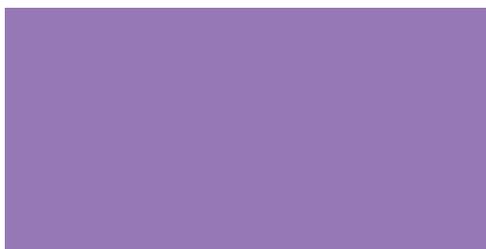
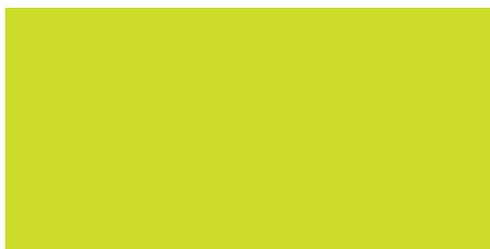


INFORME ANUAL 2017



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche



INDICE

INFORME ANUAL 2017

Capítulo I: Siete meses de trabajo	01
Dra. Beatriz Oñate - Defensora del Pueblo de S.C. de Bariloche	03
Capítulo II: Ejes de Trabajo	05
Promoción de Derechos	06
Violencia Institucional	09
Adultos Mayores	10
Educación	11
Conflicto territorial	14
Diversidad	16
Maltrato Animal	20
Siniestralidad Vial	23
Capítulo III: Informes por Áreas	29
Gestión Institucional	30
Mediación	40
Actuaciones	47
Prensa	49
Capítulo IV: Trabajos Institucionales	53
ADPRA: la fuerza del trabajo en conjunto	54

CAPITULO I

Siete meses de trabajo



CAPITULO I

Siete meses de trabajo

Desde el 16 de Mayo de 2017 , la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche ha iniciado una nueva etapa.

Etapa que se acopla a la de quienes precedieron en la Institución, y dieron los primeros pasos en sus respectivas gestiones, y es función de esta actual gestión afianzar esos pasos y continuar con la consolidación institucional.-

El objetivo central de esta gestión es acercar el Estado a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad.

Fortalecer la institución y generar una dinámica en donde la Defensoría del Pueblo tenga un rol protagónico y fundamental en la DEFENSA Y PROTECCIÓN de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, Constitución Provincial, Carta Orgánica y Ordenanzas Municipales.-

Acercar el Estado a la ciudadanía, entendiendo que las concesiones otorgadas al Estado lo son, en pos de mantener una comunidad en equilibrio, organizada y con paz social, regulando la vida en la comunidad.

Trabajar fuertemente para fomentar la paz social, tener un activo rol y accionar conciliador ante los conflictos que se susciten.-

Aportar a la gobernabilidad, ser generadora de espacios de diálogo, espacios inclusivos, respetuosos, de tolerancia mutua, amigables, teniendo siempre como norte la defensa de los derechos de la ciudadanía, y en esa valoración aportar a la búsqueda de soluciones de los



conflictos, las demandas y las insatisfacciones que se presenten transformándolos en instancias y aportes superadores, que tiendan a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, como así también trabajar y aportar a la búsqueda de la excelencia institucional, no solo de la Defensoría, sino también de los diferentes estamentos gubernamentales.-

Ubicando a la Defensoría como una institución que busca equilibrar las relaciones asimétricas desiguales, dispares, existentes entre los administrados y el Estado, y los particulares entre sí.-

Acompañando de forma activa, a las ciudadanas/os que ven afectados sus derechos, trazando estrategias de acción en pos de superar los obstáculos, lograr el reconocimiento de sus derechos y el pleno ejercicio de los mismos.-

Propiciando, fomentando y valorizando la cultura de la paz, aquella que nos ayuda a afianzar el respeto por los Derechos Humanos, las instituciones democráticas, y forjar así una ciudad más justa, más humana y más digna de ser vivida.-

Beatriz Oñate
Defensora del Pueblo

CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

CAPÍTULO II - DERECHOS DE LOS HABITANTES

Art. 14) Los habitantes de la ciudad de San Carlos de Bariloche gozan en su territorio de todos los derechos enumerados en la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales y la Constitución de la Provincia de Río Negro

“Es misión de la Defensoría, la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Provincia de Río Negro, las ordenanzas y la Carta Orgánica Municipal de San Carlos de Bariloche, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, y de prestadores de servicios públicos bajo la jurisdicción municipal” (Ord. 1749-CM-07)

Defensoría del Pueblo

Municipalidad de San Carlos de Bariloche

**“Un Derecho no es lo que nadie te debe dar.
Un Derecho es lo que nadie te debe quitar”**

CAPITULO II

Ejes de trabajo



CAPITULO II

Promoción de derechos

La misión de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche se encuentra claramente orientada por la Carta Orgánica Municipal. Durante estos siete meses fue voluntad de esta Defensora cumplir con la misión trabajando cotidianamente para que el Estado logre materializar su compromiso con un enfoque de derechos promoviendo entre sus ciudadanos la igualdad, eliminando sesgos que generen exclusión o den lugar a un trato preferencial a determinado grupo de personas por sobre todo.

Consideramos que la clave de este enfoque está ligada en dejar de lado la mirada asistencialista para ir a un enfoque de derechos humanos basado en la construcción de ciudadanía, impulsando al ciudadano a conocer sus derechos para poder demandar al Estado el cumplimiento de sus obligaciones.

Observadores del Proceso Electoral



Con el objetivo de impulsar acciones que promuevan el ejercicio de los derechos político-electorales (orientadas a la comunidad en general) y la construcción de ciudadanía en un acto electoral, en el marco del convenio de cooperación al cual adhiere esta Defensoría entre la Cámara Nacional Electoral (CNE) y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), la Defensoría trabajó junto a la Universidad Nacional del Comahue en



el Observatorio Electoral.

En el año 2017 se desarrolló el Observatorio Electoral de Río Negro para acompañar las elecciones legislativas nacionales en dos ciudades del Distrito Río Negro: General Roca y San Carlos de Bariloche. El trabajo formó parte del Programa de Voluntariado Universitario de la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación y Deportes de la Nación.

El Observatorio Electoral evalúa la calidad de la realización de las elecciones a través de actividades coordinadas y métodos específicos. La observación se realiza de manera independiente a la autoridad electoral oficial, y forman parte organizaciones de la sociedad civil aceptadas como imparciales por quienes participan del proceso electoral.

El objetivo principal de un Observatorio Electoral es garantizar la transparencia de todo el proceso electoral, para proteger y promover el ejercicio de los derechos políticos de los ciudadanos. Trabaja sobre la identificación y prevención de errores, distorsiones y manipulación de los procedimientos de votación.

El Observatorio Electoral de Río Negro tiene su origen en una experiencia pionera, desarrollada en la ciudad de Bariloche durante el 2015 en el marco de una colaboración entre la Universidad Nacional del Comahue y la Defensoría del Pueblo de Bariloche cuando se creó el observatorio ObserBar.

El Observatorio Electoral Río Negro cuenta con el aval de la Cámara Nacional Electoral, figurando en el Manual de Autoridad de Mesa como "Acompañante Cívico".



Elecciones Legislativas 2017

Previamente se había realizado una convocatoria a la comunidad para participar, siendo la Universidad del Comahue la institución capacitadora de los voluntarios para que pudieran ser observadores del proceso electoral. De esta manera, se fomentó la participación ciudadana, el compromiso cívico, buscando asegurar los derechos del votante.

Luego de recibir una capacitación y con las herramientas adecuadas, durante las jornadas PASO el equipo de la Defensoría del Pueblo de Bariloche realizó tareas de monitoreo como observadora y elevando informes a la Cámara Nacional Electoral. Asimismo, puso a disposición una línea telefónica y sus redes sociales para que la comunidad se pueda comunicar ante cualquier irregularidad o dificultad a la hora de votar.

La tarea de monitoreo fue realizada en simultáneo por Defensorías del Pueblo de todo el país nucleadas en ADPRA, haciéndose presente en los Centros de Transmisión Digitalizada (CTD) del Correo Argentino ubicados en las principales ciudades y todas las capitales provinciales del país a fin de monitorear la recepción y posterior digitalización de los telegramas con los resultados.

Asimismo, personal capacitado de la Defensoría verificó el funcionamiento idóneo de las cámaras que graban las operaciones, chequearon que los sobres que contenían el telegrama llegaran cerrados, que no presentaran alteraciones y que estu-

vieran debidamente individualizados con su correspondiente número de mesa y código de barras, así como también la correcta apertura de los sobres en presencia de los fiscales de las agrupaciones políticas acreditadas en cada CTD. Para las elecciones legislativas del 22 de octubre, la Defensoría del Pueblo de Bariloche convocó junto a la Universidad del Comahue a la ciudadanía a ser “observadores electorales”. Se realizó un gran trabajo de difusión a través de las redes de la Defensoría, brindando una conferencia de prensa en la sala de prensa del Municipio de Bariloche, y realizando notas en distintos medios. El objetivo era destacar la oportunidad de participar de un proceso electoral como observadores y sumar así a un mayor fortalecimiento de la democracia.

El día de las elecciones, la Defensoría, al igual que en las PASO realizó tareas de monitoreo, actuó como observadora y elevó los informes correspondientes a la Cámara Nacional Electoral.

Jornadas de Capacitación Turística

Se gestionó también una reunión con el secretario de Turismo, Marcos Barberis, a fin de abordar acciones conjuntas entre la Secretaría de Turismo y Producción. Asimismo, se presentó la Defensoría del Turista de Buenos Aires ante las Cámaras y Asociaciones involucradas en el ámbito turístico.

Es importante mencionar que la capacitación realizada al equipo de la Defensoría se llevó a cabo unas semanas antes de que la ciudad se viera azotada por un fuerte temporal de nieve, provocando numerosos inconvenientes tanto para los locales como para los turistas a raíz del cierre del aeropuerto, de complicaciones en el ingreso a la ciudad, cortes de luz, etc.

Durante esas inclemencias climáticas, la Defensoría de Bariloche trabajó en el asesoramiento, orientación y gestión a pedido del turista, utilizando las vías de comunicación que se encontraban a nuestro alcance, derivando a los organismos pertinentes y acompañando el proceso para estar al tanto de su seguimiento.



Protegiendo los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo

La Defensora del Pueblo, Dra. Beatriz Oñate, firmó la adhesión al Código de Conducta para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Viajes y Turismo, comprometiéndose con el abordaje de herramientas de prevención, y combate de la explotación, la trata y adicciones. La firma se realizó ante la convocatoria de la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, junto a organismos de Derechos Humanos y otras Defensorías del Pueblo de la República Argentina.

El Código está enmarcado en el Programa Turismo Responsable e Infancia del Ministerio de Turismo de Nación, con el objetivo que convertir al sector turístico nacional en un aliado estratégico en la protección de niñas, niños y adolescentes.

Se trata de un documento de adhesión voluntaria, promovido por el Ministerio de Turismo de Nación con criterios normativos para que empresas, organismos y profesionales del sector turismo cooperen activamente en la defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes, con políticas de responsabilidad social corporativa. Este

Código es una declaración formal, de libre adhesión que guía a través de sus criterios la conducta ética de empresas, personas y servicios relacionadas a la industria turística directa e indirectamente. Sólo con comunidades y agentes turísticos sensibilizados en la protección de niñas, niños y adolescentes, es posible fortalecer el desarrollo sustentable de la actividad. El Ministerio de Turismo de la Nación a través del Programa TURISMO RESPONSABLE E INFANCIA trabaja desde el año 2005 en la implementación de acciones que protejan y promuevan los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en el ámbito de los Viajes y el Turismo, y con el objetivo de que el Sector Turístico no se involucre ya sea por acción u omisión en situaciones de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, de trabajo infantil o de trata en particular. Acompañan estos proyectos reconocidos organismos internacionales: Save The Children – ECPAT Internacional y UNICEF.

De esta manera se pone en agenda esta temática para visibilizar y prevenir tanto la explotación sexual infantil, la trata de niños y adolescentes, como el trabajo infantil. ■

CAPITULO II

Violencia Institucional

Una de las primeras gestiones llevadas adelante por la Defensora, fue el abordaje de la problemática de violencia institucional, reclamo que vienen realizando desde hace mucho tiempo diversas organizaciones sociales de la ciudad.

Esta Defensoría considera fundamental fomentar espacios de diálogo y construcción colectiva, propiciando que todas las partes involucradas en una temática puedan escucharse, ponerse en el lugar del otro y así pensar juntos políticas eficaces.

Es así como la Defensora convocó para fines de mayo un encuentro entre representantes de los distintos poderes, organizaciones sociales y fuerzas policiales con el objetivo de avanzar en un diálogo constructivo que pueda prevenir situaciones de ilegalidad y vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Esta reunión se produjo luego de las denuncias que llevaron adelante organizaciones sociales en relación a

procedimientos de las fuerzas de seguridad, y posibles vulneraciones y avasallamientos a grupos de jóvenes.

La sala de sesiones del Concejo Deliberante y la sala de situación de la Municipalidad fueron sedes de estos encuentros en el que la Defensora auspició de mediadora, y los participantes expresaron desde el lugar que representan, sus preocupaciones y reclamos.

Entendiendo la gravedad de la temática y la necesidad urgente de trabajar en su prevención, se convocó a una mesa de trabajo en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, donde se participó a las autoridades nacionales y provinciales. Se hicieron presentes el titular de la Secretaría de Niñez y Adolescencia (SENAF) Daniel Badié, la legisladora provincial Silvia Paz, y la delegada local del Ministerio de Desarrollo Social de Río Negro, Natalia Almonacid.

Se trataron las temáticas para prevenir situaciones de vulneración de derechos. Se abordó el trabajo de creación de dos Centros de Atención y Derivación (CAD) para Bariloche.

Por otra parte, convocados por la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia y la Defensoría del Pueblo de Bariloche, funcionarios de Nación, Provincia y la Defensora del Pueblo local, se encontraron para articular políticas públicas en



torno a la Ley 26.827 de Prevención de la Tortura para diagramar acciones en relación a la temática de violencia institucional.

Del encuentro también participaron Facundo Polantinos, responsable de la implementación del Protocolo facultativo de prevención contra la tortura; Irene Duffard, Coordinadora del Plan Nacional de Derechos Humanos; y Beatriz Contreras, Titular de la Casa de Río Negro en Buenos Aires. ■

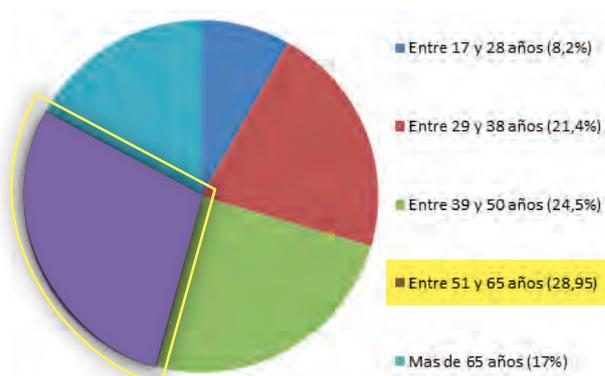


CAPITULO II

Adultos Mayores

La mayor cantidad de consultas, reclamos o pedidos de ayuda realizados en esta Defensoría se dan por adultos mayores. Las denuncias de las prestaciones a los afiliados de PAMI, ya sea de atención médica de distintos profesionales o la falta de medicamentos, que se sucedieron durante el 2017 han dejado expuesta la vulnerabilidad de un sector de la comunidad al que poco cuidado se le tiene.

Gestion por edad



Durante el mes de junio, la Defensora del Pueblo participó de un encuentro con representantes del Colegio Médico local, con el objetivo de interiorizarse acerca de la situación que mantiene esa entidad con la obra social de jubilados y pensionados (PAMI). En esa oportunidad, los colegiados informaron que en cuanto a las prestaciones médicas, se estaban realizando con normalidad y que vislumbraban que, en el corto plazo, no habría complicación alguna en el futuro. Sin embargo, advirtieron con preocupación que en la entrega de medicamentos se registran algunas falencias dada la burocracia del sistema. Al respecto, indicaron que hay medicamentos que no se estarían cubriendo al 100 % y que desde el PAMI solicitan requisitos para su otorgamiento que, en muchas ocasiones, ante la

duda lo suspenden, quitando la medicación al paciente. En ese sentido, Oñate expresó su compromiso en realizar gestiones para que los derechos de los adultos mayores no sean vulnerados. Los reclamos fueron trasladados a Capital Federal a fin de dar una respuesta más rápida, y se acordó con la Defensora Pública Oficial Federal que los reclamos que llegaran a la Defensoría del Pueblo y estuviesen vigentes, fueran derivados a la justicia. ■

CAPITULO II

Educación

Gestión ante suspensión del transporte en Escuela Especial

Luego de que se diera a conocer que las empresas que realizan el transporte de los alumnos que concurren a la Escuela Especial Nro 6 y otros establecimientos, suspendían el servicio por la reiterada falta de pago desde el Ministerio de Educación, la Defensora del Pueblo se involucró en la temática en la temática participando de reuniones realizadas en las instalaciones del colegio, junto a directivos, padres, representantes gremiales y la concejal Cristina Paineofil, comprometiéndose a llevar adelante gestiones a fin de evitar la suspensión del servicio, generando una mesa de diálogo constituida por todas las partes intervinientes.

En pleno invierno, Escuelas sin Gas

A pocos días del comienzo del invierno varias escuelas de Bariloche se vieron afectadas por la falta del servicio de gas, teniendo que suspender sus clases. Entendiendo la vulneración del derecho a la educación de los alumnos y las condiciones de trabajo a las que se expusieron también los docentes, es que la Defensora intervino propiciando una reunión entre las partes involucradas y afectadas: representantes de la Delegación de Educación, de Camuzzi, de UnTER, alumnos y docentes de las escuelas

secundarias 2 y 20, con la presencia de la Defensora, Dra. Beatriz Oñate. Allí se manifestaron planteos e inquietudes por parte del cuerpo directivo y alumnos en relación a los plazos de normalización del servicio de gas en cada uno de los establecimientos.

Ley de ART para los Bomberos: luchando por lo que merecen

A través de una nota enviada al Senado de la Nación, la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate manifestó la necesidad de que se lleve adelante de manera urgente el tratamiento al Proyecto de Ley que prevé las ART para los bomberos voluntarios. (Proyecto S-2268/16).

“Han sido varios los años en los que los bomberos han luchado y esperado un texto normativo que los incluya, que los reconozca y venga ofrecer una cuota de justicia a tan importante labor comunitaria”, sostiene la Defensora en la carta y agrega que “es claro que ningún ciudadano ignora la necesidad de que los bomberos voluntarios deban tener cubiertas las prestaciones médicas y de rehabilitación, indemnización correspondiente, como así también un año de ingresos asegurado, y por lo tanto nuestros legisladores deberán honrar ese pedido tan ajustado a derecho”.

Cabe destacar que la comunidad de San Carlos de Bariloche se encuentra ubicada en zonas boscosas, en medio de un clima seco, con muchas construcciones en madera debiendo recurrir permanentemente al servicio de los bomberos voluntarios, con lo cual consideramos indispensable lograr este reconocimiento que es absolutamente necesario y merecido.

Afortunadamente, el 30 de noviembre la ley fue aprobada por unanimidad por el Senado de la Nación. Ahora se espera que la Cámara de Diputados confirme y convierta en ley esta iniciativa, que reconoce la cobertura de prestaciones médicas para los bomberos en caso de accidentes.

Es voluntad de esta Defensora continuar velando por los derechos de todos los bomberos de



nuestra ciudad.

Jornada de “Parto Respetado vs Violencia Obstétrica”

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche junto con la Comisión Nacional Coordinadora de Acciones para la Elaboración de Sanciones de la Violencia de Género –CONSAVIG- y el Hospital Zonal Ramón Carrillo organizó la charla “Parto Respetado vs Violencia Obstétrica” el 27 de septiembre en las instalaciones del Hospital.

La exposición estuvo a cargo de la coordinadora de CONSAVIG, Dra. Perla Prigoshin, en el marco de las acciones que la Consavig, dependiente del Ministerio de Justicia y DDHH, viene realizando desde el año 2013 con el objetivo de visibilizar, prevenir y erradicar una de las violencias más naturalizadas que sufren las mujeres: la violencia obstétrica. Estas acciones corren por dos ejes: el de la difusión, para que las mujeres conozcan sus derechos al momento de recurrir a la atención obstétrica y el de la sensibilización de los y las profesionales para que puedan reconocer y modificar algunas prácticas.

Asimismo, la charla derivó en un espacio de diálogo e intercambio en torno a perspectiva de género, derechos, y prácticas, en la que los participantes reflexionaron activamente.

