Tal como propone el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo

(PNUD) en el Diálogo Democrático<sup>4</sup>, las demandas podrían clasificarse en tres grupos:

- 1) Demandas por Reproducción Social
- 2) Demandas institucionales y de gestión
- 3) Demandas por Reproducción Cultural

Siguiendo esta lógica, podríamos agrupar las demandas locales en estos tres grupos.

En cuanto a **Demandas por la Reproducción Social (1)** enumeramos los siguientes problemas: falta de vivienda accesible y vivienda digna, tenencia precaria de la tierra y del hábitat y los relacionados a trabajo digno, acceso al empleo sin discriminación, entre los principales.

Debemos destacar el fuerte reclamo a los servicios de Salud; obstáculos que afectan permanentemente a toda la ciudadanía, en especial a personas con discapacidad y los adultos mayores; problemas que aquejan a las mujeres en razón de su sexo, y a niñas, niños y adolescentes, a pueblos originarios y minorías.

En relación a la fuerte vulneración del derecho a la salud integral y derechos de los pacientes, decidí que será prioritaria la promoción de este derecho en 2014, para lo cual tenemos previstas actividades en el mes de abril.

En cuanto a las **Demandas Institucionales y de gestión (2)** contamos con

---

4 [https://www.oas.org/es/sap/dsdme/pubs/guia\\_s.pdf](https://www.oas.org/es/sap/dsdme/pubs/guia_s.pdf)

temas aglutinados en el Control Comunal, especialmente debidos a la falta de respuesta de diversas áreas de la administración local; ( que incluye denuncias de violencia institucional a administrados y laboral ademas de situaciones que contravienen el articulo 14 inc 6 del Capitulo II de la Carta Organica ) problemas vinculados a servicios y transporte públicos, etc.

En lo que refiere a las **Demandas por Reproducción Cultural (3)**, registramos los problemas medioambientales que incluyen: asuntos relacionados con el crecimiento experimentado por la ciudad, como factor principal aunque no el único. La contaminación de agua, suelo, aire, bosques es constante y requiere de mayor presencia de estado, de guardianes del medio ambiente, de revelamiento, estudio y monitoreo de flora y fauna; de educación ambiental constante y sostenida, y de políticas de estado destinadas a salvaguardar los recursos naturales que tiene la zona.

El acceso al agua es un derecho humano, la preocupación sobre el cuidado de este recurso vital se extiende a la contaminación del lago, de arroyos, poniendo especial cuidado y control sobre la salida de las plantas de tratamiento de líquidos cloacales.

En relación a este punto debemos destacar que las actuaciones sobre estos temas son de tal complejidad que no ha sido posible darles un cierre. Ejemplo de ello la remediación de basurales clandestino y uso de basura para relleno .

La infraestructura de servicios públicos no creció a igual ritmo que el crecimiento de la ciudad, lo cual impacta de lleno en ciudadanos y en medio ambiente. Tratamiento deficitario de la basura, basurales a cielo abierto, insuficientes lugares para acumular residuos, ausencia de lugares para residuos patógenos, es una cara del problema, otras caras insuficiente extensión de redes de servicios básicos, deficiente infraestructura vial, baja calidad del servicio de transporte público de pasajeros permanentemente denunciado por los vecinos de la ciudad.

No debemos soslayar que nuestra sociedad es un entramado cultural, en el que conviven descendientes de pueblos originarios, de inmigrantes europeos, de migrantes latinoamericanos. Esta situación cruza transversalmente todo análisis de la realidad y debe tomarse en cuenta en toda formulación de política.

La reiteración de temas, de colectivos que demandan y las oficinas a las que se demanda de modo constante, ponen de manifiesto la falta de respuesta adecuada, la falta de políticas públicas en determinadas áreas.

La normativa internacional pide a los estados un esfuerzo mayor para proteger los derechos de colectivos históricamente oprimidos como mujeres, niños y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, pueblos originarios, migrantes, minorías sexuales. Por ellos y por ellas y ellos, doblaremos nuestros esfuerzos. Debemos promover la solidaridad y denunciar la discriminación.



**La Defensoría del Pueblo, como institución de la democracia, insta a la participación ciudadana, a la apropiación de los derechos y a la exigibilidad de los mismos.**

*“Los defensores y defensoras del Pueblo- afirma mi colega de CABA Alicia Pierini- tenemos la obligación de escuchar las demandas de los ciudadanos ante deficiencias, ineficiencias y omisiones de las instituciones del Estado. Nuestro único norte es la defensa de todos los Derechos Humanos, la defensa del sistema democrático, la gobernabilidad, la institucionalidad, la participación ciudadana, el diálogo y la escucha, fundamentalmente de las poblaciones más vulnerables. Tenemos como misión defender y proteger derechos. Como organismos de control “hacemos control de vigencia de derechos y como casi en ningún lugar del mundo tal vigencia es plena, ese control nos hace **fatalmente críticos**; puesto que trabajamos sobre las patologías del sistema, sobre lo que no funciona o lo que se incumple, advirtiendo sobre los daños por reparar o los riesgos por prevenir, diagnosticando situaciones y recomendando medidas. Ni oficialistas ni opositoras, las defensorías del Pueblo han sido paridas por la democracia y están para cuidarla, mejorarla y defenderla desde adentro del sistema estatal.”.*

Todos los objetivos que nos trazamos fueron alcanzados en este año que culmina. Pero el objetivo de acercamiento a los vecinos, para restaurar la confianza en esta institución no terminó, será constante durante toda la gestión, y requerirá de imaginación, creatividad y esfuerzo para llegar a cada barrio de la ciudad, a

cada junta vecinal y a cada organización e institución.

**Nos convocan allí donde hay conflictos**, depositando una confianza que esperamos nunca defraudar. Nos proponemos como **facilitadores del diálogo**, espacio único para la búsqueda de consensos y soluciones. También estimulamos los procesos participativos y el acompañamiento en situaciones de crisis.

Tender puentes, habilitar la escucha, fortalecer lazos solidarios, ser colaborador crítico del gobierno, aportar a los vecinos herramientas que contribuyan a la paz social son nuestros objetivos de gestión. **Muchas gracias!**

**Dra Andrea F Galaverna**

**Defensora del Pueblo**

**San Carlos de Bariloche**

# ANEXO

*Proyecto para la Defensoría del Pueblo de la ciudad de San Carlos de Bariloche*

*Dra. Andrea F. Galaverna*

*Audiencia Publica-2013*

*'...Es justo que los pueblos esperen todo bueno de sus dignos representantes; pero también es conveniente que aprendan por sí mismos lo que es debido a sus intereses y derechos...'*

*Mariano Moreno, 1810.*

## *Marco del Proyecto*

*Constitución Nacional . Art 86*

*Constitución Provincia de Río Negro: art 167 al 169*

*Carta orgánica Municipal de San Carlos de Bariloche articulo 76 Titulo Cuarto sección Única*

*Ley Provincial 2756 creación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro*

*Ordenanza N° 1749-CM-07 creación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de San Carlos de Bariloche.*