Para la Defensora el encuentro se reflejó en un



espacio de reflexión necesario para crecer y poner en agenda temas de trabajo consolidando derechos, enriqueciéndonos con las distintas miradas y apropiándonos de los mismos; cuestión que se torna prioritaria para el fortalecimiento de la sociedad.

Reparación Histórica a cesanteados municipales: una deuda pendiente

Ex empleados de la Municipalidad de Bariloche que fueron despedidos durante la dictadura militar solicitaron el apoyo de la Defensora del Pueblo, Dra. Beatriz Oñate, para agilizar el proceso de efectivización del resarcimiento económico, que les corresponde en el marco de la Ley provincial de Reparación Histórica (Nro 5042).

Los ex empleados se acercaron a la sede de la Defensoría a manifestar su preocupación por la dilación del tratamiento del Proyecto de Ordenanza Municipal que adhiere a los términos de la ley provincial que fuera reglamentada en julio de este año y que otorga la reparación histórica a empleados públicos rionegrinos que fueron perseguidos, prescindidos, cesanteados y/o forzados a renunciar, por motivos políticos, ideológicos o gremiales durante la dictadura cívico-militar de 1976.

La Defensora se comprometió a realizar las gestiones necesarias y acompañar el proceso hasta la efectiva concreción de dicha Ordenanza Municipal, que fuera aprobada el 14 de diciembre por unanimidad adhiriendo a la ley provincial 5042 y establece resarcimientos a agentes de la administración pública desvinculados por motivos políticos, ideológicos, gremiales o razones similares durante el período comprendido entre 1974 y 1983.

Cabe destacar que Bariloche se convierte en la primera ciudad rionegrina en adherir a la Ley provincial y avanzar con el resarcimiento a los agentes de la administración municipal que, por motivos ideológicos, fueron despedidos u obligados a renunciar.

Coordinando acciones con la Red por la Identidad

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche se sumó al trabajo articulado que viene realizando la Red por la Identidad junto a otras Defensorías del país, con el objetivo de colaborar en la lucha de Abuelas por encontrar a sus nietos y por defender el derecho a la identidad.

El trabajo conjunto consensuado entre la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, con Mirta Siedlecki y Jorge Cendoya de la Red por la Identidad de los Lagos del Sur prevee la capacitación al equipo de la Defensoría para atender las consultas que lleguen a la institución en relación a la temática. En este sentido, desde la Red se destacó la importancia de estar atentos a los que manifiesten haber nacido entre 1974 y 1983 a fin de que sean derivados a la Red para ser asesorados. Cabe destacar que los mismos podrían haber sido apropiados en esa época.

Por otra parte, se advirtió la posibilidad de que se presenten otros casos, de personas que hayan nacido fuera del período mencionado, en tal caso la Defensoría contará con el apoyo de la Red y organizaciones sociales que trabajan en la temática.

“Hay que trabajar en la visibilidad del derecho a la identidad. Hay una parte de nuestra historia que es necesario recomponer, y desde la Defensoría tenemos el deber de ser un espacio que promueva y contenga toda acción que tenga que ver con la búsqueda de la identidad”, resaltó la Defensora, Dra. Beatriz Oñate.

La Red por la Identidad surgió como iniciativa de Abuelas de Plaza de Mayo, para conformar grupos de voluntarios a nivel nacional que colaboraran con su búsqueda y facilitaran el acercamiento de todas aquellas personas con dudas sobre su identidad. La Red tiene nodos en ciudades de todo el país, en Bariloche funciona desde el año 2003 atendiendo consultas y realizando entrevistas con quienes tienen dudas sobre su origen biológico, cuyo relato deriva a la CONADI (Comisión Nacional por el Derecho a la Identidad),

institución estatal encargada del cotejo en el Banco Nacional de Datos Genéticos. También recibe denuncias sobre posibles casos de nietos apropiados y realiza actividades de promoción y capacitación sobre el derecho a la Identidad. ■



CAPITULO II

Conflicto Territorial

“La paz no puede mantenerse por la fuerza. Solamente puede alcanzarse por medio del entendimiento”.

Albert Einstein

El reclamo por el reconocimiento al pueblo mapuche es una lucha que llevan adelante sus miembros, que no solo se circunda en lo territorial y al reclamo por las tierras que poblaron sus ancestros, sino también a un reclamo que aclama por respeto, inclusión y el valor de la interculturalidad que enriquece a todas las sociedades.

Es tarea y decisión del Estado ser capaces de buscar caminos alternativos que garanticen, de alguna manera, la convivencia de culturas diferentes en sus espacios territoriales a fin de poder disminuir el grado de conflictividad

Identidad

La Constitución Nacional, en su artículo 75, inciso 17 establece “reconocer la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas argentinos. Garantizar el respeto a su identidad y el derecho a una educación bilingüe e intercultural; reconocer la personería jurídica de sus comunidades, y la posesión y propiedad comunitarias de las tierras que tradicionalmente ocupan”.

La interculturalidad del municipio está establecida en el artículo 210 de la Carta Orgánica Municipal, mencionando que el municipio debe

contribuir a “preservar y fortalecer las pautas culturales mapuches, su lengua, cosmovisión e identidad étnica, procurando su desempeño activo en un mundo multicultural y el mejoramiento de su calidad de vida”.

Además, según menciona el mismo artículo, reivindica “el valor de su cultura y espiritualidad, respetando la integridad de sus lugares sagrados. Apoya el desarrollo, la conservación y el reconocimiento de los derechos sobre su patrimonio cultural, histórico, lingüístico, ritual y artístico”.

Tras la muerte del joven Rafael Nahuel, luego del avance de las fuerzas de seguridad federales en Villa Mascardi para llevar adelante el desalojo de la comunidad mapuche en territorio del parque nacional Nahuel Huapi, la Defensora hizo público un comunicado, al que adhirió la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), donde solicitaba el urgente esclarecimiento del accionar de las fuerzas de seguridad involucradas en dicho fatal desenlace.

“Pedimos que se investigue en profundidad, se determine la responsabilidad y se aplique la correspondiente sanción frente a tal flagrante avasallamiento y violación de los derechos humanos por parte de la fuerza de seguridad involucrada que claramente despreció la vida humana y ponderó la defensa de la propiedad (ya sea pública o privada); conductas reprochables en un Estado de Derecho y que implican un retroceso del sistema democrático.

Desde esta Defensoría se repudia la utilización de la violencia como forma de resolver la relación que debe establecer el Estado para con el pueblo mapuche e instamos a una forma pacífica de resolución de conflictos en que se contemplen las posturas de las partes involucradas, los derechos establecidos en la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales suscriptos por la Argentina. Nuestro acompañamiento y solidaridad a la familia del joven Rafael Nahuel en tal difícil momento”.

En este sentido, la Defensora consideró fundamental un rápido accionar ante la gravedad del caso y convocó a una Mesa de Diálogo, en la que





participaron el obispo Juan Jose Chaparro, representantes de la Lof Lof Lafken Winkul Mapu, otras comunidades mapuches de la región, distintas organizaciones sociales de Derechos Humanos, el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas, la CTA Río Negro, la Universidad del Comahue y la Universidad de Río Negro.

Consideramos imprescindible el rol de la Defensoría como organismo defensor de derechos constitucionales, en virtud de lo establecido por el artículo 75 de la Constitución Nacional que declara que corresponde al Congreso “reconocer la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas argentinos, la personería jurídica de sus comunidades y la posesión y propiedad comunitarias de las tierras que tradicionalmente ocupan”, y fomentar la mesa de diálogo como un vehículo para acercar posiciones de modo de resolver el conflicto y solicitar el esclarecimiento del joven fallecido.

Desde el primer encuentro realizado a fines de noviembre, el objetivo de los participantes era propiciar un espacio de diálogo que pudiera alcanzar una solución para el reclamo territorial.

Se llevaron adelante varios encuentros, cada uno se extendió durante intensas horas de trabajo donde los presentes, exponían sus visiones, opiniones, hacían sus reclamos, se visibilizaron situaciones intentando unir a las partes involucradas que pudieran avanzar en una solución, y tanto la Defensora como otras instituciones presentes oficiaron de “mediadores”. Al final de cada encuentro lo transcurrido se plasmaba en un acta consensuada que luego era compartida y difundida a la comunidad. En este sentido,

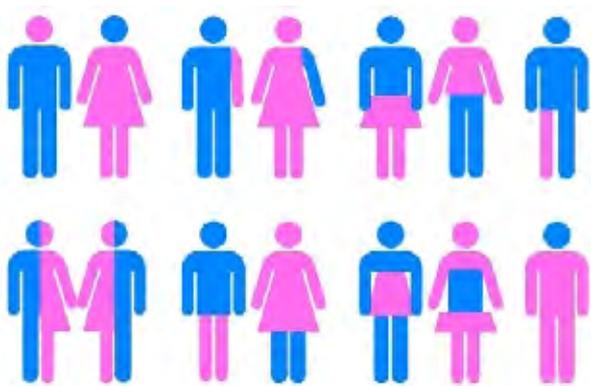
la Defensoría hizo de puente poniendo a disposición sus redes sociales para reflejar las actas y que la comunidad estuviera al tanto de lo trabajado en cada jornada.

Por su parte, la Defensora expuso en el marco de la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados que sesionó en el Centro Regional Universitario Bariloche (CRUB) para tratar la muerte de Rafael Nahuel. Durante la Comisión, encabezada por la diputada Victoria Donda, la Defensora sostuvo la necesidad de poner en marcha dispositivos que respeten metodologías alternativas de resolución de conflicto, puntualmente en el caso que nos convoca, en la construcción del reconocimiento de Derechos de los Pueblos Originarios.

Estos mecanismos tienen que ser dentro del marco del Convenio 169 de la OIT y de la Constitución Nacional, permitiendo garantizar el desarrollo humano y territorial de los pueblos, promoviendo la construcción y aprendiendo a convivir con el valor de la pluriculturalidad, como una forma de crecer como sociedad. ■

CAPITULO II

Diversidad



La Defensoría del del Pueblo de San Carlos de Bariloche fue la primera Defensoría del país en firmar un convenio de cooperación con la Federación Argentina Lésbica, Gay, Bisexual y Transexual (FALGBT) en 2014, a fin de intercambiar experiencias y desarrollar actividades de cooperación, capacitación y asistencia en materia de derechos y áreas de interés común, como la capacitación recíproca de recursos humanos. El área de diversidad sexual de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche funciona desde el 2013 con el objetivo general de sensibilizar a la ciudadanía para poder modificar una cultura llena de injusticias, producto de sistemas de organización que tienden a beneficiar a determinados grupos dejando a otros limitados en sus derechos. Asimismo, busca erradicar la violencia social por elección sexual e identidad de género, institucional y al interior de la misma comunidad LGTB (lesbianas, gays, bisexuales y trans) fomentando una cultura de respeto y de no estigmatización dentro del marco de los derechos humanos promoviendo la igualdad de derechos y el respeto a la diversidad y el cumplimiento de los derechos adquiridos en estos años.

Capacitaciones

- Charla para empleados del registro civil sobre la normativa de la Ley de Identidad de Género y

Fiesta de la Palabra

La Defensoría participó en la organización y en la actividad denominada “Nosotrxs Obra en Construcción”, un espacio de sensibilización al interior del grupo de la organización. Asimismo, estuvimos presentes en la actividad “Construyendo identidades” donde varixs compañerxs contaron sus experiencias construyendo su identidad sexual y de género.

Capacitaciones

- Charla para empleados del registro civil sobre la normativa de la Ley de Identidad de Género y Matrimonio Igualitario analizando y describiendo las leyes vigentes, sobre todo en lo que se refiere a identidades trans, registro, cambios de D.N.I, rectificaciones de actas de nacimiento, etc. Por su parte, se trabajó en un nutrido intercambio donde el personal del registro expuso sus experiencias cotidianas en esta temática.
- Charla a integrantes de la Liga de futbol femenina, jugadoras, entrenadores, colaboradores, etc, sensibilizando sobre las relaciones libres de violencia y discriminación por orientación sexual e identidad de género.
- Taller: “Relaciones Libres de Violencia y Diversidad Sexual”

Esta capacitación que comenzó en el mes de agosto fue rotando durante varias semanas por distintas instituciones educativas analizando diversos conceptos, buscando intercambiar ideas con los jóvenes, fomentando un espacio de diálogo respetuoso, sin prejuicios, resaltando los derechos individuales, y poniendo el foco en la violencia de género.

En la exposición se destaca, en primer lugar, el término “género” como una construcción social, un conjunto de creencias socialmente compartidas que le asignan a hombres y mujeres características genéricas, un grupo de conductas estereotipadas que suelen aplicarse de forma indiscriminada a todos los miembros de uno de estos grupos (hombres y mujeres). Se analizan las creencias, los estereotipos y la perspectiva de género instalada en nuestra sociedad, para pasar

luego a describir la violencia, los distintos tipos de violencia, sus fases, sus manifestaciones, brindando ejemplos para visibilizar distintas situaciones de violencia y traer alertas tempranas para trabajar en la prevención.

El taller se brindó para los siguientes grupos e instituciones : Cet 25, Tecnológico del sur, cet2, Cem 104, Dante Alighieri, Cem 2, Escuela de Hotelería, Cem 138, Cem 132, Cem 37, Escuela 138, Jorge Newbery, Escuela de Hotelería, CAAT 1, ETAP, Centro de Prevención de Adicciones, Hospital Zonal Ramón Carrillo, área de Promoción Social de la Municipalidad, equipo de la Línea 102, Consejo de Diversidad, Barrio Frutillar, CAAT 9, ETAP, Centro de Prevención de Adicciones,

Asimismo, se expuso en la Semana de la Juventud y la Jornada Municipal de Dispositivos que trabajan en el abordaje y la prevención de violencia.

Semana de la Juventud

Organizada por el Concejo Deliberante, la Defensoría participó del evento anual más importante que se realiza en Bariloche donde los jóvenes son los únicos protagonistas, la “Semana de la Juventud”. Allí se brindó una charla de sensibilización en el Concejo Deliberante Municipal junto a las compañeras de la Comisaría de la Familia sobre vínculos libres de violencia. Es de destacar esta instancia ya que el personal de la Comisaría trabaja con normativas específicas y conocen un solo lado de esta temática. Son generalmente las primeras que reciben las denuncias, trabajando en general con familias, donde las mujeres son, en su mayoría, las violentadas.

Desde la Defensoría nos propusimos sumarles la mirada de la diversidad ya no hablando solo de noviazgos de dos compuestos por hombre y mujer, sino de vínculos libres de violencia, ya que claramente se dan situaciones de violencia y discriminación en parejas pertenecientes al colectivo de la diversidad sexual.

Acciones conjuntas con la Secretaría de Turismo Municipal

Argentina es el único país en América Latina donde los turistas del colectivo de la diversidad sexual se pueden casar sin tener una residencia en el país, pudiendo poner como domicilio el Hostel u Hotel donde se alojan en forma transitoria. Junto a la Secretaría de Turismo Municipal, la Defensoría trabajó en un material informativo sobre lo que respecta a la Ley de Matrimonio Igualitario (Ley 26.618), a fin de que aquellos que visitan la ciudad sepan que aquí se cumple y promueve la Ley, impulsando el Derecho a casarse.

La Defensoría puso a disposición un mail:

mecasoenbariloche@defensoriabariloche.gob.ar para poder recibir consultas y pedidos. En este sentido, se registraron tres solicitudes, una proveniente de Paraguay, una de Perú, y otra de México, donde la Defensoría brindó asesoramiento y facilitó la gestión para que pudiesen casarse.

Cabe destacar que Bariloche es el segundo destino turístico, después de Rosario donde los turistas eligen casarse.

Semana de Acciones para la Erradicación de la Violencia Hacia las Mujeres

Desde la sanción de la ordenanza 2099-CM-10, desde el Concejo Municipal, se vienen desarrollando diferentes actividades que ponen el eje en la visibilización de la violencia hacia las mujeres, llevando el debate a la esfera pública, entendiendo como fundamenta la norma que el femicidio es la expresión más violenta y que por tanto es necesario de-construir la matriz cultural que lo sostiene y reproduce, realizando acciones que colaboren a re-pensar los patrones culturales internalizados en la sociedad y empoderar a las mujeres víctimas de violencia”.

En este marco, instaurada para promover el derecho humano de las mujeres, a una vida libre de violencias, la última semana de noviembre de cada año se realiza en Bariloche la “Semana de acciones por la no violencia hacia las mujeres”,

¿Sabías que si sos turista y pertenecés al Colectivo de la Diversidad Sexual

TE PODES CASAR en Bariloche?

Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche
Quaglia 740 Tel: 4424121/ 4423147
(de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 hs)

Registro Civil de San Carlos de Bariloche | Onelli 1450
(de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 hs)

Hospital Zonal Dr. Ramón Carrillo
Moreno 601 Tel:4426100

Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

Bariloche
MUNICIPIO

un programa de actividades de concientización y debate, buscando trabajar en la prevención y en brindar herramientas para detectar las alertas ante situaciones de violencia.

Para ello, se han desarrollado charlas, talleres y debates y se ha trabajado en la articulación con los distintos niveles del Estado y con la comunidad en general, poniendo el énfasis en la prevención y en la atención temprana y efectiva difundiendo información sobre los diferentes dispositivos destinados a las mujeres víctimas de violencia de género.

En estos talleres, el trabajo se realiza en forma interinstitucional, bajo la coordinación del Concejo Deliberante de S. C. De Bariloche. Participan instituciones, organizaciones y vecinas/os, en un ámbito concreto, temporal y espacial que permite hablar de situaciones que se ocultan tras el silencio y la soledad, donde la violencia física, psicológica, sexual o económica generan efectos devastadores en la vida de muchas mujeres, con impacto claro en la salud física y mental y en las oportunidades de desarrollo humano.

Desde la Defensoría entendemos que éste es un espacio clave y una gran oportunidad para un trabajo en red. Se busca la concientización, fomentando un cambio de paradigma en la forma de relacionarnos, con mayor equidad, generando una sociedad más sana.

En el 2017, se lanzó la plataforma virtual de la municipalidad www.bariloche.lasmujeres.com.ar con información indispensable destinada a las mujeres que estén atravesando situaciones de violencia de género, como los recursos disponibles en la ciudad y el protocolo de actuación; y contenido destinado a sensibilizar a la comunidad sobre las acciones que perpetúan situaciones naturalizadas de violencia hacia la mujer. La Defensoría trabajó fuertemente en la producción de contenidos que pudieran ser útiles y de prevención entendiendo la gravedad de la temática.

“Semana de la Promoción de la Salud”

Por segundo año consecutivo, la Defensoría participó de esta semana, impulsada por el Instituto Dante Alighieri que apunta a entender la salud como un estado que abarca múltiples dimensiones. Se abordaron temas de interés desde un lugar que no parte del “deber ser” ni de una escala de valores prefijada, ni llega a respuestas unívocas. Lejos de ello, se abrieron espacios de circulación de la palabra, de confianza y de empatía, para llegar más fielmente a la expresión de las emociones y sentimientos, a tomar conciencia de los problemas y de la presión de los medios, del mercado y de los ritos, a reconocer en la amistad, el amor, la solidaridad, la intimidad propia y ajena, ejes para cuidarnos y cuidar a los demás, ejes que construyen salud.

Este año, el trabajo se hizo en conjunto con el Centro de Estudiantes de la mencionada institución, y la Defensoría brindó una charla sobre diversidad y derechos, haciendo foco en las leyes vigentes, libre de discriminación por orientación sexual e identidad de género.

Cabe mencionar que la mayoría de las personas trans no suelen terminar la escuela a raíz de la discriminación que sufren. Por eso es que trabajamos para promocionar un sistema de educación inclusivo donde acompañamos el cambio cultural.

Defensoría del Pueblo acompañó gestión de joven trans que logró cambiar de sexo

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche asesoró y acompañó a una mujer trans a fin de que su obra social, IPROSS, le cubriese el 100% de la intervención de reasignación de sexo, en el marco de la Ley de Identidad de Género (26.743).

En el mes de octubre, la joven se acercó a la Defensoría en busca de asesoramiento sobre los alcances de la Ley de Identidad de Género. Días después, volvió a tomar contacto con la institución, preocupada por la respuesta –informal– de su obra social que le brindarían una

cobertura del 90%. A raíz de este hecho, la Defensoría intervino solicitando a IPROSS tramite una respuesta formal a su afiliada y observando que la cobertura de la operación debiera ser al 100%.

Cabe destacar que la Ley de Identidad de Género en su artículo 11 manifiesta el “derecho de todas las personas mayores de dieciocho (18) años de edad a fin de garantizar el goce de su salud integral, acceder a intervenciones quirúrgicas totales y parciales y/o tratamientos integrales hormonales para adecuar su cuerpo, incluida su genitalidad, a su identidad de género autopercibida, sin necesidad de requerir autorización judicial o administrativa”.

Más allá de la normativa mencionada, y la demora del IPROSS en responder, y siendo que la fecha de la operación se aproximaba, la joven presentó un recurso de amparo en el poder judicial, logrando a los pocos días acceder al 100% de la cobertura para su operación.

Para la Defensoría del Pueblo éste es un caso en el que se pudo encauzar el reconocimiento de derechos, haciendo honor a la función institucional, en lo que se trabaja día a día, para cuando un derecho es vulnerado o no es reconocido, logre su reconocimiento o deje de ser vulnerado.

En el 2014, la Defensoría del Pueblo de Bariloche firmó un convenio de cooperación con la Federación Argentina Lésbica, Gay, Bisexual y Trans, de intercambio de experiencias y desarrollo de actividades de cooperación, capacitación y asistencia en materia de derecho y otras áreas de interés común. La Defensoría de Bariloche fue la primera en sellar un acuerdo de este tipo con la FALGBT. En este marco y continuando un trabajo articulado con la Federación es que se elaboró de forma conjunta un Amicus Curiae para que una mujer trans que necesitaba que su obra social le cubriera una terapia de microimplante capilar y sesiones terapia.

Cabe destacar que a la instancia judicial se arriba luego de muchas gestiones y la negativa constante de la obra social a brindarle el servicio correspondiente a su prestadora. ■



CAPITULO II

Maltrato Animal



En el año 2009, el Concejo Deliberante sancionó la Ordenanza 1931-CM-09 de control de fauna urbana. En el artículo 190 de dicha norma se prohíbe en forma explícita el sacrificio de animales como método de control de la población animal y se incorpora la consideración de los gatos dentro de la fauna urbana. Esto declara a Bariloche como municipio no eutanásico y propone como único método del control de la fauna urbana (perros y gatos) a la esterilización. En el año 2009, el Concejo Deliberante sancionó la Ordenanza 1931-CM-09 de Descripción Sintética: control de fauna urbana (perros y gatos), realizando un importante avance en cuanto a la incorporación de conceptos como el de maltrato animal y el programa de registro, censo y patentamiento de canes.

Dicha ordenanza destaca que el hombre es el único responsable de la sobrepoblación canina y de los problemas de zoonosis. Cabe destacar que el término “zoonosis” designa a la enfermedad o a la infección que se da en los animales, producida por diferentes agentes infecciosos, y que cumpliendo determinadas circunstancias, puede ser transmitida al hombre en condiciones naturales.

La construcción de una ciudadanía responsable con sus mascotas es un trabajo que el Estado

debe considerar prioritario teniendo en cuenta las normativas vigentes y el puro sentido de conciencia que tiene que ver con la convivencia humana. En este sentido, consideramos necesario un cambio cultural que abarque una mayor sensibilización y concientización sobretodo en cuanto a las normativas vigentes que, en muchas ocasiones, se las desconoce. Por ejemplo, las normativas en cuanto al patentamiento obligatorio, la prohibición de ir a la playa con perro sin correa y collar, o los días de esterilizaciones gratuitos impulsados por el área municipal de Zoonosis, etc

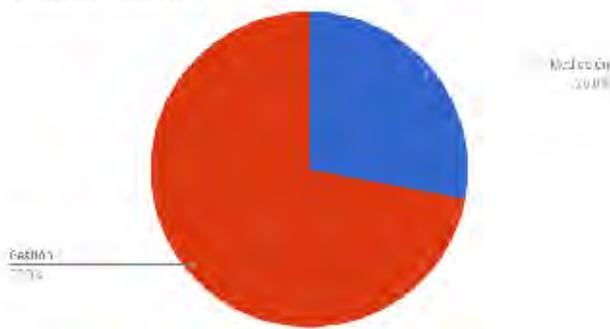
Los casos que hemos recepcionado en la Defensoría relacionados con perros incluyen las siguientes temáticas:

- Perros sueltos en la vía pública.
- Problemas en la vía pública por perros mordedores, jaurías, perras en celo, etc.
- La tenencia de perros de razas “peligrosas” que no cumplen con las medidas de seguridad exigidas por ordenanza.
- Maltrato animal (también incluyendo a caballos).

Desde esta área no solo se trabaja en la recepción de las denuncias de vecinos, sino también se continúa con el seguimiento de casos judiciales que vienen de otros años y que todavía no se han cerrado. Por ejemplo, en el 2016 la Defensoría intervino junto a Zoonosis y el Poder Judicial, a fin de dar curso a denuncias que encuadran en lo que la Ley define como “Maltrato Animal”. Una de ellas provino de vecinos que denunciaron el alto grado de desnutrición y mal estado general de un perro del Barrio Vuriloche I. Se cursó la denuncia a Zoonosis, se articuló con Fiscalía N° 3 de Bariloche a cargo de Alejandra Bartolomé, la cual elevó pruebas al juez Campaña del Juzgado Penal de Instrucción N° 2, magistrado que ordenó a la Comisaría 28 el allanamiento al domicilio en donde vivía el perro. Finalmente, el dueño entregó el can que fue llevado a un hogar de tránsito de una organización, en donde se recupera, siguiendo la denuncia penal su curso, de la cual esta Defensoría sigue atenta al caso.



Mediación ó Gestión



De los casos que las personas vienen a plantear a la institución, algunos pueden derivar en una mediación si es un conflicto entre vecinos, o en una denuncia por maltrato animal, donde desde la Defensoría articulamos con el área municipal de Veterinaria y Zoonosis.

El 28 % de los casos de Maltrato Animal se derivan al área de Mediación, donde pueden ser archivados o no lograr un acuerdo (20% con acuerdo / 8 % sin acuerdo)

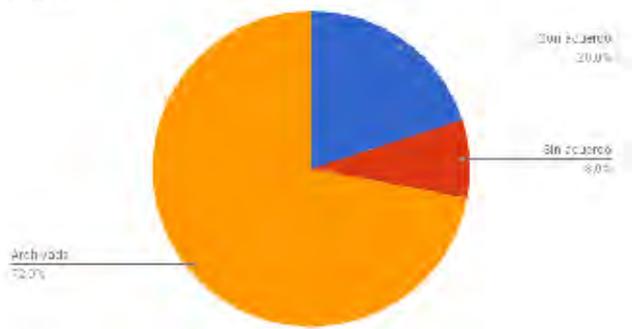
En el caso de las gestiones, una vez que se deriva a Zoonosis y se hace el seguimiento se archivan.

Zonas

Actualmente trabajamos dividiendo la ciudad en 6 zonas geográficas, para saber de qué zona hemos tenido más reclamos o que temáticas son propias de una zona o de otra.

La zona 1 abarca los barrios: 10 de diciembre, 112 viviendas, Los Pinos, 3 de mayo, Belgrano, Centro, Lera, Pablo Mange, Santo Cristo, Sara María Furman, Tronador, Nueva esperanza y Las Margaritas. En junio fue la zona con mayor cantidad de reclamos (31%).

Estado



La zona 2 abarca los barrios: 170, 144, 153,169,218,269, 300, 400, 645 y 96 Viviendas, 2 de Abril, Arrayanes, Ayelen, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Levalle, Mallín, Malvinas Argentinas, Mutisias, Nahuel Hue I y II, Omega, Perito Moreno, Peumayen, Quimey Hue, Unión, entre otros. En junio fue la segunda zona con más reclamos (26.2%)

La zona 3 abarca los barrios: Villa Los Coihues, Pilar 2, Catedral y Villa Lago Gutiérrez.

La zona 4 abarca los barrios: San Francisco I, II, III, y IV, 270 viviendas, Ñireco, Aldea del Este, Costa del Este. El cóndor, Las victorias, San Cayetanito y 106 viviendas. De esta zona también tenemos gran cantidad de reclamos (16.7%)

La zona 5 abarca los barrios: Virgen Misionera, Melipal I y II, Rancho Grande, Escritores Argentinos, Pintores Argentinos, El Mirador, El faldeo, Pinar del Lago y Pinar de Festa.

La zona 6 abarca los barrios: El trébol, Colonia Suiza, Llanquihue, Nahuel Malal, Pájaro Azul, Villa Campanario, Península San Pedro, Don Bosco, Casa de Piedra, Bahía Serena, Parque Lago Moreno, Jockey Club, Don Orione, Valle Escondido, 2 de agosto y Nuestra Sra. De las Nieves.

Las mayores consultas por tema de zoonosis las realizaron personas pertenecientes a:

- Zona 2(40%)
- Zona 1(20%)
- Zona 5(12%)
- Zona 4(8%)
- Zona 6(16%)

Zona



Meses

De acuerdo al gráfico, los meses con mayores consultas fueron:

MAYO, JULIO Y NOVIEMBRE (16%)

AGOSTO (12%)

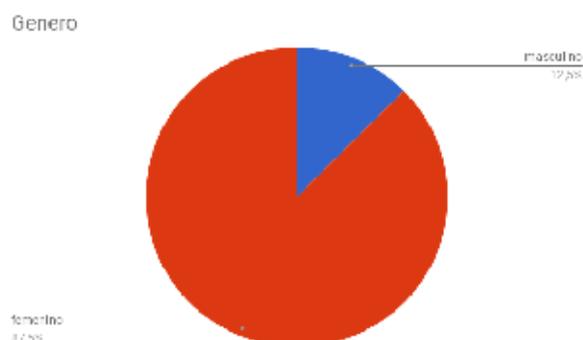
DICIEMBRE (28%)

Se observa que en diciembre aumentan la cantidad de consulta, siendo que el buen tiempo, el hecho de que la gente circule más por la calle, hace que las personas probablemente les presten más atención a la situación de los perros.



GÉNERO

Cabe destacar que el 100% de las denuncias efectuadas por maltrato la realizaron las mujeres y en el caso de las mediaciones donde había una mascota en cuestión solo dos fueron presentadas por hombres de un total de siete. Hemos detectado que las mujeres suelen ser quienes más se involucran a la hora de hacer este tipo de reclamos.



CAPITULO II

Siniestralidad Vial

Primer convocatoria

A partir de una iniciativa de la Defensora, en el mes de septiembre se realiza una primera convocatoria para tratar el alto índice de siniestralidad vial y su relación con el excesivo e irresponsable consumo de alcohol

A raíz de los accidentes de tránsito ocurridos en los últimos tiempos, la Defensoría del Pueblo de Bariloche convocó a distintos actores a participar de un encuentro en función de trabajar la prevención de siniestros viales.

De la reunión participaron, además de la Defensora Dra. Beatriz Oñate, el subsecretario de Transporte MSCB, Gustavo Fresone; por la Dirección de Seguridad Ciudadana, Raúl Quinteros; de Protección Civil, Adriana Calfunao; integrantes del equipo de Participación Comunitaria del Ministerio de Seguridad y Justicia de Río Negro; la Mesa 6 de Septiembre; integrantes de la Asociación de Cerveceros Artesanales de Bariloche (ACAB); la Policía de Río Negro; Graciela Cárcamo colaboradora de la Legisladora Silvia Paz; Mauro Nestares impulsor de la implementación del Consejo Local de la Juventud, la Concejala Claudia Contreras, y Juan Manuel Cristiani, del CPA.

Entre los temas que se trataron, los presentes acordaron la necesidad de continuar e incrementar la presencia de controles de tránsito en las calles de la ciudad, como también que se establezcan procedimientos más rigurosos a la hora de aplicar multas y sanciones. Se puso como ejemplo la posibilidad de que se exija al infractor que realice una capacitación, la cual al ser finalizada deberá ser aprobada, para recuperar su licencia de conducir.

Asimismo, acordaron trabajar en una normativa que incorpore la idea que se designe en el grupo de personas que realizan alguna salida un

conductor designado, a fin de que en esta persona esté el cuidado del no consumo de alcohol.

Por su parte, desde la ACAB informaron que en colaboración con el Centro de Prevención de Adicciones de la Municipalidad elaboraron un folleto en el que se indican algunos puntos para reducción de riesgos por consumo de alcohol, el cual se comenzará a difundir.

Finalmente, los presentes establecieron continuar trabajando en diferentes líneas de acción durante las próximas semanas.

Durante la segunda reunión, y atenta a la creciente siniestralidad vial y los altos índices de accidentes vehiculares, la Defensoría del Pueblo de Bariloche ha tomado la decisión de implementar una mesa de trabajo que reúna de manera coordinada y constante tanto a organizaciones sociales como a diferentes organismos estatales, a fin de alcanzar una solución integral y estructural a esta problemática.

A partir de las experiencias, estudios y estadísticas que cada uno de los actores invitados aportan en las reuniones, se busca la concreción de un plan de trabajo organizado, que desde distintos ámbitos (educativo, legal, formativo, sancionatorio) se logre dar soluciones múltiples a esta terrible problemática que deriva en pérdida de vidas humanas y decenas de heridos cada año en nuestra ciudad.

Durante los dos encuentros concretados hasta el momento, han surgido interesantes aportes a partir de conocer y reconocer la situación actual.

-En la Legislatura de Río Negro se ha avanzado sobre la modificación de la Ley Provincial Vial, para fijar un límite restrictivo de alcohol a quienes conducen por la rutas de la Provincia (en nuestra zona afectaría a la Av. Bustillo, Pioneros y la Ruta 40), llevando la tolerancia a nivel "Cero".

-Del diálogo de equipo surgió la necesidad de trabajar en la actualización de normas y ordenanzas de tránsito vigentes, que han quedado desactualizadas.

-Se coincidió en trabajar sobre la falta de responsabilidad de los ciudadanos al transitar.

-Se hizo hincapié en la necesidad de aunar esfuerzos en el diseño de campañas, tanto



preventivas como formativas, que se prolonguen en el tiempo, dándoles un carácter de política social permanente.

-Se acordó establecer el entrecruzamiento de información que los distintos actores poseen, para canalizar mejor las ideas del conjunto en la elaboración de del Plan Integral.

-Se remarcó la importancia de que las compañías aseguradoras participen activamente en el armado futuro de campañas de concientización, atendiendo a experiencias similares llevadas a cabo en otras ciudades de la Provincia.

-También se destacó que el aporte que desde el área de salud se pueda dar a este trabajo es considerado de gran valor.

-Se remarcó que el presente esquema de trabajo conjunto, debe lograr que desde el orden político se logre el acompañamiento pleno, en lo discursivo, en lo orgánico, y en lo instrumental, para que así el plan de transformación cultural de la sociedad en lo referente a la seguridad vial, cuente con el apoyo presupuestario acorde, permitiendo sostener los oportunos controles preventivos y/o sancionatorios para quienes infrinjan las leyes.

-Se coincidió que las campañas deben involucrar de manera permanente tanto a los organismos sociales, como a los distintos estamentos gubernamentales, y obviamente a los actores del orden privado, cámaras empresarias, gastronómicas, hoteleras; entendiendo que el problema atraviesa a toda la sociedad.

Desde la Defensoría, como lo expresó la Defensora, Dra Beatriz Oñate, se busca ser un espacio de trabajo, diagnóstico y dialogo intentando encontrar soluciones integrales para materializarlas en el corto y largo plazo, tanto para el bien de nuestra ciudadanía, como para todos aquellos que permanentemente nos visitan. Además, se considera que es obligación de, entre todos, y cada una en su órbita de responsabilidad, cuidar las vidas de quienes transitamos por nuestras calles.

A finales del mes de octubre, y continuando con los encuentros interinstitucionales que viene realizando la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, se realizó la tercera reunión de la Mesa de Trabajo Conjunto, con el fin de abordar

estrategias de Prevención en Siniestralidad Vial.

En esta nueva ocasión, a las organizaciones civiles y demás actores institucionales, se sumó la presencia de varias empresas y productores de seguros que aportaron a las diversas miradas que vienen trabajando desde el sector público. Se alcanzó un acuerdo unánime de comenzar a unificar criterios de trabajo, adoptando ejes comunes que refuercen y magnifiquen el resultado de las tareas que todos venían llevando adelante de manera independiente, y sin conocimiento del trabajo que otras partes vienen realizando sobre el mismo tema: la prevención y educación vial.

Asimismo, se plasmaron interesantes aportes tanto desde las áreas de Tránsito del Municipio, la Policía de Río Negro, y los distintos productores de seguros, que reflejaron su compromiso con el tema. Los participantes de la Mesa decidieron trabajar en conjunto dividiendo el plan de trabajo en tres equipos que abordarán y ejecutarán acciones dirigidas a: impulsar nuevas y mejorar normativas; elaborar una línea única entre estado y privados para el trabajo educativo en la prevención; y diseñar una campaña de difusión formativa a través de los medios audiovisuales, gráficos y digitales.

Por sugerencia de las aseguradoras y de la Dirección de Tránsito se coincidió en la necesidad de llegar a la ciudadanía de manera directa participando con stands de difusión y educación en los distintos eventos populares que se desarrollen en la ciudad a lo largo del año, habiendo iniciado con tal propósito las acciones pertinentes para estar presentes en la Feria de Turismo de Aventura a desarrollarse durante el mes de noviembre próximo.

“La alta tasa de accidentología a nivel local, y sobre todo a nivel nacional requiere del compromiso de todos nosotros, los ciudadanos, que como conductores y peatones sufrimos las consecuencias de la falta de educación vial, y de respeto a las normas vigentes, es en ese sentido que todos los actores presentes en la reunión se han comprometido a trabajar de manera mancomunada”, concluyó la Defensora.

Del encuentro participaron además de la Defen-



sora del Pueblo de San Carlos de Bariloche y parte de su equipo, la legisladora provincial Silvia Paz; Lorena Sagaut de Participación Comunitaria del ministerio de Seguridad y Justicia; Juan Manuel Cristiani del Centro de Prevención de Adicciones; Juan Carlos Venturi, subsecretario de Protección Civil; Hugo Victoriano y Nilda Quintero de la subsecretaría de Tránsito y Transporte; Sandra Posaz de la Dirección de Inspección General; Paula Martín y Marta Lucero del Tribunal de Faltas Nro. II; Sergio Gualpa del cuerpo de Seguridad Vial Bariloche; Mauro Nestares y Giovanni Folik del Consejo Municipal Juventud; Adriana Santinelli de Sancor Seguros; Daniel Risso y Eliana Ortiz de Seguros Rivadavia; Robinson Bonino de Caja de Seguros s.a; Gregorio Suarez, productor de seguros; Marcelo Spertino de Federación Patronal.

En consonancia con lo diseñado en el tercer encuentro, durante la convocatoria del mes de noviembre, se comenzó a trabajar con equipos divididos por temáticas de distintas índole, todas relacionadas con la compleja situación de la seguridad vial.

Equipo Prevención

Temas que se hablaron:

Charlas de tránsito en escuelas finalizan en noviembre

- Charlas en verano a través de Juntas vecinales
- Campaña para capacitadores a cargo de Juan José Niefel
- Organizar con ligas de fútbol método para que los clubes obliguen a sus jugadores a tomar cursos de educación vial como parte de tarea institucional.
- Consensuar entre todas las partes un plan anual de educación vial, al estilo de mi "Primer licencia"

De estos se desprenden otros temas surgidos de las conversaciones:

- Falta de estadísticas certeras por parte del hospital sobre accidentados en hechos viales.
- Falta de alcoholímetros suficientes para la fiscalización

- Problemas para homologar alcoholímetros cuando son donados u obsequiados
- Necesidad de contar con más personal en Tránsito para dar charlas educativas
- Convocar a la gente del Hospital, Dra. Raffaele (emergentóloga), ver con ellos la necesidad de instrumentar un protocolo para estadísticas en el área de guardia.
- Involucrar a la Cámara de Comercio en el plan anual

Equipo Normativa

Temas que se hablaron:

Problemas que se observaron

- Quien es multado, al no poder afrontar el pago completo y no tener la posibilidad que existía antes de acceder a plan de cuotas, termina no pagando, y al tener que renovar el registro, al no poder cubrir la deuda continua, conduciendo sin registro.
- Tras la multa, y habiendo retirado el vehículo, aunque no pague la multa el carnet se le reintegra si o si al final de la inhabilitación.
- Debería reverse la ordenanza de multas en lo atinente al pago en cuotas de las multas más onerosas.