**Es misión de la Defensoría**  
**Ordenanza 1749-CM-07**

- *la defensa,*
- *protección*
- *y promoción de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses*
- *individuales, colectivos y difusos*
- *tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Provincia de Río Negro,*

*las ordenanzas y la Carta Orgánica Municipal de San Carlos de Bariloche, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, y de prestadores de servicios públicos bajo la jurisdicción municipal.*

*La Democracia Representativa exige a una Defensoría del Pueblo, una nueva relación entre Ciudadano y Estado, que se base en prácticas sociales participativas, que permita la construcción de ciudadanía, desde la participación y el compromiso. Entender Que los derechos civiles y políticos no se agotan en el acto electoral, sino que los ciudadanos se constituyan en defensores de todos sus derechos. Abordar prácticas que acerquen, a los verdaderos garantes de derechos, que son las instituciones de la democracia, con los sujetos sociales, tratando integralmente todos los DDHH.*

*Propongo en este proyect , una forma diferente de abordar a las instituciones que no sea desde la confrontación sino desde la construcción equitativa de la institucionalidad. Aportar a la construcción de la calidad institucional y a la transparencia de las estructuras de gobierno Consolidar así la construcción de una ciudadanía social basada en el respeto por los DDHH y que permita el armado de redes sociales como instrumento para democratizar las relaciones entre los individuos venciendo barreras sociales y culturales*

*La democracia con prácticas sociales participativas es una forma de organización política en la que el ejercicio de los derechos posibilita el acceso a la emancipación y el desarrollo humano individual y colectivo. Contribuir desde la Defensora del Pueblo, a una democracia construida desde la inclusión la igualdad y la solidaridad.*

- *Propongo que el ciudadano sea el que marque la agenda de esta Defensoría,*
- *Y construir una Defensoría de puertas abiertas al pueblo,*
- *a la generación de conocimiento ,*

- *Una Defensoría que actúe de oficio ante un derecho vulnerado.*
- *Llevar adelante el proyecto de ordenanza para el ordenamiento interno de la Defensoría-(Estatuto-Estructura-Procedimientos administrativos-Ética de la Función Pública)*

*Cumplir con la Ordenanza 2212 CM 11, que instala la Mediación Comunitaria en la Defensoría del Pueblo y la descentraliza en los barrios.*

*La mediación es un método de resolución de conflictos mediante el cual un tercero neutral—el mediador— facilita el diálogo entre las partes enfrentadas, a fin de que éstas puedan llegar a un acuerdo que recíprocamente satisfaga sus expectativas*

*Mediación Comunitaria, acercar los instrumentos del Estado al Ciudadano, o a ciudadanos entre si.*

*Como un espacio de construcción comunitaria para la resolución de conflictos por métodos pacíficos*

*Es Voluntaria, rápida, imparcial, confidencial, gratuita, informal, extrajudicial.*

## 2 PROMOCION Y PROTECCION DE DERECHOS:

*Participación ciudadana:*

*Medio ambiente, residuos, costas etc*

*Discapacidad,*

*Programa de genero, Derechos Sexuales y Reproductivos, PANP*

*Diversidad. Identidad*

*Salud, Derechos de los Pacientes, Ley 3076 ./97 accesibilidad, cobertura*

*derecho a la tierra y la vivienda, y al hábitat social*

*Servicios públicos,*

*Pueblos Originarios, Población Migrante,*

*Trabajo , Trata de Personas, DDHH,*

*Violencia Institucional, Laboral, de Genero etc.*

*Derechos de los niños niñas y adolescentes*

*Adultos mayores, pensiones jubilaciones*

*Tributos*

## 3 LEGALES.

Remitir al Ministerio Público Fiscal

## AREAS DE LA DEFENSORIA

*Defensora*

*Atención y Gestión de Demandas- Control Comunal*

*Equipo de Mediación comunitaria*

*Área de Comunicación y Relaciones Institucionales*

*Área Jurídica*

*Propuesta de atención al ciudadano*

***Instalar las oficinas mas cerca de los barrios, que facilite el acceso al servicio.***

*Atender las demandas de la población en las distintas Juntas Vecinales en forma programada y divulgada con oportunidad.*

*Horario. De atención : de 8.30 a 15.30 Evaluar horario de atención para que los trabajadores que necesiten acercarse puedan hacerlo después de su trabajo.*

*Creación de un 0800*

*Programa “ la Defensoria se acerca a tu casa”.*

*Pagina Web-contacto a través de Internet*

*Gacetilla con la boleta de la luz-Programa de Radio.*

### ***Cuidar al que Cuida***

*Estrategias de crecimiento grupal y cuidado del equipo de trabajo para evitar desgaste laboral , que incentive la pertenencia y el compromiso con el grupo de trabajo.*

*Cada trabajador de la Defensoria tendrá su talento y capacidades que habrá que promover y permitir su desarrollo.*

*Solo en el ejercicio y conocimiento pleno de los derechos, los ciudadanos conseguirán instalarse en el camino que nos permita erradicar la inequidad, participando en la generación de políticas publicas, y aspirando al desarrollo comunitario de la mano de la inclusión y la igualdad.*

*Si los pueblos no se ilustran, si no se divulgan sus derechos, si cada hombre no conoce lo que puede, vale, y debe, nuevas ilusiones sucederán a las antiguas y será tal vez nuestra suerte cambiar de tiranos sin destruir la tiranía.*

*Mariano Moreno*

## *Observatorio Electoral*

**Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche**

**27 de octubre 2013**

### **Indice**

- 1- Presentación
- 2- Metodología desarrollada para la observación electoral
- 3- INFORME PRELIMINAR/ Conclusiones

- 1- Presentación

### **¿Por qué un Observatorio Electoral?**

La Defensoría del Pueblo de Bariloche tiene entre los pilares de su gestión la Defensa de los Derechos Humanos. Este propósito implica la denuncia frente a la vulneración de cualquier derecho humano, la prevención de su afectación y la promoción de la participación en un ambiente de libertad, igualdad y respeto.

Aún así, para que la vigencia de un derecho se haga efectiva, es necesario tomar medidas pro activas o bien, realizar diversas acciones tendientes a garantizar un derecho. Un aspecto central de este universo jurídico lo constituye la vigencia y protección del



ejercicio de los derechos cívicos y políticos de ciudadanas y ciudadanos.

En tal sentido, y a pocos meses de asumir, la Defensora del Pueblo decidió dos medidas tendientes a garantizar el derecho político al voto de dos colectivos:

A) El derecho de los mayores de 16 a hacerlo, en vista a que un grupo de jóvenes solicitó a esta Defensoría ser incluidos en el padrón municipal, que los excluía de votar en la elección municipal del 1 de septiembre.

B) El derecho de las personas con discapacidad y adultos mayores a votar ante diversas barreras que aún hoy lo restringen.

Mediante esta iniciativa, al Defensoría del Pueblo de Bariloche intentará detectar qué los obstáculos existentes que restringen el derecho al voto. La información que se obtenga se traducirá en recomendaciones a las autoridades locales para contribuir a subsanarlas para los próximos comicios a fin de garantizar el pleno ejercicio de los derechos políticos. El informe final será entregado a las autoridades electorales.