De la reunión surgieron las siguientes observaciones:

- Se debe estudiar la posibilidad de incorporar como obligatorio cada vez que se renueva y/o se tramita el primer registro, un curso sobre alcoholismo y sus peligros.
- Analizar con economía la manera de restablecer el pago en cuotas de multas.
- Promover la adhesión del municipio a la nueva ley provincial de alcohol cero.
- Convocar a la secretaría de prevención de adicciones para el diseño del curso de alcoholemia.
- Crear Protocolo de Asistencia al Cliente, para locales comerciales (bares, cervecerías, restaurantes) para cuando detecten clientes que conducen en estado de ebriedad o confusión.
- Avanzar para establecer en la ordenanza de multas un mayor punitivo para aquellos que

estacionen en doble fila ante colegios, oficinas públicas y centros de salud.

- Trabajar con los colegios, tanto primarios como secundarios, en educación de los alumnos sobre las responsabilidades y faltas infringidas, por sus padres o tutores al estacionar sin respetar las leyes.

Equipo Comunicación

Temas que se hablaron:

- Organizar cursos de seguridad vial en distintos eventos sociales, Fiesta de las Colectividades, Turismo de Aventura, etc.
- Diagramar plan de cursos durante el año dentro del propio municipio a los empleados.
- Trabajar mensaje comunicacional para concretar Spots televisivos y radiofónicos, a través de la UNRN.

Observaciones a tener en cuenta:

- Pedir a la Municipalidad un mayor presupuesto para generación de folletería para distribuir en la vía pública, colegios y en los eventos que se participe con cursos de capacitación.

A continuación aportamos algunos datos estadísticos surgidos de los estudios anuales del Instituto de Seguridad y Educación Vial, ISEV, que abarcan a todo el país.

Comparativa de cifras registradas en 2016 y 2017

INDICE DE SINIESTRALIDAD VIAL

Comparados ambos períodos anuales el índice AUMENTÓ un 21.5 %.

POR PRIMERA VEZ EN LA DÉCADA SE SUPERARON LOS SINIESTROS DE 2010



Esto puede advertirse fácilmente si observamos la Tabla que usa los valores del año 2010 como Base: 100.

INDICE DE MORTALIDAD VIAL

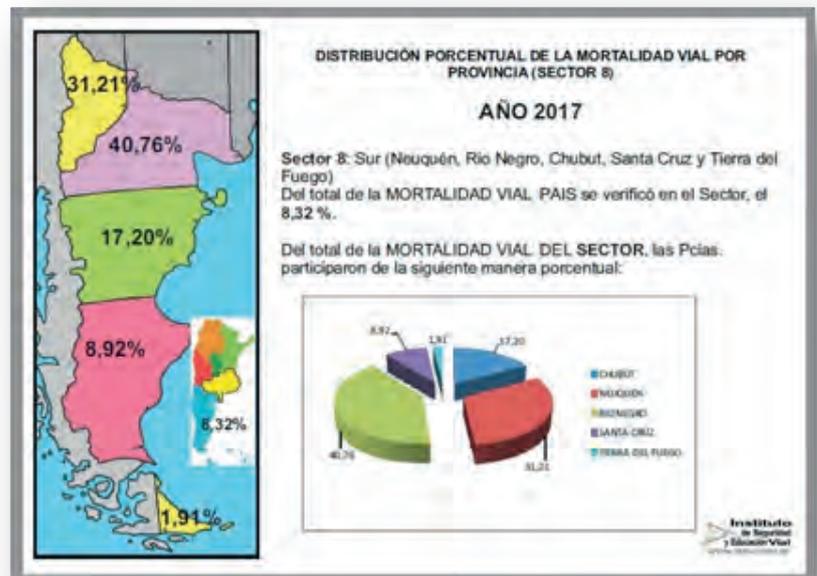
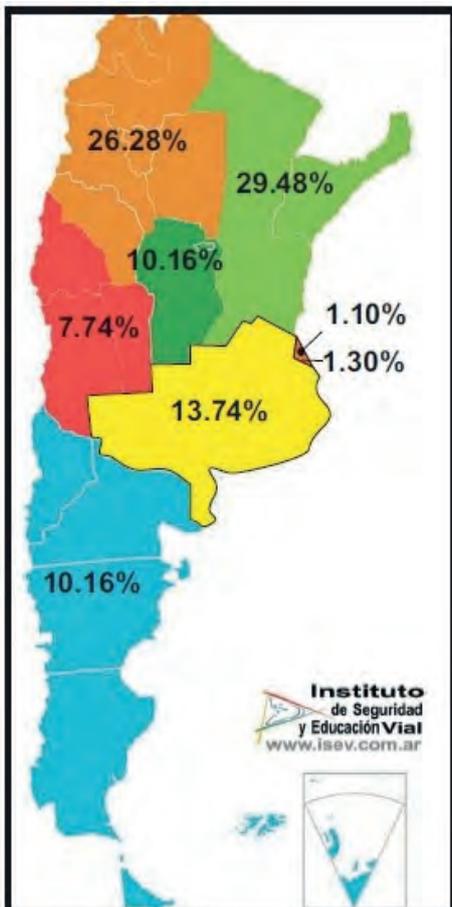
Los decesos consecuencia de los siniestros viales AUMENTÓ un 9.2 %.

INDICE DE MORBILIDAD VIAL

Los lesionados graves en siniestros viales AUMENTARON un 16.6 %

La no generación de Políticas específicas de Seguridad Vial (Motos, Primeras Licencias, Alcohol, etc.) hizo que el proceso se revirtiera perdiéndose el terreno ganado desde el 2009 al 2011. Esto se ha ido agravando los últimos dos años.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SINIESTRALIDAD VIAL GRAVE POR SECTORES (REGIONES ISEV)



De los mapas anteriores, fácilmente se desprende que la tasa de siniestralidad vial es importante en la región patagónica, pero no la más grave si se la compara con las provincias del NOA o NEA.

Lo que si resulta alarmante en particular es la alta tasa de mortalidad por accidentes que registra nuestra provincia, siendo la más elevada de todas las provincias patagónicas.

Situación actual en cada provincia

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA MORTALIDAD VIAL POR PROVINCIA AÑO 2017



CAPITULO III

Informes por áreas



CAPITULO III

Gestión Institucional

251 gestiones desde el 16 de mayo.

Desde el inicio de la gestión de la Defensora Dra Beatriz Oñate se llevaron adelante 251 gestiones de los que se realizaron el seguimiento completo, desde la recepción del problema, el ingreso de datos y la gestión correspondiente para su resolución

Los reclamos o inquietudes se reciben personalmente en la Defensoría, por teléfono, vía mail y también a través de Facebook. Luego del análisis del problema, según el caso, se realizan llamadas, se escriben mails o notas necesarias a los distintos organismos o dependencias municipales, provinciales o nacionales, para poder dar una respuesta al vecino.

En este número de 251 gestiones no se refleja el trabajo que llevamos adelante para otras áreas de la defensoría, como la atención al público, del teléfono, del correo postal y electrónico, la recepción e ingreso de datos de las personas que solicitan tanto mediaciones como asesoramientos jurídicos. Por otro lado, recibimos numerosos casos de personas que consultan por situaciones que exceden nuestro alcance, y en tal caso, realizamos las derivaciones pertinentes.

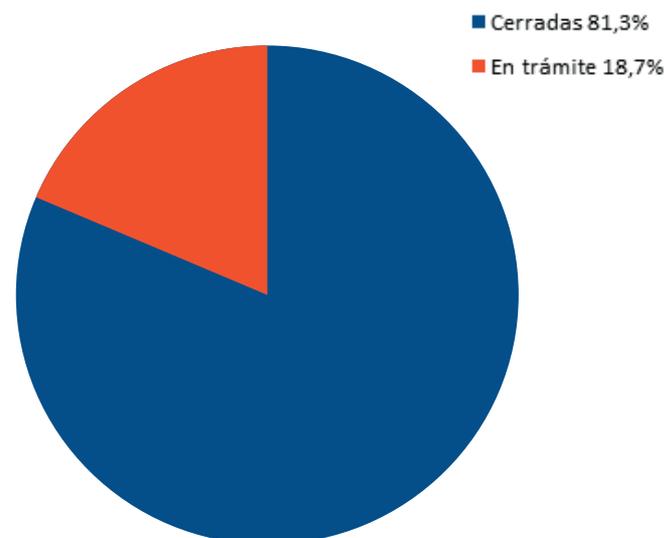
En total contabilizamos entre el 15 de mayo y el 31 de Diciembre 500 Demográficos ingresados en el sistema informático interno (ComDoc), con la siguiente distribución:

251 destinados a Gestión
180 destinados a Mediación
69 a Asesoramientos jurídicos

Durante el transcurso del 2017 asistimos a más de 300 jubilados en la realización de los trámites para la aceptación de la Reparación Histórica propuesta por la ANSES. En algunos casos sólo se trató de proveer los teléfonos de los abogados que realizaban la homologación del contrato, pero en la mayoría de las ocasiones ayudamos a los adultos mayores en todo el proceso de aceptación, ya que muchos no cuentan con acceso a internet ni con los recursos simbólicos para realizar el trámite on line.

Estado de las gestiones

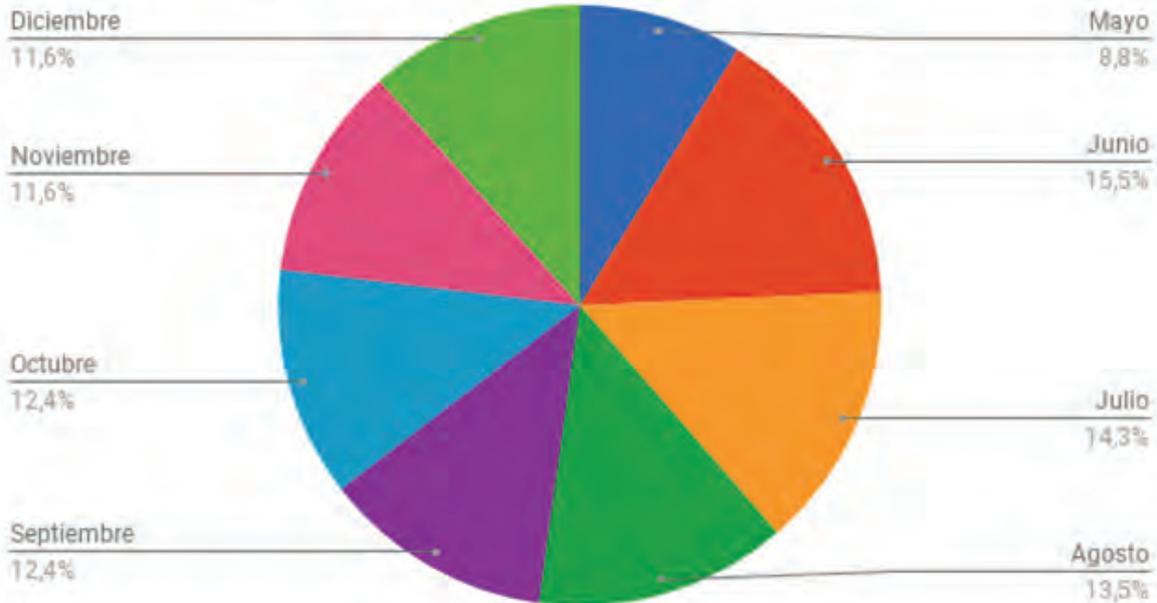
El 18,7% de las gestiones (es decir, 47) está todavía en trámite, es decir en proceso de resolución, y un 81,3 % (204) fueron resueltas y cerradas.



Gestiones por mes

En junio y julio tuvimos un pico de gestiones, en su mayoría gente que se acercó a la Defensoría, debido a los reclamos por la suspensión de pensiones por discapacidad y por los aumentos excesivos de las tarifas de gas y electricidad. La Defensora del Pueblo de Bariloche llevó adelante gestiones junto a ADPRA ante el Ministerio de Desarrollo Social de Nación y se logró

Gestiones por Mes



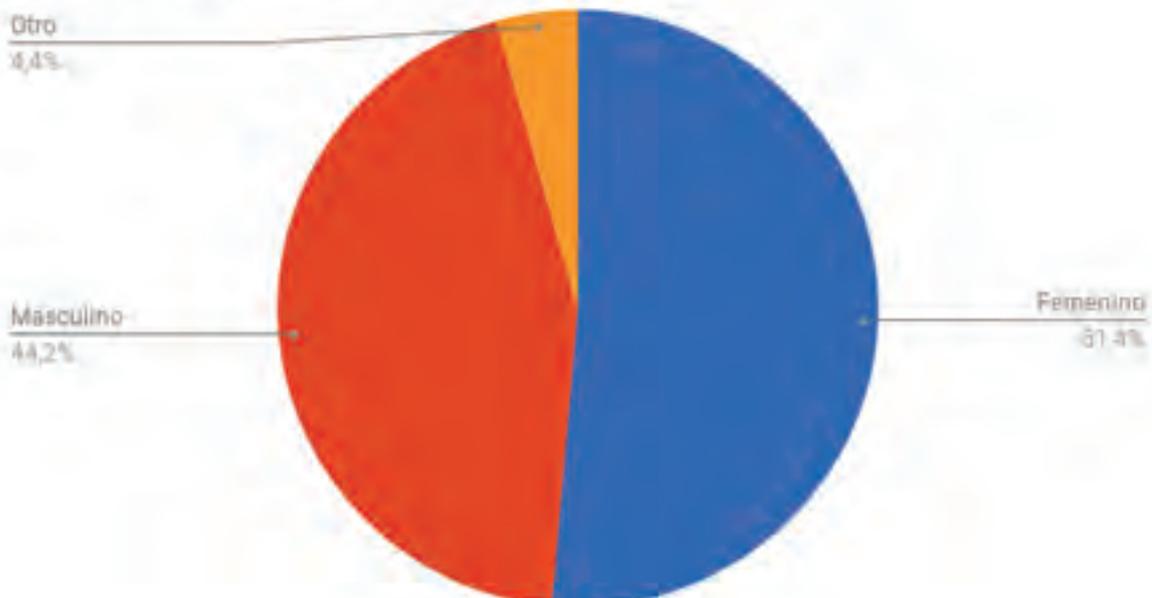
Perfil poblacional

Se trata de un análisis de las características demográficas del universo de personas que se acerca a la Defensoría a solicitar nuestra intervención.

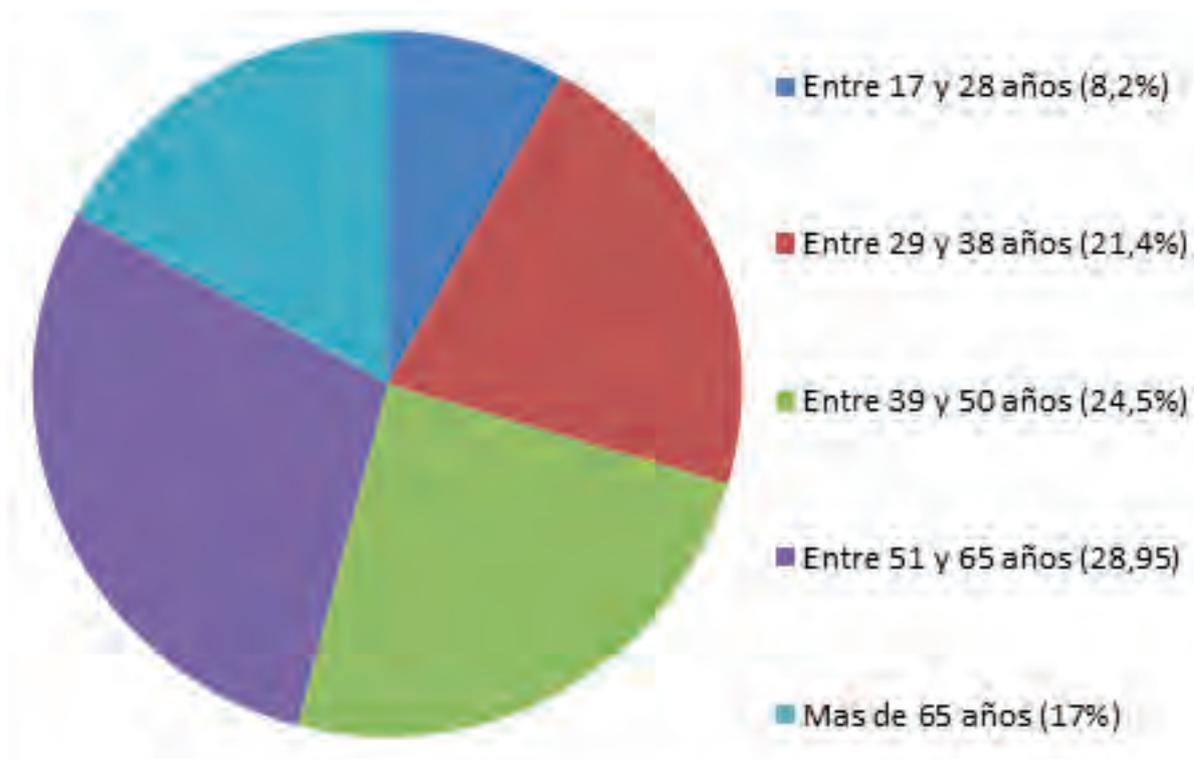
Distribución por Género

El 51,4% de las gestiones (es decir, 129) fueron iniciadas por mujeres, el 44,2% por varones (111), y el 4,4% restante corresponde a "otros" (reclamos de la diversidad sexual o reclamos colectivos).