#### **A) El derecho vulnerado de los jóvenes mayores de 16 años**

La Defensora del Pueblo de Bariloche, Andrea Galaverna, decidió presentar un Recurso de Amparo para habilitar el “voto joven” en las elecciones a intendente de la ciudad el 1 de septiembre de 2013, derecho que no pudo ser ejercido en esas elecciones, ya que los jóvenes de más de 16 años no pudieron votar en elecciones municipales, pero estuvieron habilitados para votar en las PASO y estuvieron habilitados para votar en las elecciones generales del 27 de octubre.

Es de destacar que en 2013 por primera vez se implementó el voto joven, a partir de la puesta en práctica de la Ley de ciudadanía argentina (Ley Nº 26. 774), sancionada el 31 de octubre de 2012). mediante la cual se estableció que “los argentinos que hubiesen cumplido la edad de dieciséis (16) años, gozan de todos los derechos políticos conforme a la Constitución y a las leyes de la República”.

En consecuencia a esta normativa, a nivel nacional, se inscribieron para votar 592.344 jóvenes, alcanzando un nivel de participación del 80% en las PASO 2013.

En relación a este universo, unos 1500 jóvenes, nuevos votantes bariloenses, fueron incluidos en los padrones para elecciones nacionales.

En relación al rol del Defensor del Pueblo, recordó que entre las obligaciones que le competen a esta Defensoría está la de dar respuestas a las demandas de los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad que formulan reclamos hacia el Municipio local. Según establece el artículo 46 de la Carta Orgánica Municipal, la función del Defensor del Pueblo es la de *“defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad, tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones de la administración. El mismo actúa con autarquía financiera, plena autonomía funcional y sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.”*

*“Los defensores y defensoras del Pueblo- afirmó Galaverna- tenemos la obligación de escuchar las demandas de los ciudadanos ante deficiencias, ineficiencias y omisiones de las instituciones del Estado. Nuestro único norte es la defensa de todos los Derechos Humanos, la defensa del sistema democrático, la gobernabilidad, la institucionalidad, la participación ciudadana, el diálogo y la escucha, fundamentalmente de las poblaciones más vulnerables. Tenemos como misión defender y proteger derechos. Como organismos de control- y tal como afirma mi colega de CABA Alicia Pierini- “hacemos control de vigencia de derechos y como casi en ningún lugar del mundo tal vigencia es plena, ese control nos hace fatalmente críticos; puesto que trabajamos sobre las patologías del sistema, sobre lo que no funciona o lo que se incumple, advirtiendo sobre los daños por reparar o los riesgos por prevenir, diagnosticando situaciones y recomendando medidas. Ni oficialistas ni opositoras, las defensorías del Pueblo han sido paridas por la democracia y están para cuidarla, mejorarla y defenderla desde adentro del sistema estatal.”*

La razón última de la presentación del Amparo a una semana de los comicios estuvo fundada en que los votantes de más de 16 años cuentan con un derecho consagrado por una ley nacional y una ley provincial y por una omisión del legislativo municipal no se garantizó ese derecho, resumió la Defensora.

Esta Defensoría agotó los pasos administrativos necesarios para que se arbitren medidas para garantizar ese derecho, recomendado a través de la Resolución Nro 206-DP-13. Los argumentos constan en la acción de Amparo y estuvieron, mientras se sustanció este proceso, en conocimiento del Concejo Deliberante.

Por otra parte, la intendenta interina fue notificada de todos los pasos que dio la Defensoría en favor de un derecho. La Defensoría del Pueblo de Bariloche decidió optar por la vía del Recurso de Amparo porque se trata de la vía más rápida, pero el tribunal se pronunció fuera del plazo de 48 horas establecidas para dar respuesta al mismo.

La respuesta jurídica es siempre opinable como ocurre en toda ciencia social, afirmó galaverna. “Alimentando este argumento, exponemos un caso igual que tuvo distinta respuesta por parte del tribunal que actuó. El Poder Judicial de la provincia de Chubut, con iguales argumentos a los esgrimidos por esta Defensoría del Pueblo de Bariloche, dio curso a un Amparo con idéntico pedido y se falló de modo distinto en autos caratulados: “MONASZA, Patricia Manuela y otros c/ MUNICIPALIDAD DE PUERTO MADRYN s/ Acción de amparo” (Expte. N° 690 - Año 2013), permitiendo a los jóvenes de 16 años votar en elecciones municipales aun cuando su Carta Orgánica es similar a la de nuestra ciudad.

Por otra parte, la Defensora del Pueblo de Bariloche pidió a la comisión legislativa que instrumente todas las medidas necesarias para garantizar el derecho al voto para la próxima elección local.

### **El ejercicio del derecho político en las elecciones de octubre de 2013**

En vista a que los jóvenes de más de 16 de Bariloche vieron vulnerado su derecho en las últimas elecciones municipales esta Defensoría del Pueblo decidió trabajar en un Observatorio Electoral para evaluar las dificultades que tienen distintos ciudadanos y ciudadanas para ejercer el derecho político al voto.

En igual sentido, monitoreará, en lo que queda de gestión del gobierno municipal( dos años), si se instrumentan las medidas para poner a la Ordenanza Municipal en armonía con la normativa nacional en relación al voto joven.

#### **B) El derecho al voto de las personas con discapacidad**

Ante la inexistencia de datos que informen qué porcentaje de la población de votantes padece alguna discapacidad y de qué tipo e información relacionada al ejercicio del derecho al voto de personas con discapacidad y de adultos mayores ( que suelen tener algún tipo de discapacidad) y si ellas vieron afectado su derecho en razón de la existencia de barreras arquitectónicas o de otro tipo que impidan su ejercicio, esta Defensoría realizó tareas de acompañamiento y observación institucional en el proceso electoral de octubre, en el marco del Observatorio Electoral creado ad hoc y con el propósito de garantizar el ejercicio de un derecho.

En tal sentido, personal de la Defensoría del Pueblo de Bariloche asistió el día de las elecciones a las 29 escuelas (universo de estudio) habilitadas de la ciudad para

identificar obstáculos específicos que impiden o dificultan el acto electoral para personas con discapacidad (accesibilidad del derecho al voto); existencia de baños adaptados puntualidad en la apertura y cierre de los comicios; presencia de autoridad de mesa y de material indispensable para el trabajo de las autoridades de mesa; habilitación de mesa, urnas y del recinto del cuarto oscuro; exposición de padrones en las escuelas y existencia de boletas en Braille.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche realizó una herramienta para la recolección de datos de observación directa e indirecta, cuyo contenido se analizó y plasmó en un informe para que, a partir de este instrumento, pueda garantizarse el derecho al voto en las próximas elecciones, mejorando las condiciones electorales que fuesen necesarias.

La creación de este Observatorio tiene el objetivo de proteger los derechos humanos y derechos políticos de los vecinos de Bariloche y de aportar a la educación ciudadana, promoviendo e impulsando la participación electoral, camino clave para la vida democrática y en cumplimiento de normas constitucionales y de DDHH bajo los principios de igualdad y no discriminación vigentes.