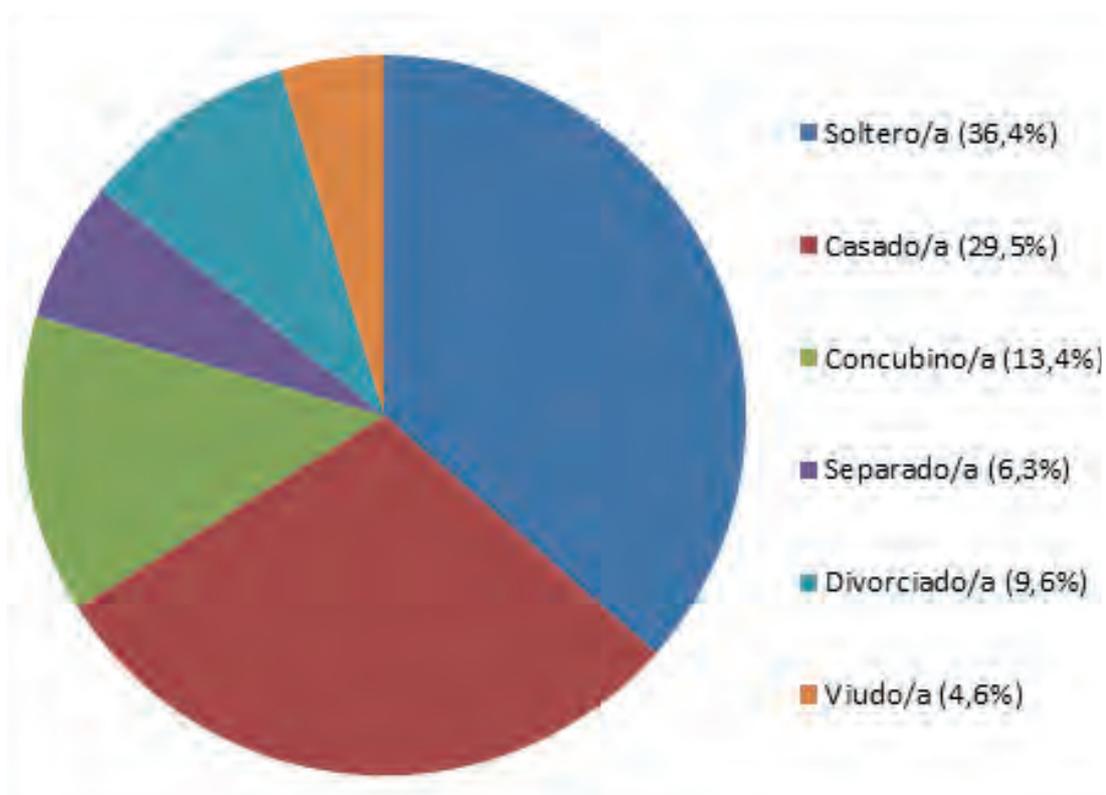
Gestiones por Género



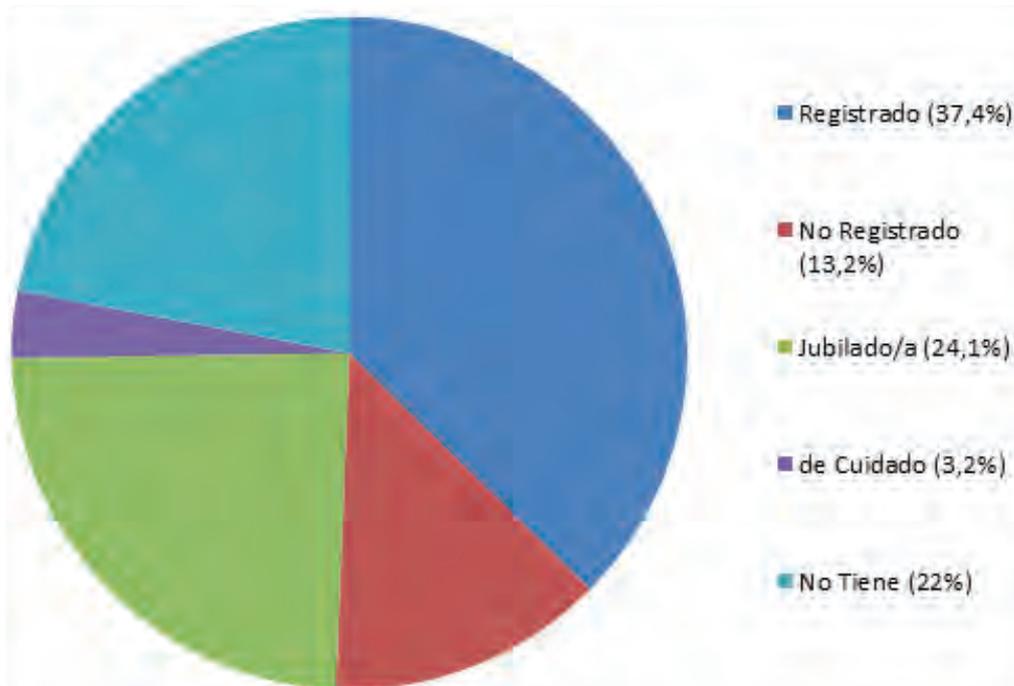
Distribución por Edad



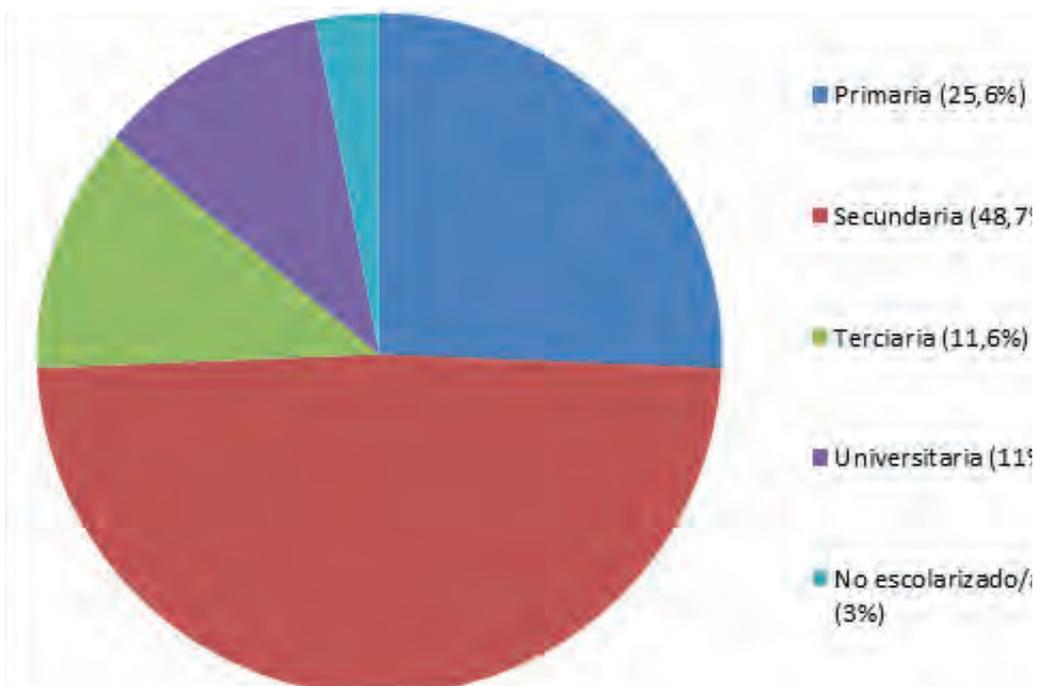
Distribución por estado civil



Distribución por Trabajo



Distribución por escolaridad





Distribución por Zonas

La zona 1 comprende los barrios: 10 de diciembre, 112 Viviendas, Los Pinos, 3 de Mayo, Belgrano, Centro, Lera, Pablo Mange, Santo Cristo, Sara María Furman, Tronador, Nueva Esperanza y Las Margaritas. 34 gestiones corresponden a esta zona.

La zona 2: 170, 144, 153, 169, 218, 269, 300, 400, 645 y 96 Viviendas, 2 de Abril, Arrayanes, Ayelén, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Levalle, Mallín, Malvinas Argentinas, Mutisias, Nahuel Hue I y II, Omega, Perito Moreno, Peumayen, Quimey Hue, Unión. Es la zona que más requiere la intervención de la Defensoría: 105 casos.

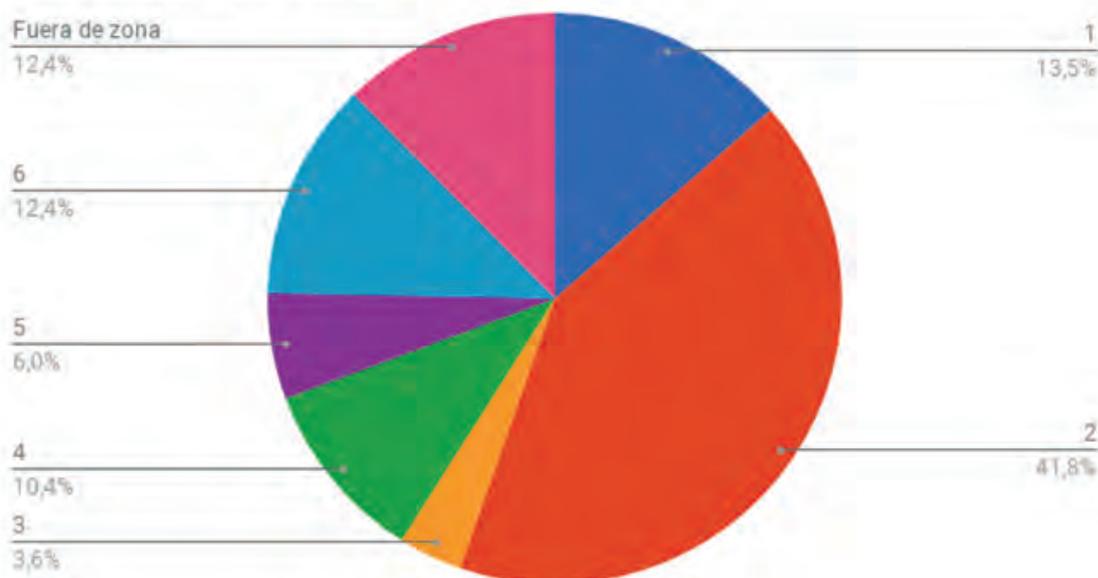
La zona 3: Villa Los Coihues, Pilar 2, Catedral y Villa Lago Gutiérrez. Sólo se registraron 9 gestiones.

La zona 4: San Francisco I, II, III, y IV, 270 viviendas, Ñireco, Aldea del Este, Costa del Este. El cóndor, Las victorias, San Cayetano y 106 viviendas. 26 gestiones corresponden a esta zona.

La zona 5: Virgen Misionera, Melipal I y II, Rancho Grande, Escritores Argentinos, Pintores Argentinos, El Mirador, El faldeo, Pinar del Lago y Pinar de Festa. Contamos 15 casos en esta zona.

La zona 6: El Trébol, Colonia Suiza, Llanquihue, Nahuel Malal, Pájaro Azul, Villa Campanario,

Distribución por Zonas



Península San Pedro, Don Bosco, Casa de Piedra, Bahía Serena, Parque Lago Moreno, Jockey Club, Don Orione, Valle Escondido, 2 de Agosto y Nuestra Sra. De las Nieves. 31 gestiones.

Finalmente, en el ítem Fuera de Zona encontramos casos de reclamos colectivos o que no hubo registro de lugar. Se trata de 31 gestiones.

Defensoría Itinerante

En el marco del Programa Promoción de Derechos, la Defensoría del Pueblo de Bariloche realizó su trabajo itinerante para la promoción y el ejercicio de derechos, acercándonos para atender a las demandas de los vecinos en sus propios barrios.

Consideramos dos dinámicas geográficas alteradas. Por un lado, nos acercamos a nodos de circulación de vecinos, tales como el Centro Administrativo, la Terminal de Omnibus o el hall del Hospital Zonal, para atender las demandas espontáneas que surjan pero principalmente para dar difusión al trabajo, a las funciones y a los alcances de nuestra Defensoría.

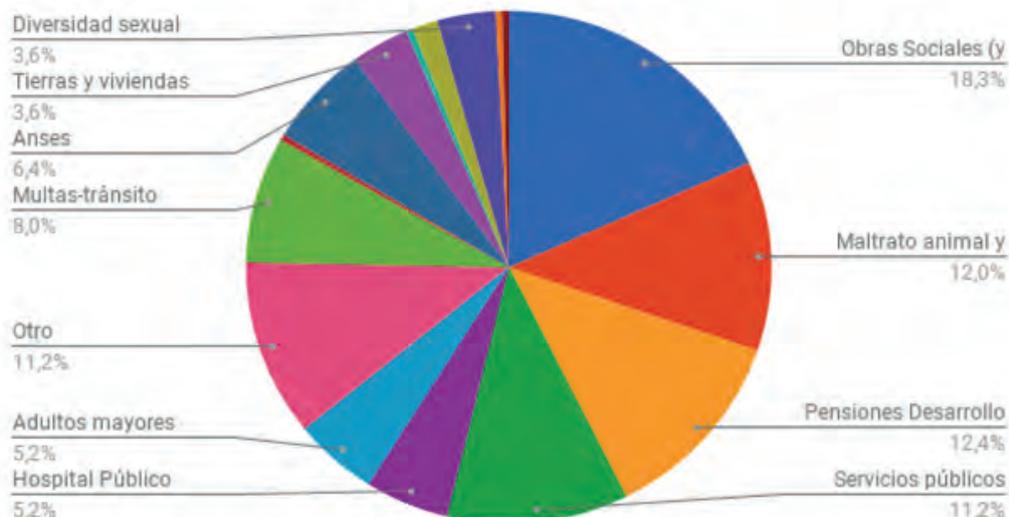
Por otro lado, la intención fue acercarnos a las juntas vecinales y los espacios comunitarios de barrios más alejados para tener así presencia

territorial y contacto directo con inquietudes y reclamos de ciudadanos que, a veces por sus mismas condiciones de vulnerabilidad, les resulta más complejo acceder tanto a nuestra sede como al efectivo ejercicio de sus derechos.

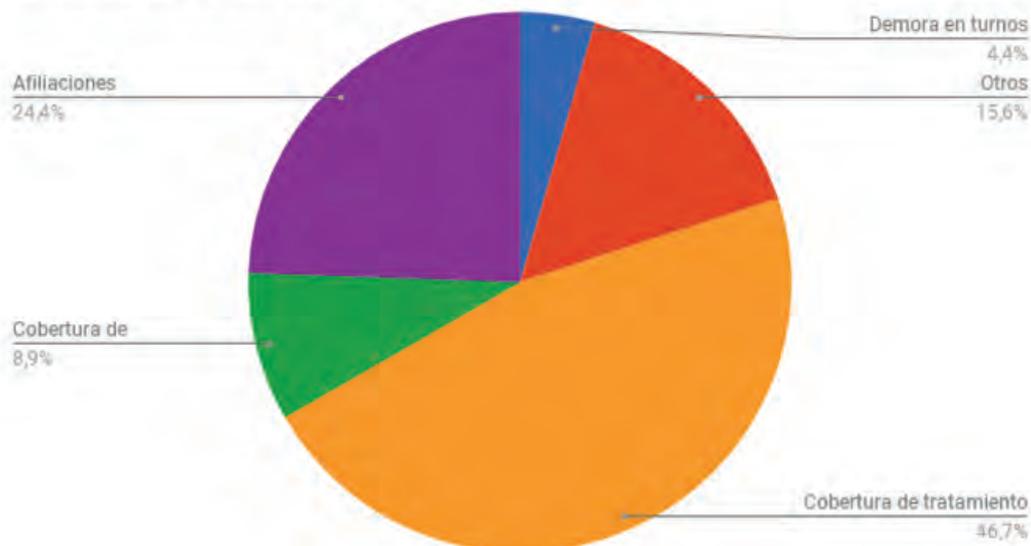
En este marco, fuimos al Centro de Salud de los barrios Pilar II y Virgen Misionera, así como a las Juntas Vecinales de los barrios Frutillar, Lera, Arrayanes y Villa Llanquihue, con la idea de abordar territorios que puedan presentar diversas temáticas. Ya que no se trata sólo de resolver lo emergente sino también relevar problemáticas que puedan trazar líneas de acción para pensar al interior de nuestra Defensoría, ya sea el diseño y el dictado de talleres o capacitaciones, la elaboración de Recomendaciones, como así también gestionar eventos u otras eventuales intervenciones.

Temática	Total
	251
Obras Sociales (y prepagas)	46
Pensiones Desarrollo Social	31
Maltrato animal y zoonosis	30
Otros	29
Servicios públicos	27
Multas-tránsito	20
Anses	16
Adultos mayores	13
Hospital Público	13
Diversidad sexual	9
Tierras y viviendas	9
Defensoría del turista	4
Interculturalidad	1
Niñez y juventudes	1
Trasportes	1
Violencia de género	1

Temática



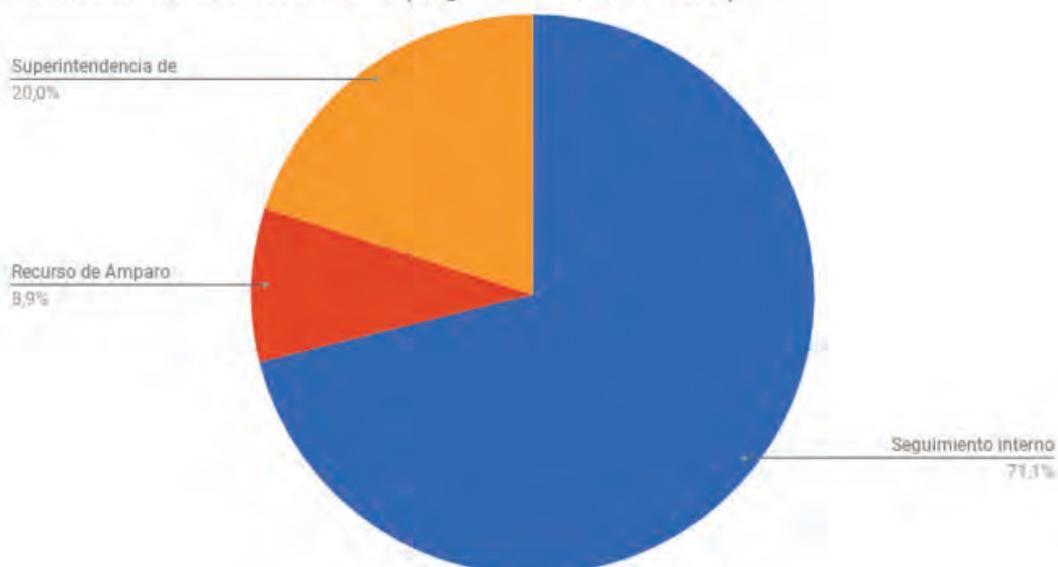
Subtemáticas de Obras Sociales



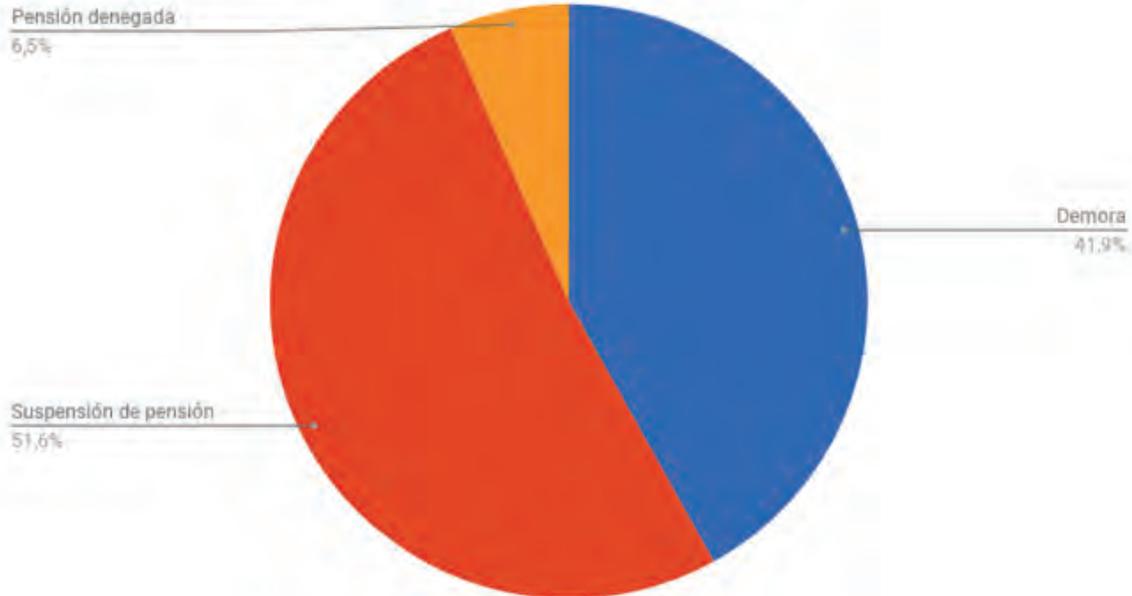
Subtemáticas Obras sociales	
Cobertura de tratamientos	21
Afiliaciones	11
Otros	7
Cobertura de medicamento	4
Demora en turnos	2
Total	46

Seguimiento / Derivación	
Seguimiento interno en la Def.	32
Superintendencia Servicios de Salud	9
Recurso de Amparo	4
Total	45

Gestiones de Obras Sociales (seguimiento/derivación)



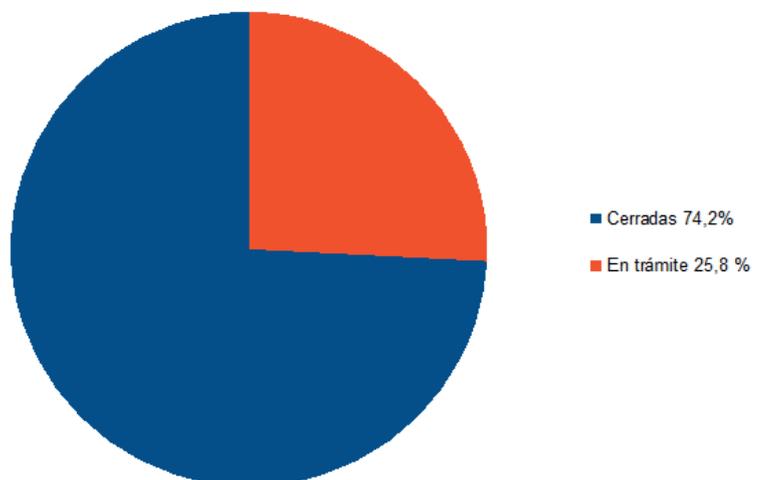
Total de Subtemática Pensiones DS



Subtemática Pensiones Social	
Suspensión de pensión	16
Demora en adjudicación	13
Pensión denegada	2
Total	31

Estado de las gestiones de Desarrollo Social

Estado de las Pensiones DS	
Cerradas	23
En trámite	8
Total	31

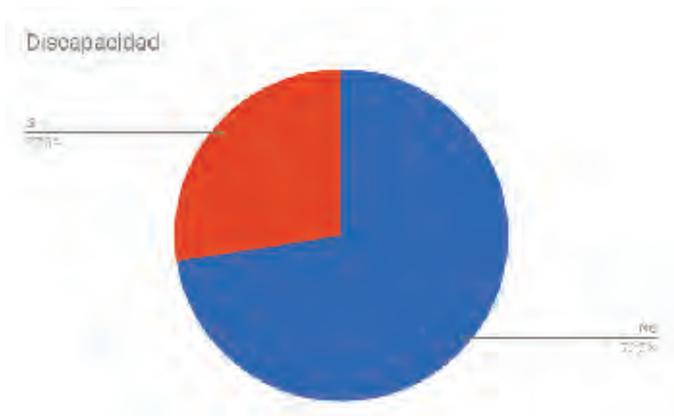


Temática por género	Género			
Temática	Femenino	Masculino	Otro	Total Resultado
Adultos mayores	6	7		13
Anses	8	7	1	16
Defensoría del turista	4			4
Diversidad sexual	1	1	6	8
Hospital Público	8	4		12
Interculturalidad		1		1
Maltrato animal y zoonosis	23	3	2	28
Multas-tránsito	2	17		19
Niñez y juventudes	1			1
Obras Sociales (y prepagas)	28	17		45
Otro	12	16		28
Pensiones Desarrollo Social	13	18		31
Servicios públicos	13	14		27
Tierras y viviendas	7	2		9
Trasportes		1		1
Violencia de género	1			1
Total Resultado	127	108	9	244

Temática por Zona	Zona								
Temática	1	2	3	4	5	6	Fuera de zona	Total Resultado	
Adultos mayores		2	4			1	3	3	13
Anses			7	2	2	1	3	1	16
Defensoría del turista							1	3	4
Diversidad sexual								8	8
Hospital Público	1		5		2	2	1	1	12
Interculturalidad								1	1
Maltrato animal y zoonosis		8	10		3		2	5	28
Multas-tránsito		4	12		1	1	1		19
Niñez y juventudes			1						1
Obras Sociales (y prepagas)		5	19	1	7	4	7	2	45
Otro		2	15	2	4		4	1	28
Pensiones Desarrollo Social		7	13	3	4	1	2	1	31
Servicios públicos		4	9	1	3	4	6		27
Tierras y viviendas			7				1	1	9
Trasportes			1						1
Violencia de género								1	1
Total Resultado		33	103	9	26	15	31	27	244

Personas con discapacidad

Se trata del recuento de personas con discapacidad dentro del total que se acerca a la Defensoría a solicitar nuestra intervención. ■



Discapacidad por temática	Discapacidad	
Temática	Si	Total Resultado
Adultos mayores	4	13
Anses	6	16
Defensoría del turista		4
Diversidad sexual		9
Hospital Público	5	13
Interculturalidad		1
Maltrato animal y zoonosis		30
Multas-tránsito	1	20
Niñez y juventudes		1
Obras Sociales (y prepagas)	12	46
Otros	4	29
Pensiones Desarrollo Social	31	31
Servicios públicos	1	27
Tierras y viviendas	4	9
Trasportes		1
Violencia de género		1
Total Resultado	68	251

CAPITULO III

Mediación

Servicio de Mediación Comunitaria

Mediación Comunitaria: promoción del diálogo saludable

La mediación comunitaria promueve la formulación de “diálogos saludables” con el fin de generar conversaciones productivas entre los vecinos de nuestra ciudad, promoviendo la reflexión, construcción y fortalecimiento de vínculos entre personas.

La mediación es un medio de resolver un conflicto a través de diálogos entre partes con puntos de vista distintos entre ellos y en el que hay una persona -un tercero neutral- que los ayuda a sentirse protagonistas y a buscar soluciones beneficiosas para ambas partes.

Allí donde los modos de comunicación se ven limitados o dañados, surgen los malos entendidos, el intercambio se vuelve irremediabilmente infructífero, las relaciones se tensan y se abre la posibilidad de que emerja la violencia.

Estas situaciones, dadas en la cotidianeidad, afectan la calidad de vida y salud social de quienes comparten espacios de convivencia.

El Servicio de Mediación de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche ofrece espacios de encuentro en los que los vecinos pueden conectarse desde el respeto, promoviendo la ciudadanía activa siendo protagonistas de sus diferencias, así como de las soluciones que éstos requieren, ejerciendo sus capacidades de auto-regulación de una manera responsable e integradora de las necesidades de todos.

El Servicio de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo fue creado por Ordenanza N°2212-CM-11. A partir de esa fecha el servicio cuenta con el marco legal necesario para poder intervenir en pos de encontrar o reencontrar a las personas en un marco de confianza para dialogar sobre situaciones de conflicto que pueden tener respuestas favorables para ambas partes, y com-



partir acuerdos que se puedan cumplir y sostener en el tiempo, como fin primordial.

La ciudad no cuenta con otro ámbito donde sus habitantes puedan resolver sus diferencias en forma rápida y con las siguientes características de:

a. Voluntaria: las partes deciden su concurrencia o no a las audiencias que se fijen, así como a dar por finalizado el proceso, si así lo desean, aún sin llegar a un acuerdo.

b. Protagonismo de las partes: ser protagonista implica considerarse autor, agente de las acciones que se desarrollan y de los discursos que se construyen. Pero además, implica sentirse responsable por las consecuencias de las acciones y de los discursos que se realizan.

c. Informal: las partes pueden acudir a la mediación sin necesidad de acompañamiento, patrocinio ni representación de un letrado.

d. Confidencial: se deberá mantener la debida reserva de todo el proceso, comprometiéndose las partes en la suscripción de un acuerdo de confidencialidad al iniciar el proceso.

e. Imparcialidad: las partes son asistidas por un mediador neutral e imparcial, habilitado y especialmente capacitado para facilitar la comunicación entre ellas.

f. Gratuidad: No tendrá ningún costo para las partes intervinientes.

Para ello se cuenta con un Registro de Mediadores Voluntarios, profesionales de la



mediación que brindan su tiempo y su experiencia en pro de la cultura de paz.

El registro de los mediadores esta contemplado en la Ordenanza N° 2212-CM-11:

“Llevar el registro, supervisión y evaluación del desempeño de los mediadores comunitarios”.

El Centro de Mediación Comunitaria incorpora en un listado confeccionado para tal fin a los mediadores que se encuentren habilitados con la idoneidad que reviste tal función. Los mediadores serán designados para cada mediación en particular por sorteo. La metodología de inscripción en el Registro de Mediadores Voluntarios de la DPB, se encuentra reglamentado en la Resolución Administrativa N° 027/2016 de fecha 31 de marzo de 2016. Se constituye de manera voluntaria y ad-honorem. Para integrarlo es requisito mínimo contar con título secundario, y título de mediador/a otorgado

En este año se registraron 20 mediadores voluntarios que asisten en forma permanente e ininterrumpida.

Se encuentra establecido que las mediaciones se realizan siempre en parejas de comediación, trabajando en equipo en igualdad de condiciones y responsabilidad. Las parejas se conforman de acuerdo al orden que se establece para el registro como la disponibilidad de los mediadores para participar.

Los mediadores voluntarios cuentan con espacios diseñados para reuniones de intercambio de experiencias, respetando estrictamente el principio de confidencialidad, nutriéndose de los aportes de los mediadores, sus inquietudes, logros y vivencias.

Para profundizar conocimientos y aspectos que se consideren relevante para la tarea del

mediador comunitario, los mediadores inscriptos en el Registro deben realizar el Curso de Actualización Anual, está establecido que todas las actividades académicas y de reflexión del Servicio de Mediación Comunitaria son gratuitas para los mediadores del registro.

En este año también se logró el acompañamiento del CEJUME (Centro Judicial de Mediación), quien recepciona

las mediaciones que ingresan a la Defensoría y las adjudica a los mediadores prejudiciales, los que realizan las

mediaciones en el Servicio de Mediación de la Defensoría del Pueblo acompañados de un comediador de nuestro

servicio. Esto nos permite avanzar rápidamente en el abordaje de los pedidos de mediación y poder recepcionar

mayor cantidad de casos.

Características del servicio de mediación comunitaria

La característica principal del servicio de mediación de la DPB es la rapidez ya que una mediación no demora más de 10 o 15 días como máximo en llevarse a cabo, y esto depende de la disponibilidad de los mediadores. Otra característica importante es que no requiere de asistencia letrada, aunque las partes pueden ser acompañadas por quienes lo deseen (familiar, técnico, vecino), siempre que lo informen con anterioridad y que la otra parte lo acepte.

“comprender...dialogar...registrar al otro...”.

El servicio de mediación comunitaria se adecúa a la demanda de los ciudadanos, tanto en lo que refiere a horarios como en la modalidad. En ocasiones, las reuniones se realizan en forma privada con las partes por separado por cuestiones que tienen que ver con sus propios horarios, hasta que finalmente se logra el encuentro de ambos para buscar en conjunto soluciones compartidas. Muchas veces las personas no tienen intención de elaborar acuerdos compartidos y esta posición también es



respetada por el mediador, que no busca solo el acuerdo entre partes, sino que intenta que se puedan comprender, que dialoguen y logren registrar a la otra persona como un otro válido (humanizando la relación).

Se trata de una instancia voluntaria, confidencial y gratuita. Si bien el proceso de diálogo tiene reglas claras, prima la flexibilidad que permite adecuarse a las particularidades de cada situación. Se privilegia el protagonismo de los involucrados, que son quienes mejor conocen el tema y pueden aportar las mejores soluciones, que además son aquellas a las que puedan comprometerse a realizar y sostener.

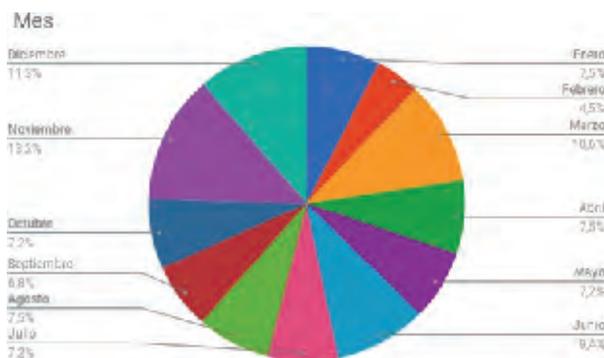
La función de los mediadores es crear el clima apropiado para la conversación, estimular la creatividad para salir de las alternativas excluyentes con las que normalmente las personas llegan a la reunión, promoviendo la ampliación del panorama, la inclusión legítima del otro y la "mirada a futuro".

En el año 2017 el trabajo realizado por el Centro de Mediación Comunitaria se traduce en las siguientes cifras y temas que se pueden definir de la siguiente manera:

Mediaciones realizadas de enero a diciembre de 2017 ha sido un total de 266

Desglose mensual de mayo a diciembre

Mes año 2017	Cantidad	Promedio
Mayo	19	7,2%
Junio	25	9,4%
Julio	19	7,2%
Agosto	20	7,5%
Septiembre	18	6,8%
Octubre	19	7,2%
Noviembre	35	13,2%
Diciembre	30	11,3%

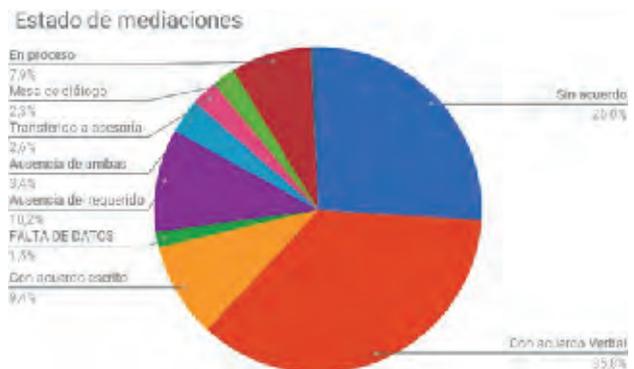


Estados de Mediaciones

El estado de mediaciones indica si la mediación se encuentra en proceso (tiene fecha, hora y mediador designado), finalizada (tiene disposición de cierre donde se indica el motivo del cierre).

Las mediaciones finalizadas pueden ser con acuerdo escrito, acuerdo verbal, sin acuerdo, cerradas por ausencia del requerido, cerradas por ausencia del requirente, ausencia de ambas partes, falta de datos.

En este año 2017 sobre un total de 266 mediaciones hubieron 45,2% acuerdos, (acuerdo verbal un 35,8% y acuerdo escrito un 9,4%).



Los acuerdos son siempre monitoreados y hemos tenido en el transcurso del año un 99% de acuerdos cumplidos en un 100% y un 1% que se debió adecuar debido a que lo acordado no se podía cumplir en su totalidad,debiendo reabrir la mediación y volver a pactar nuevos acuerdos entre partes.





Otros porcentajes tenidos en cuenta fueron: 26,0 % sin acuerdo; 10,2 % por ausencia del requerido; 3,4% ausencia de ambas partes; 0,8% ausencia del requirente; 1,5% falta de datos; 2,6% transferidas a legales y 2,3% mesas de diálogo, en proceso 7,9%.

Descripción de los que solicitan las mediaciones

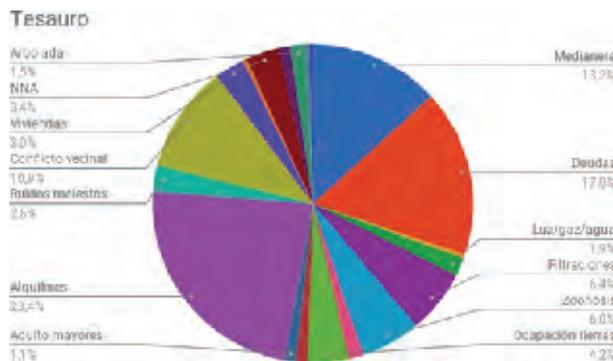
De un total de 266 mediaciones la división por género arrojó el siguiente resultado:

- 54,0% fueron realizadas entre mujer /hombre.
- 26,0% fueron mujeres/mujeres
- 20,0% entre hombre/hombre.

Las mediaciones son solicitadas por personas, las que podemos distinguir por su género: «Género» se refiere a una construcción cultural donde socialmente se nos asignan roles, comportamientos, actividades y atributos de una sociedad que considera apropiado para los hombres y las mujeres. «Masculino» y «femenino» son categorías de género,- Definición de la Organización Mundial de la Salud-, orientado a visibilizar aquellas diferencias y desigualdades sociales entre hombres y mujeres que provienen del aprendizaje, así como los estereotipos, los prejuicios y la influencia de las relaciones de poder en la construcción de los géneros.

Temas

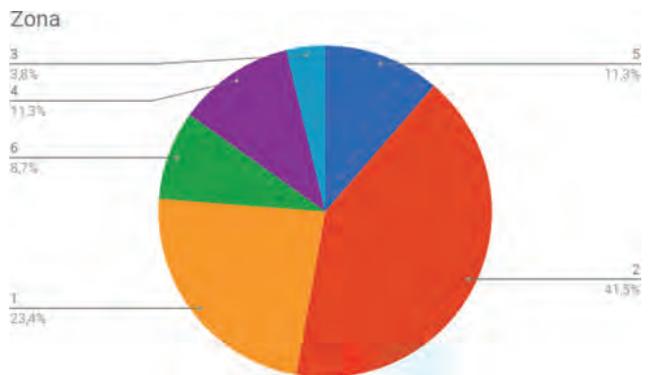
Los siguientes son los temas que afectan a los vecinos en forma permanente y se han estandarizados a través de los años ya que son recurrentes, por lo que hemos podido agrupar la demanda.



Tema	porcentaje
Alquiler	23,4 %
Deudas	17,0%
Medianera	13,2%
Conflicto vecinal	10,9%
Filtraciones	6,4%
Zoonosis	6,0%
Ocupación de tierras	4,2%
NNA Niños/as-adolescentes	3,4%
Viviendas	3,0%
Ruidos molestos	2,6%
Luz/gas/agua	1,9%
Arbolado	1,5%
Saneamiento	1,5%
Adultos mayor	1,1%
Violencia laboral	1,1%
IPPV	1,1%
Escolares	0,4%

Zonas:

La zona nos permite ver de qué lugar geográfico (barrio) provienen las mediaciones, dentro del éjido municipal de la ciudad de S.C de Bariloche.



La zona 1 abarca los barrios: 10 de Diciembre, 112 Vv, Los Pinos, 3 de Mayo, Belgrano, Centro, B° Lera, Pablo Mange, Santo Cristo, Sara María Furman, Tronador, Nueva Esperanza y Las Margaritas. Ésta zona está segunda en la demanda de mediaciones, con un 23,4%.

La zona 2 abarca los barrios: 170, 144, 153, 169, 218, 269, 300, 400, 645 y 96 Vv, 2 de Abril, Arrayanes, Ayelen, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Levalle, Mallín, Malvinas Argentinas, Mutisias, Nahuel Hue I y II, Omega, Perito Moreno, Peumayen, Quimey Hue, Unión, entre



otros. Esta fue la zona donde hubo más demanda de mediaciones, con un 41,5%.

La zona 3 abarca los barrios: Villas Los Coihues, Pilar 2, Catedral y Villa Lago Gutiérrez, un total de 3,8%.

La zona 4 abarca los barrios: San Francisco I, II, III, y IV, 270 Vv, Ñireco, Aldea del Este, Costa del Este, El Cóndor, Las Victorias, San Cayetano y 106 Vv, con un 11,3%.

La zona 5 abarca los barrios: Virgen Misionera, Melipal I y II, Rancho Grande, Escritores Argentinos, Pintores Argentinos, El Mirador, El Faldeo, Pinar del Lago y Pinar de Festa, con un 11,3 %.

La zona 6 abarca los barrios: El Trébol, Colonia Suiza, Villa Llanquihue, Nahuel Malal, Pájaro Azul, Villa Campanario, Península San Pedro, Don Bosco, Casa de Piedra, Bahía Serena, Parque Lago Moreno, Jockey Club, Don Orión, Valle Escondido, 2 de Agosto y Nuestra Sra. De las Nieves, con un 8,7%.

Actividades de Capacitación:

Curso de Actualización Anual para Mediadores – Paraná

Del 21 al 26 de junio de 2017, se participó del Curso de Actualización Anual para Mediadores en la ciudad de Paraná a cargo de las experimentadas docentes Patricia Aréchaga y María Elena Caram.

Este curso de 20 horas de duración estuvo destinado a los integrantes del Registro de Mediadores Ad Honorem del Centro de Mediación de la ciudad de Paraná, conformado actualmente por 110 mediadores comunitarios, quienes con enorme compromiso brindan su tiempo y experiencia para colaborar en el abordaje pacífico de los conflictos de la convivencia en la ciudad.

“...compartiendo espacios de capacitación, profundizando vínculos...”

- Donde dice “Capacitación anual para

mediadores...”

La invitación se hizo extensiva a los colegas mediadores de otras Defensorías del Pueblo, asistiendo en representación de la Defensoría del Pueblo de Bariloche la responsable del Servicio de Mediación, Nora Ceballos.

El objetivo principal de nuestra asistencia fue el de compartir los espacios de capacitación y profesionalización de esta práctica, así como profundizar los vínculos entre nuestras instituciones y sus operadores, obteniendo una red importante de capacitadores y mediadores dedicados al trabajo en diferentes aspectos de la mediación (escolar, comunitaria, justicia restaurativa para jóvenes, etc.).

Encuesta de la Red Federal

En fecha 15/06/17 el servicio de Mediación Comunitaria participo de la Encuesta de la Red Federal, a requerimiento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Presidencia de la Nación, la que se realizó y envió en forma on-line. La encuesta tiene como objetivo principal el Diagnóstico Nacional Prospectivo del Presente y Futuro de la Mediación Comunitaria en la Argentina, además de:

-Establecer un balance de la situación actual de la mediación comunitaria a nivel país, comprometiéndose la situación de los centros de mediación comunitaria y la percepción de los usuarios del sistema.

-Contar con un mapeo de los centros de mediación comunitaria que operan en el país obteniendo información sobre sus estructuras, características funcionales y organizativas, analizando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sistema.

-Describir y analizar las experiencias y los niveles de satisfacción de los usuarios del mecanismo de mediación comunitaria.

-Obtener información completa, oportuna y de calidad, que sirva de apoyo para el diseño e implementación de políticas públicas orientadas a la consolidación de los métodos participativos de resolución de conflictos en general, y la mediación comunitaria en particular.



3er Encuentro Regional de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria,

Los días 28 y 29 de agosto de 2017 se realizó este encuentro en la ciudad de Neuquén, una instancia muy fue muy enriquecedora para el Servicio de Mediación Comunitaria debido a que se pudo interactuar y compartir experiencias con otros profesionales mediadores, autoridades de distintos niveles nacionales, provinciales y organizaciones privadas que se dedican a esta temática.

Se logró el compromiso de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, Dra. Raquel Munt y el área de Relaciones Institucionales de la misma Dirección para coordinar próximas capacitaciones.

Con la guía del Profesor Edy Kaufman se pudo profundizar el tratamiento de Conflictos sociales complejos, pudiendo poner en prácticas metodologías dinámicas para lograr acuerdos favorables para ambas partes y el aporte de bibliografía de su propia autoría, la que fue compartida en forma on-line con los mediadores presentes.