## 2) Metodología

Tipo de estudio- Investigación observacional. Se utilizan dos modalidades de observación: Observación directa y Observación Indirecta (a través de preguntas informales a delegados judiciales y presidentes de mesa)

Universo de estudio:

- 29 establecimientos escolares habilitados para el sufragio
- Mesas electorales (muestra significativa)

La elección de estos universos de estudio responde al interés de la Defensoría del Pueblo de Bariloche por la temática referida a protección de derechos y vinculada directamente a

- Los derechos políticos de los ciudadanos, la infraestructura de los establecimientos escolares y su accesibilidad, la protección del voto de nuevos votantes, adultos mayores, personas con discapacidad o con alguna limitación.

Instrumento de Recolección de datos: Dos cuestionarios 1) Accesibilidad de los establecimientos y 2) conductas de personal afectado

## **Objetivos Generales de la Observación:**

- Monitorear el cumplimiento de las condiciones que garanticen el

funcionamiento del sistema democrático, promoviendo la protección de derechos políticos y electorales, y la participación igualitaria y sin discriminación.

– Observar el cumplimiento de normativa y procedimientos que se implementan para garantizar el pleno acceso al voto.

#### **Objetivos específicos del relevamiento:**

- Observar en los establecimientos las condiciones de accesibilidad arquitectónica y las respuestas que cada institución da a lxs ciudadanxs para garantizar el acceso al voto de personas con discapacidad o cualquier otro tipo de limitación.

- Verificar accesibilidad en estacionamiento, acceso a la escuela, a la mesa, al cuarto oscuro, a las boletas.

- Verificar cumplimiento de horarios de apertura y cierre de comicios

Identificar los principales temas de consulta por parte de presidentes de mesa a los delegados judiciales.

## **INFORME PRELIMINAR**

### **Conclusiones**

Notificados el Juzgado Electoral de la Provincia de Río Negro, el Juzgado de Paz de Bariloche, el tribunal Electoral local, delegaciones de la Policía Provincial y del Ejército, el 27 de octubre de 2013 un grupo de 7 personas que desempeñan tareas en la Defensoría del Pueblo de Bariloche, recorrieron los 29 establecimientos escolares habilitados para votar en elecciones generales nacionales, con el objetivo de observar y constatar la marcha del acto electoral.

A partir de la información recabada, se elaboró el presente informe que consta de una evaluación general sobre el estado de las escuelas visitadas, accesibilidad de dichos establecimientos; conducta del personal afectado al acto eleccionario.

Para obtener datos se elaboraron dos cuestionarios. El Cuestionario 1 fue elaborado para monitorear la accesibilidad al voto; y el Cuestionario 2, fue elaborado para conocer la conducta del personal afectado al acto comicial.

En relación a la accesibilidad al voto esta Defensoría puede afirmar que los principales problemas detectados en relación a ello corresponde a fallas arquitectónicas o edilicias que dificultan o impiden el ingreso a establecimientos. Escaleras en los accesos, falta de desnivel o rampas con pasamanos; inexistencia de ascensores en escuelas de varias plantas; falta de baños accesibles en la mitad de las escuelas (el 50%).

Se detectaron barreras de otro tipo, constatadas en los padrones sólo accesibles a personas alfabetizadas, de altura media y videntes; amén de las dificultades para encontrarlos en varios establecimientos.

El acto comicial sirvió para conocer las escuelas y constatar que no cuentan con esquemas de evacuación visibles y no todas cuentan con señalización adecuada. Menos aún para personas con discapacidad y se registró que prácticamente la mitad no cuentan con matafuegos, o no están a la vista o en condiciones.

Un 54% de las escuelas de Bariloche habilitadas para votar en 2013 es accesible, el resto es accesible con dificultad (presencia de uno o más obstáculos) y se registraron varios establecimientos no accesibles.

Este relevamiento no contempló el voto de personas privadas de libertad.

### **Resultados de la Observación:**

Universo: Se relevaron los 29 establecimientos educativos, la totalidad de escuelas autorizadas para la emisión del voto en la ciudad de San Carlos de Bariloche.

### **Cuestionario 1. Accesibilidad**

**Pregunta 1:** *¿Es accesible el establecimiento de votación ? (Facilita el acceso para electorxs ciegos, con movilidad reducida, con dificultades motrices, para adultos mayores)*

El 54 % de las escuelas son accesibles

El 23% no son accesibles

Y un 23 % de los establecimientos es accesible, pero con obstáculos o dificultades

**Se sugiere que las 6 escuelas señaladas como no accesibles (328; 318, 278, CEM 33, 138, CET 2, EET 25), no sean autorizadas para otros comicios, a menos que hagan adaptaciones, al igual que las escuelas que presentan obstáculos de diverso tipo (185, IFD; 320, 16)**

Cabe agregar que en el informe de la Policía, elevado a la Defensora del Pueblo de Bariloche (Oficio 628) "DS-U2da", y como consecuencia de un relevamiento de la accesibilidad de las escuelas dos días antes de los comicios, afirma que "Se deja constancia que igual relevamiento se efectuó en el ámbito jurisdiccional de esta Unidad, no avisoriéndose inconvenientes para el ingreso, permanencia y desplazamiento de personas con capacidades diferentes o dificultades motrices".

En los informes elevados a la jefatura, en varios casos se registran dificultades para el acceso, concretamente en los casos de las escuelas CET N°2, Escuela N° 328 y EET N°25 o, a diferencia de lo relevado por la Defensoría del Pueblo, no registra dificultad cuando las tiene (caso escuela N° 33 y escuela N° 278) que en la observación de la Defensoría se registra como escuela No accesible.

**Pregunta 2:** *El ingreso al establecimiento cuenta con desnivel con escalón al ingresar, está a nivel, tiene rampa con pasamanos, tiene rampa sin pasamanos, tiene rampa con material autodelizante o sin él; tiene timbre al ingresar.*

Ninguna escuela tiene rampa con material autodeslizante; las escuelas no accesibles no tienen rampa, o las que hay no tienen pasamanos o tienen desnivel o varios escalones para acceder a ellas, prácticamente ninguna escuela pública tiene timbre al ingresar o timbre a la vista (90%).

De las escuelas accesibles pero con obstáculos se señalan los siguientes: registra dificultad en el acceso (camino de acceso para llegar) a la escuela; tienen acceso con piso de piedra laja; no tiene rampas o tienen un escalón o dos para acceder a las rampas.

**Pregunta 3:** *¿Al ingresar al establecimiento hay alguien que informe o que asista a lxs electorxs?*

El 100% de los Delegados electorales estaban presentes en las escuelas para asistir o informar a lxs electorxs.

El Ejército estuvo presente en todos los ingresos a los establecimientos (100%), y es de destacar que el personal está informado y bien predispuesto para informar o ayudar.

La policía provincial estaba informada o accesible a la consulta en un 77% de los establecimientos al momento de la consulta. Fiscales partidarios, estaban presentes al momento de la consulta en un 45% de los establecimientos.

**Pregunta 4:** *¿Hay estacionamiento para personas con discapacidad?*

Señalizados en un 58 % de las escuelas

No señalizados en un 42% de las escuelas.

Cabe agregar que en el acto eleccionario del 27 de octubre, la Defensoría del Pueblo de Bariloche solicitó a la policía provincial que colocara conos en la entrada de los establecimientos para reservar un área para personas con discapacidad. Los mismos fueron colocados aún en escuelas que luego presentaban inaccesibilidad en sus ingresos, como la escuela 328.

**Pregunta 5:** *¿Hay señalización que indique entrada y salida del establecimiento, salida de emergencia, matafuegos, ascensores, baños, señalización para personas con discapacidad?*

En un 73% de las escuelas hay señalización que indique entrada y salida de la escuela; en un 81% de los establecimientos se indica salida de emergencia; en un 40% de las escuelas no hay matafuegos o no está a la vista, ni señalizado; los baños están señalizados en un 100% de los establecimientos y en un 61% de los establecimientos no hay señalización de ningún tipo para personas de discapacidad (si se considera señalización a aquellos carteles que pueden ver las personas videntes; no hay señalización en braille en ninguna escuela)

**Pregunta 6:** *¿La escuela tiene más de una planta?*

En tres casos hay más de una planta pero las escuelas no cuentan con ascensores en uso, o directamente no los tienen, caso escuela N° 45



**Pregunta 7:** *¿Hay padrones para ser consultados por los electores? ¿ Son accesibles?*

En un 19% de los establecimientos los padrones no estaban a la vista, los que no estaban a la vista estaban reducidos detrás de la mesa de autoridades. Estrictamente los padrones no son accesibles, pues están hechos para personas alfabetizadas, videntes y expuestos a la altura de una persona parada de estatura media.

**Pregunta 8:** *¿Hay Cuarto Oscuro Accesible (COA) en lugar visible y de fácil acceso?*

Hubo COA accesible, excepto en un caso, que sólo fue establecido para personas ciegas pero inaccesible para una persona en silla de ruedas.

**Pregunta 9:** *¿El COA fue utilizado por personas con discapacidad?*

Autoridades de mesa y delegados electorales refieren a que el COA fue utilizado por 94 personas, e incluyen a personas en silla de ruedas, con muletas, operados del corazón, operados recientemente, adultos mayores, o personas ciegas.

Se registró- además- que en 57 ocasiones se transportó la urna para permitir la emisión de voto y en una oportunidad personal del Ejército ayudó a una persona para que pudiese ingresar a la escuela.

**Pregunta 10:** *En casos de no existir. ¿Las mesas y sus COA son accesibles y permitieron a las personas con discapacidad moverse con autonomía( boleta a la altura de las silla de ruedas, número de relieve en el bolsillo? ¿ estas personas solicitaron asistencia?*

En 7 oportunidades se pidió asistencia, algunos se manejaron con relativa autonomía porque llegaban acompañadas y en una oportunidad se requirió a la autoridad de mesa que adaptara su COA para personas con silla de ruedas pues sólo tenía bolsillos y a altura inapropiada.

**Pregunta 11:** *¿Se identifica con facilidad el número de mesa y qué electores sufragan en la misma?*

En el 81% de los establecimientos el número de mesa y los electores que sufragan se identifica con facilidad, considerando a sufragantes alfabetizados.

**Pregunta 12:** *¿Hay baños accesibles en el establecimiento escolar?*

En el 50% de los establecimientos no hay baños adaptados o accesibles para personas con discapacidad.

## **CUESTIONARIO 2: Conducta del personal afectado al acto comicial**

**Pregunta 1:** *¿En qué horario abrió la escuela (el Código Nacional Electoral indica que el director de la escuela debe hacerlo a las 7. 45)*

*El 35% de las escuelas abrió en horario*

*El 65% de las escuelas no abrió en horario, lo hizo entre las 8. 15 y las 8. 45*

**Pregunta 2:** *¿En qué horario se constituyó la mesa?*

*Las mesas abrieron a las 8. 15 en promedio.*

**Pregunta 3:** *¿En qué horario llegaron los materiales?*

*En un 95% de los casos el día anterior*

*En un 5% de las escuelas informan que al abrir la escuela*

**Pregunta 4:** *¿En qué horario se habilitó la mesa para votar? (El CNE indica que debe ser a las 8 horas)*

*El horario promedio fue 8. 20*

**Pregunta 5:** *¿Había autoridades presentes en la Mesa?*

*En el momento del relevamiento, en el 80% de las mesas estaban todas las autoridades; en el 20% restante, en alguno de los casos, se integró con suplentes*

**Pregunta 6:** *Indicar el género de las autoridades de mesa y de los fiscales partidarios*

*El 72% son mujeres*

*El 28% son varones*

**Pregunta 7:** *¿Hay personal policial y delegados judiciales en la escuela?*

*En el 100% de las escuelas hay personal de seguridad y delegados judiciales (algunos no estaban presentes al momento de la toma de información porque habían ido a votar o estaban almorzando)*

**Pregunta 8:** *¿Las autoridades de Mesa fueron capacitadas para el rol que deben cumplir en este acto eleccionario?*

*Un 14% no recibió capacitación alguna*

*Un 26% se capacitó de modo presencial*

*Un 60% se capacitó por internet*

**Pregunta 9:** *¿Cuáles fueron las dudas más frecuentes realizadas al delegado judicial de la escuela por parte de las autoridades de mesa o lxs ciudadanxs?*

**Lugar de voto:** *La principal duda es por el lugar de voto, el 70% de las consultas fueron por este*

tema.

**Documento/troquel:** El 12, 5% de las consultas fue por el documento con el que tenía que votar o por la conservación del troquel de voto

**Justificación/ Penalidad:** 12,5% de las consultas fue por la justificación del voto y el costo de la penalidad

**Voto a los 16:** El 2, 5% de las consultas fue sobre la obligatoriedad o no del voto a los 16

**Donación de órganos:** El 2, 5 % de las consultas fue sobre cómo hacer para donar órganos

## Conclusiones y Sugerencias

*El objetivo de esta iniciativa no consistió en una mera crítica, su objetivo fue el de colaborar con el mejoramiento del sistema electoral a fin de proteger los derechos políticos de todos y de todas.*

*Es imprescindible que en la próxima elección se haga un monitoreo serio de escuelas aptas para votar, solicitando participen todas aquellas que están en mejores condiciones o haciendo accesibles las que no lo fueron al momento de esta muestra. La cifra es alta, el 54% de las escuelas es accesible y el 46% no, puesto que presenta obstáculos o directamente impide el acceso de personas con discapacidad y ancianxs.*

*Pero el planteo de la accesibilidad debe ser tomado con urgencia por el sistema educativo, puesto que a estas escuelas asisten niñxs y jóvenes, que sufren cotidianamente los problemas de accesibilidad que presentan estas escuelas.*

*Tenemos que lograr garantizar el voto de las personas con dificultades de movilidad en forma igualitaria el resto de los ciudadanos. Pero es imperioso que esos establecimientos se adapten para ser realmente inclusivos y no se violen cotidianamente allí, derechos humanos elementales. El 48% de las escuelas no es accesible y la mitad no tienen baños adaptados.*

*Si bien es de celebrar que existan en todas las escuelas los COA, sería importante situarlas*

*en el lugar más próximo al ingreso de la escuela y que las boletas allí dispuestas estén al alcance de personas ciegas, en silla de ruedas o con dificultades motrices temporarias o permanentes. La existencia sola del COA no garantiza la accesibilidad.*

*La accesibilidad no es total en tanto los padrones sólo pueden ser consultados por analfabetizados, de estatura media, en lengua castellana y videntes.*

*En las mesas hubo una leve demora en su constitución y apertura. En pocos casos la demora se debió a la ausencia de autoridad de mesa que tuvo que ser reemplazada.*

*Aún se registra un 14% de autoridades de mesa que no cuentan con capacitación para cumplir su rol, lo cual genera confusión o demoras.*

*Las dudas en relación al lugar de voto, el documento válido para votar, y los cambios generados por el uso del troquel, manifiestas la necesidad de una campaña masiva y más intensa previamente al acto del comicio.*

*No fue posible, a través de este trabajo, indagar qué cantidad de personas con discapacidad no fueron a votar desalentadas por los obstáculos que encontraron en el pasado para hacerlo.*



## **Primera Jornada de intercambio**

**“Nuevos escenarios de encuentro entre actores territoriales y gubernamentales”**

**Ruca Che, 9 de octubre de 2013**

Durante el mes de agosto, un grupo de vecinxs, mayormente trabajadores del Estado que desempeñan diversas funciones en barrios del Alto de la ciudad, acudieron a la Defensoría del Pueblo de Bariloche para pedir su intervención ante episodios puntuales de violencia que habían vivido en contextos de trabajo.

Si bien un hecho de violencia ocurrido en una escuela pública fue el motivador para reunirse en un grupo que autodenominaron “la inter de la inter” en vista a que todos tienen diversas pertenencias institucionales, pronto pudieron plasmar una preocupación aglutinante que es la violencia social reinante. Violencia que adquiere infinitas formas en la ciudad y se ejerce en los más diversos escenarios.

Este grupo representado por docentes, trabajadores de los CAATs, Centros de Salud, Desarrollo Social, etc., en un momento determinado solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo local para ponerla en conocimiento de situaciones cotidianas que viven como trabajadores, temores, angustias, ausencia de respuestas desde el Estado al que representan, y una fuerte preocupación de los agentes territoriales frente a la imposibilidad de dar respuestas a los hechos de violencia que muchas veces culminan en muertes evitables, en su mayoría de jóvenes de sectores vulnerables. De modo gráfico, los actores territoriales observan que la cantidad y gravedad de hechos superó la capacidad de intervención.

Entienden que abordar esta compleja realidad desde la acción aislada de cada institución resulta insuficiente, por ello gestaron un espacio para elaborar estrategias en forma conjunta.

La Defensora del Pueblo, quien se sumó a esta iniciativa, propuso una primera acción: crear, desde esta institución, un puente para el diálogo fructífero

entre actores territoriales y actores gubernamentales, para lo cual propuso una instancia de encuentro entre ellos.

Durante un mes, el grupo se reunió en la Defensoría del Pueblo para organizar una Jornada de diálogo e intercambio que se fijó para el 9 de octubre de 2013. Durante este tiempo el equipo de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo, tomó una activa participación de las reuniones y propuso una metodología de trabajo para desplegar en la Jornada que incluyera la adopción de la herramienta de la mediación, al tiempo que se asumía el rol de facilitadores en ese diálogo entre partes.

Un grupo de unas 25 personas ajustó detalles organizativos, pulió la metodología de trabajo que se aplicaría en la Jornada y solicitó al Municipio la declaración de interés de la misma, produjo gacetillas y cursó invitaciones; un trabajo colectivo que demandó de una reunión semanal hasta la realización de la Jornada.

### **Evaluación de la actividad:**

El 9 de octubre se realizó la primera Jornada “Nuevos escenarios de encuentro entre actores territoriales y gubernamentales”, declarada de Interés Municipal Resolución N° 240-PCM-13 y coordinada por la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

El propósito de esta actividad, afirmó la Defensora Andrea Galaverna durante la apertura de la Jornada de trabajo, fue *“tender un puente entre ambos actores para generar una escucha imprescindible que permita el cuidado de los que cuidan (agentes territoriales) por parte de las instituciones que los contienen, y el contacto fluido entre los actores para revisar prácticas y acertar en las políticas públicas”*.

La Defensora comentó que esta Jornada era la primera actividad del tipo que realiza la Defensoría a su cargo y que constituyó un desafío pues se trató de una presentación en sociedad de esta institución que se propone como articuladora y facilitadora del diálogo.

Como resultado de la convocatoria, concurren unas 160 personas. La



asistencia superó las expectativas, da cuenta de ello la falta de sillas solicitadas para la sala del Ruca Che.

La Defensora del Pueblo, mencionó la “dificultad del abordaje de la violencia social, en vista a su carácter multicausal lo que implica múltiples tipos de abordaje. Celebró la participación multisectorial y el hecho de estar allí para generar soluciones consensuadas, con respuestas creativas que superen la respuesta punitiva, puesto que esto nos va a ayudar a salvar vidas”. La Defensora recordó su trayectoria como médica de terapia intensiva y directora de una clínica en la que le desvelaba “¿cómo cuidar a los que cuidan de otros? Que extrapolado al presente sería ¿cómo cuidar a estos trabajadores sociales que están en la primera línea de fuego de la violencia social? ¿Cómo cuidar a estos trabajadores territoriales cuyo rol es esencial?”. “No siempre se llega a un acuerdo, pero es posible que los vínculos se modifiquen”, afirmó para dar paso a la jornada de trabajo.

En la apertura se recordó la definición de “diálogo democrático” de PNUD (agregar definición)....., conceptos guía que también fueron utilizadas al cerrar la actividad .

A continuación se utilizó un motivador para pasar a la actividad de taller, se trató de un video en el cual César González (Camilo Blajaquis), habla de su historia de vida en una villa del gran Buenos Aires. Se trata de un joven que estuvo detenido, y en la cárcel conoce a un tallerista, un mago, que le enseña otro mundo, el de la poesía y el de la filosofía. El “se rescata” con la poesía, herramienta que le permite elaborar las múltiples formas de violencia que reconoce en esta sociedad.

Luego de ver el video, los participantes se dividieron en tres grupos y comenzaron a trabajar en base a una consigna propuesta por la Defensoría:

En los talleres se trabajaron los tres ejes de reflexión:

- 1) **¿Qué tipo de violencia observan los trabajadores territoriales?**
- 2) **¿Qué tipo de violencias viven?**
- 3) **¿Qué intervenciones y acciones se plantean como respuestas?**

En los talleres, en términos generales, se enumeraron diversos problemas y

soluciones vinculadas a la violencia social observada y a la violencia vivida por trabajadores de Educación, Salud y Desarrollo Social. En relación a este tipo de violencia, destacaron la falta de respuesta de las instituciones ante demanda de los trabajadores, situación que genera “angustia y soledad”, la falta de personal, la precarización laboral; la naturalización de la violencia, la falta de especialistas en salud mental en todas las áreas, falta de recursos, infraestructura y personal especializado para atender adicciones; demoras en la respuestas del Poder Judicial; se planteó la necesidad de ser agentes de cambio en estructuras rígidas, puesto a que “todos somos Estado” y no sólo un gobierno lo es. Frente a esta posición, se recordó que el Estado tiene responsabilidades indelegables que debe asumir, entre las que no debe estar ausente el cuidado de sus agentes territoriales.

A medida que transcurría el debate, los moderadores y mediadores tomaban nota de los puntos considerados en cada taller.

### **Taller 1: Violencia Observada**

¿Qué tipo de violencia observan los trabajadores territoriales?

¿Qué necesitamos y no tenemos?

Grupo coordinado por Pablo

La primera palabra que surgió para definir la violencia institucional es la falta de respuestas de la propia institución “el silencio como forma de violencia”.

Se menciona la falta de oficinas para tratar la problemática, un interlocutor que responda.

Se enumeran necesidades barriales visibles: plazas, calles, viviendas...

Otra violencia observada es aquella que surge como consecuencia de “no ser elegido”/ ser excluido de planes, etc.

En las conclusiones se hará mención de las injusticias a raíz de esta situación con una propuesta.

Otros conceptos registrados fueron: La mentira y el cinismo y los prejuicios de todos los sectores sociales.

**¿Qué necesitamos y no tenemos?**

“Presencia de la justicia”, en primer término

Políticas públicas acordes a las necesidades

Respuesta del Estado ante la denuncia del trabajador social que constata violencia, drogas, alcohol, armas, etc.

No dejar excluido al otro en la solución de sus problemas

Construcción de política pública con el Estado

“Ir más allá”, trabajar por la comunidad, mayor compromiso

Trabas- Burocracia- embudos (falta de articulación entre diversos actores)

- Falta de método y paradigma común
- Horizontalizar (cambio de paradigma) entre el trabajador social y el beneficiario
- Apelar a la creatividad en las soluciones de política
- Falta de contención familiar

## **Taller 2: Violencia Vivida**

Se tomaron tres preguntas orientativas:

- a) ¿Cuál es la violencia que vivimos?
- b) ¿Cuáles son las consecuencias personales e institucionales de la violencia vivida?
- c) ¿Qué necesitamos y no tenemos?

El grupo, coordinado por Andrea Galaverna y Viviana Gelain (DP) tomó nota de los siguientes conceptos:

Como apreciación general, surge la dificultad de hablar de las propias emociones, de la violencia que personalmente sienten y de qué tipo. La primera palabra que surge para definir la violencia institucional es la falta de respuestas de la propia institución, “el silencio como forma de

violencia y como violencia invisible". La mayoría menciona como problema la lentitud o inoperatividad del Poder Judicial y el déficit de atención en materia de salud mental o abordaje psicológico.

-Docentes de Jardín de Infantes de los kilómetros observan la dificultad de los padres por poner límites, o cuando se ponen límites se ponen violentamente, y la dificultad de ellos por llegar a las familias. Proponen talleres de pautas de crianza y no asisten. Los niños si habilitan la palabra, por una cuestión de edad y con ayuda del Educación Sexual Integral (ESI) cuya metodología implica trabajar desde las emociones y esto ha permitido que los chicos comiencen a poner en palabras situaciones de violencia que observan en su familia. Hablan de violencia física y violencia psicológica y verbal.

A diferencia de esta primera docente, otra docente que se referencia en la Escuela de techo amarillo, afirma que tiene una matrícula muy homogénea y que han realizado talleres para padres para inculcar pautas de crianza, con éxito y que las familias piden más talleres (realizaron ESI con los padres). "La escuela da nuevos espacios para la familia, una ejercita la escucha activa cuando estas personas vienen con una carga muy negativa y genera espacios, aunque reconoce que no todas las escuelas tiene apertura.

"La escuela asumió un rol de contención familiar, es receptora de la queja social, nos cuentan sus vidas, la escuela contiene".

Una trabajadora social afirma que se invisibiliza la violencia cuando se divide la ciudad y se habla del Alto. Otra trabajadora social habla de su malestar porque representa a una institución que los coloca en el rol de "controladores", cuando es el Estado el que no cumple y les exige. Afirma que cuando se siente agredida por la gente es porque antes de llegar a ella, una o varias instituciones fallaron. "No se garantizan estándares básicos de vida y se exige institucionalmente el acceso a educación, salud". Plantea un dilema ético.

Otra persona recuerda que "vivimos en una sociedad violenta" y menciona el hecho que se insulte a la presidenta, quien es víctima de violencia de género.

Habla una médica de un Centro de Salud y de la guardia del hospital, habla de la violencia que sufren por falta de personal e insumos, también violencia entre compañeros; afirma que el 90% de las consultas que van a la guardia son personas que no accedieron a un turno y que después de las 24 no hay personal

administrativo con lo cual el médico hace todo. Habla de la precarización laboral, tiene contratos semestrales, cobran poco, hacen guardias de 24 horas. “Salir solos en una emergencia es violento, la policía llega tarde o no viene. La policía y los bomberos no quieren ir a algunos barrios porque los apedrean. Ante esta situación, protestan, pero el Estado no responde y esta es la peor de las violencias que vivimos”. Mencionan la cantidad de personas que atienden producto de violencia interpersonal.

Pidieron policía para que los cuiden en las guardias”. Piden ser escuchados, cambiar el sistema de turnos, alargar la atención de horarios de centros de salud y ser cuidados.

Una trabajadora de Desarrollo Social afirma que ellos son “agentes móviles que tiene que exigir cambios a instituciones poco o nada flexibles”

CAATs. Cuentan que hay 9, con un promedio de 1 CAAT cada 12 barrios, un promedio de 4 personas para atender una población potencial de 20.000 personas en un contexto de violencia generalizado, en momentos en que los padres no saben qué hacer con los chicos y el Estado tampoco.

Demanda de escucha porque, refiere un trabajador social, “parece que escuchamos canales diferentes los trabajadores territoriales y los gubernamentales...el Municipio crea estructuras paralelas y nos desacreditan como trabajadores en el propio territorio”, hay que trascender las banderías políticas.

Un trabajador de Desarrollo Social afirma que “se naturaliza la violencia puesto que hay un ejercicio permanente de desigualdad social. Hay instalada una lógica de la desigualdad. Opina que hoy, aquí y en América hay estructuras estatales que no se adaptan a las necesidades, que no sirven, pero llama a asumir un rol protagónico de cambio. “El Estado somos todos y todas, no es un gobierno, debemos asumirnos como agentes de cambio, sumar a las organizaciones de base comunitarias.

Otro trabajador contesta, en respuesta a la afirmación anterior, que hay responsabilidades indelegables del Estado.

Piden elaborar un diagnóstico poblacional para implementar políticas de estado acordes. Piden trabajar en prevención, no cuando una situación estalla.

Critican los planes enlatados que bajan sin que se conozca la realidad en la que se aplican. Los PIC/ Falta de psicólogos y de dispositivos de atención para adicciones. Hay uno solo en Bariloche atendido por 8 personas que resolvieron acotar su servicios a dos barrios. No cuentan con espacio físico y afirman que el dispositivo sigue en pie por compromiso personal, hace poco se sumó una coordinadora y gracias a ello pudieron articular con otras instituciones.

Un cura habla de la persistencia de la violencia, pese a todo lo que se trabaja. Menciona como una situación de violencia la marcha por la muerte de los tres jóvenes en la que eran pocos a diferencia de la marcha en defensa de los policías...

Otra trabajadora de educación afirma que pese a todo el esfuerzo no hay cambios, no hay respuesta. "La sanción frente a los reclamos también es violencia. La violencia enferma".

Le responde otra maestra que afirma que no es cierto que no haya cambios en esta década. Recuerda que el 2000- 2001 los chicos se desmayaban de hambre y hoy no, hay margen para plantear otras cosas porque esa emergencia no es como entonces.

b) Como consecuencias personales mencionan: Falta de respuestas en tiempo y forma ocasiona violencia/ No saben a quién dar información para que algunas cosas cambien / sensación de angustia, soledad/ Tiempo lento de la justicia les impide avanzar/ desgaste laboral/ No se toman medidas para mejorar programas. No hay continuidad, seguimiento/ No se trabaja contra las redes de narcotraficantes

La Defensora habla de construir protocolos de abordaje para evitar el desgaste laboral y se agregó la necesidad de incluir la perspectiva de género puesto que en un alto porcentaje, son mujeres las trabajadoras que desempeñan tareas en barrios vulnerables.

### **Taller 3: Propuestas**

**¿Qué intervenciones y acciones se plantean como respuestas? ( taller coordinado**

por Ingrid, pedir informe)

Bajo las consignas ¿Qué hay y no funciona? ¿ Qué hay y funciona?¿ Qué podríamos generar?

**¿Qué hay y no funciona?**

Productos enlatados ( Eje familia, TIC, Ayuda Urgente, Plan Nutricional Cooperativas

Protocolos, reglamentos de convivencia (necesidad de revisarlos permanentemente)

Asesoramiento y capacitación a trabajadores

Perfiles de “laburantes” para incorporar personal preparado para atender determinadas situaciones

Estructuras rígicas, quedan lejos o llegan tarde

Falta de continuidad en algunos planes

Burocracia/ cambio de gestiones

Falta de recursos

Justicia ausente en los territorios

Hay normas y no se cumplen

Rol de la policía que, a igual tiempo “cuida y mata”

**¿Qué hay y funciona?**

-Interinstitucionalidad/ mirada integral

Instituciones u organizaciones no gubernamentales que hacen importantes intervenciones

Libertad, apertura para trabajar (aunque a veces no nos animamos)

Vínculos (familia, organización, dirigentes, situación)

Redes

Cultura y Deportes

Consejo de la Mujer

Buenas noticias, acciones

Escucha

“No desesperarse, pero tampoco esperar cambios con las mismas estrategias”

Compromiso

Incluir a referentes barriales

Cuidar a los que cuidan

**¿Qué deberíamos generar?**

- **Capacitación a los trabajadores**
- **Mirada crítica**
- **Perfiles de trabajadores**
- **Estructuras flexibles**
- **Actuaciones rápidas y locales**
- **Que se escuchen y respondan propuestas de los territorios**
- **Continuidad**
- **Mirada integral de cada situación problemática**
- **Mediadores en término de “escucha”**
- **Circular la información**
- **Construir articulaciones y nuevos saberes**
- **Recursos humanos y división de roles eficaz**
- **Justicia. Intervención efectiva y a tiempo**
- **Recursos para apoyos de organizaciones**
- **Fortalecimiento de vínculos**
- **Más acciones para el uso del tiempo libre**



- **Tejer redes para una mayor inclusión**
- **Más control municipal para venta de bebidas y drogas**
- **Escuchar y participar en mesas inter**
- **Generar espacios de difusión de buenas noticias**
- **Exigir cumplimiento de normas**
- **Seguir potenciando la escucha**
- **Informar ¿quién lleva droga a los barrios?**

### **Propuestas:**

**Trabajo sobre la escucha**

**Eje de Prevención**

**Protocolos para evitar stress laboral**

**Observatorio Social**

**Que se pueda formar parte de la solución**

**Generar trabajo**

**Respuestas creativas**

### **Conclusiones:**

Los asistentes valoraron la actividad y se comprometieron a sostener este espacio de diálogo, plataforma imprescindible para resolver los conflictos que suscita la tarea cotidiana pero como construcción colectiva.

La Defensora del Pueblo se comprometió, por su parte, a alimentar este “diálogo democrático”, pues esta tarea es una de las funciones más trascendentes de su gestión. “El puente ya está construido”- aseguró- y recordó que la definición de diálogo democrático implica que los participan en él se transforman de ese vínculo que se establece, y eso es lo nos llena de expectativas en este proceso que iniciamos”.

La DP se comprometió a socializar la síntesis del encuentro, hacer una

evaluación con el grupo que organizó la actividad y comentó que la Defensoría está organizando un Observatorio Social, que permita obtener insumos serios para quienes toman decisiones de política pública; y relanzará la Mediación Escolar en 2014.

Por otra parte, se informará cuándo se realizará el próximo encuentro y con qué modalidad. Se propuso abrirlo más a la comunidad.

Se evaluó una fecha aproximada para la Segunda Jornada: marzo 2014

### **Evaluación de la metodología de trabajo propuesta:**

En términos metodológicos hubo dos propuestas de trabajo de la Defensoría del Pueblo 1) Ofrecer consignas claras para el trabajo en el taller y trabajar en el taller con mediadores de la Defensoría 1) Trabajar con herramientas de la Mediación durante toda la Jornada.

Esta metodología de trabajo propuesta por la Defensoría, entendemos, resultó provechosa en varios sentidos. Desde que se gestó este encuentro de intercambio se puso en consideración que se trataba de un encuentro no exento de tensiones, en vista a que trabajadores de distintas áreas del Estado reclamaban respuestas a “empleadores” del Estado.

Cuando se invitó a los actores gubernamentales se aclaró que no se trataba de una jornada que tenía como objetivo ser interpelados (temor expresado por los propios actores gubernamentales), sino que se ensayaba una propuesta de trabajo cuyo objetivo era generar espacios para el diálogo constructivo, que lleve a unificar criterios de acción, consensuar prácticas y no superponer trabajo, ni duplicar esfuerzos, sino que se intentaba articular acciones para obtener mejores resultados.

*Asistieron varios funcionarios, entre ellos el Ministro de Desarrollo Social de Río Negro, Ernesto Paillalef; el Presidente del Concejo Deliberante, Ramón Chiocconi; EL Concejal Mauro González, los referentes zonales de Seguridad, Noemí Acuña; de DDHH, Raúl Pytrula, de Educación, Pablo Zucaro; el Director del Hospital Regional, Víctor Parodi; y Jorge Layana de la Dirección de Inspección Municipal, quienes escucharon el*

*resultado de los talleres realizados durante la mañana.*