CAPACITACION ANUAL PARA MEDIADORES COMUNITARIOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE, ENMARCADO EN LA ORDENANZA N° 2212-CM-11

TÍTULO DEL CURSO: Herramientas de Negociación para la mesa de mediación.

Días: 10 Y 11 de noviembre de 2017 - Carga horaria: 10 horas Lugar: Instalaciones del Colegio de Abogados calle Palacios 740

Docente: Patricia Valeria Aréchaga - Abogada T° 35 F° 246- Reg. De mediadora N° 001- Ministerio de Justicia de la Nación

Docente: JUAN MARÍA LUCE: Abogado U.B.A (T° 43, F° 360 CPACF) – 1989- Mediador. Especialista en Resolución de Conflictos. -Profesor Universitario en Ciencias Jurídicas (Universidad de

Palermo. 2010)

Cantidad de participantes: 40 personas participaron ambos días, (mediadores y público en general con y sin conocimiento de mediación).

Objetivo General: facilitar el aprendizaje de habilidades para el manejo de situaciones conflictivas. Se trató de entrenar en herramientas, técnicas y habilidades que les permitan a los participantes:

- Reconocer el propio estilo para manejar conflictos.
- Aportar un marco conceptual y una metodología práctica para que los Participantes puedan profesionalizar sus habilidades de negociador ante los conflictos, y puedan manejar negociaciones con clientes internos y externos.
- Identificar los intereses que definen el problema y los límites a la negociación.
- Comprender la incidencia de nuestros modelos mentales en la construcción de los conflictos.
- Proveer herramientas concretas para que los participantes puedan manejar negociaciones con personas difíciles en contextos difíciles.
- Incorporar estrategias para manejar las emociones que traen aparejados los conflictos.
- Entrenar habilidades comunicacionales.

El curso tuvo como eje principal la formación de negociadores eficaces que apliquen herramientas conceptuales y habilidades comunicativas en todos los ámbitos en que se desempeñan.

Cierre del año:

El 12 de diciembre se realizó el cierre del año con los mediadores voluntarios de la Defensoría, realizando actividades y dinámicas de reflexión, las que resultaron beneficiosas para evaluar el trabajo del año. Se analizaron también las dificultades que surgen en la realización de la tarea, dejando cada uno de los participantes sugerencias para mejorar el servicio.



Propuestas que surgieron:

- Realización de una biblioteca de mediación y entrega de material bibliográfico en forma on-line
- Salida a los diferentes barrios para difusión de la herramienta de mediación (armado de cronograma)
- Armado de un proyecto de mediación en las escuelas con capacitación previa prevista por la Defensoría
- Capacitación permanente y encuentros regulares para consolidación del equipo de mediadores y estudio de casos para compartir experiencias.

Otras Actividades:

Se participó de la Capacitación organizada y dictada por la Oficina de la Mujer del Poder Judicial y la Escuela de Capacitación, en el marco de

la Perspectiva de Género, Violencia de Género y Sensibilización, dictada en la ciudad del El Bolsón el 4/10/17 y que en tal circunstancia la titular de la Oficina de la Mujer, solicitó que pudiéramos interactuar con las mujeres que están internadas en el Penal N° 3 de la ciudad de San Carlos de Bariloche, sabiendo que ésta Defensoría debe velar por la protección de los Derechos Humanos del conjunto de los detenidos, y que se podría comenzar con una interacción fundamentada. Asimismo, se presentó una propuesta de curso – taller para ser analizada por esta Defensoría, a efectos de poder realizar un trabajo conjunto con los distintos actores que intervienen en esta temática. ■

Actuaciones

La Defensoría del Pueblo de Bariloche actúa por demanda espontánea, denuncias o de oficio. Las actuaciones de la Defensoría se rigen por los principios de informalismo, gratuidad, sumariidad y accesibilidad.

Toda persona física o jurídica que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea por parte del Estado Municipal, podrá dirigirse a la Defensoría del Pueblo para solicitar su intervención en asuntos de su competencia.

Cualquier persona puede pedir su intervención, sin restricciones por nacionalidad, lugar de residencia, ni el de tener relación de dependencia con el Estado Nacional, Provincia o Municipal. Las presentaciones pueden ser personales o en representación de terceros. Las demandas, quejas o reclamos pueden realizarse también por correo postal o correo electrónico. Las denuncias pueden ser personales o vía terceros, aunque deberán ser ratificados por la firma de la interesada o del interesado y siempre y cuando no exista mecanismo de firma digital válido.

Los meses con mas intervenciones fueron Enero 41.7%, noviembre ,marzo y febrero 16.7% y julio 8.3%

en el tiempo, como fin primordial.

La ciudad no cuenta con otro ámbito donde sus habitantes puedan resolver sus diferencias en forma rápida y con las siguientes características de:

a. Voluntaria: las partes deciden su concurrencia o no a las audiencias que se fijen, así como a dar por finalizado el proceso, si así lo desean, aún sin llegar a un acuerdo.

b. Protagonismo de las partes: ser protagonista implica considerarse autor, agente de las acciones que se desarrollan y de los discursos que se construyen. Pero además, implica sentirse responsable por las consecuencias de las acciones y de los discursos que se

realizan.

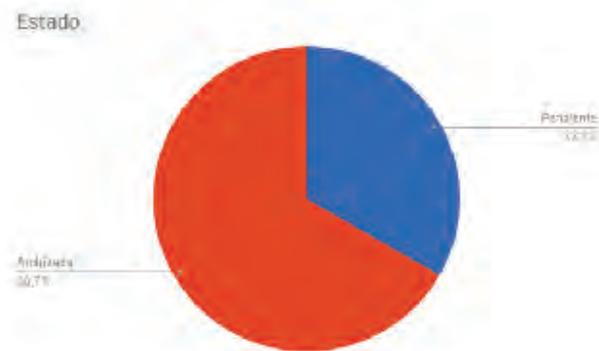
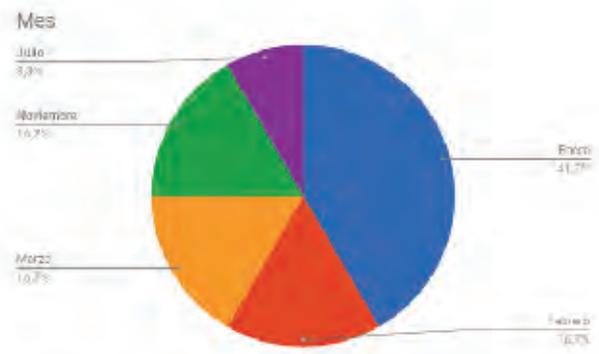
c. Informal: las partes pueden acudir a la mediación sin necesidad de acompañamiento, patrocinio ni representación de un letrado.

d. Confidencial: se deberá mantener la debida reserva de todo el proceso, comprometiéndose las partes en la suscripción de un acuerdo de confidencialidad al iniciar el proceso.

e. Imparcialidad: las partes son asistidas por un mediador neutral e imparcial, habilitado y especialmente capacitado para facilitar la comunicación entre ellas.

f. Gratuidad: No tendrá ningún costo para las partes intervinientes.

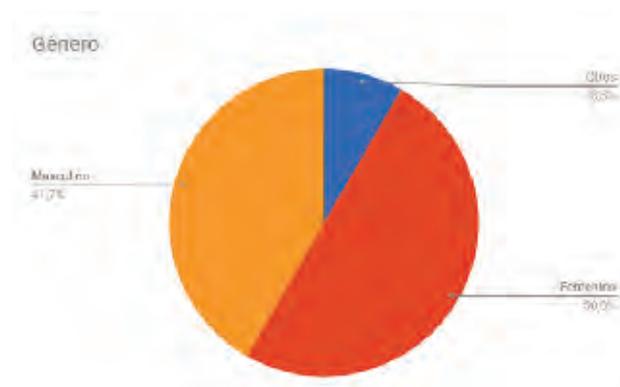
Para ello se cuenta con un Registro de Mediadores Voluntarios, profesionales de la mediación



Del total (12) de las actuaciones el 66.7% (8), están archivadas y el 33.3%(4) siguen activas. (Cabe aclarar que el motivo por el cual siguen activas es porque o estamos esperando respuestas por parte de la Municipalidad, o alguna normativa que este en alguna comisión del Concejo Deliberante, etc).

Género

El 50% de las intervenciones fueron motorizadas por mujeres, el 41.7% por varones y el 8.3% por otros.

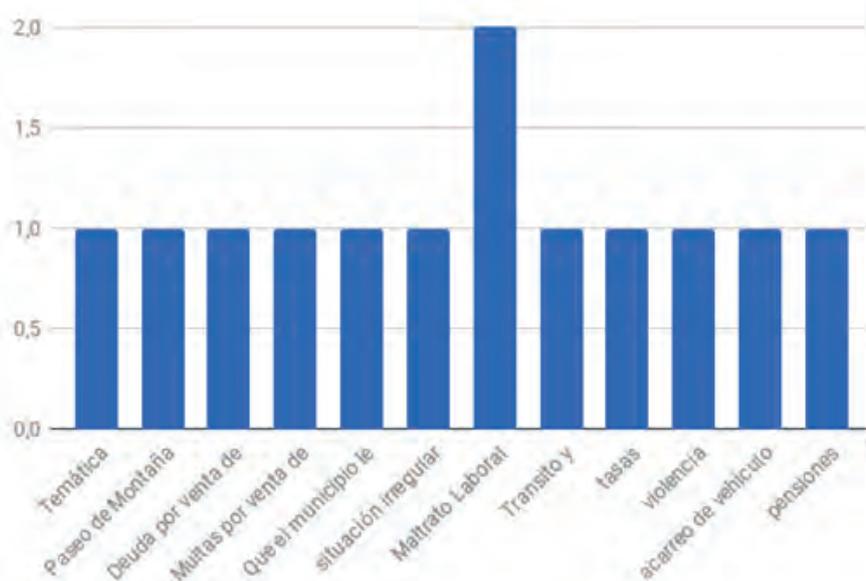


Temáticas

Las temáticas fueron bastante variadas, siendo la de maltrato laboral la más consultada.

La siguen:

- Paseo de Montaña
- Deuda por venta de Alcohol e imposibilidad de habilitación de su despensa
- Multas por venta de fruta fina en la vía pública, y pedir que el concejo apruebe el proyecto de ordenanza de la licitación de espacios públicos
- Que el municipio le dé un plan de cuotas acorde a sus ingresos para poder abonar una deuda que mantiene con la municipalidad por pavimentación en su barrio, cosa que el desconocía
- Situación irregular en que se encuentra el casino de Onelli y Gallardo (Shopping Patagonia). El mencionado modificó su local por lo tanto según establece la ordenanza 1760-cm-07 debe volver a realizar la habilitación y aprobarse por ordenanza.
- Maltrato Laboral
- Tránsito y Transporte pague un problema que tuvo su vehículo cuando se lo acarrearon
- Maltrato Laboral
- Tasas
- Violencia
- Acarreo de Vehículo
- Pensiones ■



CAPITULO III

Prensa

Prensa y Comunicación Institucional

El objetivo del área es acompañar la misión de la institución generando herramientas y estrategias acordes a sus objetivos, fortaleciendo la comunicación institucional, proyectando entonces la comunicación como un servicio de la institución.

La comunicación se trabajó de manera transversal a cada paso que se dió dentro y fuera de la Defensoría donde la idea era reflejar la misión y visión, las políticas públicas, los servicios que se brindan, los logros, las problemáticas sociales, etc.

Al comienzo de la gestión se comenzó con el trabajo de reconocimiento del equipo existente y el que se incorporó, buscando la continuidad de los programas de la Defensoría pero sumándole

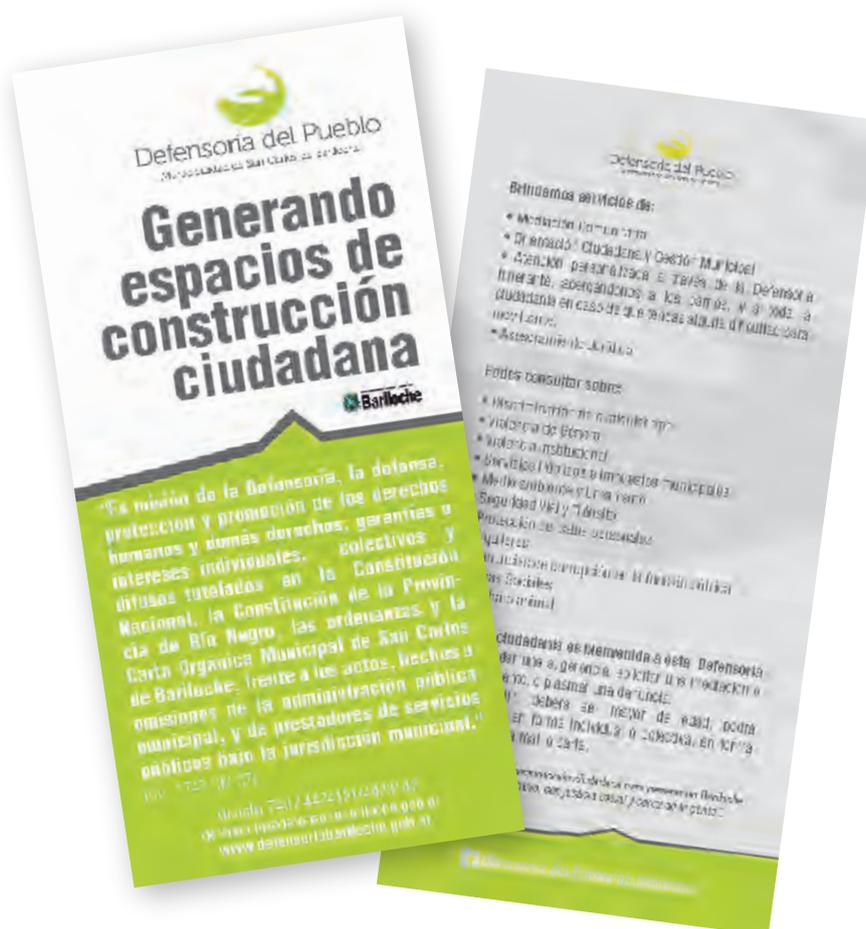
la visión de la Defensora recientemente asumida, Dra. Beatriz Oñate.

Cabe destacar que esta área acompaña el trabajo de todas las áreas, produciendo notas sobre las acciones y el trabajo que se realiza dentro de la institución así como también informando sobre actuaciones, capacitaciones, y distintas temáticas que se fueron atendiendo oportunamente.

Para qué está la Defensoría?

Una de las cuestiones que el área detectó es que gran parte de la comunidad desconoce los servicios que presta esta institución. Los parámetros tomados en cuenta tienen que ver con las consultas realizadas en la Defensoría que, en muchas ocasiones, trasciende nuestro alcance.

Es así como surge la necesidad de diseñar material gráfico corto, conciso, destacando las funciones de la Defensoría, poniéndolo al alcance de la comunidad.





Comunicación Interna

Al presentarse un equipo nuevo, el desafío era mayor, entonces se trabajó en reuniones de equipo proponiendo dinámicas junto al área de Mediación para facilitar los encuentros. El objetivo estaba en poder hacer un trabajo de compartir las distintas situaciones y trabajos que cada miembro del equipo realiza, para estar todos informados y entender las necesidades de cada área y detectar dónde sumar esfuerzos.

Comunicación Externa

Desde el primer momento, se trabajó buscando un vínculo permanente con la comunidad de Bariloche, contribuyendo al bien común a través de las funciones y servicios que presta la institución.

Entendemos que uno de los canales efectivos son los medios de comunicación local, con lo que priorizamos un trato cordial con ellos, atentos siempre a sus necesidades y consultas.

Una de las primeras acciones que realizó esta Defensoría fue el “Festejo por el Día del Periodista”, agasajando a los trabajadores de prensa con un desayuno, aprovechando la oportunidad para que conozcan a todo el equipo.

Esta Defensora participó de innumerables programas de TV, Radio y brindando notas a medios gráficos y digitales de la ciudad y nacionales, dejando abierta su línea particular, entendiendo la importancia de esta herramienta para llegar a la comunidad.

Asimismo, se enviaron, en promedio 2 gacetillas semanales a los medios con información variada, de interés para la comunidad. También se organizaron conferencias de prensa, en muchas ocasiones como con el lanzamiento del Observatorio Electoral junto a la Universidad Nacional del Comahue o mismo en la mesa de diálogo por el conflicto territorial en Mascardi, donde la Defensoría gestionó la convocatoria a los medios, continuando con el lineamiento de esta gestión de promover espacios de diálogo y actuar como puentes para llegar con mensajes a la comunidad.

En algunas temáticas como el reclamo ante la suba del gas, reclamo de cortes de pensiones por discapacidad o en el conflicto territorial de Lago Mascardi, la Dra Oñate inclusive actuó como “vocera” de esta temática, informando las acciones pertinentes a cada situación.

La Defensoría en la Radio

Tras un acuerdo con Radio Nacional, se gestionó un espacio los días jueves por la mañana, a fin de llegar no solo a la comunidad de Bariloche, sino también de la línea sur con una columna informativa sobre distintas temáticas que fuimos detectando significaban una preocupación en la comunidad.

De este espacio participaba la Defensora del Pueblo, o algún miembro de su equipo.

Herramientas de llegada directa a la comunidad:

Página Web y Redes Sociales

Las redes sociales y la página web son hoy el principal medio de difusión de la institución, entendiendo que la Defensoría tiene que tener una comunicación permanente y accesible con la comunidad de Bariloche, que sea transparente y abierta. Consideramos fundamental tener una herramienta como la página y el Facebook (hoy la red social más utilizada) a fin de informar las acciones que realizamos en post de nuestra misión.

La página web tuvo una periódica actualización,

enfocada en los lineamientos que esta Defensora trazó, compartiendo luego sus contenidos a través del canal más utilizado por los vecinos/vecinas de Bariloche: Facebook. Cabe destacar que esta red es elegida por muchos vecinos para hacer sus consultas o reclamos, obteniendo una respuesta inmediata a su mensaje.



Campañas de Bien Público

Este concepto une la comunicación con la publicidad para generar un mensaje que impacte en la sociedad, creando conciencia sobre alguna problemática, buscando fomentar valores y cambios de paradigmas que propicien una intervención positiva en la sociedad. Es fundamental que una institución como la Defensoría acciones comunicativas de este tipo para incidir en los valores y actitudes sociales que favorezcan la convivencia e integración social.

En este sentido, se selló un acuerdo con la Universidad Nacional de Río Negro para diseñar dos campañas de Bien Público sobre: Diversidad y Siniestralidad Vial.

La campaña sobre Diversidad fue elaborada en conjunto con el área de Prensa de la Municipalidad de Bariloche, luego de un trabajo con distintas referentes sociales de la temática para poder llegar a un mensaje que transmitiera lo que sienten y cómo desean que la comunidad los/las mire.

Se logró una pieza gráfica que será presentada durante el 2018.

Por otra parte, también se han compartido y promovido en forma periódica campañas (no de producción propia) de otras instituciones como del Municipio, de organizaciones sociales como la Mesa 6 de septiembre o Luchemos por la Vida, ayudando a poner en escena temáticas que preocupan a esta Defensoría como la basura, siniestralidad vial, etc.

Comunicación Interinstitucional

En este aspecto, se trabajó en entablar vínculos y fortalecer redes con otras instituciones, organismos del Estado, organizaciones sociales para planificar acciones de comunicación en conjunto con temáticas que nos unen. ■

CAPITULO III

Trabajos Institucionales



CAPITULO IV

Trabajos Institucionales

ADPRA: la fuerza del trabajo en conjunto

La Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche forma parte de la Comisión Directiva de la Asociación Civil de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), cuyo objeto social es la cooperación recíproca entre los Defensores del Pueblo de la República Argentina en el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional.

La Defensora participa activamente de los encuentros promovidos por ADPRA y se encuentra en permanente contacto con todos sus miembros, entendiendo que el trabajo en red es clave para promover soluciones colectivas a problemas comunes en beneficio de la comunidad, además de enriquecerse del conocimiento especializado, el intercambio de experiencias y buenas prácticas de otras Defensorías del país.

Incorporación al convenio entre ADPRA y la Cámara Electoral

La Cámara Nacional Electoral (CNE) y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) firmaron un convenio de cooperación para promover actividades de capacitación y difusión cívica electoral en todo el país.

El 13 de junio de 2017 la Defensoría se sumó a este convenio a fin de promover entre sus miembros la realización de actividades de capacitación y difusión cívica electoral basados en los contenidos informativos y curriculares validados por la

CNE.

En este sentido, ADPRA pone a disposición de las Defensorías del Pueblo de Argentina el material desarrollado con la CNE para realizar las tareas de capacitación y difusión en sus distritos. El material se divide en seis documentos destinados a: Autoridades de Mesa; Accesibilidad Electoral; Pueblos Originarios; dos archivos para Jóvenes Electores (uno general y una guía práctica) y un archivo general en contraste para personas con problemas visuales, documentos accesibles.

Cada uno de estos documentos han servido de guía y material de lectura para los miembros de esta Defensoría, sumándoles herramientas para defender y propiciar la participación ciudadana y resguardar sus derechos a la hora de emitir su voto.

Junto a ADPRA Defendiendo a los más vulnerables

El 16 de junio en la sede de ADPRA (Belgrano 763- Capital Federal), la Defensora del Pueblo participó de una reunión de emergencia de los Defensores del Pueblo del país con funcionarios del Ministerio de Desarrollo Social de Nación, luego del anuncio del gobierno nacional de suspender pensiones de discapacidad.

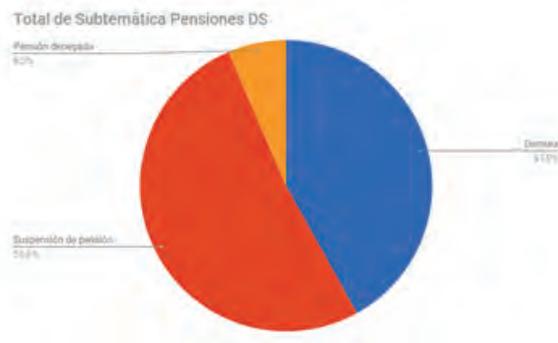
Ante las miles de consultas recibidas en todo el país, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) celebró un encuentro con funcionarios del Ministerio de Desarrollo Social, para avanzar en la rehabilitación de las pensiones suspendidas.

La reunión, fue encabezada por el Defensor del Pueblo de la Ciudad y presidente de ADPRA, Alejandro Amor, quien recibió a la Jefa de Gabinete de esa cartera, Alejandra Cedrola, y al titular de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, Guillermo Badino.

Además de la Dra. Oñate, estuvieron presentes los Defensores Adjuntos de la Ciudad, María América González y Arturo Pozzali; la Defensora del Pueblo de Escobar, Rocío Fernández; el

Defensoría un total de 31 casos en menos de dos meses, consultando por la baja de pensiones. En este sentido, se resolvieron 23

Subtemática Pensiones Social	
Suspensión de pensión	16
Demora en adjudicación	13
Pensión denegada	2
Total	31



RÍO NEGRO > De Bariloche

Restituyeron las pensiones por discapacidad suspendidas

BARILOCHE. Fran 120 personas las que habían denunciado la quita de la pensión. La Defensoría constató que recibieron el depósito del haber nuevamente.

27/05/2017 - 13:21

La Defensoría del Pueblo intervinó por la quita de

Defensores del Pueblo de todo el país reclamaron la restitución de las pensiones a discapacitados

Comunicación especial

El Defensor del Pueblo de la Nación exhibió a la Comisión Nacional de Monitoreo el caso de las suspensiones de todos los beneficiados y, restituyólos. La Defensoría del Pueblo de Bariloche participó de la su Licitad.

14/05/2017 - 10:00

Luchando por los Derechos de los adultos mayores

El 13 de noviembre, luego de conocer el proyecto impulsado por el Gobierno Nacional de Ley de Reforma Previsional, ADPRA emitió el siguiente Comunicado de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina en relación a la actualización de los haberes jubilatorios.

“Los Defensores del Pueblo de la República Argentina vemos con preocupación cualquier intento de bajar el gasto previsional modificando la forma de actualización a partir del 2018, que implique una reducción de los haberes de los jubilados.

Es una realidad que cada vez es mayor el número de personas que alcanza una edad avanzada y en mejor estado de salud. En este sentido, es responsabilidad del Estado garantizar las condiciones que permitan a los adultos mayores contar con los recursos para disfrutar de una vida con independencia y autorrealización.

En el caso de aquellos que requieren cuidados o tratamiento, deben disponer de los recursos para disfrutar de las libertades fundamentales desde una perspectiva de derechos humanos. En este marco, la real inclusión de los adultos mayores tiene relación directa con la equidad en el acceso a beneficios sociales y económicos.

Por todo lo anterior, los defensores del pueblo de la República Argentina consideramos que cualquier intento de regulación que reduzca los beneficios alcanzados por la Ley de Movilidad Jubilatoria actual, significa vulnerar la protección y habilitación de las personas mayores como titulares de derechos humanos legítimamente reconocidos por nuestra Constitución y el derecho internacional”.

El jueves 14 de diciembre, luego de los serios incidentes producidos alrededor del Congreso Nacional, en el marco de la iniciativa del Gobierno Nacional de convertir en ley la reforma previsional, y en el que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires también se viera involucrada en violentos avasallamientos contra su propiedad por Gendarmería Nacional, los Defensores de todo el país consensuaron difundir la siguiente declaración:

Declaración de ADPRA sobre la represión sufrida en el Congreso Nacional

“La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), integrada por hombres y mujeres, que defendemos la plena vigencia de los Derechos Humanos, la Constitución Nacional, el respeto por las Instituciones, por los representantes del pueblo, y



por el Estado de Derecho, REPUDIAMOS enérgicamente la brutal represión sufrida, en las cercanías del Congreso Nacional, por cientos de compatriotas trabajadores, jubilados, gremialistas, estudiantes y Diputados Nacionales, los cuales se encontraban manifestándose en desacuerdo con la Reforma Previsional impulsada por el Gobierno Nacional.

Los Defensores del Pueblo de la Argentina, hemos solicitado expresamente al Poder Ejecutivo Nacional, la integral aplicación del Protocolo de Seguridad de Naciones Unidas. Por tal motivo, resulta repudiable el nuevo accionar violento y represivo de las fuerzas de seguridad. Así pues, en lugar de contener el conflicto desde la prevención, se ha optado por la utilización de la violencia, el amedrentamiento y la represión.

Asimismo, queremos expresar nuestra solidaridad con el Defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alejandro Amor, quien en el desempeño del rol asignado por Naciones Unidas, en procura de llevar a cabo la tarea de gestión de conflictividad social, conjuntamente con funcionarios de la Institución a su cargo, padecieron ataques por parte de efectivos de las fuerzas de seguridad, quienes incluso se han negado a identificarse debidamente.

El Estado de Derecho es el apego absoluto a las normas de la Constitución y a las Leyes que la reglamenta. Las garantías constitucionales deben ser respetadas, principalmente por el Gobierno, porque sin Derecho no hay Estado.

Las instituciones se encuentran por encima de cualquier confrontación política.

Exhortamos al Poder Ejecutivo Nacional, a los Gobernadores de cada una de las Provincias, y a los Legisladores Nacionales, a que garanticen a todos los argentinos la vigencia de los Derechos Fundamentales y el cumplimiento irrestricto de las garantías Constitucionales”.

Jornadas y Actividades con ADPRA: revalorizando la tarea del Defensor y planificando agenda

Los días 6 y 7 de julio la Defensora del Pueblo se hizo presente en el III Plenario Anual 2017 de ADPRA realizado en San Fernando de Catamarca, presidido por el presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), Alejandro Amor, donde participaron también Defensores y Defensoras del Pueblo de todo el país y la gobernadora de Catamarca, Lucía Corpacci.

Uno de los tópicos más importantes que se abordaron fue la necesidad de que esa provincia cuente con un Defensor del Pueblo, lo cual hoy no sucede. Para esto se le acercó el pedido a la gobernadora Corpacci, quien se hizo presente en el encuentro, ya que para todos los miembros de ADPRA es fundamental que todas las provincias tengan un Defensor del Pueblo.

Durante el plenario también se abordaron los siguientes temas: el rol de observador electoral que tendrán las Defensorías del Pueblo en estas elecciones; la situación respecto a las Pensiones No Contributivas de discapacidad y viudez, en el marco de las actuaciones realizadas por las Defensorías para que ningún ciudadano en situación de vulnerabilidad se quede sin su pensión; la actualidad del Programa de Respaldo a los Estudiantes Argentinos (Progresar); la creación del Observatorio de la Violencia contra la Mujer en la Defensoría del Pueblo de San Juan; la creación de un Informe sobre el encuentro de la Red de Migrantes en la Defensoría del Pueblo de Santa Fe; la situación del PAMI y del Programa Precios Cuidados en la Nación, entre otros temas.

Defensora de Bariloche integra la Comisión de ADPRA

El 12 de octubre, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate participó en la ciudad de Buenos Aires de la asamblea de la Asociación de Defensores del Pueblo de la Repú-

blica Argentina (ADPRA) donde definieron la nueva Comisión Directiva del cuerpo y la creación de ADPRA como asociación civil.

El plenario se realizó en la sede de la Defensoría de la ciudad de Buenos Aires, y fue presidido por el actual titular de ADPRA, Alejandro Amor, defensor del Pueblo de la mencionada ciudad. Luego del encuentro, los defensores firmaron el estatuto de Adpra. Entre ellos, la Dra. Beatriz Oñate de San Carlos de Bariloche; Ricardo Riva, de Neuquén; Belén Aragón de Zapala; Fernando Bravo de San Martín de los Andes; Andrés Peralta, de Centenario; y Adriana Santagati, de la provincia de Río Negro.

La nueva comisión tendrá un mandato de dos años y lo continuará presidiendo Amor, defensor de la Caba, y la Defensora Oñate tiene la función de consejera.

Trabajando en defensa de los barilochenses

Ante el aumento desmedido de la tarifa de gas, los Defensores del Pueblo de la Patagonia a fin de defender los derechos de los ciudadanos y advirtiendo sobre la situación del gas en la región consensuaron un comunicado que fuera emitido por la Defensora del Pueblo de Río Negro, Adriana Santagati, en representación de todos los Defensores de la Patagonia, ilustrando además la situación que se vive en la región:

"Hablo en representación de los defensores del pueblo de la Patagonia: Héctor Simionati de la provincia de Chubut, Beatriz Oñate de la ciudad de San Carlos de Bariloche, Andrés Peralta de la ciudad de Centenario y Fernando Bravo de la ciudad de San Martín de Los Andes, estos dos últimos de la provincia de Neuquén.

Los defensores patagónicos defendemos los derechos de las personas que habitan una región escasamente poblada, con una densidad poblacional global de 10.2 hab./km² según datos del INDEC. Puntualmente Río Negro posee 3.1 hab./km², Neuquén 7,00 hab./km² y Chubut 2.3 hab./km². Estos no son datos al azar ni casuales. Lo que sí existe es causalidad y coincidencias comunes en la región. La topografía del territorio, las condiciones ambientales y climatológicas por

sobre todo y las posibilidades que ofrece para el desarrollo de las actividades económicas y productivas, determinan una distribución territorial desequilibrada tanto en la distribución de la población como en su desarrollo económico en toda la región patagónica que repercuten directamente en la vida de sus habitantes.

Por caso, en la Provincia de Río Negro

El 87,2% de la superficie es rural

Solo el 12,8 % de la superficie es urbana

Con 633.374 habitantes: contabiliza 3,1 hab/km² (quinta menos poblada del país)

Solo cuatro localidades poseen más de 40.000 habitantes.

En la Provincia de Chubut, con una población de 509.108 habitantes de los quince departamentos, sólo 4 superan el promedio de densidad demográfica. Los otros 11 están entre 0,1 y 1,3 habitantes por kilómetro cuadrado.

Como ejemplo y para ilustrar con datos precisos de qué hablamos cuando nos referimos a la Patagonia, quiero detenerme en la Región Sur de Río Negro, que abarca el corazón de la Provincia:

- Ocupa el 56% del territorio provincial. Sin embargo, vive únicamente el 3,5% de la población total.

- La densidad poblacional es inferior a 1 hab/km². Piénsese que, por ejemplo, el partido de Bahía Blanca alberga 131,1 hab/km².

- Institucionalmente se nutre de 9 municipios y 28 comisiones de fomento.

- Únicamente Valcheta, Los Menucos e Ing. Jacobacci poseen 4.000, 5.000 y 6.000 habitantes, respectivamente. El resto superan escasamente los mil habitantes.

- Todas las localidades se extienden sobre un sistema lineal de más de 480 km, con distancias entre sí que promedian los 50 km.

- Existen grandes dificultades de conectividad entre concentraciones urbanas.

- El promedio pluvial anual es inferior a los 250 mm al año. Valga como ejemplo que el Desierto del Sahara posee un régimen de lluvias de 249 mm cada 12 meses.

La provisión de gas natural, llega hasta Jacobacci desde el gasoducto cordillerano y solo hasta Valcheta desde la costa. El resto de las locali-

dades utilizan gas licuado de petróleo (GLP) transportado en camiones lo que implica un alto costo operativo y la inseguridad respecto de la provisión del combustible durante el invierno en virtud de las condiciones de transitabilidad de la RN 23 y las rutas provinciales.

La zona se caracteriza por estar sometida a rigurosos procesos invernales. Las temperaturas mínimas alcanzan los -25°C con inviernos que se extienden de marzo a diciembre.

El Gobierno de la Provincia de Río Negro ve la estepa patagónica como una oportunidad y entiende que para lograr el desarrollo es imprescindible ruralizar la población a través de un modelo agro-productivo-exportador.

Son ejemplos concretos de estas políticas:

-La intención de posicionar a la provincia como proveedor de carne porcina y vacuna de la Patagonia, con una zona libre de aftosa. Se proyecta que 2.000.000 de habitantes consuman carne rionegrina. Para eso, se lleva adelante un plan de expansión de forraje para alimento del ganado a través de la sistematización de riego de 150.000 ha. en Negro Muerto, sobre la ruta 250 entre Colonia Josefa y General Conesa a lo que se agrega un Proyecto de Desarrollo de Riego de Campo Grande ampliando la zona existente en 3100 ha.

-A través del Plan CALOR - GAS, un Acuerdo Marco celebrado entre la Provincia e YPF Gas en el año 2013, a la fecha se ha beneficiado a más de 2100 hogares de los parajes de la Región Sur. El objetivo es reducir a la mínima expresión el uso de leña, kerosene y gas oil. Las familias beneficiarias reciben un tanque de un metro cúbico de gas licuado de petróleo, un calefactor y una cocina por cada hogar, ampliando la capacidad de almacenamiento de gas. Todas las instalaciones cuentan con seguros y son inscriptas en la Secretaría de Energía, ofreciendo seguridad y transparencia en las obras realizadas.

- A través del PLAN CASTELLO, plan de desarrollo estratégico-productivo, se proyecta la construcción del gasoducto para la Región Sur, en el tramo desde el empalme con el Gasoducto

San Martín que va por la ruta N° 3 hasta la localidad de Maquinchao, lo que permitirá a todas las localidades de la región sur tener el gas a través de gasoducto y no tener más las plantas de gas licuado. El proyecto no sólo permitirá que los vecinos de ocho localidades (Aguada Cecilio, Valcheta, Nahuel Niyeu, Ramos Mexía, Sierra Colorada, Los Menucos, Aguada de Guerra y Maquinchao) cuenten con servicio de gas natural sino también que nuevas empresas puedan radicarse en la zona fomentando la actividad socioeconómica de la región para la instalación de emprendimientos productivos que generen empleo, mano de obra, para que nuestros jóvenes de la línea sur tengan un futuro a partir del empleo.

Sin embargo esto no resulta suficiente para lograr el pretendido desarrollo. Las particulares características de la región demuestran la necesidad de contar con una atención en lo referente a tarifas diferenciales de servicios públicos, que implique una reducción sustancial y considerable, tanto para el usuario residencial, como para PyMES, industrias, clubes, asociaciones intermedias y sectores vulnerables de la sociedad que tengan acceso a este servicio básico, que permitan consolidar ese modelo agro-productivo-exportador que ha emprendido la provincia.

En otro orden consideramos que el precio de las tarifas debe ser compatible tanto con el momento en que se realizan las paritarias que definen los salarios de los trabajadores, respetando el criterio de progresividad y razonabilidad de los incrementos y evitando que los usuarios caigan en una situación de imposibilidad de acceso a los servicios de energía.

Remarcamos el cumplimiento de los criterios señalados por la Corte Suprema de Justicia de la Nación con relación a la fijación de tarifas, en particular, los de progresividad, razonabilidad y previsibilidad, porque tal como lo expresó la Corte en la fijación de tarifas se está en presencia de un derecho humano; el Estado debe tener una especial prudencia y rigor a la hora de determinarse valor, a fin de asegurar su certeza, evitando restricciones arbitrarias o desproporcionadas a los derechos de los usuarios; el Estado debe

velar por la continuidad, universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, ponderando la realidad económico-social concreta de los afectados por la decisión tarifaria, con el objeto de evitar la aplicación de una tarifa elevada y "confiscatoria", que afecte irrazonable y excesivamente los ingresos de un grupo familiar.

El ENARGAS, por su parte debe cumplir con uno de sus objetivos principales que es proteger "adecuadamente los derechos de los consumidores". De acuerdo a los antecedentes y experiencia constatada por la Defensoría del Pueblo de Río Negro, resulta incumplida, por cuanto ante reclamos y/o consultas sobre la facturación actual aplicada (costos/aumentos), la entidad reiteradamente informa su incompetencia o negativa de resolver sus peticiones, extremo que exigimos debe ser corregido y normalizado en forma urgente.

En Conclusión

Hacer referencia a la región patagónica implica partir de la base que se trata de una región que debe hacer frente a dificultades objetivas de manera cotidiana, lo que impone insoslayablemente la necesidad de que exista una voluntad política orientada a tornar digna la vida de sus habitantes permitiendo su desarrollo.

Los rasgos distintivos de esta zona generan que la provisión adecuada de gas resulte no solo un moderador indispensable de las temperaturas extremas, sino un elemento esencial para la propia subsistencia y para su desarrollo.

Paradójicamente esta amplia región del país alberga importantes cuencas gasíferas tales como Neuquén, Allen y Fernández Oro en Río Negro y el Golfo San Jorge (Comodoro Rivadavia y Sarmiento) en la provincia de Chubut.

Por todo lo dicho, la región Patagónica en su conjunto, dadas sus características geográficas, ocupación y distribución poblacional, perfil productivo, régimen térmico a la que está sometida, dificultades de conectividad y factores de riesgos climático a los que se expone, amerita un tratamiento especial en lo que respecta a la modalidad de aplicación de tarifas diferenciadas

que faciliten su habitabilidad, permitiendo el acceso a un servicio público esencial.

Por todo ello, los defensores patagónicos sostenemos que:

- El acceso al servicio público del gas constituye un derecho humano básico amparado, entre otros cuerpos normativos, por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Culturales y Sociales,

- La región patagónica debe tener una tarifa diferencial que implique una reducción sustancial y considerable, tanto para el usuario residencial, como para PyMES, industrias, clubes, asociaciones intermedias y sectores de la sociedad que tengan acceso a este servicio básico.

- También debe contemplarse una reducción sustancial y significativa del precio respecto del precio del Gas Licuado de Petróleo (GLP)".

Encuentros con los pares

En el mes de julio personal de la Defensoría acudió al acto de asunción del Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo Rivas, acompañando y revalorizando la importancia de la figura del Defensor del Pueblo en cada ciudad de la Argentina, y promocionando el trabajo conjunto con distintas asociaciones de Derechos Humanos abordando temas de seguridad, servicios públicos, género, violencia, etc, participando de las Jornadas sobre Crimen Organizado y Género Trata de Personas y Narcotráfico

Estamos convencidos de que el intercambio de opiniones y trabajo con otras Defensorías nutre a ambas partes sumando herramientas que son efectivas para uno en temas que son transversales a la región.

Trabajo Interinstitucional con el Colegio de Abogados de Bariloche

Junto al Colegio de Abogados, esta Defensoría selló un convenio marco de cooperación académica para el dictado de un curso de "Her-

ramientas de cooperación para la mesa de mediación”, desarrollado durante el mes de noviembre en la sede del Colegio de Abogados con la participación de 40 mediadores (ver pag 45)

Universidad Nacional del Comahue / Universidad Nacional de Río Negro

El trabajo realizado con ambas instituciones se centró básicamente en la articulación para abordar la temática del conflicto territorial. (ver pag 14)

Asimismo, con la Universidad Nacional del Comahue se impulsó en forma conjunta el observatorio electoral, potenciando herramientas de ambas instituciones para fomentar la participación ciudadana. (ver pag 6). ■



Defensoría del Pueblo

Municipalidad de San Carlos de Bariloche

**Generando
espacios de
construcción
ciudadana**



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche