

# Defensoría del Pueblo

Municipalidad San Carlos de Bariloche



<b>Palabras de la Defensora Andrea Galaverna.....</b>	<b>4 - 13</b>
---	---------------

## PRIMERA PARTE

ESTADÍSTICAS 2014-

<b>Informe por Áreas .....</b>	<b>14 - 37</b>
--------------------------------	----------------

Actuaciones

Mediaciones

Gestiones

Orientación Ciudadana/ Consultas

## SEGUNDA PARTE

<b>Área Legales- Recomendaciones .....</b>	<b>38 - 47</b>
--	----------------

## TERCERA PARTE

<b>Promoción y Protección de Derechos .....</b>	<b>48 - 109</b>
---	-----------------

Protección y Promoción de Derechos de las Mujeres; de colectivos de la Diversidad,  
de Personas con Discapacidad; Derecho al trabajo, Derecho a la Salud, Derecho a la Comunicación  
Programas Especiales: Entrenamiento Laboral. Promotores de Derechos Humanos

**Edición y Textos:** Lic. Susana Yappert

**Fotografía y cuadros:** Lic. Eugenia Neme

**Diseño:** Gerardo Patiño

## CUARTA PARTE

### **Relaciones Institucionales** .....110 - 131

Mesas de Incidencia

Convenios

ADPRA- Redes

ILO

Visita a Chile

## QUINTA PARTE

### **Capacitaciones/ Charlas / Debates**.....131 - 135

Organizadas por la Defensoría para la comunidad

Para las Cooperativas de Estacionamiento

Medido y Solidario “Comunicación y Derechos”.

Capacitaciones que realizaron los integrantes de la Defensoría

## SEXTA PARTE

### **Aspectos técnicos y administrativos Rendición presupuestaria** .....136 - 137

## ANEXO .....138.

Bibliografía

Créditos

## Palabras de la Defensora del Pueblo, Dra. Andrea Galaverna

Los Principios de París\* son aquellos relativos al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los Derechos Humanos. La Resolución de la Asamblea General de diciembre de 1993 que contiene esos Principios alienta a los Estados a crear Defensorías y a fortalecerlas cuando ya existen, por el rol que asumen en las comunidades que tienen la fortuna de tenerlas.

Y este rol, según lo establecido por toda nuestra normativa interna, quedará expuesto en este Informe de gestión ante los poderes municipales, autoridades y ante la ciudadanía en general. En la presente publicación queda registro de todas las actividades realizadas durante el año 2014, y que hoy presentamos, según lo establecido en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza 1749-CM-.

Somos prácticamente la única institución dentro del Estado municipal a la que le toca velar por el cumplimiento de los Derechos Humanos, en general, consagrados en nuestra Carta Orgánica, en nuestra Constitución Provincial, en la Constitución Nacional y el corpus normativo del Sistema Internacional de los DDHH al que ha suscripto la Argentina. Esta situación nos devuelve una responsabilidad peculiar: la de ser colaboradores críticos del Estado, la de ser un canal ante éste y la ciudadanía, que procura la reparación de derechos vulnerados.

La instancia de elaborar y exponer públicamente este Informe Final, es el imprescindible balance que sirve a igual tiempo para evaluar nuestro desempeño interno y para transparentar nuestra gestión; aportar insumos, información y análisis, que surgen de los reclamos ciudadanos, y que podrían ser de utilidad al momento de diseñar políticas públicas.

Dicho balance implica la elaboración de datos duros (Primera Parte: Estadísticas 2014) que hablan de todas las personas que han acudido a la Defensoría del Pueblo de la ciudad, detallan por qué motivos y en la medida de nuestras posibilidades, da cuenta de todas las acciones efectuadas a fin de dar respuesta a sus reclamos.

Incrementamos las actuaciones en relación a 2013, pasando de 228 a 278; las Mediaciones Comunitarias aumentaron en un año, pasando de 108 a 167; y las Gestiones, de 155 a 300.

Ponemos un empeño claro en no convertirnos en “gestores de quejas”. No es nuestro rol juzgar, nuestro rol consiste en buscar soluciones, facilitar el diálogo para evitar la escalada de violencia, trabajar intensamente para crear las condiciones de un encuentro transformador entre personas.

Mucho se ha hablado del rol que les cabe a las Defensorías y que se resume en lo que el Dr. Constela define como el de “magistratura de opinión”, en vista a que ésta es una institución extrapoderes que carece de la potestad que tienen los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

Nuestra capacidad de cambio reside en provocar encuentros significativos, instalar la perspectiva de los DDHH como faro ineludible en una instancia de diálogo, por lo tanto, transitamos hacia un rol que podríamos denominar “magistratura de persuasión” en sentido positivo del término. Buscamos persuadir para transformar la confrontación en encuentro y consenso, generando acciones de incidencia que permitan mejorar la vida de nuestros vecinos y vecinas.

\* Ver Anexo



Nuestras herramientas de trabajo son las palabras que hacemos circular en mesas de diálogo, a las que bautizamos “Mesas de Incidencia” (CUARTA PARTE), ya sea en los barrios, en los colegios, en las universidades, entre las instituciones y organizaciones, con las cooperativas, entre ellos y las instancias del poder real, el poder político o los poderes económicos que condicionan la vida de ciudadanos y ciudadanas.

Acompañamos a los vecinos y las vecinas en sus reclamos hacia el Estado, balanceando la lógica que el poder real impone. Interponemos acciones en defensa de sus derechos. Las necesidades de la gente son canalizadas por esta institución y nos ocupamos de dar la palabra a aquellas voces silenciadas, como instancia de fortalecimiento de la sociedad civil, y como ele-

Nuestra capacidad de cambio reside en provocar encuentros significativos, instalar la perspectiva de los DDHH como faro ineludible en una instancia de diálogo, por lo tanto, transitamos hacia un rol que podríamos denominar “magistratura de persuasión”.

mento primordial para generar confianza.

Estar cerca, estar al lado de ellos y ellas, es un imperativo moral que nos permite elaborar el diagnóstico más certero y nos entrena -como equipo de trabajo- para ser unos avezados lectores de la realidad, sumando al análisis coyuntural un posible diseño de escenarios que nos permitan prevenir situaciones a futuro. Nuestra agenda es la que los vecinos y vecinas nos imponen.

En algunas circunstancias nos vimos obligadas/os a apelar a medidas extremas y urgentes, interponiendo Recursos de Amparo para el reconocimiento de derechos vulnerados por el Estado. O bien, tomamos posición en temas que, entendíamos, necesitaban de un posicionamiento claro como ocurrió tras la presentación del Proyecto de Reforma Parcial del Digesto Contravencional -Ley 532- del Gobierno de Río Negro que afecta a la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, vulnerando la prohibición del principio de no regresividad al intentar bajar la edad de punibilidad de 18 a 16 años, proyecto al que la Defensora del Pueblo de Bariloche se opuso.

Asumimos, tal la esencia misma de estos, que los Derechos Humanos vulnerados son exigibles, por lo tanto actuamos como institución obligada a esa exigibilidad, exigibilidad que es también social, política o judicial.

**La Defensoría del Pueblo debe ser independiente del juego de los poderes y eso es mucho más que ser independiente de un poder político determinado, incluye ser independiente de los poderes económicos, de intereses sectoriales, o de intereses corporativos.**

Ante la vulneración de los Derechos, esta Defensoría, debe denunciar, exigir su restablecimiento, pero además, debe participar en la prevención de tal vulneración y debe contribuir a la consolidación de la cultura de derechos. Pretendemos favorecer una cultura respetuosa de los Derechos Humanos, puesto que los Derechos Humanos civilizan las relaciones, nos enseñan el respeto y nos invitan a una transformación que rompa con la lógica del individualismo y de la apatía social.

La Defensoría del Pueblo debe ser independiente del juego de los poderes y eso es mucho más que ser independiente de un poder político

determinado, incluye ser independiente de los poderes económicos, de intereses sectoriales, o de intereses corporativos. Tal independencia es la fuente de legitimidad social y sustento ético que necesita para llevar adelante su tarea.

La independencia no implica neutralidad. No somos una institución neutral. Negar la raigambre política de la Defensoría del Pueblo es ignorar que somos un actor dentro de la lógica política, al igual que el pueblo. El pueblo, hombres y mujeres, somos los sujetos de Derechos, por tanto somos sujetos políticos.

El enemigo de cualquier pueblo y de las instituciones democráticas que las conforman, no es la política, son los poderes que generan exclusión e inequidad.

La política es la única herramienta de transformación social y es nuestra obligación revisar la praxis y las reglas a la luz de la participación ciudadana, la ética y buenas prácticas en nuestro desempeño.



## Ejes de Trabajo de 2014

Con el propósito de optimizar nuestra llegada, cumpliendo con el compromiso de hacer una Defensoría accesible, ampliamos el horario de atención al público, pasando de 4 a 8 horas (el horario anterior era de 9 a 13 hs..., el actual de 8 a 16 hs).

Abrimos una Delegación en el Club Comunitario y sumamos nuevos centros de atención en los barrios, con lo cual cumplimos el objetivo de descentralización. En términos de accesibilidad, trabajamos en pos de la inclusión de varios colectivos en particular y de la ciudadanía en general.

Las temáticas y problemáticas que llegaron este año a la Defensoría nos devolvieron una profunda reflexión sobre el "Derecho a la Ciudad", concepto relativamente nuevo que implica una instancia de construcción ciudadana para hacer realidad este derecho y que cruza el concepto de inclusión y de seguridad.





Seguridad Vial, basura, acceso a la tierra, falta de veredas, acceso al agua, fauna urbana, accesibilidad, ruidos molestos, conflictos por ocupación del espacio público, problemas con el transporte público, o dispositivos de ayuda para mujeres en situación de violencia, tienen un común denominador, y es ese espacio que constituye la ciudad, el espacio público, cuya forma política es el municipio.

El geógrafo y teórico social británico, David Harvey\* afirma que “el derecho a la ciudad no es simplemente el derecho de acceso a lo que ya existe, sino el derecho a cambiarlo a partir de nuestros anhelos más profundos”.

Pero, tal como nos recuerda mi colega de la Defensoría del Vecino de Montevideo, Ana Agostino, “la ciudad, al tiempo que es un espacio de ciudadanía y de encuentro social, es también un espacio de disputa teniendo en cuenta que los anhelos de las personas pueden ser muy diferentes y muchas veces opuestos”.

Y la ciudad, entendida ampliamente como el espacio en el que habitamos, participamos tanto en espacios privados como públicos, interactuamos con la naturaleza; puede ser también -y en consecuencia - territorio de disputas.

Pero hay varios datos peculiares de nuestra ciudad, su situación de frontera y el hecho de ser destino turístico. La ciudad “está preparada o disponible” para el turismo, y esta disposición parece colocar en segundo plano al ciudadano/ a permanente.

Y allí tenemos, una palabra para ser dicha en beneficio del interés colectivo. El filósofo canadiense Charles Taylor habla de “un horizonte de significancia que nos precede, y ese interés colectivo toma la forma de pluralidad presente y de futuro, lo que existe y lo que nos trasciende como personas indivi-

\* Ver bibliografía en Anexo.

duales, lo colectivo tiene que ver con nuestra ciudad y nuestro entorno, la naturaleza, con nuestro presente y el de las generaciones futuras.”

La Defensora de Montevideo nos recuerda estar alertas frente al reclamo puramente individual que implica la afirmación “yo tengo derecho” y nos coloca en una dimensión diferente al hacernos pensar de modo colectivo en relación a ese derecho que enunciamos, que nos transporta a la noción de Derechos de Incidencia Colectiva y que también envuelve al Derecho a la Ciudad.

En este sentido es imprescindible recordar que tenemos derechos como humanas y humanos, pero hay una ciudadanía cívica que nos invita a reflexionar en nuestros deberes, tal lo enuncia el Art. 29 de la Declaración Universal de los DDHH que establece:

- 1.** Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.
- 2.** En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, el orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

**3.** Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

En este espacio articulador y de encuentro que proponen las Defensorías del Pueblo, llegan esas disputas ciudadanas a las que buscamos solución. Concibiendo a estos espacios como plataformas de reparación, de ejercicio de derechos.

Para alcanzar este objetivo, multiplicamos canales y escucha: por eso implementamos el proyecto Defensoría Móvil y atendimos en puntos muy transitados de la ciudad o que presentaban problemáticas específicas (Centro Administrativo,

“...la cuestión de qué tipo de ciudad queremos no puede separarse del tipo de personas que queremos ser, el tipo de relaciones sociales que pretendemos, las relaciones con la naturaleza que apreciamos, el estilo de vida que deseamos y los valores estéticos que respetamos...El derecho a la ciudad es por tanto mucho más que un derecho de acceso individual o colectivo a los recursos que esta almacena o protege, es un derecho a cambiar y reinventar la ciudad de acuerdo con nuestros deseos. Es, además, un derecho más colectivo que individual, ya que la reinvención de la ciudad depende inevitablemente del ejercicio de un poder colectivo sobre el proceso de urbanización...”

*Ciudades rebeldes,*  
**David Harvey**

Hospital, Gimnasio N° 3, Casita Abierta), inauguramos nuestras Mesas de Incidencia, que hoy constituyen uno de nuestros principales ejes de trabajo. También sumamos un programa de radio para que la voz de la gente sea escuchada.



**No es nuestro rol juzgar, nuestro rol consiste en buscar soluciones, facilitamos el diálogo para evitar la escalada de violencia, trabajamos intensamente para crear las condiciones de un encuentro**

en el eje participación ciudadana. Una democracia participativa es una democracia resignificada y madura. Por tal motivo, decidí Recomendar al Concejo Municipal la reforma de la Ordenanza 1749-CM-07 de Creación de la Defensoría del Pueblo de Bariloche a fin de crear condiciones para que la ciudadanía cuente con una instancia de participación en la elección de las candidatas y candidatos al cargo.

Por otra parte, al terminar el año, aprobé la iniciativa de crear un Observatorio de derechos políticos junto con el Centro Regional Universitario Bariloche (CRUB) de la Universidad Nacional del Comahue.

El principio de legitimación es sustancial a este sistema, por tanto, este año volvimos a trabajar para hacer posible el voto a los 16 años en la ciudad mediante encuentros de trabajo con concejales y áreas legales del municipio; al tiempo que se presentó una Acción de Inconstitucionalidad ante del Superior Tribunal de Justicia, que impide a los jóvenes de más de 16 años votar en Bariloche.

### **Balance y proyección:**

2014 fue un año de consolidación institucional y que llegó con desafíos renovados. La Defensoría del Pueblo de Bariloche es una institución nueva y que se resignificó en esta gestión. Hemos trabajado en este sentido y fortaleceremos, en lo que queda de gestión, nuestro claro posicionamiento al lado de

Mediante un Convenio con el Ministerio de Economía, logramos adquirir un sistema informático (COM DOC) que nos va a permitir hacer más eficiente el trabajo y ampliar nuestro horizonte ético. Incorporar esta herramienta administrativa nos permitirá profundizar la autonomía y la autarquía, nos permitirá simplificar trámites y optimizar el uso del tiempo.

En orden a mejorar nuestras gestiones emprendimos diversas tareas: reuniones periódicas, notificaciones, mesas de trabajo, y elaboramos una matriz FODA para revisar nuestro desempeño de modo continuo.

Por otra parte, todo el personal de esta Defensoría realizó capacitaciones que redundan en la especialización de nuestro equipo de trabajo.

### **En pos de la legitimidad**

Entre los deberes que nos cabe a las Defensorías del Pueblo está la promoción de los valores democráticos, en este sentido me propuse, el tomar el desafío del cargo, trabajar



la ciudadanía y en defensa de sus derechos. Esto implica, necesariamente, enfrentamientos con distintas instancias de poderes fácticos, no sólo políticos, también económicos.

Hemos logrado una buena articulación con el Estado Municipal, con funcionarios y empleados públicos que lo componen. Hemos logrado a través del diálogo más resultados que con la confrontación a pesar de la incomodidad o la irritabilidad que ocasiona la interpelación.

Hemos acompañado a numerosas personas en instancias judiciales, promovimos mediaciones entre privados; también reclamamos ante empresas concesionarias de servicios.

Reafirmamos los ejes transversales de trabajo: la perspectiva de los Derechos Humanos que incluye la perspectiva de género, de la discapacidad y de pueblos originarios; presentes en todas nuestras acciones.

Tener este norte claro, nos permitió visualizar dificultades específicas en el abordaje de los grupos económica y socialmente más vulnera-

**Marcha en favor de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, la Defensora Andrea Galaverna junto a la intendenta María Eugenia Martini y el Secretario de Desarrollo Humano, Andrés Lueto.**

bles, donde las violaciones a los derechos son múltiples y concurrentes y la capacidad de revertir situaciones de exclusión social, no depende solamente de una institución como la Defensoría del Pueblo sino de políticas públicas coordinadas y pertinentes.

Pese a estas dificultades concretas, no cejamos en la voluntad de proteger y promover derechos humanos. Pudimos hacerlo en distintos grupos de jóvenes con los que trabajamos durante el año: como las y los integrantes de las cooperativas de estacionamiento medido y solidario de la ciudad; los y las jóvenes con los que trabajamos en la modalidad de pasantías laborales (CENS 9); los y las jóvenes de la escuela de jóvenes y del CEM2, con quienes se trabajó en el proyecto de Corresponsabilías Juveniles y promotores de DDHH; alumnos/as de la modalidad de Teatro del CEM 46; apostando a la transformación que ellos pueden traer a la comunidad desde su voluntad de construirse como ciudadanos comprometidos.

Las estadísticas que elaboramos de nuestro trabajo anual nos permiten visualizar datos novedosos, como la presencia de denuncias de violencia laboral y violencia institucional; no todas registradas como actuaciones puesto que algunas provienen de instituciones provinciales como la policía, el

**Reafirmamos los ejes transversales de trabajo: la perspectiva de los Derechos Humanos que incluye la perspectiva de género, de la discapacidad y de pueblos originarios; presentes en todas nuestras acciones.**

sector salud, desarrollo social, u obras sociales; siendo este tipo de violencias resultado de estrategias disciplinadoras de poderes distintos hacia una ciudadanía desprovista de herramientas para defenderse; o bien las propias instituciones carecen de estrategias de talento humano que incorporen buenas prácticas, perspectiva de derechos que posibiliten erradicar una suerte de tolerancia cero al maltrato.

En relación a la temática de la Discapacidad, y dado que es una de las problemáticas que atraviesan muchos de los reclamos, potenciaremos el área para trabajar articuladamente con diversas áreas del estado municipal.

No puedo dejar de mencionar que el neoliberalismo generó el campo propicio para el conflicto social a través del individualismo

como fundamentalismo, la globalización de la pobreza, el desvío de recursos, desprotegiendo las garantías de derechos; en última instancia, el desguace del Estado, la pérdida del empleo como motor de desarrollo comunitario y humano, ruptura de redes solidarias donde germinan las violencias en los distintos estamentos sociales. Allí el conflicto social abre la puerta al consenso moralizador y normalizador, dos caras de la misma moneda del sistema en el que estamos inmersas e inmersos y que requieren de modo vital de acciones políticas de construcción colectiva .

El año que iniciamos tendrá la marca de las urnas. Es un año electoral en el cual nos tocará resaltar la necesidad ineludible de difundir los valores democráticos, pues la democracia es el único modelo político que puede dar respuesta a nuestra ciudadanía. Una verdadera democracia en el que el pueblo sea protagonista de sus derechos.



A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop at the top and a long horizontal line at the bottom.

Dra. Andrea Galaverna  
Defensora del Pueblo de Bariloche

# Informe por Áreas Estadísticas 2014

En el presente capítulo reflejamos el número y tipo de denuncias que ingresaron en la Defensoría del Pueblo de Bariloche durante el año en curso y que agrupamos en: Actuaciones Administrativas, Mediaciones, Gestiones/ Orientación Ciudadana/ Consultas. En este capítulo se resume la siguiente información: ¿Quién demanda? ¿Dónde?, ¿Por qué temas?, ¿Con qué resultados?



I

## ¿Quién demanda?

***“En el mundo contemporáneo todo ser humano, por el hecho de serlo, es titular de derechos fundamentales que no pueden ser arrebatados o limitados por la sociedad o por el Estado. Sin embargo, la forma en cómo se conciben y practican los derechos humanos está permeada por la manera en que la sociedad configura los prejuicios y costumbres de género, mientras que definen y establecen cómo debe ser el papel, el valor y la jerarquía de mujeres y hombres... Sin embargo, hay una gran cantidad de mujeres que se ven en la necesidad de luchar por sus derechos más elementales como la libertad, la no discriminación, el acceso a alimentos, a la salud, a la educación y al empleo entre otros derechos inherentes a la condición humana. Inclusive para muchas mujeres lograr obtener una vida libre de violencia, tanto en sus hogares como en sus comunidades, es una cara aspiración sin colmar...”***

**Manual para la Formulación de políticas Institucionales de Género- FIO- 2014**

Sin lugar a dudas, fue muy revelador - como consecuencia de haber mejorado el instrumento de recolección de datos para el análisis de nuestro desempeño- constatar el rol social que las mujeres asumen al enfrentar problemas y buscar soluciones a ellos.

El Primer Informe Final aportó datos que demostraron que acuden a la Defensoría mayoritariamente mujeres, en 2013 el 62,45 % de las personas atendidas fueron mujeres. En este segundo Informe la tendencia se repitió pero este año procuramos tener más información sobre este dato en particular.

El 56,61% de mujeres acudieron al área de Gestiones; mientras que el 37,97 fueron varones. La cifra restante corresponde a una personas trans.

De las consultas efectuadas por internet, el 63% corresponden a Consultas de mujeres; 35% varones y 2% no se identifica o corresponden a colectivos, organizaciones, fundaciones.

En 2014, un 62,87 % de quienes requirieron del recurso de la mediación para resolver un conflicto, fueron mujeres (requirentes); en tanto un 61,08% de los requeridos fueron varones.

El 81,5% de las consultas en el Servicio para Personas con Discapacidad fueron vehiculizadas por mujeres, que consultan para sí o por terceros.

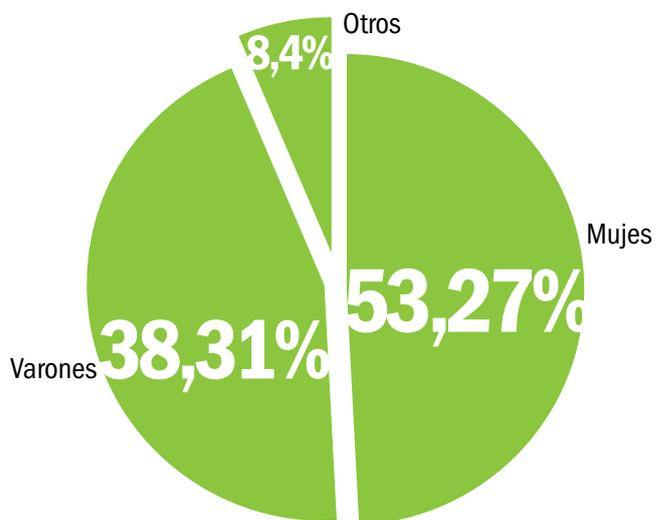
La información nos invita a aguzar la mirada, a estar sensibilizadas/os con lo que implica trabajar con perspectiva de género. Indudablemente la realidad impacta de modo diferencial en varones y en mujeres, por lo tanto, es necesario implementar estrategias específicas, como lo aprendimos al trabajar con las Cooperativas de Estacionamiento Medido y Solidario (ver Capacitaciones).

Los datos son contundentes, motivo por el cual se capacitó a todo el personal de la Defensoría en perspectiva de género, a fin de incorporar un enfoque que dé cuenta de realidades específicas y que dé respuestas adecuadas.

Por otra parte, delineando el perfil de quién de-



manda es destacable la demanda creciente de las personas con discapacidad quienes ven vulnerados sus derechos de modo múltiple, aun cuando es predominante el problema del acceso a la Salud y en específico al tema rehabilitación.





## ¿Dónde demandan?

A la sede central de la Defensoría acude el grueso de los demandantes, en segundo término, nuestra Delegación y por último los Centros de Atención en los barrios.

Un hecho trascendente del año fue la descentralización de la Defensoría. Esta gestión se trazó el objetivo de hacer accesible la institución al pueblo, multiplicando estrategias de llegada y que este año tuvieron como dato distintivo la apertura de la Delegación en el Club Comunitario, la apertura de nuevos centros de atención barrial y las recorridas con la modalidad de Defensoría itinerante.

### Delegación del Club Comunitario:

La Delegación del Club Comunitario quedó a cargo de la Dra. Rosana González, con amplia experiencia en trabajo territorial. La característica de la población que llega a la Delegación es mayormente vecina de la zona donde está emplazado el Club, pertenece a un grupo social signado por la exclusión social y con múltiples derechos vulnerados. Hay más dificultad en ellos para acceder a las instituciones del Estado, ya sea porque desconocen cómo llegar a ellas o porque no hay suficiente difusión de las diversas áreas del Estado para atender a esta población.

Otro dato a destacar de la población que se atiende en esta zona de la ciudad es que requiere de mayor acompañamiento, un acompañamiento más continuo y estrecho, que en algunos casos implica llegar al propio domicilio de las personas que demandan.

### Centros de Atención barrial

Los centros barriales que se abrieron si bien tuvieron una excelente recepción de las Juntas Vecinales y organizaciones sociales, no fueron muy demandados por vecinos y vecinas. Esto nos motivó a repensar estrategias nuevas de llegada, mayor difusión, modificación de horarios de atención, entre otros factores

que implementaremos durante el año 2015.

Proyectamos el año entrante una mayor presencia territorial. Por una parte mantendremos la atención y resignificaremos nuestra Delegación del Club Comunitario; continuaremos en el Barrio 2 de Abril y fortaleceremos la modalidad de Defensoría Itinerante, estrategias de difusión que permitan una multiplicación de las ventanillas de atención. En otras palabras, acudiremos a todo barrio en el que se solicite nuestra presencia.

El territorio es muy vasto tanto como su población, esto nos enseñó a que estar más cerca no es permanecer en una oficina muchas horas sino que hay que participar activamente en los espacios colectivos de los distintos barrios y zonas de la ciudad.

2015 profundizará la cercanía, trabajando con la demanda espontánea y con intervenciones decididas ante problemáticas relevantes. Estar presentes allí donde nos necesiten, en las juntas vecinales, en espacios públicos y en aquellos sitios de importante concurrencia de vecinos y vecinas, etc.

Metodológicamente, y a fin de un optimizar nuestros elementos de recolección de datos vamos a instrumentar una planilla de información exhaustiva. Por otra parte, comenzaremos a georeferenciar datos de modo tal que podamos para volcar la información de las personas que lleguen a demandar a la Defensoría, desagregando toda la información por sexo realidad socioambiental, educativa, laboral, agrupando temáticas y problemáticas. Esta herramienta sirve para identificar perfiles y ocurrencia de problemáticas en distintos puntos de la ciudad.

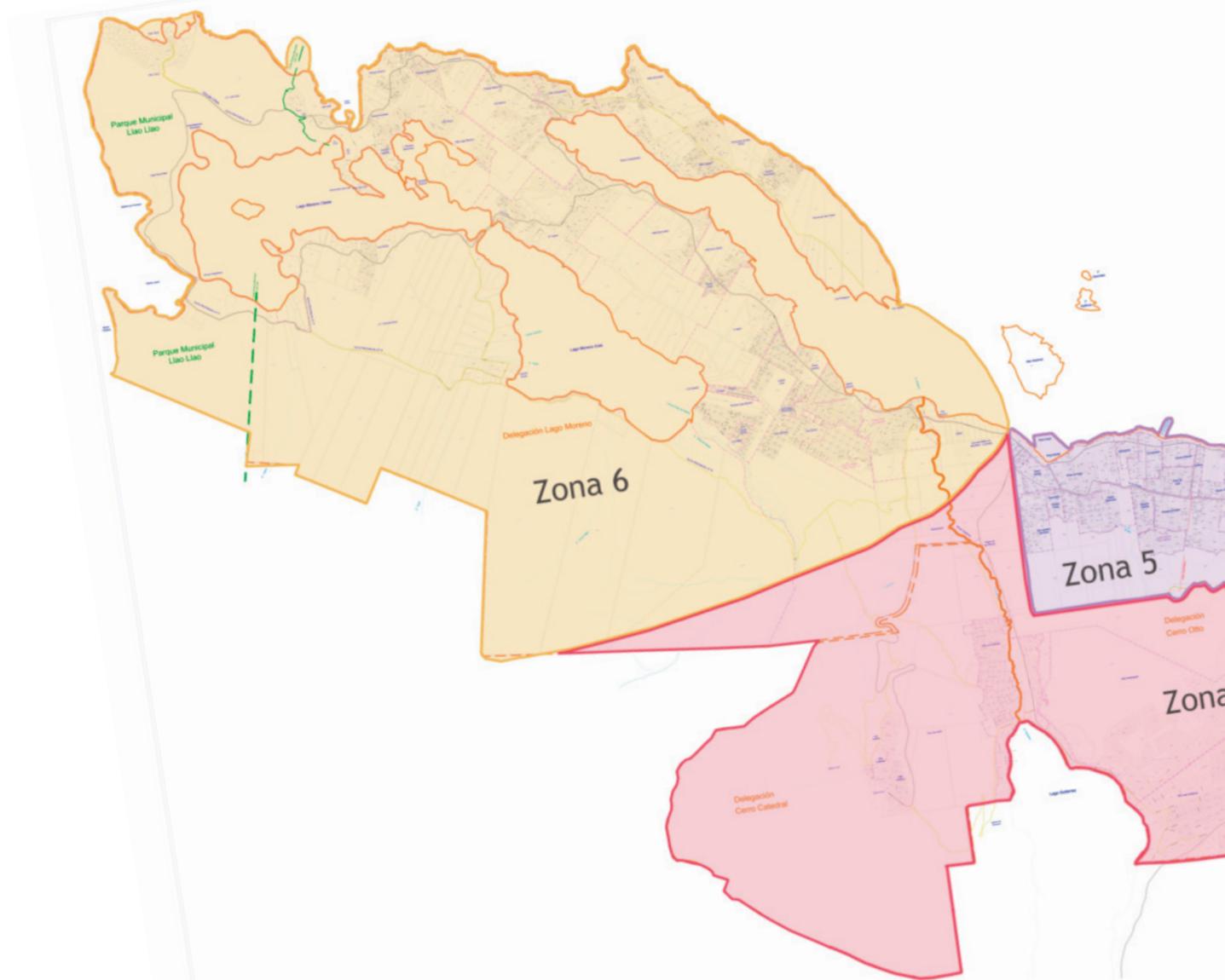
La georeferenciación resulta crucial para identificar problemáticas y sectorizar conflictos, la idea es elaborar un mapa del conflicto, que no se restringe a una localización geográfica sino que aspira a contar con un análisis de tipo social.

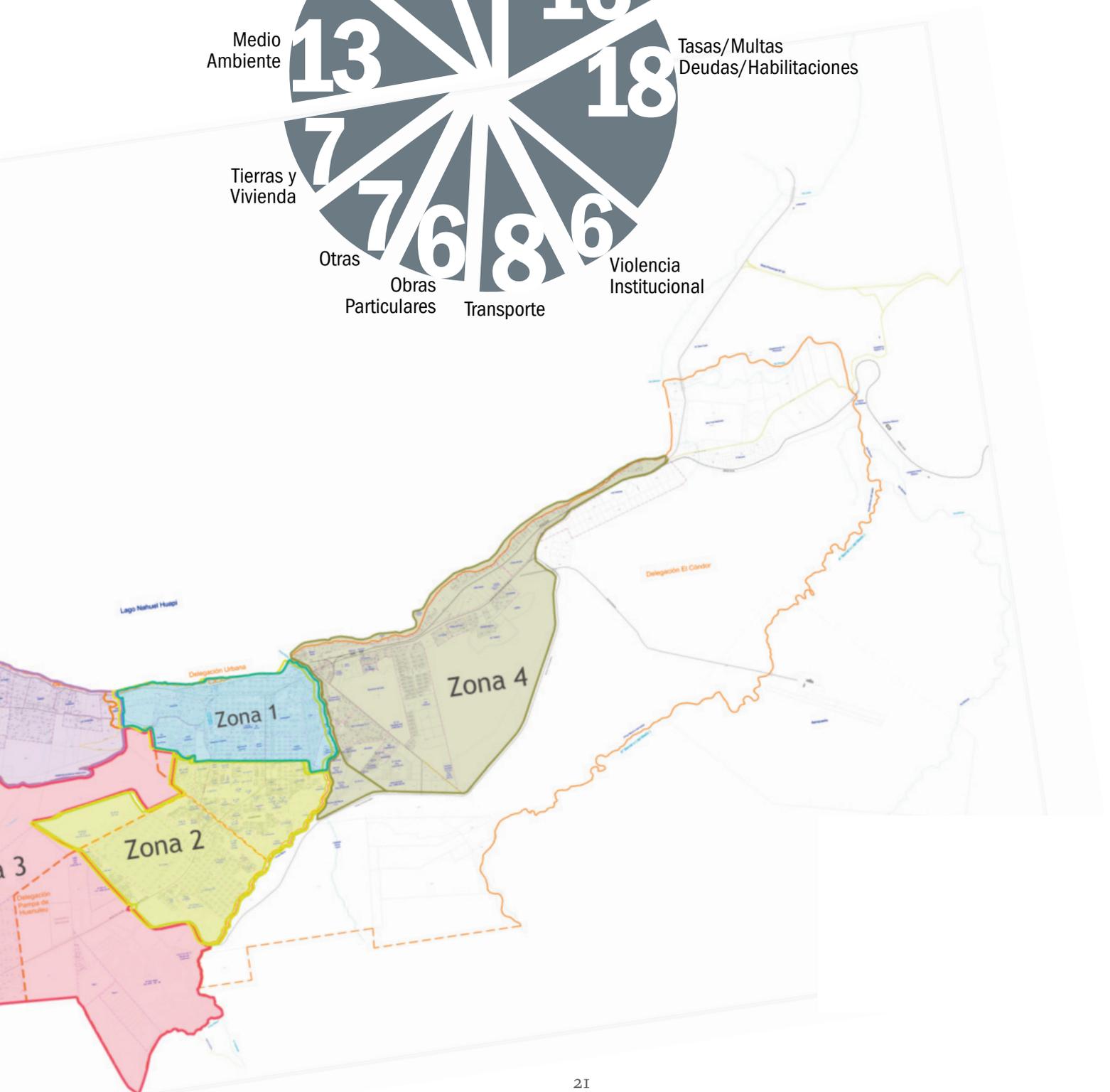
**El territorio es muy vasto tanto como su población, esto nos enseñó a que estar más cerca no es permanecer en una oficina muchas horas sino que hay que participar activamente en los espacios colectivos de los distintos barrios y zonas de la ciudad.**

## Actuaciones

En el año 2014 la cantidad de Actuaciones fue de 278, con un incremento del 22% en relación al primer año de gestión. Por temática municipal son 95 y sumando Mediaciones Comunitarias, 269.

Control y Gestión Comunal, esto se corresponde con falta de acceso a la información pública, gestión del espacio urbano, seguridad ciudadana, seguridad vial, servicios urbanos municipales, espacio público, y temas que involucran a Fiscalización e Inspección Municipal) totalizan un 17% del total; seguidas por Tasas, Multas, Deudas y Habilitaciones (exención de tasas vinculadas a discapacidad, ajustes después del pago anual, multas, etc.) que representaron un 20%; temas que fueron trabajados en articulación de Provincia 17,8%; Tierras y Viviendas 8% (regularización de la tierra, ocupaciones); Obras Particulares 7% (obras antirreglamentarias, rajaduras); Obras y servicios públicos 9%; Transporte Público 9%; Medio Ambiente 16% (aquí también se incluyen basura, antenas y ruidos molestos); Violencia Laboral 6%; Violencia Institucional 6% (agregamos que aquí el problema de la falta de reglamentación que regule accionar de los denominados “patovicas”; en Otros 8% se incluyen los “No abocamiento” y casos únicos. Localización de zonas y barrios en el anexo, cuadro 1 y 2.



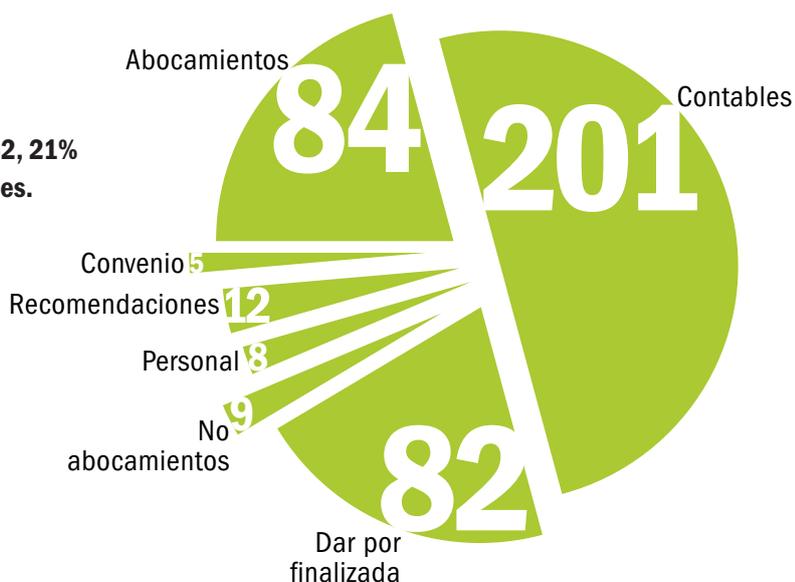


## Las resoluciones totales del año contabilizan 401

Abocamiento 21%  
No abocamiento, 2%

Los requirentes fueron en un 52, 21% mujeres y en un 39, 58% varones.

El 9, 43% corresponde a presentaciones hechas por parejas.



## Pases y enlaces

**“Las autoridades y funcionarios municipales están obligados a prestar colaboración y rendir los informes que el Defensor del Pueblo les requiera, sin que pueda negársele el acceso a expedientes, archivos o medios de información alguno.**

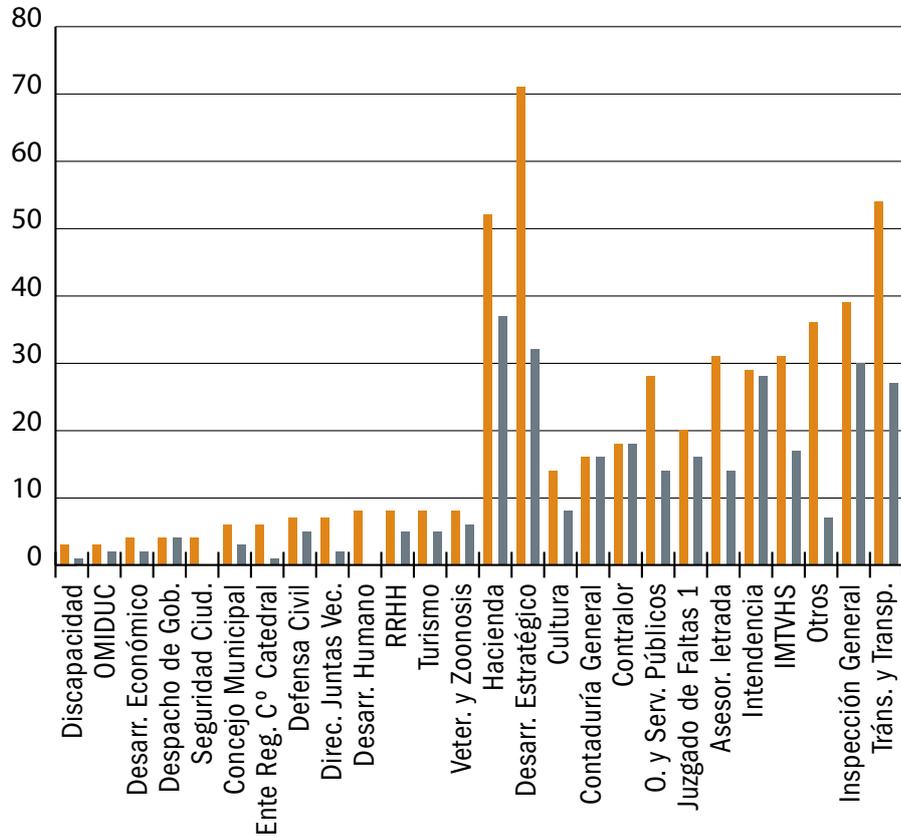
**La autoridad o funcionario que no cumpla estas obligaciones comete falta grave”.**

(Art. 79. Carta Orgánica Municipalidad de San Carlos de Bariloche)

En relación a 2013, los Pases se incrementaron un 173%, por un total de 515; y los Enlaces (respuestas a los Pases) en un 223%, con un total de 300, lo que se traduce como un nivel de respuesta general del 58, 2%.

Cabe aclarar que a este nivel de respuesta se corresponden diversas acciones, o bien se envía un reiteratorio o se emprenden gestiones personales para la obtención de las respuestas. Aun así, hay situaciones que no tienen soluciones satisfactorias, por lo que se remite la consulta a Asesoría Letrada.

Encabezan los pases remitidos hacia Desarrollo Estratégico, en segundo término hacia Tránsito y Transporte; en tercero hacia Hacienda y cuarto lugar, hacia Inspección General. En tanto que Hacienda es la dependencia que más respuestas remitió.



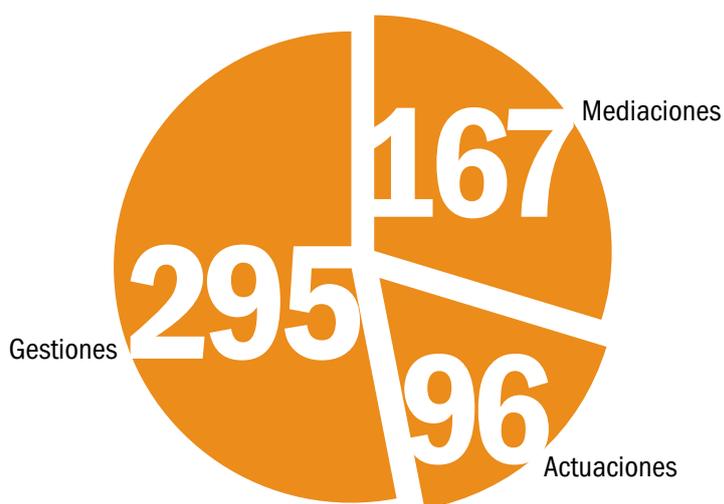
**515**

**Pases**

**300**

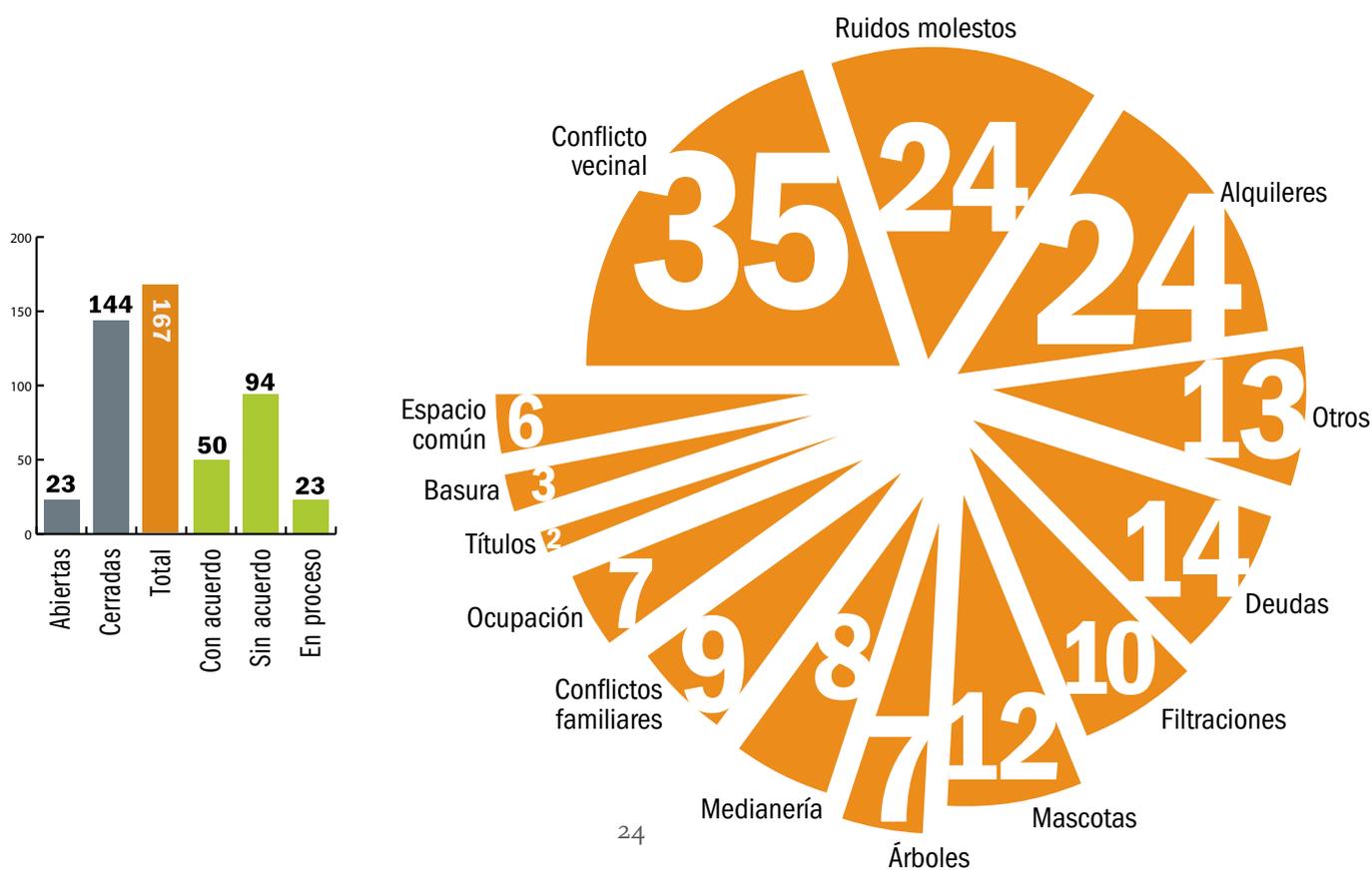
**Enlaces**

## ¿Por qué temas demandan y con que resultados?



## Mediaciones

La mediación es una herramienta para lograr la transformación de los conflictos, transformar el problema en una oportunidad, quitando el componente de violencia.



## MEDIACION COMUNITARIA 2014

El servicio de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de Bariloche constituye uno de los pilares de nuestro trabajo. En sí mismo constituye una instancia de resolución alternativa de conflictos que se intenta ofrecer a la ciudadanía de modo gratuito, confidencial y evitando la escalada de violencia o la vía judicial, más costosa y con tiempos y resultados imprevisibles.

La tarea de este año al respecto se multiplicó, tanto cuantitativa como cualitativamente. En 2013 totalizamos 108 Mediaciones. En 2014 fueron 167, lo que significó un incremento anual del 55%. Ver Anexo, cuadro 3.

Sintéticamente, realizamos más mediaciones y analizamos sus resultados. Por otra parte, multiplicamos los centros de atención y de mediación; capacitamos a jóvenes y abrimos el voluntariado.

Un cambio importante y que redundaba en la calidad del servicio fue que a partir del mes de julio modificamos el sistema de notificaciones el cual permitió garantizar las recepciones de las cartas de invitación a Mediación, ya que se observó durante el primer año de gestión que el sistema de correo tradicional no era efectivo (cartas devueltas, cartas que no llegaban en tiempo y forma, etc). Ello trajo aparejado mayor certeza en la recepción del destinatario y mejoró la concurrencia.

En relación a los acuerdos alcanzados, del total de mediaciones (167) 50 fueron con acuerdo, esto es 35 % del total. Es necesario destacar que entre las partes que alcanzaron un acuerdo, lo lograron verbalmente en un 52% y el 48% lo establecieron por escrito.

De los casos que no arribaron a un acuerdo, 94 casos, el 46% fue por ausencia de una de las partes invitadas a la mediación y el 44% restante porque efectivamente, no hubo acuerdo.

Del total de mediaciones, al cierre de este informe, 23 mediaciones estaban en curso. Recor-



**Equipo de Mediación y Atención de la Defensoría anuncia a Juntas Vecinales la apertura de Centros de Atención .**

**Realizamos más mediaciones y analizamos sus resultados. Por otra parte, multiplicamos los centros de atención y de mediación; capacitamos a jóvenes y abrimos el voluntariado.**

demos que la mediación es un proceso de transformación que lleva sus tiempos, y a cada mediación corresponde un tiempo distinto.

Profundizando el análisis de las personas que intervinieron en este proceso de resolución de conflictos, descubrimos que quienes solicitan el servicio de mediación comunitaria en un 63% de los casos son mujeres; un 36% son varones y 1% son matrimonios.

En tanto que los invitados a mediar, el 61% son varones; el 30% son mujeres y el 9% son otros, organizaciones, colectivos, instituciones, etc..

Llama la atención que las mediaciones que en general involucra a varones se relacionan a temáticas como alquileres y deudas.

Destacamos, como balance, que la mediación es una herramienta de demostrada utilidad y de más fácil implementación para conflictos interpersonales.

Esta herramienta que revaloriza el diálogo, la palabra del otro, requiere de otras estrategias y tiempos en su utilización para el abordaje de conflictos complejos de orden socioeconómico, o vinculados a profunda desigualdad social, en escenarios signados por la pobreza y la exclusión, donde está devaluada la palabra y cortados los vínculos de solidaridad.

Hay conflictos que emanan de la exclusión y de la desigualdad, que están caracterizados por la violencia, donde la palabra no significa donde significa el dolor. La violencia formatea los códigos sociales en los márgenes, tal como explican el sociólogo Javier Auyero y la docente María Fernanda Berti en su libro "La Violencia en las Márgenes-Katz. Ed.

Estos analistas sostienen que "buena parte de la violencia que sacude a barrios pobres como Arquitecto Tucci sigue la lógica de la ley del talión: se ejerce como represalia, como respuesta, frente a una ofensa previa". Pero hay otras formas de agresión que adquieren una forma, según definen, "más expansiva". Es cuando la violencia se esparce "y se parece a veces a una cadena, que conecta distintos tipos de daño físico, y otras a un derrame, un vertido que si bien se origina en un intercambio violento, luego se expande y contamina todo el tejido social de la comunidad".

Afirman que la violencia allí no distingue el ámbito público del privado. Hay "interacciones violentas", interpersonales y criminales, que "depredan las vidas de los más pobres".

Aquí la mediación puede ser resignificada como una práctica de creatividad social, que involucre a las partes pero con sentido colectivo para vislumbrar soluciones, enraizándolas a la vida cotidiana a fin de poder recrear vínculos o crear nuevos vínculos con los otros/as; reeducando en otras alternativas a la violencia en la respuesta al conflicto.

La intersección de lo público y lo privado es el escenario del conflicto y el espacio para el encuentro. Conflicto y consenso aparecerían como dos caras de la misma moneda. Allí es posible construir comunidad, transformar los conflictos y resignificar la palabra, el diálogo.

## Delegación y Centros de Atención y Mediación

La Defensoría en 2014 inauguró cuatro centros de Atención y Mediación Comunitaria, uno de ellos funcionó en nuestra primera Delegación de la Defensoría del Pueblo ubicada en el Club Comunitario (ex Comisaría 28), de lunes a viernes de 9,00 a 14,00 hs; otro funcionó en el Barrio 34 Hectáreas- en Casita Abierta- los miércoles de 12,00 a 14,00 hs.; el tercero en el Club de Regatas (Altura km 20) los primeros jueves de cada mes de 12,00 a 14,00 hs.; y el cuarto en el Gimnasio Municipal N°3 , el cual



funcionó los días jueves de 11,00 a 13,00 hs.

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

Realizamos encuentros con los actores territoriales de cada espacio (miembros de las Juntas Vecinales, Directores de escuelas, Centros de Salud, CAAT, ONG, Hospital Zonal, Delegaciones Municipales, Desarrollo Social, Dirección de Juntas Vecinales, entre otros) a fines de difundir el servicio.

Durante nuestro segundo año de gestión se planificó la apertura de un listado de Mediadores voluntarios a fin de realizar pasantías y observaciones de los procesos de mediación, tanto como participar en procesos de mediación determinados.

Durante 2015 se prevé capacitar en mediación escolar y mediación comunitaria con el Ministerio de Justicia de la Nación, capacitaciones orientadas a la comunidad y que constituirán una de las principales capacitaciones del tercer año de gestión.

### **Visita del equipo a la Delegación Municipal Cerro Otto.**

## TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS

En general los temas que enumeramos en el área de Mediación Comunitaria no han variado, con excepción de intervenciones vinculadas a territorios ancestrales y un aumento en la demanda vinculada a temas de seguridad vial.

La demanda del semestre (enero-diciembre 2014) se centró en los siguientes temas: Conflictos barriales: violencia entre grupos o bandas, integrantes de la misma familia o barrio, etc.; construcciones antirreglamentarias; medianerías-cercos, alquileres, mascotas sueltas o peligrosas, ruidos molestos; servidumbres de paso; filtraciones en unidades funcionales del IPPV: apeo de árboles, deudas con particulares, territorialidad mapuche, conflictos por temas viales: cartelería, cordón cuneta, guardarraill, derivadores, etc.; conflictos derivados del incumplimiento del Plan PROMEBA.

Algunas consideraciones de temas recurrentes que ameritan un énfasis particular:

### PUEBLOS ORIGINARIOS

Durante este año, comunidades mapuces se acercaron a esta Defensoría para requerir de nuestra intervención para resolver conflictos al interior de sus comunidades. Esto no sólo significó un reconocimiento de esta institución como espacio propicio para encuentro y el reconocimiento de derechos, sino también implicó una instancia de aprendizaje para nuestro equipo de trabajo, puesto que nos obligó a interiorizarnos en la cosmovisión de los pueblos originarios y sus modos de organización ancestrales.

Propusimos una Mediación con la Comunidad Buenuleo que resultó exitosa y que culminó con una gestión para que el lonco de la comunidad, con quién habíamos celebrado la mediación, fuese enterrado en su tierras; por otra parte fuimos invitadas como institución veedora a la Asamblea de la Comunidad Tacul, situación que abrió la posibilidad de nuevas articulaciones en las que las comunidades originarias serán protagonistas.



## FILTRACIONES Y CONSTRUCCIÓN EN ESPACIOS COMUNES

Este tema ya fue motivo de especiales consideraciones en nuestro informe 2013. En el presente cobra nuevamente sentido estar en el “territorio”, puesto que atendimos en distintos espacios, primero en el espacio físico del Consorcio del Barrio Boris Furman y luego en el Club Comunitario (Ex Comisaria 28).

Lamentablemente, el IPPV sigue sin tener respuestas frente a estos planteos, salvo en algunos casos puntuales en los que se realizaron inspecciones solicitadas por esta Defensoría, informando luego el estado de situación.

Sigue evidenciándose muy útil la organización desde lo comunitario como “CONSORCIOS”, aun cuando se trabaja desde una situación de irregularidad dominial, en vista a que no todos los consorcistas son titulares de las unidades, las cuales aún están en poder del IPPV.

Esta situación de tantos años sin resolverse, lleva aparejado un deterioro edilicio y conflictos vecinales sin soluciones en el corto plazo; como es el caso de filtraciones, falta de accesos adaptados para personas con discapacidad; imposibilidad de circulación de ambulancias, o salidas de emergencia.

A esto hay que agregar que el IPPV no controla las construcciones antirreglamentarias, aumentando el conflicto en esas viviendas y entre los vecinos y vecinas. Destacamos, en relación a este punto, que a la fecha sigue sin definiciones y acciones la temática de los vecinos que construyen en espacios comunes, motivados por el problema habitacional evidente en la ciudad; y otros simplemente con fines secundarios a ese como las ampliaciones de la vivienda como construcción de garage, cuarto de herramientas, despensa, etc.; situaciones que generan escaladas de violencia significativas terminando incluso en denuncias policiales, inicio de acciones judiciales y en algunos casos reacciones agresivas con lesiones hacia personas o propiedades.

Descubrimos que quienes solicitan el servicio de mediación comunitaria en un 63% de los casos son mujeres; un 36% son varones y 1% son matrimonios.

## RUIDOS MOLESTOS

La temática relacionada con los ruidos molestos en distintos puntos de la ciudad siguió siendo motivo de reclamo de los vecinos. Desde la Dirección de Inspección General se manifiesta la complejidad del abordaje del tema por cuestiones relacionadas con falta de elementos necesarios para las mediciones, multas de valores irrisorios, falta de personal que efectúe tareas en horarios nocturnos, etc.

Dentro de este mismo punto destacamos la gran cantidad de casos en los que se plantean los ruidos molestos por parte de iglesias o cultos esparcidos en todo el ejido de la ciudad y que perturban a una importante cantidad de vecinos y vecinas. Generalmente las construcciones son precarias, no están aisladas acústicamente, se concentra gran número de personas en horarios determinados generando caos en el tránsito al tiempo que son inseguras para quienes asisten a ellas.

A fin de buscar soluciones a la problemática de ruidos molestos impulsamos una mesa de incidencia en la que invitamos a dialogar sobre el particular a Inspección General, Departamento de Electromecánica, Asesoría Letrada, Medioambiente y el Tribunal de Faltas del Municipio a fines de poder abordar de un modo articulado dicha problemática. En el último encuentro se informó desde Inspección General que el decibelímetro fue reparado y que resta la capacitación a los inspectores para su correcto uso.

Durante este período se evidenció una gran problemática con las habilitaciones municipales a locales comerciales bailables que generan gran cantidad de denuncias por ruidos molestos. Algunos de los conflictos que han llegado a esta Defensoría se pudieron abordar desde la Mediación Comunitaria pero se presenta como un tema a resolver desde otros puntos de vista. En relación a lo edilicio, en los bares y bailables debe tenerse en cuenta la capacidad de albergar a determinada cantidad de personas; destinar espacios específicos para fumadores pues de otro modo los que fuman van a la vereda a fumar, ocasionando disturbios en el entorno. En relación a bailables, destacamos la falta de control del personal de seguridad, habiendo recibido denuncias por agresiones; también destacamos la necesidad de articulación con Obras Particulares para la insonorización de estos comercios. En relación a iglesias se debería evaluar la regularización de iglesias o cultos, incorporando normas de seguridad y pautas nuevas de convivencia.

En relación al Paseo de las Picadas, hubo reclamos de vecinos durante 2014 lo cual motivó hacer una mesa de trabajo para llegar a un acuerdo con vecinos, empresarios y Desarrollo Económico, alcanzando líneas de acuerdo que redujeron la conflictiva. En esta oportunidad la Mediación fue una muy útil estrategia de prevención. Esta experiencia también nos motivó a reflexionar en la necesidad de poner en agenda política y en el debate público, la necesidad o no de zonificar el área de bailables y esparcimientos.

## ANIMALES

Los conflictos por perros sueltos en la vía pública (con o sin dueño), animales cuasi-abandonados por sus dueños, número de mascotas por familia o vivienda, sigue generando gran demanda en la comunidad, no sólo por los conflictos entre vecinos que ello genera sino también por el riesgo a la salud y seguridad que el tema plantea. Las mordeduras de perros siguen siendo la primera causa de consulta en las guardias de establecimientos sanitarios. En 2013 hubo 452 consultas por esta causa en el Hospital público local. Pero además es un importante limitante a la libre circulación por la ciudad.

En algunos puntos el problema se extiende a los caballos que los dueños dejan sueltos para pastar, cruzan la cinta asfáltica generando riesgos a los conductores, tal como expresan las denuncias que lle-

garon a esta Defensoría desde la zona oeste.

Las áreas municipales involucradas, como Veterinaria y Zoonosis, nos han manifestado reiteradamente que no hay recursos suficientes, caniles e inspectores para abordar esta problemática. Queda en evidencia que el instrumento ideado de patentamiento de animales, que podría colaborar en mucho en el control de la fauna urbana, no tiene suficiente difusión, y escasean los elementos de control y fiscalización, atentando- además- hacia el control de enfermedades como la rabia, que cuenta con una ley específica de cumplimiento obligatorio.

Por otra parte, esta institución logró un vínculo positivo con organizaciones de la sociedad civil con quienes procuramos acciones a fin de conseguir hogares de tránsito, castraciones gratuitas, etc.

Para concluir, la Defensoría del Pueblo de Bariloche realizó una Recomendación específica vinculada a esta persistente problemática.

#### TEMÁTICAS EN CADA UNO DE LOS CENTROS:

A continuación enumeramos las distintas problemáticas y temáticas que fueron detectadas y registradas en cada Centro de Atención.

##### Barrio 2 de abril/Unión

Claramente aparece el problema vinculado a tierras y viviendas: Recordemos que esta zona ha sido beneficiada con programas nacionales de construcción de vivienda y mejoramiento barrial ( Programa Mejor Vivir y PROMEBA II), aun así se registra una demanda sostenida de nuevas generaciones de pobladores ya establecidos (hijos mayores), que buscan establecerse en el mismo barrio de sus familias o que buscan ampliar sus casas, situaciones que llevan a tensionar la temática de tierras y viviendas tensión que lejos de zanjarse se agudiza con el proceso de ocupaciones de espacios comunes, ante la falta de respuesta.

**Entre los principales conflictos que registramos en los distintos barrios que visitamos podemos enumerar los siguientes: violencia entre grupos o bandas, integrantes de la misma familia o barrio; construcciones antirreglamentarias; medianerías-cercos, alquileres, mascotas sueltas o peligrosas, ruidos molestos; servidumbres de paso; filtraciones en unidades del IPPV: apeo de árboles, deudas con particulares, territorialidad mapuche, conflictos por temas viales; conflictos derivados del incumplimiento del Plan PROMEBA.**

Ante esta situación, se articuló con el Ministerio de Planeamiento de Nación y con la Secretaría de Desarrollo Estratégico, a fin de buscar soluciones a estos reclamos.

Conflictos vecinales: Estos están signados por conflictos entre familias, consumos problemáticos y venta ilegal de alcohol, situaciones conflictivas con la policía, conductas delictivas (portación de armas y drogas). Reiteramos que se trata de una franja de la sociedad marcada por la violencia social, producto de la exclusión y la desigualdad.

Hemos intentado reuniones con diferentes actores que operan en el territorio a fin de intentar abordar diversos temas. Si bien apelamos a técnicas como la mediación, que tiene como central el valor de la palabra, sus resultados son relativos en vista a que allí la palabra está devaluada, desplazada por la violencia como modo de resolución de los conflictos. Estas encerronas nos obligan a repensar estrategias que exceden nuestra competencia y que deben ser necesariamente multiactorales e interinstitucionales.

Conflictos con Obras Sociales/ Monotributo Social: Hemos recibido consultas puntuales sobre cuestiones administrativas con obras sociales, situaciones que nos llevaron a buscar articulaciones necesarias con Desarrollo Social de Nación, Superintendencia de Servicios de Salud y la Delegación de la Defensoría General de la Nación.

#### Centro Boris Furman/Club comunitario:

Los principales conflictos vecinales tienen que ver con consorcios, filtraciones, construcción en espacios comunes, siendo dificultosa la resolución de éste tipo de conflictiva debido a la falta de respuestas del IPPV.

#### Centro Nahuel Malal:

Los principales problemas denunciados por los vecinos/as se relacionan a medianería, arbolado-apeo de árboles, ruidos molestos, y fundamentalmente cuestiones de seguridad vial derivadas de una obra en construcción reciente de Vialidad Nacional (Ruta 237) y que ha impactado en la zona urbana. Tal obra no ha previsto las necesidades específicas que plantea su traza dentro de un área urbanizada. A partir de estos reclamos se interactuó con Tránsito municipal, Provincial y Nacional a fin de instalar derivadores, semáforos, localización de una garita del transporte público, señalización, reductores de velocidad, entre otros faltantes.

#### Sede Central:

En la sede central la problemática de ruidos molestos toma relevancia particular por la cercanía a ella de bares, pubs, gimnasios. También hubo presentaciones vinculadas a servidumbres de paso; medianería, ocupación de porciones de lotes, solicitud de servicios (luz, gas y agua), transporte de pasajeros; temas ambientales relacionados a residuos urbanos, instalación de antenas, obras sociales, falta de cobertura médica, alquileres, programas de asistencia, asignaciones familiares, conflictos familiares vinculados a convivencias de varios grupos familiares dentro de un mismo lote, filtraciones, pago de expensas en consorcios, entre los principales.

Destacamos que el servicio de Mediación Comunitaria se incrementó en un 55% en relación al año anterior, si bien no siempre se alcanzan los acuerdos esperados, seguimos apostando a que la palabra y el diálogo sea el camino para resolver los conflictos, tarea que reviste tiempo y esfuerzo.

**Recorrida por las tierras de la comunidad Buenuleo, comunidad que requirió de nuestro servicio de Mediación Comunitaria.**



Durante 2015 planeamos realizar capacitaciones en Mediación Escolar y Comunitaria, con el Ministerio de Justicia de la Nación, al tiempo que prevemos abordar un aspecto novedoso tal es la Mediación en Salud.

**Durante 2015 se prevé capacitar en mediación escolar y mediación comunitaria con el Ministerio de Justicia de la Nación, capacitaciones orientadas a la comunidad y que constituirán una de las principales capacitaciones del tercer año de gestión.**

# GESTIONES

Las Gestiones se han incrementado un 90% en relación al primer año, pasando de 155 a un total de 300.

Las Gestiones se efectivizan ante dos situaciones: 1) cuando el reclamo no está dentro de nuestra estricta competencia pero creemos que podemos dar una respuesta, una orientación ciudadana que ayude al demandante y 2) cuando el conflicto es fácilmente solucionable con un llamado telefónico o intervención personal y que colabora en destrabar algún trámite.

El 53, 27% de quienes acuden a la Defensoría para demandar son mujeres, que piden ayuda para sí o para terceras personas. El 38, 31% son varones. Del total de gestiones, un 67,80% obtuvieron resultado positivo, el resto fueron derivados, están en proceso o tuvieron resultado negativo, este último 9, 15%. Ver Anexo, cuadro 4 y 7.

Continúan a la cabeza de la demanda, los problemas vinculados al sector Salud, que representan un 53% del total. El subsector Salud- que corresponde a Obras Sociales- es el que mayor problemática concentra dentro de éste. En general la temática Salud ronda los temas: accesibilidad al derecho (acceso a consultas, turnos, prótesis, cirugías, derivación, rehabilitación) y cobertura (co seguros, plus no autorizados o falta de cobertura). Para eso articulamos con la Unidad Fiscal de Investigación de PAMI, con quienes tuvimos una reunión en Buenos Aires para canalizar los reclamos de PAMI que llegan a la Defensoría.

Cotidianamente interactuamos con la Superintendencia de Servicios de Salud especialmente en el tema de monotributistas sociales o problemas de coberturas de determinadas obras sociales.

La temática Discapacidad, representa el 10% del total de gestiones, que incluye algunas consultas vinculadas a temas de salud y geriátricos; en tanto que en tercer término, figuran Servicios Públicos (8%) y en cuarto lugar Tierras y Vivienda (8%).

En relación a ANSES, tenemos nexos permanentes para facilitar trámites, en vista a la frecuencia de demanda de problemáticas relacionadas con el organismo.

## SUBSECTOR SALUD

Este punto refiere a prestaciones de seguridad social y prepagas y muestra los siguientes números:

**Seguridad Social, 57 casos;**

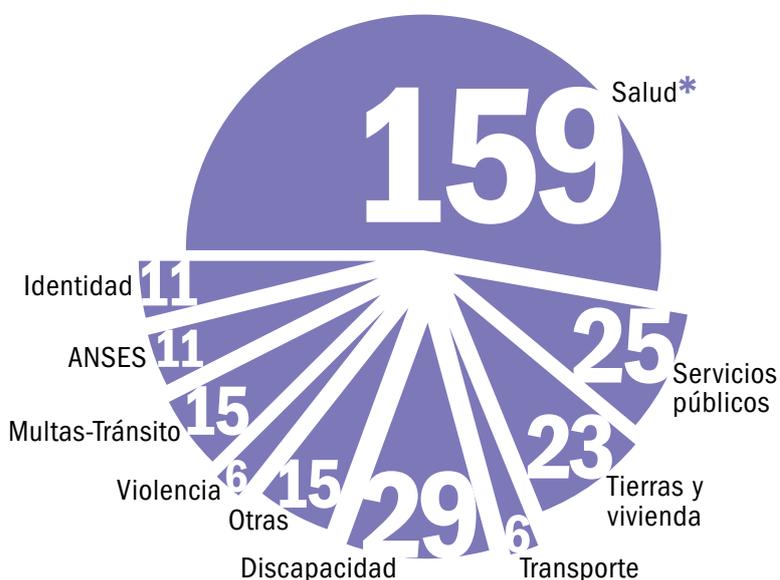
**Hospital, 37 casos;**

**PAMI, 18 casos;**

**IPROSS, 11 casos;**

**PREPAGAS, 10 casos;**

**PROFE, 8 casos**





## Orientación Ciudadana

La orientación ciudadana se realiza de modo personal, telefónicamente y vía internet a nuestra página institucional, correos institucionales y redes sociales.

Como datos significativos del 2014, la descentralización de la Defensoría, la apertura de centros de atención y de puntos eventuales de consulta, impactaron- obviamente- en nuestra tarea de orientación ciudadana.

Como la descentralización tiene su apartado específico, resta dejar registro de la modalidad “DEFENSORÍA ITINERANTE”.

Al planificar nuestra tarea (Planificación estratégica Año 2013) se estipuló que la Defensoría realizaría atención al público en determinados



puntos de la ciudad. Esos puntos estuvieron definidos por la alta circulación de ciudadanas y ciudadanos en el lugar y en vista a situaciones críticas.

En este sentido, realizamos 4 días de atención en el Centro Administrativo Provincial y 4 días de atención en el Hospital Regional. La idea rectora de esta modalidad: hacer accesible la Defensoría para acercar la atención a la ciudadanía, y secundariamente realizar difusión. La Defensora, su Asesor Letrado y parte del equipo atendieron consultas in situ donde se hizo entrega de folletería con la información básica de la institución, al tiempo que tomamos denuncias de vecinas y vecinos.

La presencia en el Hospital Regional se determinó en base a reclamos de ciudadanos y ciudadanas que se acercaron a la Defensoría a demandar por su Derecho a la Salud, vulnerado en el nosocomio local por distintas circunstancias.

Esta oportunidad de intercambio con usuarios/as de salud pública se aprovechó para realizar una pequeña encuesta de opinión cuyos resultados exponemos en el apartado Derecho a la Salud (Encuesta Hospital Ramón Carrillo).

## INTERNET/ REDES SOCIALES

En relación al año anterior hay un notable incremento de consultas que llegan mediante la utilización de la web. Cotidianamente respondemos mails que llegan a nuestros correos institucionales y respondemos consultas que se formulan fundamentalmente mediante la red social Facebook.

Debido al aumento de consultas por estas vías, se decidió contabilizarlas y dejar registro de ellas. Tuvimos un número importante de consultas por cuentas institucionales, cuyo número exacto no pudimos registrar en vista a que fueron borrados mails antes de decidir contarlas. De los correos no borrados y que comenzamos a contabilizar en julio suman 604; a lo que sumamos 1072 consultas por las redes

Consultas Via Web/Redes Sociales				
Motivo de Consulta			Temáticas Consultadas	
Saludacion	Saludar	22%	Vivienda	8%
	agradecer		Vinculadas a Derechos del Consumidor	15%
	Felicitar		Salud	12%
Reclamar/Criticar		9%	Derechos de las mujeres	7%
Compartir Informacion		12%	Venta Clandestina de Alcohol y Drogas	4%
Denunciar		6%	Adicciones	2%
Establecer Contacto		7%	Trabajo/Pedido de Trabajo/Envio de CV	5%
Solicitar Apoyo a Iniciativas		6%	Denuncia a Funcionaria/o pariente de	1%
Envio de CV		1%	Direccion y horarios de Atencion de la Defensoria y otros organizamos Municipales	8%
Consultas de esta Defensoria a funcionarios/as de distintas dependencias del Estado Municipal, provincial o nacional/Consultas entre equipo de la Defensoria		21%	Asesoramiento por citacion judicial, asesoramiento	8%
Solicitar informacion vinculada a telefonos, horarios de atencion, direccion de oficinas publicacion, solicitud de ordenanzas, etc		13%	Castaracion de perros y gatos/Denuncia mala praxis	1%
			Perros sueltos en la via públicos	3%
			Consultas por Ordenanza	2%
			Ruidos Molestos	3%
			Consultas referidas niños, niñas y adolescentes	1%
			Pedidos de Audiencia/Reunion con la Defensora o RRHH de la Defensoria	2%
			Discapacidad	4%
			Denuncia Contaminacion del medio ambiente/Basurales	4%
			Alquileres	3%
			Privatizacion del cerro	1%
			Deuncias por estafa	5%
			Violacion de DDHH de personas privadas de la libertd/Denuncias	1%

sociales Facebook y Twitter (que no corresponde estrictamente a usuarias/ os distintas/os ), del total de todas las consultas efectuadas por internet: el 63% corresponden a consultas de mujeres; 35% varones y 2% no se identifica o corresponden a colectivos, organizaciones, fundaciones.

En relación a los temas de consulta, los agrupamos del siguiente modo:

# Área Legales

“Conclusión de Expediente:  
cuando de las actuaciones  
practicadas se concluya que la  
denuncia se originó  
presumiblemente por el abuso,  
arbitrariedad, discriminación,  
error, negligencia u omisión de  
alguno de los organismos de sus  
ámbito de competencia, el  
Defensor/a del Pueblo podrá  
dirigirse al mismo, formulando  
las Recomendaciones que  
considere oportunas...”

(Art. 21- Ordenanza 1749-CM-07)



III

**E**n este área se analizan previamente las denuncias formuladas por los vecinos, a los efectos de determinar si corresponde que esta Defensoría del Pueblo se aboque de conformidad a lo establecido por la Ordenanza 1749-CM-07. También le corresponde realizar un control sobre las actuaciones en trámite a los efectos de cumplir con las normas del proceso administrativo. Se asesora al personal responsable del trámite de cada actuación en el cumplimiento del proceso administrativo.

En el Área Legales se redactan y se adecuan a la legislación vigente todos los Convenios que ésta Defensoría del Pueblo local celebra con otros organismos o instituciones. También redacta todos los Contratos que ésta celebra con particulares.

Se encuadran en derecho las Recomendaciones que esta Defensoría del Pueblo de Bariloche resuelve emitir en el cumplimiento de sus funciones. Al mismo tiempo visa todas las resoluciones que se dispongan tanto en las actuaciones como en área administrativa.

Otra de las actividades es el patrocinio jurídico de toda presentación judicial que debamos efectuar y realizamos asesoramiento jurídico gratuito al público, al tiempo que acompañamos a ciudadanos en trámites administrativos. Se responde todo requerimiento judicial remitido a esta Defensoría del Pueblo. De igual modo, realizamos gestiones ante organismos públicos.

Por otra parte, efectuamos el estudio de la normativa municipal vigente, y redacta propuestas de proyectos de reforma de Ordenanzas, efectúa compilación de legislación nacional, provincial y municipal en diversos temas.

Instalamos la perspectiva de derecho al momento de los reclamos, tamizando los reclamos a la luz de las Convenciones y del Sistema Internacional de los DDHH.

Acorde a nuestra competencia, este año trabajamos específicamente en la Reforma de la Ordenanza de Creación de la Defensoría del Pueblo y promovimos un recurso de amparo ante la dificultad de un vecino de la ciudad en acceder a un medicamento oncológico.

Otra de las tareas importantes del año fue la presentación de una acción de Inconstitucionalidad presentada ante el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro (Expediente N° 27508/14) a fin de garantizar el derecho al voto de los jóvenes de 16 años de la ciudad de Bariloche, del que esperamos respuesta al cierre de este informe.

## Recomendaciones

En relación a 2013, año en que realizamos 21 recomendaciones, durante 2014, elaboramos 17

A continuación enumeramos y explicamos las Recomendaciones presentadas a los distintos poderes del Estado Municipal durante 2014.

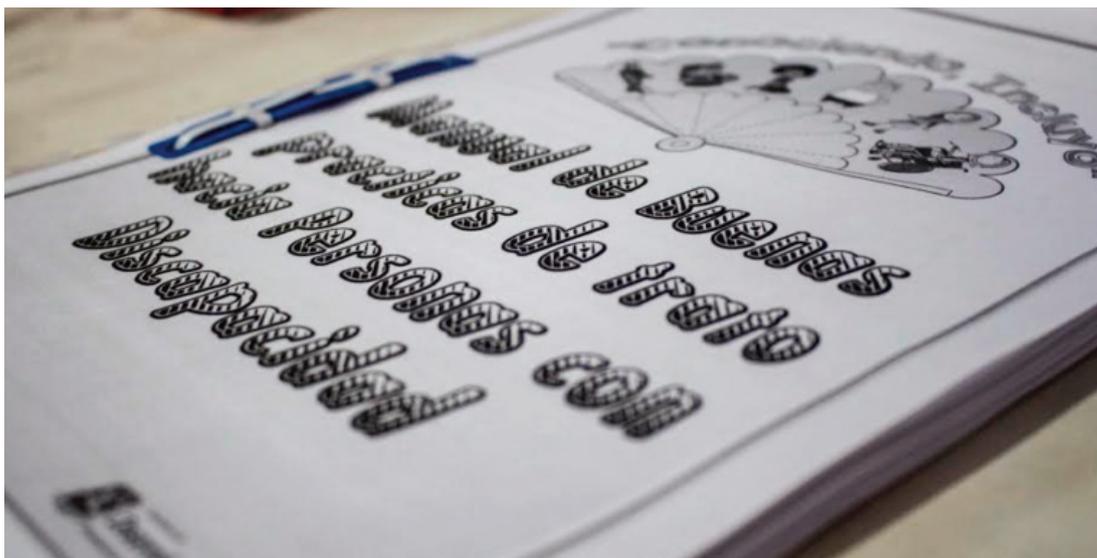
Elaboramos 17 Recomendaciones, todas ellas como resultado de la afectación de un derecho: Reforma de la Ordenanza de creación de la Defensoría del Pueblo; sobre Espacios Públicos; vinculada a Zoonosis (fauna urbana); sobre Antenas; sobre promoción de derechos de las mujeres y colectivos de la Diversidad; en relación a Ruidos Molestos, otra de vulneración al derecho al trabajo de artesanas y artesanos; violencia institucional; solicitud de gratuidad de trámite carnet de conducir para personas de bajos recursos y en relación a la Eximición de tasas municipales para personas con discapacidad. Sin-

téticamente explicamos el sentido de cada Recomendación:

## **Reforma a la Ordenanza de creación de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche**

El 22 de diciembre, durante la sesión extraordinaria y última sesión del año del Concejo Municipal, esta Defensoría solicitó formalmente unos minutos para exponer algunas Recomendaciones efectuadas al poder legislativo municipal.

La primera se refiere a una propuesta de modificación de la Ordenanza N° 1749 CM-07 de Cre-



ación de la Defensoría del Pueblo de Bariloche: “La Defensoría no es nada sin la participación ciudadana, somos una institución para la construcción colectiva, por tal motivo trabajamos en un proyecto para idear un mecanismo que habilite el voto popular al tiempo que otorgue mayor legitimidad al cargo”, afirmé en esa oportunidad.

Los ejes en los que se centran los cambios propuestos: El primero consiste en la incorporación de la participación ciudadana en la elección de la Defensora o Defensor que implica una instancia de voto voluntario de la ciudadanía entre los postulan-

tes al cargo. De la votación quedaría una terna de los tres aspirantes más votados, entre los cuales el Concejo Municipal decide el futuro Defensor o Defensora del Pueblo de la ciudad. El segundo cambio consiste en otorgar la facultad al Defensor o Defensora electo de nombrar un Adjunta/ o, situación que permitiría zanjar una potencial situación de acefalía. El tercero propone establecer dentro de esta reforma, normas éticas que rijan al personal que se desempeña en la Defensoría del Pueblo local. El cuarto se fundamenta en la necesidad de una instrumentación normativa del Servicio de Mediación Comunitaria. Y el quinto estipula la conformación de un Consejo Asesor Ad Honorem para ser consultado en temáticas específicas.

### Espacios Público:

#### **Desembocadura del Ñireco**

Esta recomendación tiene un valor especial puesto que surge de la demanda de la primera vecina que llegó a la Defensoría del Pueblo de Bariloche para hacer su reclamo, el cual consiste en solicitar la recuperación de un espacio público sobre el lago Nahuel Huapi, ocupado por un vecino que no es indigente.

En consecuencia, esta gestión recomienda a la Intendente, a Asesoría Letrada y al Instituto Municipal de Tierra y Vivienda para el Hábitat Social que con la mayor celeridad posible se arbitren todos los medios y se realicen las acciones administrativas, legales y judiciales correspondientes a fin de que el espacio público ubicado entre la Manzana 100, la desembocadura del Río Ñireco y el Lago Nahuel Huapi que hoy se encuentra ocupado por particulares no indigentes, y sea recuperado por el Estado Municipal, y conforme su carácter público sea utilizando en beneficio de toda la comunidad. A igual tiempo recomienda a la Secretaría de Desarrollo Humano que realice un informe socio ambiental en el lugar indicado en el punto anterior y remita los mismos a esta Defensoría y organismos mencionados anteriormente a los fines que correspondan.

#### **Villa Los Coihues**

La segunda recomendación vinculada a espacios públicos se refiere al derecho a un ambiente sano, seguro, equilibrado y apto para el desarrollo humano, derecho presente en nuestro plexo normativo y que consideramos afectado en el espacio público conocido como “la Pampita” en la margen derecha del arroyo Gutiérrez hasta el Puente Negro. Como así también el derecho a la ciudad, concebido éste como derecho humano que contiene otros derechos y que debe ser protegido como bien colectivo, tanto como el derecho a la cultura y al esparcimiento.

Por tanto se recomienda a las áreas de Desarrollo Estratégico, Seguridad Ciudadana y Ejecutivo Municipal la posibilidad de generar “área municipal de recreación en la zona limitada al oeste por el Arroyo Gutiérrez; al este por la Ruta 82; al sur el camino de ingreso al Barrio Los Coihues y al Norte el camino a Catedral (rotonda de Virgen de las Nieves)”, implementando la regulación correspondiente, articulando con las Instituciones de los Estados Municipal, Provincial y/ o Nacional, según corresponda, para garantizar el libre acceso de los ciudadanos tanto de Bariloche como turistas, con la protección necesaria del ambiente, de quienes acceden al lugar por el día, como de quienes residen en el Barrio Los Coihues en forma permanente, explicitando que está prohibido el acampe, que solo se podría hacer fuego en lugares habilitados a tal fin (fogones), además de garantizar la recolección de residuos en especial en época estival. En igual sentido se recomienda a la Secretaría de Seguridad Ciudadana y a la Subsecretaría de Medio Ambiente, de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, que arbitren la articulación institucional



necesaria, para garantizar el libre acceso de los ciudadanos tanto de Bariloche como turistas, con la protección necesaria del ambiente, protección de quienes acceden al lugar por el día, como de quienes residen en el Barrio Los Coihues en forma permanente, a través de la articulación con la Policía de Rio Negro.

### **Barrio INTA**

Por último y en relación a espacios públicos, la Defensoría del Pueblo de Bariloche elaboró una Recomendación como consecuencia de una presentación de una persona que vive hace 25 años en un inmueble cuya titularidad la tiene el Municipio, hogar que tiene una persona con discapacidad en la familia. La Defensoría recomendó "Que se debe analizar a través de Asesoría Letrada del Municipio y del IMTVHS si en la legislación vigente existe algún tipo de instrumento que permita a las familias relevadas continuar poseyendo el inmueble, sin que el Estado Municipal pierda la titularidad del dominio. Por ejemplo, a través de figuras como la cesión, el comodato y/o el derecho de usu-

fructo, imponiéndose a los habitantes el correspondiente cargo, y garantizando los derechos ya mencionados de acceso a las costas del lago (a través de las correspondientes servidumbre). Que al momento de cesar el usufructo o comodato, se asegure el derecho a la vivienda en otro espacio físico o bien en el mismo lugar como sea la decisión de la autoridad. Que esa búsqueda, sería coherente con los más de 25 años de posesión, y el accionar del Estado que -como se dijo reiteradamente- los ha relevado y ayudado a conectar servicios básicos. Que en el documento legal, que permita la regularización, se debe dejar a salvo la titularidad del predio como espacio público de la municipalidad, y que los beneficiarios solo serán quienes han sido relevados, no pudiendo éstos ceder o transmitir derechos sobre el bien inmueble”. Y recomienda a la Señora Intendente Municipal, y al Instituto Municipal de Tierra y Vivienda para el Hábitat Social que arbitre los medios y las diligencias correspondientes para que a través de los instrumentos legales que consideren pertinentes se regularice la situación de las familias (relevadas) habitantes del predio NC 19-3-A-21-007 por los motivos expuestos, preservando el derecho de acceso a la costa del Lago Nahuel Huapi y la continuidad de la titularidad registral en cabeza del Estado Municipal.”

### **Zoonosis**

Atento a que la existencia de perros sueltos en la vía pública constituyen un problema puesto que se atenta contra la salud, la seguridad e integridad de las personas y se afecta el derecho a la libre circulación; atento a que constituyen el 10 % de temas que llegan a Mediación, y el primer tema de consulta en las salas de urgencia de hospitales y sanatorios, esta Defensoría recomendó a la titular del Ejecutivo Municipal, que “arbitre los medios necesario para el efectivo cumplimiento de la Ordenanza 1931/09, por parte de la Dirección de Zoonosis, dadas las consideraciones, y la dimensión del problema, y la existencia de un buen instrumento normativo que define y permite el abordaje de la fauna urbana”. Por otra parte, que evalúe “la posibilidad de que el registro y patentamiento de canes obligatorio, incluya fotos de los mismos y pueda consultarse en la página web de la Municipalidad, no solo los registrados sino también los perros perdidos y los que se darían en adopción”, inculcando pautas de tenencia responsable de mascotas y a fin de alcanzar estándares recomendados para la temática de la fauna urbana.

### **Antenas**

Como resultado de la denuncia de vecinos en relación a una antena de telefonía celular instalada en la ciudad sin previo aviso, la Defensoría recomendó a la Secretaría de Desarrollo Estratégico y a la División Registro de Antenas revea el Permiso de Instalación y todos los actos administrativos relacionados a una antena de telefonía celular hasta tanto cumpla con los postulados, conceptos, y principios surgidos de las jornadas de trabajo realizadas por esas áreas durante el último año (referida en los considerandos), y de tal manera que se cumpla con la minimización de impacto visual, paisajístico, estético y de máximo camuflaje; como así también con la información precisa y transparente a los vecinos del lugar en cuanto a todo lo concerniente a la instalación en dicho predio. Y recomienda al Concejo Municipal arbitre todos los medios para iniciar el procedimiento de reforma de la Ordenanza 1995-CM-09, por los motivos expuestos y con especial consideración de la Resolución N° 11 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, del día 28 de Marzo de 2014.

También que realice un exhaustivo análisis del Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Redes de Comunicaciones Móviles adoptado en el marco del Acuerdo de Colaboración entre la Federación Argentina de Municipios (FAM) y los Operadores de Comunicaciones Móviles (OCM) suscripto



el 3 de Noviembre de 2008 en presencia de la Secretaría de Comunicaciones. La reforma propuesta en el punto anterior tiene el fin de dotar a nuestra ciudad del instrumento legislativo acorde al conocimiento científico actual, al interés económico de nuestro municipio, al menor impacto ambiental (contaminación visual) y que además contemple instancias de participación ciudadana en términos de licencia social, instancia para la que nos ofrecemos como actores en las mesas de concertación.

### **Diversidad**

Se recomienda al Consejo Municipal que cree un Consejo Asesor LGBT con el objeto de articular

acciones locales a fin de difundir y promover derechos de las personas de colectivos de la diversidad a la luz de nueva normativa incorporada por Nación.

### **Artisanos/as**

Debido a que nuestra normativa protege el derecho de toda persona a un trabajo, derecho que alcanza a las personas con discapacidad, y éste se vio afectado en el ámbito de la feria municipal de artesanos; se recomendó a la Señora Intendente que se cumpla el artículo 5 de la Ordenanza 2104-CM-10, para garantizarse el ejercicio y goce de los derechos de las personas con discapacidad, considerando el cupo del 4% como un tope inferior (mínimo y/o piso); y la efectiva realización de

“ajustes razonables” (art. 2 de la ley 28378) y evitar “discriminación por motivo de discapacidad” (concepto del mismo artículo referido). Y que se cumpla con la prioridad establecida por la Ordenanza 2104-CM-10 a las personas con discapacidad en la adjudicación de puestos en las distintas ferias municipales.

En relación a feriantes, se elaboró otra recomendación vinculada a la demanda de una vecina de ejercer su derecho al trabajo, de modo seguro y sin ser objeto de discriminación y libre de violencia. En consecuencia se recomendó al Ejecutivo Municipal, que “todos los aspectos vinculados a las Ferias Artesanales (cubiertas o descubiertas) pasen a formar parte de la órbita de la Subsecretaría de Desarrollo Económico, siendo que la actividad de los feriantes evidencia mayor vinculación con una actividad comercial que meramente artesanal, generando conflictos ajenos a la injerencia propia del área de Cultura. Recomendamos que se desarrollen estrategias de conformación de grupos basados en el respeto, colaboración, solidaridad, no discriminación e inclusión. Y, por último, desarrollar mecanismos transparentes y objetivos de fiscalización, ingreso y egreso de feriantes, condiciones y/o requisitos, causales de suspensión y/o remoción, etc.”

#### **Gratuidad de trámite carnet de conducir para personas de bajos recurso**

En relación a este tema, y en vista a que acceder a un carnet de conducir requiere de un costo pues el servicio de revisión médica está tercerizado, se recomendó a la Intendente Municipal que se instruyera con los prestadores de salud habilitados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial o a través de Salud Pública, algún mecanismo que permita el acceso a los exámenes médicos necesarios para obtener o renovar la licencia de conducir sin costo. Definiendo previa y claramente la población beneficiaria de tal decisión, ejemplo jubilados, desempleados, receptores de planes sociales-AUH, PROGRESAR, etc.

#### **Eximición de tasas municipales para personas con discapacidad**

En vista a la existencia de normativa específica que considera ciertos beneficios impositivos a nivel provincial y local para personas con discapacidad, se solicita a la intendenta que exima del pago de tasas municipales a algunos vecinos de la ciudad.

Apartamiento temporario de un funcionario mientras se investiga denuncia de violencia laboral.

Se recomendó a la Junta de Calificación y Disciplina y a la Dirección de Recursos Humanos que disponga el apartamiento temporario de quien preside el Consejo de Discapacidad hasta tanto se investiguen denuncias en su contra.

#### **Junta Vecinal San Ignacio del Cerro**

Un vecino denuncia haber sido sancionado por esta junta vecinal con lo que ve coartado su derecho a la participación. En tal sentido se recomienda a la Dirección de Juntas Vecinales que intervenga en la problemática planteada por el vecino, y que analice la proporcionalidad entre la sanción de prohibición de “participar durante un año en las reuniones Comisión Directiva y en cualquier subcomisión que esté conformada o que se vaya a conformar en el futuro”. Como así también si se ha garantizado el derecho de defensa; y el derecho de participación ciudadana del vecino.

#### **Consejo de las Mujeres**

En vista a la persistente desigualdad y efectos de ella en la sociedad, a la desarticulación de la asistencia de mujeres víctimas de violencia se recomienda al Concejo Municipal impulsar la conformación



del Consejo Asesor de las Mujeres dedicado a coordinar las acciones y políticas públicas que tengan el objetivo de mejorar la atención de mujeres víctimas de violencia, así como el acceso a goce pleno de los derechos que acompañen el pleno desarrollo de las mujeres. De acuerdo a los fundamentos y objetivos expuestos en los Considerando. Que tenga además la representación de todas las instituciones provinciales, nacionales y judiciales que se ocupan de la temática, así como también las organizaciones de mujeres que luchan diariamente por los derechos de las mismas.

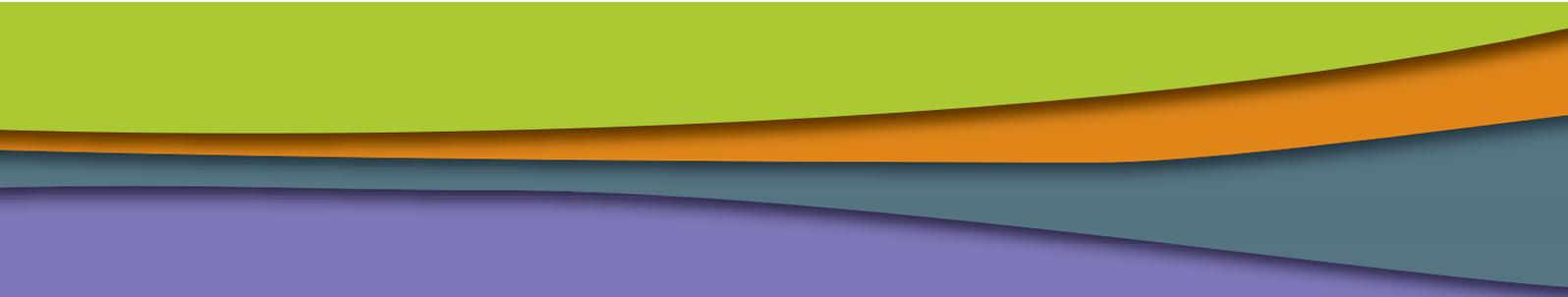
### **Titularidad de un Bien**

Por último, se elaboró una Recomendación a raíz de una demanda de una vecina que solicitó que todo lo referente a un bien que tuvo con su marido fallecido, figure a su nombre y no al del anterior propietario de ese bien.

# Promoción y Protección de Derechos

“Todos los seres humanos  
nacen libres e iguales en  
dignidad y derechos y, dotados  
como están de razón y conciencia,  
deben comportarse  
fraternalmente los unos con  
los otros.

**(Art. 1 Declaración Universal de los DDHH)**



III

**D**urante 2014 se realizaron varias actividades que redundaron en la protección y promoción de derechos, especialmente derechos de colectivos históricamente oprimidos, como Mujeres, colectivos de la Diversidad, Personas con Discapacidad; Niñas, Niños y Adolescentes; Adultos Mayores, Migrantes, pueblos originarios. Trabajamos especialmente en promoción del Derecho a la Salud, Salud Sexual y Salud Reproductiva; Derecho a la Vivienda, Derecho a la Identidad, Derecho a la Cultura, Derecho al Trabajo, Derecho al voto, Derecho a la Comunicación y a la Información; entre los principales.

## Mujeres

Este año fue un año intenso de tareas de denuncias sensibilización y capacitación.

Formamos parte de una Red Interinstitucional que nos permite visualizar fallas en la atención de mujeres víctimas de violencias en distintas instituciones. Por tal motivo, reclamamos urgentes medidas para pensar alternativas, propuestas para crear servicios apropiados, o bien aceitar el circuito de manera clara y racional, elaborando protocolos específicos que ayuden a establecer buenas prácticas en la atención y en el acompañamiento.

La Red interinstitucional de Géneros se conformó en 2013, como consecuencia de tener bajo nuestra responsabilidad la organización de la IV Semana de Acciones en Contra de la Violencia hacia la Mujer, que tuvo como impulsoras a la Defensora del Pueblo de la ciudad, Andrea Galaverna y a quién se encuentra a cargo de nuestra Delegación, Rosana González. En mayo de 2013 se convocó a las “áreas mujer” de Nación, Provincia y Municipio, a distintas instituciones y organizaciones de la sociedad civil para decidir la agenda de trabajo. La experiencia fue exitosa por lo que decidimos continuar trabajando como espacio interinstitucional con el objeto de sensibilizar y promover derechos de las humanas; y acompañar a mujeres víctimas de violencias o a mujeres cuyos derechos están vulnerados.

Este año fue un año intenso de tareas de denuncia, sensibilización y capacitación. Denunciamos la injusta detención de una joven como consecuencia de haber parido en una letrina con consecuencias trágicas para el feto y logramos que sea sobreseída por acción de va-



rios colectivos de mujeres. Denunciamos de modo constante la deficiente atención de mujeres víctimas de violencia y la falta de articulación entre actores que participan en la ruta crítica de la violencia, acompañamos a mujeres víctimas de violencia, y promovimos acciones culturales en pos de la equidad.

Las capacitaciones recibidas fueron en primer término la realizada por la Dra. Laura Pautazzi (Docente, Investigadora/ ELA), cuyo objetivo fue capacitar al equipo que trabajaba en la construcción de un Observatorio de DESC; y en segundo término la que fue realizada por la RED y el equipo de trabajo de la Defensoría a fin de incorporar la perspectiva de género en todas las áreas de la institución, la misma estuvo a cargo de Graciela Vargas, capacitadora de la Secretaría de DDHH de Nación, institución quién también capacitó en la nueva ley de migraciones.

Por otra parte, y como consecuencia del Convenio suscripto con la Defensoría del Público, per-

**Radio Abierta realizada  
por la red interinstitucional  
de géneros el 8 de marzo en el SCUM**

sonal de la Defensoría estuvo a cargo de talleres y mesas de trabajo sobre Violencia Mediática y Simbólica promovidos por la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, en el marco del “Año de Lucha contra la violencia mediática y simbólica en los medios”.

En relación a la sensibilización realizamos varias tareas pedagógicas: dimos tres talleres en el Instituto de Formación Docente durante fechas emblemáticas (Día de la Salud Integral de la Mujer; Día de lucha contra la Trata de personas; Día de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres); charlas en escuelas primarias y secundarias; realizamos una radio abierta el día 8 de marzo; generamos programación especial en nuestro espacio de radio en FM 95.5 de Radio Nacional Bariloche y participamos en varios medios de difusión. Destacamos la realización de una Radio Abierta en instalaciones del SCUM, en conmemoración del 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer Trabajadora, fecha en la que organizamos el primer torneo de fútbol femenino.

Por otra parte, co-organización de la Semana de Acciones contra la Violencia hacia las Mujeres con un menú de actividades muy amplio que incluyó la invitación por parte de esta Defensoría a varios di-

sertantes: el Juez Carlos Rozanski, María Lucila Colombo (SACRA) y la Prof. Estela Díaz(CTA); la organización de talleres de intercambio con mujeres y con profesionales de distintas áreas. A raíz de la realización de la Semana elaboramos las siguientes conclusiones:

**A nuestras instituciones  
llegan mujeres que no saben  
dónde ir ante una situación  
crítica y claramente  
requieren de acompañamiento,  
muchas de ellas  
llegan en estado de shock y  
es indispensable una  
atención para las  
primeras horas.**

El trágico desenlace de la historia de violencia que sufrió Laura Domínguez, quien fue asesinada por su pareja, un policía que tras el ataque se suicidó en noviembre de 2014; reabrió el debate sobre la necesidad de contar en Río Negro con espacios adecuados para la atención de las víctimas de violencia de género.

Lamentablemente, este femicidio no se trató de un hecho aislado. Sabemos que ocurre un femicidio cada 30 horas en nuestro país y sabemos

que este es el momento más extremo de la violencia y que viene, en la mayor cantidad de casos, precedida de un historial de violencia por parte de parejas, ex parejas, novios, ex novios.

Formamos parte de una Red Interinstitucional que nos permite visualizar fallas en la atención de mujeres víctimas de violencias en distintas instituciones. Por tal motivo, reclamamos urgentes medidas para pensar alternativas, propuestas para crear servicios apropiados, o bien aceitar el circuito de manera clara y racional, elaborando protocolos específicos que ayuden a establecer buenas prácticas en la atención y en el acompañamiento.

La Semana de Acciones en contra de la violencia hacia las Mujeres que se realiza en Bariloche por Ordenanza 2099/10 y que se concretó por quinto año consecutivo, sirve a la sensibilización pero también al balance, puesto que en la Semana se generan distintos espacios de intercambio y debate en los que es posible constatar estas fallas.

Elaboramos un documento con el propósito de dar cumplimiento a la Ordenanza que indica hacer



una evaluación posterior a la Semana, que contenga conclusiones y propuestas de políticas públicas, conclusiones que elaboró esta RED y que hacemos llegar a autoridades provinciales y a la prensa.

A nuestras instituciones llegan mujeres que no saben dónde ir ante una situación crítica y claramente requieren de acompañamiento, muchas de ellas llegan en estado de shock y es indispensable una atención para las primeras horas. Pero también llegan personas que a su situación de violencia física y psicológica suman violencia institucional, puesto que acuden a servicios como la policía, el poder judicial y el servicio de salud que no actúan adecuadamente de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.

Registramos casos de maltrato, desatención, dilaciones, con denuncias concretas hacia funcionarios/as del Poder Judicial y del Sistema de Salud, situaciones graves en vista a que muchas mujeres están en situación de riesgo y vulnerabilidad. Esta

**Equipo de trabajo de la defensoría del Pueblo de Bariloche recibe capacitación en Género y Migraciones por parte de la Secretaría de DDHH de Nación.**



situación en sí misma requiere de una convocatoria amplia para analizar en dónde ocurren estas situaciones lamentables que en muchas oportunidades hasta desalientan a las mujeres a continuar con la denuncia.

Es imprescindible contar con servicios de atención para las primeras horas de ocurrida la violencia; y contar con un circuito que funcione los 365 días del año las 24 hs. Los servicios de atención en principio deben contar con capacidad de escucha, criterio del secreto requerido, así como un amplio conocimiento de las Leyes, profesionales, distancia operativa a fin de poder cumplir con la tarea de contención y acompañamiento.

Si bien el Poder Judicial cuenta con capacitaciones, sabemos que éstas no llegan de manera masiva a todas las estructuras de ese poder. Fue reclamado oportunamente, desde el Observatorio de DDHH de Río Negro, que dichas capacitaciones sean obligatorias y continuas para todos los miembros del poder judicial; como también que se incluya en las preguntas de exámenes para acceder al poder, preguntas que den cuenta de haber incorporado la normativa específica.

Esta consideración se extiende a las universidades e institutos terciarios de afeudan la incorporación de la perspectiva de género en sus currículas, de modo tal de generar un cambio cultural que impacte en los/ las jóvenes, en su etapa formativa.

Otro punto crítico es la institución policial. Mencionamos que el victimario de la joven de Dina Huapi fue un policía, y no es el único caso de femicidio a manos de un uniformado en la provincia, por tanto en relación a esto tenemos varios puntos a considerar. 1) Está pendiente la formación en DDHH de la fuerza, que incluya la perspectiva de género de la fuerza y la exoneración de uniformados violentos. 2)

El tratamiento de mujeres víctimas de violencia requiere de una formación específica. Ya hay una experiencia en la provincia que es posible replicar con formación previa del personal y articulación con restantes instituciones que participan de esta ruta crítica. La creación de la Comisaría de la Mujer en General Roca es un ejemplo a tomar en cuenta. Recientemente se creó una Comisaría de la Mujer en Catriel, por lo tanto la institución policial y el sector Salud suelen ser las bocas de entrada de la denuncia creemos indispensable la creación de una Comisaría especializada en Bariloche, por los motivos esgrimidos en el punto anterior y porque la Comisaría sigue siendo uno de los primeros y principales puntos de denuncia de mujeres que sufren de violencia sobre todo los fines de semana, por tanto requieren de formación y fuerte articulación.

En un reciente estudio realizado por el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género en relación de la implementación de la Ley 24. 485 de Protección Integral, a cinco años de su sanción, reveló que “La ley significó un cambio de paradigma en el abordaje de la violencia de género en Argentina: una ley integral, ambiciosa y abarcadora de distintas manifestaciones de la violencia contra las mujeres, que colocó a nuestro país entre aquellos que dieron el paso hacia legislaciones de segunda generación”, pero que hay deficiencias en su implementación con ausencia de datos de cada provincia.

De hecho, el trabajo de ELA tuvo como fuente de información principal los informes nacionales presentados por Argentina ante el Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) de la Organización de Estados Americanos (OEA) y el Informe Nacional Beijing + 20, presentado recientemente a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), y en ambos la información sobre implementación de las disposiciones de la Ley 26485 refieren al ámbito nacional, mientras que se sabe que en las provincias también se están llevando adelante acciones para implementar la norma.

**El tratamiento de mujeres  
víctimas de violencia  
requiere de una formación  
específica. Ya hay una  
experiencia en la provincia  
que es posible replicar con  
formación previa del  
personal y articulación  
con restantes instituciones  
que participan  
de esta ruta crítica.**

La investigación de ELA cotejó las disposiciones de la Ley 26485 para cada ministerio -ya que si bien el organismo articulador de la misma es el Consejo Nacional de las Mujeres (CNM), la ley establece obligaciones para seis ministerios y otros organismos del Estado- con la efectiva implementación reportada por el Poder Ejecutivo en los mencionados informes presentados a la OEA y la CEPAL. Según informan a los medios. “De 49 disposiciones previstas para los Ministerios de Desarrollo Social, Educación, Salud, Justicia, Trabajo y Defensa; y para la Jefatura de Gabinete de Ministros, la Secretaría de Comunicación Pública y el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), sobre 38 (77,5%) de las mismas el Poder Ejecutivo informó que no se habían realizado acciones, aunque desde ELA se recabó que en muchos casos sí había implementación de programas específicos, lo cual evidencia una falla importante en la sistematización de las políticas públicas.

“Otras políticas reportadas por el PE son la creación de refugios para víctimas de violencia; las acciones de acceso a la justicia implementadas por la Oficina de la Mujer y la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación; el Seguro de Capacitación y Empleo para Víctimas de Violencia del Ministerio de Trabajo; y la creación de un Registro Único de Víctimas que llevaría adelante el Instituto

Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), entre otros programas. Sobre el Registro Único de Víctimas, el informe de ELA señala que el convenio para su realización entre el INDEC y el CNM fue firmado hace más de 2 años y aún no se conoce en qué etapa del mismo estamos”. De hecho, Río Negro promocionó el Observatorio de Violencia y hasta la fecha no arrojó ningún cifras.

**Según cifras no oficiales, el año pasado se radicaron más de 1000 denuncias por violencia, juzgados de Familia nos informan que reciben un promedio de 30 nuevos casos semanales, cifras que siempre representan una fracción del total.**

Según datos no oficiales, el año pasado se radicaron más de 1000 denuncias por violencia, juzgados de Familia nos informan que reciben un promedio de 30 nuevos casos semanales, cifras que siempre representan una fracción del total.

Nuestra ciudad cuenta con servicios muy valiosos como la Línea 102 y una Casa Refugio, única ciudad de la provincia que cuenta con estos servicios en cumplimiento a las leyes, pero es necesario que el circuito crítico de la violencia, que tiene a estos dos servicios como imprescindibles, debe procurarse aceptar toda una red para que las mujeres conozcan cómo transitar esa ruta de manera reparadora, protectora y exitosa.

La violencia contra la mujer es un fenómeno de suma gravedad, que implica la violación de los derechos humanos a la vez que un problema social y de salud pública, aun así, los estamentos de los distintos poderes parecen no comprenderlo. En las distintas instituciones del Estado, suele haber personas aisladas trabajando para mejorar la atención de las mujeres y no siempre se cuenta con compromiso institucional real para afrontar esta problemática. Son reveladoras las cifras que se destinan a la atención de áreas específicas y la ausencia de políticas que redunden en una salida concreta para estas mujeres víctimas de violencia, que implica de políticas integrales.

Por los motivos expuestos, organizaremos el 13 marzo de 2015 una Asamblea Diagnóstica en la que

CONTROL GINECOLOGICO						
CUANDO REALIZÓ EL ÚLTIMO PAP (42 MUJERES ENCUESTADAS)	ESTE AÑO	HASTA 2 AÑOS	3 AÑOS O MAS	NUNCA		
	38%	26%	30,95%	4,75%		
	16	11	13	2		
CUANDO SE REALIZÓ LA ÚLTIMA MAMOGRAFÍA (MUESTRA DE MUJERES A PARTIR DE 40 LOS 40 AÑOS / 21 MUJERES ENCUESTADAS)	ESTE AÑO	HASTA 2 AÑOS	3 AÑOS O MAS	NUNCA		
	14,28%	19,04%	33,33%	33,33%		
	3	4	7	7		
QUÉ METODO ANTICONCEPTIVO UTILIZA? (42 MUJERES ENCUESTADAS)	HORMONAL	PRESERV	LIGADURA	DIU	NATURAL	NINGUNO
	10	3	13	3	1	11
	23,80%	7,14%	30,90%	7,14%	2,38%	26,19%
¿PUDO PLANIFICAR EL NUMERO DE HIJOS? (42 MUJERES ENCUESTADAS)	SI	NO				
	24	18				
	57,14%	42,85%				
SE PRACTICÓ UN ABORTO? (42 MUJERES ENCUESTADAS)	SI	NO				
	9	33				
	21,42%	78,57%				

puedan encontrarse los actores/ las actrices que participan de la denominada “ruta crítica de la violencia”, a fin de procurar una mejor atención de las mujeres que reclaman por sus derechos vulnerados.

Por otra parte, en 2015, formularemos una recomendación para crear un Consejo Asesor de Políticas Públicas de Género, y planificamos impulsar la realización de un Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO) para la ciudad de Bariloche, experiencias que algunos países latinoamericanos han elaborado con éxito, al igual que provincias y ciudades de la Argentina.

### Derechos sexuales y derechos reproductivos

Durante este año promovimos este tipo de derechos en nuestros espacios de incidencia y tendimos varias líneas de trabajo: organizamos una jornada taller con mujeres que trabajan en las Cooperativas de Estacionamiento Medido y Solidario a fin de intercambiar saberes en relación a derechos sexuales y reproductivos. Una jornada muy exitosa que superó la participación de 60 mujeres intere-

Realizamos una pequeña encuesta durante un taller con mujeres realizado en el Centro Cultural Ruca Che, en el marco de la Semana de Acciones por los Derechos de las Mujeres. Fueron entrevistadas 42 mujeres, a quienes se indagó sobre cuidados de su salud reproductiva

sadas en la temática.

Debido a que esta Defensoría atiende consultas vinculadas a la vulneración de este derecho o al desconocimiento del mismo, se comenzó a diseñar un proyecto de Consejerías en Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos a implementarse a partir de 2015, para lo cual se procura financiamiento.

En relación a la temática, promovimos estos derechos en el Instituto de Formación Docente, en nuestro Programa de Radio, en distintas Escuelas, entre ellas el Instituto Dante Alighieri, el CEM 45, y en el Dispositivo La Esquina.

Por último, realizamos una pequeña encuesta durante un taller con mujeres realizado en el Centro Cultural Ruca Che, en el marco de la Semana de Acciones por los Derechos de las Mujeres. Fueron entrevistadas 42 mujeres, a quienes se indagó sobre cuidados de su salud reproductiva (ver en el Anexo información complementaria. Cuadros 6, 9, 10 11, 12 )

## RED en defensa de los Derechos de la Mujer de las Defensorías del Pueblo

Otra de las actividades en relación a género emprendidas por esta Defensoría fue su insistencia en la normalización de la RED en defensa de los Derechos de la Mujer de las Defensorías del Pueblo que funciona dentro de la Asociación de Defensores del Pueblo de Argentina (ADPRA). Al morir su titular, Beatriz Aída Arza (Defensora del Pueblo de General Puyerrredón), quedó inactiva por lo cual solicitamos su reactivación y ofrecimos trabajar activamente en normalizar su tarea.

En la tercera reunión plenaria de ADPRA realizada en Córdoba, se determinó que el Defensor de General Puyerrredón, Walter Rodríguez, coordinaría la RED, por lo que esta Defensoría reclamó acompañar esa gestión, propuesta aceptada por el coordinador.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche propuso a ADPRA, especialmente a la RED de Mujeres y a la Red de Comunicación, realizar conjuntamente con la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, un taller Comunicación con perspectiva de género y DDHH en el marco de alguna plenaria del año 2015. La propuesta fue reiterada en el Congreso de Comunicación y DDHH organizado por ADPRA en Rosario en octubre de 2014, al que asistimos.

## Diversidad

**Esta Defensoría del Pueblo promueve derechos de los colectivos de la diversidad y éste año profundizó en la firma de un Convenio con la Federación Argentina Lésbica, Gay, Bisexual y Transexual (FALGBT).**

El mencionado Convenio Marco se firmó el 30 de Agosto y apunta a la realización de acciones conjuntas en torno al cumplimiento efectivo de las leyes nacionales, la sensibilización y la no discriminación hacia la diversidad en esa ciudad y en toda la provincia de Río Negro. Se trató del primer Convenio celebrado con una Defensoría del Pueblo del país.

En relación a promoción de derechos de los colectivos de la diversidad sexual se realizaron las siguientes acciones:



**Sensibilización junto al INADI**, actividad dirigida a jóvenes que asisten a escuelas secundarias.

**28 de junio, Día Internacional del Orgullo LGTB**

En el marco del Día Internacional del Orgullo LGTB (Lésbico, Gay, Transexual y Bisexual) que se conmemora el 28 de junio, acompañamos el cine debate realizado dentro del Ciclo Municipal denominado “Cultura en Prensa”. En esta oportunidad la Colectiva Generando Génerxs junto a la Mesa Interinstitucional de Géneros Bariloche y la Defensoría del Pueblo local, presentaron la película “Milk”.

**Mesas de Trabajo en “Buenas Prácticas.**

**Equidad de Género en Radio y TV”** La Defensoría del Pueblo de Bariloche y la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, tras la firma de un Convenio de Colaboración, realizaron las Mesas de Trabajo “Buenas prácticas: Equidad de género en la radio y la televisión”, en las que

**Mesa de Trabajo en “Buenas Prácticas, Equidad de Género en Radio y TV”, realizada por la Defensoría del Público conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de Bariloche.**

estuvieron especialmente invitadas organizaciones de la sociedad civil.

Durante los días 29 y 30 de Agosto se recibieron propuestas sobre buenas prácticas en la cobertura periodística de casos de violencia de género hacia las mujeres o que involucren a los colectivos de la diversidad sexual.

**Septiembre: Capacitación en el Registro Civil** Integrantes del Colectivo 100% Diversidad y Derechos ofrecieron al Registro Civil local una charla/ capacitación con el objetivo de instruir en la aplicación respetuosa de la Ley de Identidad de Género y la Ley de Matrimonio Igualitario; también se explicó cómo proceder para rectificar actas de nacimiento para nacidos en Río Negro o en otras provincias; y el procedimiento para anotar a chicos de familias homoparentales.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó la actividad y a raíz del encuentro constató que en el Registro Civil local, desde la sanción de estas normas, se realizaron 9 cambios de DNI de personas trans, hubo 2 casos de anotaciones de niños con 2 mamás y un divorcio.

La titular del Registro Civil, Ana María Giménez y la Defensoría del Pueblo de Bariloche fortalecieron su articulación a fin de zanjar dificultades que sobre el particular, se presenten.

**Sensibilización en el Hospital Zona “Ramón Carrillo”** Debido a una denuncia que llegó a esta institución de un paciente que solicitó atención en el Hospital zonal y sintió vulnerados sus derechos, se decidió general un espacio de reflexión y sensibilización en el hospital zonal “Ramón Carrillo” de Bariloche.

Recibimos propuestas sobre buenas prácticas en la cobertura periodística de casos de violencia de género hacia las mujeres y colectivos de la diversidad sexual. La Defensoría del Público se comprometió a reunir los principales aportes para distribuir a comunicadores y comunicadoras de todo el país.

La actividad fue planificada en distintos módulos a fin de llegar a las distintas áreas del nosocomio.

El lunes 30 de junio la Dra. Rosana González, a cargo de la Delegación de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, coordinó una sensibilización en el hospital local, conjuntamente con integrantes de la Red de Géneros de Bariloche. El objetivo fue difundir la Ley de Identidad de Género y mecanismos de inclusión para el colectivo de la diversidad sexual en el sistema de salud local. La sensibilización inició con personal de admisión y continuó con enfermeras, enfermeros, camilleros y culminará con Médicas-cas/os del hospital público en una jornada prevista para 2015.

**18 de octubre, Día Internacional de Acción por la Despatologización Trans** En complementación con la iniciativa antes descrita, el 18 de Octubre, la Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó una actividad en el hospital zonal. El objetivo principal de la campaña internacional del Día Internacional de Acción por la Despatologización Trans, es pedir que la Organización Mundial de la Salud elimine las categorías de “disforia de género”, “trastornos de la identidad de género” .



**6 de Diciembre, Segunda Marcha del Orgullo** La Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó la realización de la Segunda Marcha del Orgullo LGBTIQ que se realiza en la ciudad y en la provincia. La Colectiva Generando Génerxs Bariloche, perteneciente a la FALGBT y a la Mesa Nacional por la Igualdad impulsaron la actividad que concretó el sábado 6 de diciembre con el objeto de celebrar la libertad, la diversidad como una manifestación pública, política y ciudadana de la Democracia, tendiente a la construcción de una sociedad más justa, equitativa e igualitaria. La Marcha fue declarada de Interés Municipal y se mismo día, se celebró la Reglamentación del Artículo 11 de la ley de Identidad de Género.

Al finalizar el año, esta Defensoría presentó una Recomendación al Consejo Municipal para que se cree un Consejo Asesor LGBT (Ver Recomendaciones Segunda parte).

**Segunda Marcha del Orgullo  
LGBTIQ en Bariloche.**

# Discapacidad

La Defensoría del Pueblo cuenta con un servicio de asesoramiento gratuito para personas con discapacidad

El Servicio de asesoramiento para personas con Discapacidad atendida por el abogado especialista en la materia, Dr. Sebastián René Vázquez, se inició con nuestra gestión y recibió durante 2014, 27 consultas, 22 de las cuales fueron efectuadas por mujeres que consultan para sí o para terceros (81, 5% de las consultas fueron vehiculizadas por mujeres); en todos los casos las personas se dirigieron a nuestras oficinas para hacer las consultas; la mayoría de los cuales correspondieron a temática vinculada al sector Salud.

Provisión de audífonos, problemas en la derivación, o en la cobertura, provisión de medicamentos, fueron los principales temas de consulta que estuvieron relacionados a las siguientes Obras Sociales: SWISS MEDICAL, Unión Personal, OSPAT, OSECAC, GASTRONÓMICOS, OSCTCP, Incluir Salud; PAMI.

Nos integramos a la Red de Discapacidad de la Asociación de Defensores del Pueblo de la Argentina (ADPRA). Bajo el lema “Nada sobre Nosotros sin Nosotros”, lema que fue utilizado en la elaboración de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Entre los temas no relacionados a Salud, encontramos exención de impuestos municipales para hogares con personas con discapacidad, tramitación de certificado de discapacidad, problemas con establecimientos educativos, cupos en la feria de artesanos, curatelas, entre otros.

**Promoción de Derechos:** El área complementó su tarea con una permanente difusión y promoción de derechos. En este sentido, se elaboró un comunicado sobre renovación del trámite de exenciones del pago de tasas municipales a las personas con discapacidad.

En relación a Accesibilidad, y a los efectos de determinar el cumplimiento con el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad se remitieron notas a: Centro de Rehabilitación, Empresas de Servicios Turísticos; salas de

espectáculos públicos, sucursales de bancos locales; Federación de Hoteles y restaurantes; Transportes turísticos; Guías profesionales de Turismo, Dirección Nacional de Parques.

Al tiempo que se reclamó a distintas Obras Sociales por incumplimiento a la cobertura integral a las personas con discapacidad, entre ellas: IPROSS; PAMI; OSPAT; OSDE; OSECAC; OSPA; UNION PERSONAL; CAMIONEROS; OSUTGRA; UTA y MEDICUS.-

También fueron remitidas notas al Ministerio de Salud y al Ministerio de Educación de provincia y al Consejo escolar; a la Secretaría Municipal de Turismo informando sobre servicios accesibles para personas con discapacidad, entre otros organismos del Estado.

Sobre temas específicos se remitió nota a la Delegación local del Consejo Provincial de las Personas



con Discapacidad.

En relación a Viviendas se cursaron notas al Instituto Provincial de Viviendas (IPPV) y al Instituto Municipal de Tierras y Viviendas (IMTVHS).

En cuanto a provisión de Servicios de realizaron notas a las empresas Camuzzi Gas del Sur, y a la Empresa de colectivos 3 de Mayo.

Durante el año se sometió a estudio la consideración de dos temas: la incompatibilidad de Pensiones No Contributivas en relación al Trabajo de personas con Discapacidad; y continuamos trabajando en la accesibilidad del derecho al voto.

#### **En los Medios:**

Otra de las tareas continuas es la promoción de Derechos Personas con Discapacidad en nuestras redes sociales y en distintos medios de comunicación, como en Radio Nacional Bariloche, donde tuvimos un programa de radio semanal; y en programas del Canal 6 y Radio 6 sobre derecho a la accesibilidad según la Ley de Medios.

Durante este año realizamos actividades de incidencia de suma importancia: Continuamos participando del Consejo de Discapacidad, espacio en

#### **Reunión del Consejo Local Consultivo para Personas con Discapacidad .**

el cual se tratan demandas puntuales vinculadas a situaciones de discriminación hacia las personas con discapacidad, puntualmente se realizó una intervención y seguimiento de la situación de vulnerabilidad y maltrato de las personas con discapacidad en la feria de artesanos; también se trató en este espacio de articulación la accesibilidad al transporte urbano de pasajeros que incluyó el debate en relación al pliego de licitación del transporte público local.

En tal sentido nos abocamos a la elaboración de lineamientos para orientar al Poder Ejecutivo en relación a las prioridades que deben tenerse en cuenta en relación a las personas con discapacidad y que enumeramos en los siguientes tópicos: apoyo a la vida autónoma, transporte urbano, vivienda, trabajo, sensibilización de la comunidad y fortalecimiento institucional de las ONG s.

Por otra parte se decidió el diseño de un dispositivo de acompañamiento de las personas con discapacidad en su relación con las obras sociales para ejecutar a través de la Dirección local, como también solicitamos establecer ajustes de accesibilidad en áreas como la oficina de empleo.

Durante el año también se consideró el Presupuesto destinado a Discapacidad para 2014 y 2015, también- y en vista a datos fácticos- se evaluó la necesidad imperiosa de realizar tareas de sensibilización hacia la comunidad y hacia personal municipal.

Otro aspecto que se abordó fue la revisión de la Ordenanza de capacitación laboral de las personas con discapacidad en la municipalidad.

Por último, un dato de importancia en relación a nuestra participación en este espacio de construcción colectiva es que la Defensoría del Pueblo de Bariloche adquirió derecho a voto en el Consejo consultivo local.

## Red de discapacidad de ADPRA

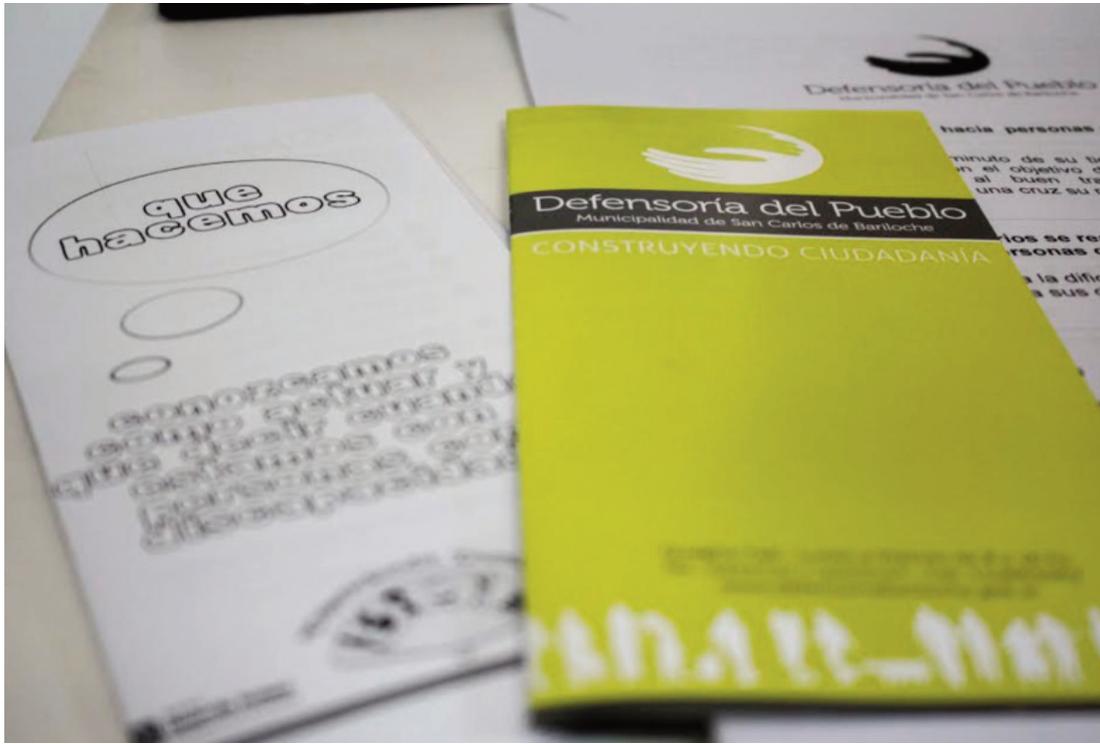
Nos integramos a la Red de Discapacidad de la Asociación de Defensores del Pueblo de la Argentina (ADPRA). Bajo el lema “Nada sobre Nosotros sin Nosotros”, lema que fue utilizado en la elaboración de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, definimos los ejes de trabajo para este espacio:

El objetivo de la RED DE DISCAPACIDAD es instalar una modalidad de trabajo horizontal, que haga valer y trabaje por los derechos de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida social, política, económica y cultural, garantizando su inclusión y equiparación de oportunidades.

Para ello, creemos imprescindible impulsar el protagonismo de las personas con discapacidad en la lucha por sus derechos humanos, tal como nos recuerda el espíritu que guió la construcción de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad de O.N.U. : “Nada sobre Nosotros sin Nosotros”.

### **Entendemos como misión de la Red:**

- Promover, difundir y defender derechos humanos de las personas con discapacidad.
- Promover la toma de conciencia y participación de las Defensorías en la promoción y defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad.
- Generar un punto de encuentro aunque sea virtual consultas, búsqueda de soluciones en conjunto de acuerdo a la experiencia de cada Defensoría.
- Promoción y difusión de actividades cada Defensoría en relación a las personas con discapacidad.
- Realización de campañas de difusión y promoción de derechos.
- Acompañamiento de la Red de Discapacidad la lucha por los derechos de las personas con dis-



capacidad a través de sus organizaciones o personas individuales.

- Incidencia en la construcción de políticas públicas a derechos de personas con discapacidad a través de nuestro rol de “magistratura de opinión”

- Difusión de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de O.N.U.

- Unificación de criterios de abordaje en cuestiones puntuales referidas a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

- Fomentar el conocimiento la legislación vigente en la administración pública correspondiente.

- Realización de encuestas sobre un mejor trato al ciudadano persona con discapacidad.

- Defender el cumplimiento de la legislación por parte de la administración pública correspondiente.

- Fomentar la participación las personas con discapacidad en la promoción y defensa de sus derechos.

- Fomentar la autonomía de las personas con discapacidad.

Realizamos una importante capacitación en buenas prácticas en el trato hacia personas con discapacidad. El taller de Capacitación denominado “Conociendo, incluyo”, fue realizado conjuntamente con la Secretaría de Desarrollo Humano del Municipio.

- Recomendar, solicitar, gestionar desde ADPRA la administración pública nacional o provincial el reconocimiento de derechos y la adecuación de normas, prácticas o costumbres en relación a los derechos de las personas con discapacidad.

- Capacitación del personal de las Defensorías en la promoción y protección de derechos de las personas con discapacidad y asegurar la plena participación de las personas con discapacidad que se desempeñan en las Defensorías del Pueblo.

- Solicitar la administración pública que cumpla con el cupo laboral para personas con discapacidad y cumplirlo en las Defensorías.

- Abordaje la temática desde la perspectiva de los derechos humanos.

Para alcanzar estos objetivos propusimos una modalidad de trabajo que utilice plataformas existentes, por ejemplo, desde la Página Institucional de ADPRA, en la cual se active un Foro Virtual para el intercambio de conocimiento, información, experiencias y acciones.

Desde esta plataforma de intercambio común, se podrán consensuar documentos o planificar campañas de difusión masiva que hagan posible la promoción de derechos de las personas con discapacidad, como también pautas de buen trato y cuidado hacia ellas. Generar manuales de buenas prácticas institucionales.

También sugerimos la realización de un documento con las distintas acciones emprendidas sobre la temática, con periodicidad cuatrimestral, para ser incluido en la agenda de los plenarios de ADPRA, teniendo en cuenta que la discapacidad es una categoría ética de análisis transversal a todas las temáticas, al igual que la categoría de género y pobreza.

**Acciones iniciales propuestas:**

- Designar por Defensoría una persona y centralizar las informaciones de contacto desde la página

**Capacitación en buenas prácticas hacia personas con Discapacidad realizada conjuntamente con Desarrollo Humano**



de ADPRA, u otra alternativa de comunicación virtual y / o redes sociales, coordinando con las áreas comunicación institucional la generación de un blog o grupo que permita el intercambio fluido.

- Hacer rotativa la Coordinación de la Red anualmente, en base a los postulantes que surjan.

- Acordar un tema para iniciar las acciones, pensiones no contributivas y trabajo.

- Generar al interior de las Defensorías articulando con cada referente en campañas de sensibilización y capacitación en la Convención Internacional de Derechos de Personas con Discapacidad

- Iniciar el punteo de temas para acordar a lo largo del 2014 un Manual de Buenas Prácticas Institucionales en Discapacidad.

Hacia finales de 2014, ADPRA nos informó que ya quedó constituida la RED de Discapacidad de ADPRA y nuestro representante allí es el Dr. Sebastián René Vázquez.

## Capacitación en buenas prácticas hacia personas con discapacidad

Este año realizamos una importante capacitación en buenas prácticas en el trato hacia personas con discapacidad. El taller de Capacitación denominado "Conociendo, incluyo", fue realizado conjuntamente con la Secretaría de Desarrollo Humano del Municipio y estuvo a cargo de Sebastián René Vázquez (Asesor Letrado de la Defensoría del Pueblo de Bariloche) y de Silvia Ana Devalle (A. Técnica de la Subsecretaría de Políticas Inclusivas de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche).

La iniciativa fue especialmente orientada a personal del Municipio, cuyas áreas trabajan en atención al público; a choferes de transporte público (colectivos, taxis, remises) y a personas que trabajan en el sector turístico, entre otros.

Los objetivos de esta tarea fueron: Proporcionar estrategias de trato correcto hacia todos y todas. Sensibilizar a las personas que desempeñan tareas



Cartel de las Jornadas de Capacitación "Buenas Prácticas en Buen Trato hacia Personas con Discapacidad". El cartel tiene un fondo naranja claro y una franja superior con el lema "Conociendo, Incluyo" en un arco, acompañado de ilustraciones de personas con discapacidades. El título principal está en letras grandes y gruesas. Se detallan los días y temas de las jornadas, el horario y el lugar. En la parte inferior hay logos de la Defensoría del Pueblo y la Secretaría de Desarrollo Humano del Municipio de San Carlos de Bariloche.

**"Conociendo, Incluyo"**

**JORNADAS DE CAPACITACION  
"BUENAS PRACTICAS EN BUEN  
TRATO HACIA  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD"**

**Jueves 06-11 Turismo  
Jueves 13-11 Transporte  
Jueves 20-11 Atención al Público  
Horario: 13:00hs a 16:00hs (puntual)  
Lugar: SUM UnTer (Elflein 735)**

Organiza

Defensoría del Pueblo

Secretaría de Desarrollo Humano  
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

en áreas de atención al público acerca de la necesidad de concebirse como propiciadores- efectores del acceso a Derechos. Crear conciencia sobre el compromiso que requiere una tarea en el reconocimiento de la diversidad en general y de la diversidad funcional, en particular. Generar herramientas para la construcción de un pensamiento acorde a los nuevos paradigmas como “El Modelo Social de la Discapacidad”; “Educación Inclusiva”, “Diseño Universal”, “Accesibilidad”. Aportar información que permita a los efectores ser activos en la implementación de ajustes razonables. Suministrar insumos que permitan a los efectores desenvolverse en un marco cultural actualizado y respetuoso de las normas vigentes. Adquirir conocimientos necesarios útiles para un mejor desempeño laboral en beneficio de una mayor calidad de vida de todas las personas.

La capacitación, absolutamente gratuita, se realizó en varios módulos a lo largo de un mes y medio. El primero fue destinado al Sector Turístico; el segundo a personal vinculado a transporte de pasajeros e inspectores de tránsito y el tercero a personal municipal, afectado a atención al público. La propuesta fue abierta por lo que también participaron personas interesadas, miembros de cooperativas de estacionamiento medido y fue replicada en la localidad de El Bolsón.

Un aporte significativo que dejó esta propuesta fue el Manual de Buenas Prácticas en Buen Trato hacia Personas con Discapacidad que fue elaborado por los dos capacitadores y el área de Comunicación Institucional de la Defensoría, a fin de ponerlo a disposición de toda aquella personas que quiera acceder a él. El mismo está disponible en nuestra página web [www.defensoriabariloche.gob.ar](http://www.defensoriabariloche.gob.ar).

Esta iniciativa contó también con la realización de una Encuesta de Atención hacia Personas con Discapacidad, del que informamos algunos de sus principales resultados:

Entre las personas que realizaron la capacitación se manifiesta que existen dificultades para atender a personas con discapacidad por diversos motivos, entre ellos por ausencia de capacitación específica, desconocimiento de normativa que las contempla, barreras arquitectónicas y comunicacionales.

Para mayor información consultar resultados de la encuesta en el ANEXO.

## Derecho a la salud

Gran parte de los reclamos que llegan a esta Defensoría están relacionados a la afectación al Derecho a la Salud, por tanto multiplicamos acciones en su protección y promoción

Comenzamos el año capacitándonos en Medición de Indicadores en Derechos Económicos, Sociales y Culturales con la Dra. Laura Pautassi, actividad que generó que el proyecto presentado en 2013 para conformar un Observatorio DESC, hiciese una primera experiencia, observando un derecho: el Derecho a la Salud.

### OBSERVATORIO DE DERECHO A LA SALUD

Los Observatorios son ámbitos de producción de conocimiento que buscan fortalecer la protección de los Derechos Humanos. En tal sentido, y con el propósito de promover la observancia y la defensa de los DDHH, generan insumos críticos para la producción de políticas públicas para lo cual se realiza seguimiento de situaciones de vulnerabilidad y se sistematiza la información generada y clasificada por áreas temáticas o grupos vulnerables.



Conformamos un pequeño grupo de trabajo con quienes se definieron los objetivos orientadores de esta tarea:

**Objetivos Principales:**

El paradigma universal de los DDHH, consagrados por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, establece los principios de igualdad y dignidad que fundan la construcción de la condición misma de sujetos de derechos en la vida democrática y opera como horizonte del contrato social contemporáneo. Todo el Sistema Internacional de los DDHH generado a nivel planetario avanzó en la conquista de derechos, corrigiendo, enmendado y consagrando normativa que con el avance del siglo XXI, la humanidad consensuó.

**Objetivos Específicos:**

Entre los objetivos específicos del Observatorio Social de Bariloche, se establecieron los siguientes:

- Contribuir al análisis de la realidad de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Bariloche.
- Construir conocimiento y agenda de temas

**Recorrida por el Hospital Ramón Carrillo junto al juez Marigo que recepcionó el Amparo Colectivo interpuesto por la Defensoría del Pueblo provincial.**

sociales, fundamentalmente de los denominados DESC y Derechos de Incidencia Colectiva.

- Abordar problemáticas relevantes de la realidad local a partir del análisis y la comprensión del alcance de los DESC.

- Colaborar con la optimización de canales de comunicación y acción conjunta entre los participantes y las agencias estatales con relevancia en materia de DESC a fin de ampliar la capacidad de defensa y promoción de estos derechos a nivel local.

- Recopilar y generar información sobre áreas problema en el campo de los DDHH en Bariloche, articulando con todos los centros académicos existentes.

- Denunciar las violaciones a los Derechos Humanos

- Incidir en los procesos de formulación de políticas públicas basadas en el respeto por los derechos humanos fundamentales (enfoque de derechos- basado en el principio de igualdad y no discriminación) y en la promoción del ejercicio de esos derechos para los sectores más desprotegidos de la comunidad de Bariloche

- Promover el análisis crítico del sistema capitalista y sus consecuencias en base a los estándares DESC que alcanza la localidad, mediante lectura de indicadores.

- Propiciar el debate entre instituciones, organizaciones, científicos sociales, grupos de investigación, académicos y ciudadanía en general en relación a los DDHH.

- Sistematización de la información.

- Análisis de la información.

- Difusión de la información

## Los DESC y el Derecho a la salud

La Defensoría del Pueblo de Bariloche determinó la necesidad de trabajar de modo inicial con un Derecho, el Derecho a la Salud, en vista a que la mayor cantidad de consultas que llegaron a la Defensoría en nuestro balance 2013, estaban vinculadas a una vulneración sobre este Derecho, el 68% del total. Cifras similares, aunque menores, arrojó 2014.

También se tomó la decisión de monitorear en una primera instancia el Derecho a la Salud en la población Niños, Niñas, Adolescentes.

Existen distintos tipos de Derechos Humanos, los agrupados en Civiles y Políticos, los agrupados en los Económicos, Sociales, Culturales y de Incidencia Colectiva (también llamados Derechos de Justicia o de Igualdad); clasificación que afecta – aunque no siempre a poblaciones específicas y determina tipos de vulneración.

Pese a estas diferencias, los derechos humanos son Universales, Indivisibles, Interdependientes, Interrelacionados, Imprescriptibles. Es decir, están interrelacionados y no se afecta uno sin afectar a otros.

Los DDHH procuran la satisfacción de las

Los DDHH procuran la satisfacción de las necesidades que posee toda persona en su condición de tal. Como todo Derecho Humano, está interrelacionado y no se puede afectar a éste sin afectar a los restantes.



necesidades que posee toda persona en su condición de tal. Un trabajo digno, el cuidado de la salud, alimentación adecuada, acceso al agua potable, una vivienda digna, educación que nos permita desarrollarnos como personas resultan indispensables para que cada persona tenga una vida digna.

A diferencia de los Derechos CyP, los DESC requieren que los gobiernos nacionales, provinciales y municipales diseñen e implementen políticas públicas que favorezcan su disfrute y su goce. Mientras que en el primer tipo de derechos basta al Estado con “no hacer”, en los segundos, debe generar acciones concretas (medidas positivas). Es decir, son programáticos y los Estados (los tres poderes del Estado) se comprometen a su realización progresiva. Según la Declaración Universal de los DDHH los Estados “deben asegurar a cada persona y a su familia “la salud y el bienestar; y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios” y que

### **Charla derecho a la Salud y Participación ciudadana.**

tiene “asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes a su voluntad”.

### **La Exigibilidad de los DESC**

La exigibilidad es la facultad que tiene toda persona de reclamar al Estado- por vía administrativa o judicial- el disfrute de uno o de varios derechos a partir de una obligación que ese Estado ha asumido.

A partir de la crisis del Estado de bienestar de mediados de los 70 s muchos estados se han negado a cumplir con esta obligación de proteger y garantizar derechos sociales. Pero tanto el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, como el Protocolo de San Salvador, obligan a los Estados a adoptar medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos. Pero para la adecuada política pública se antepone un insumo crítico: la información.

El objetivo de trabajo para 2014 fue el de construir instrumentos teóricos y operativos pertinentes para formular un diagnóstico que sirva al análisis de la vulneración del derecho a la Salud en la ciudad de Bariloche.

## El objetivo de trabajo para 2014 fue el de construir instrumentos teóricos y operativos pertinentes para formular un diagnóstico que sirva al análisis de la vulneración del derecho a la Salud en la ciudad de Bariloche.

Este instrumento parte de la construcción de un marco teórico y de indicadores que permitan obtener información confiable, analizar datos que permitan identificar las estrategias para el abordaje de determinadas problemáticas, identificando puntos críticos, situaciones de alta vulnerabilidad y riesgo de las múltiples situaciones de vida; su impacto y evaluación y- eventualmente- proponer nuevas vías de acción frente a situaciones de vulneración de los mismos.

El Derecho a la Salud comprende tanto aspectos físicos como mentales. La protección de este derecho exige garantizar todos los demás derechos sociales, como también cuestiones específicas de salud, como la posibilidad de acceder a atención, a un medicamento o a una explicación de nuestro estado de salud. Se trata de uno de los derechos so-

ciales que tiene mayor interdependencia para el goce efectivo de la totalidad de los derechos humanos.

El primer vínculo entre derechos humanos y salud se establece cuando afirmamos que cualquier vulneración de un derecho humano puede impactar negativamente en nuestra salud, prestando especial atención a personas con discapacidad, que padecen enfermedades y demás grupos vulnerables.

Un segundo vínculo se establece entre este derecho humano y las políticas, planes y legislación existente sobre la materia, esta relación servirá para demostrarnos si un estado promueve u obstaculiza este derecho.

La realización de DESC se hace mediante políticas públicas. “En un enfoque de derechos, las políticas públicas de salud deben aplicarse de modo tal que no sólo interesen los fines, objetivos y metas, sino fundamentalmente, los medios. Estos medios, orientados por el marco ético-normativo de los DDHH y considerando la indivisibilidad de los derechos, deben incluirse en todo el proceso de la política pública:



gestación o agenda pública, formulación y diseño, ejecución y evaluación”.

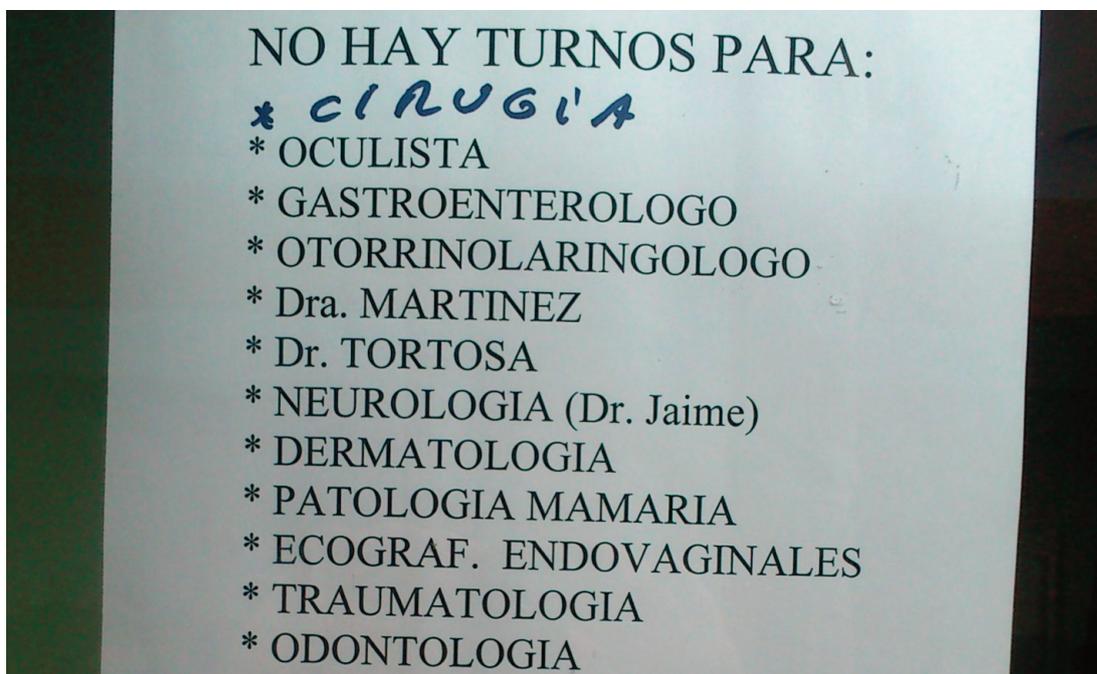
“El estudio de los determinantes sociales de la salud nos muestra que la atención de salud es sólo uno de los aspectos que influye en la configuración de las condiciones de salud de las personas, por lo que no son suficientes las políticas de salud por sí mismas, sino que deben complementarse y articularse con el conjunto de las políticas públicas.”....

#### **INSTRUMENTOS INTERNACIONALES Y LOCALES QUE LA CONTEMPLAN**

Observación General N° 14 del Comité de DESC (2000)

El derecho a la salud está relacionado con otros DESC, tales como el derecho a la alimentación, el trabajo y a un medio ambiente sano; pero también está muy vinculado a derechos civiles y políticos fundamentales como el derecho a la vida, a la integridad personal, a no ser sometido a torturas crueles, inhumanas y degradantes a la no discri-

#### **Taller de Salud Sexual y Salud Reproductiva con las mujeres de Cooperativas de Estacionamiento Medido y Solidario.**



**Carteles en el Hospital Ramón Carrillo, que fotografiamos durante el mes en el que realizamos atención en el hall de ingreso.**

minación, al debido proceso, a la libertad, a la protección judicial, entre otros.

La referida Observación general reconoce que la realización del derecho a la salud abarca tanto la atención de salud como los determinantes sociales de la salud. Además establece cuatro criterios que permiten evaluar el grado de respeto del derecho a la salud:

**Disponibilidad.** Deberá haber un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud y centros de atención de salud, así como de programas

**Accesibilidad:** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos, sin discriminación alguna, dentro de la jurisdicción del estado Parte. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas: - No discriminación/-Accesibilidad física/- Accesibilidad Económica (asequibilidad)-/Acceso a la información

**Aceptabilidad:** Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica, culturalmente apropiados y sensibles a los requisitos de género y el ciclo de vida, y deberán estar concebidos para respetar la confidencialidad y mejorar el estado de salud de las personas de que se trate

**Calidad:** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad

De acuerdo al Comité, las obligaciones de los Estados en relación al derecho a la salud pueden ser resumidas en:

**OBLIGACIÓN DE RESPETAR:** facilitar el acceso a los bienes y servicios de salud sin discriminación

**OBLIGACIÓN DE PROTEGER:** adopción de leyes, políticas y otras medidas

**OBLIGACIÓN DE CUMPLIR:** reconocer el derecho a la salud en sus sistemas políticos

La Observación 14 establece cuáles son las obligaciones mínimas de los Estados las cuales no están

sujetas a la disponibilidad de recursos y que son de inmediato cumplimiento:

Asegurar el acceso a una alimentación esencial mínima, garantizar la vivienda y el suministro de agua, facilitar los medicamentos esenciales, adoptar un Plan de Acción Nacional de Salud Pública.

### **Metodología**

Adopción de sistema de indicadores en DDHH recomendado por la ONU (Manual para Planes de Acción en DDHH de la ONU)

### **Etapas**

Relevar las diversas instituciones gubernamentales que se ocupan de dar cumplimiento al derecho a la salud/ poblaciones vulnerables/ describiendo los recursos humanos sus niveles de formación y el presupuesto con que cuentan.

Analizar las políticas públicas implementadas para dar protección a grupos vulnerables/ programas/ planes/ presupuestos

Relevar las diversas fuentes de información que registraron hechos vinculados).

Establecer la existencia de información y estadísticas a nivel gubernamental relacionadas con denuncias, procesos y sentencias de la justicia local vinculada a la vulneración de DERECHOS.

Detectar las ONG que se ocupan de los temas de competencia de este Observatorio. Analizar y relevar la información cuantitativa y cualitativa que producen

Disponer de glosario de términos y conceptos que clarifiquen su importancia y pertinencia respecto al tema en estudio, en cada área temática. Promover lenguaje común en el equipo de trabajo

### **Equipo de Trabajo:**

Esta Defensoría definirá a la o el Responsable Técnico del Observatorio, quien coordinará, ejecutará, supervisará e informará acerca de las actividades llevadas a cabo por el Observatorio. También tendrá a su cargo el equipo de trabajo que quede al

Si bien el trabajo fue intenso durante el primer semestre del año, y se avanzó en la elaboración de un instrumento de medición, resultó penoso obtener información de organismos públicos.

frente de las diversas áreas y a pasantes encuestadoras/ es que trabajen en investigaciones puntuales.

El o la Responsable Técnico tendrá un profesional de apoyo que asistirá al responsable técnico en las actividades que decida. Ejecutará tareas de seguimiento de organización y actividades del Observatorio, administrativas o vinculadas a investigaciones, como carga de datos y colaboración en la elaboración de informes periódicos.

El Observatorio Social de Bariloche articulará con los centros académicos locales y tenderá vínculos con Observatorios del tipo que trabajen localmente, en el país y a nivel internacional. En este sentido, este año se buscaron posibles líneas de financiamiento para dar continuidad a este trabajo con profesionales.

Si bien el trabajo fue intenso durante el primer semestre del año, y se avanzó en la elaboración de un instrumento de medición, resultó penoso obtener información de organismos públicos. El grupo definió objetivos y metas, pero concluimos que se trata de un trabajo que requiere de muchas horas semanales y de aporte profesional para lograr observar de modo serio y fiable, por lo que continuamos buscando financiamiento para concretarlo en 2015, recortando el universo al Derecho a la Salud de Niños, Niñas y Adolescentes. Hicimos un primer contacto con UNICEF, en vista a las experiencias que financia en el marco de Defensorías del Pueblo como la de Santa Fe.

## Otras actividades vinculadas

La Defensoría del Pueblo de Bariloche asistió el encuentro pautado por la iniciativa “Municipio Saludable”, que se realizó en Bariloche durante el mes de junio. “Municipio Saludable” es una iniciativa que el Ministerio de Salud de la Nación lleva a cabo en todo el país y que tiene como objetivo implementar políticas públicas que redunden en la prevención y en la promoción de la salud a través de la comunas y del trabajo conjunto que los municipios realicen con ONG’s y demás actores de la comunidad. San Carlos de Bariloche forma parte de la Red de Municipios Saludables.

### **Sensibilización en distintas áreas del Hospital**

Tal como describimos en las actividades de protección y promoción de derechos de las Mujeres y de personas de colectivos de la Diversidad, realizamos jornadas de sensibilización especialmente orientadas a salud integral de las mujeres, salud sexual y reproductiva en general y atención a personas de colectivos de la diversidad, en instituciones de salud, instituciones educativas, en medios masivos y en el marco de actividades de la Semana de Acciones por los Derechos de las Mujeres, en intercambio con mujeres en el Ruca Che.

Los Talleres sobre Salud Integral de la Mujer y Salud Sexual y Reproductiva fueron sumamente provechosos al igual que las charlas a las que asistimos como Red de Género sobre sexualidad, para lo cual invitamos a la sexóloga Laura Caldiz.

### **Atención en el Hospital/ Encuesta**

Referimos en el apartado “Defensoría Itinerante” que asesoramos y tomamos denuncias durante el mes de mayo en el Hospital Regional.

Durante el tiempo de visita al hospital se realizó una encuesta de “satisfacción”, que sirvió para profundizar algunas acciones ante del derecho vulnerado.

### **Encuesta Salud realizada en el Hospital Zonal Ramón Carrillo**

En síntesis, durante el mes de Abril de 2014, la Defensoría del Pueblo de Bariloche atendió una vez por

DATOS DE LAS ENCUESTADAS					
E <span>DA</span> D <span>E</span> S	10 A 20	20 A 40	MAS DE 40	MAS DE 60	<b>RESPONDIERON</b>
	6	18	10	2	36
S <span>E</span> XO	Femenino	Masculino			<b>RESPONDIERON</b>
	26	9			35
N <span>I</span> V <span>E</span> L E <span>D</span> U <span>C</span> A <span>T</span> I <span>V</span> O	NINGUNO	PRIMARIO	SECUNDARIO	TERCIARIO	<b>UNIVERSITARIO</b>
	1	14	19	2	1
E <span>M</span> P <span>L</span> E <span>O</span>	SI	NO			<b>RESPONDERON</b>
	20	20			40
T <span>I</span> P <span>O</span> D <span>E</span> E <span>M</span> P <span>L</span> E <span>O</span>	PERMANENTE mas 40hs	PERMANENTE MENOS 40hs	TEMPORARIO	JORNALERO	<b>OTRO</b>
	5	2		10	1
Arg, Trab: 1 Pensionado : 1 asig univ : 3					

semana en el hall central del Hospital Zonal Ramón Carrillo de Bariloche. En este espacio pudimos recepcionar las inquietudes de las personas que acudían al mismo, donde observamos que en el espacio del hall no existe mesa de informes y hasta la hora de la apertura de las ventanillas la gente deambula preguntando sobre horarios y lugares de atención. Nos pareció apropiado este espacio para conversar con las personas allí en espera, alrededor de 150, por lo tanto levantamos una encuesta cualitativa sobre el nivel de satisfacción.

Ante la pregunta si el turno era para sí mismo o para otros integrantes de la familia, la mayoría contesto que para sí y para sus hijos.

En relación a al tiempo que le lleva sacar un turno al 60% de los/as entrevistados/as les pareció largo y muy largo de la misma manera que el tiempo que hay que esperar hasta el día de la atención.

Con la intención de ver cuáles serían las especialidades más requeridas preguntamos para qué especialidad pedían el turno pero los datos son muy sesgados ya que en las mismas ventanillas

existen carteles donde consta una lista con las especialidades que no tienen turnos así entendemos que las personas descartan la posibilidad de pedirlos.

En líneas generales si bien el horario de atención de los consultorios les resulta conveniente a la mayoría de las personas consultadas, como también la calidad de atención del Hospital es satisfactoria, razón por la cual la mayoría de las personas eligen ser atendidas, a la mitad de las personas entrevistadas el horario de atención de las ventanillas les pareció inadecuado e incómodo reconociendo que si se extendiera hacia la tarde y durante más horas sería más accesible.

Ante la pregunta si la señalización de orientación era de fácil interpretación la mayoría contestó que sí era fácil de interpretar para los que no sabían leer por estar dispuesta por colores, cosa que no sucede para las personas no videntes, para quienes no hay información disponible para que actúen con independencia.

Ante la pregunta de cuántas veces concurre al Hospital en el año, la mayoría contestó que entre 2 y 10 veces. Un porcentaje muy mínimo era la única vez que se atendía en el mismo.

**La Defensoría del Pueblo de Bariloche elevó un informe realizado por la Defensora en el Hospital, a fin de complementar la información recabada y exponer la situación crítica del nosocomio, que esperamos sirvan a la protección del derecho.**

En relación al trato del personal administrativo y de admisión, las respuestas en su mayoría van de regular a bueno. Salvo las personas que vienen derivadas de otras localidades que les es muy difícil acceder a un turno el mismo día, esta situación genera mucha disconformidad.

En su gran mayoría las personas consultadas no cuentan con cobertura de Obra Social.

El rango de edad de las personas consultadas fue de 20 a 40 años donde la mayoría son mujeres que si lo relacionamos con la importante cantidad de consultas pediátricas podemos deducir que se cumple la regla, que las mujeres consultan primero por sus hijos y familiares y luego por ellas.

Para mayores datos de esta pequeña encuesta, consultar Anexo cuadro 8.

### **Visitas al Hospital**

Entre el mes de julio y el mes de septiembre, la Defensoría del Pueblo de Bariloche realizó visitas al Hospital a fin de recabar información sobre el estado del mismo. Vecinas y vecinos de la ciudad se acercaron reportaban falta de atención, falta de medicamentos, situaciones graves que nos motivaron a atender en el Hospital. Por otra parte, fui invitada por el Juzgado en el que recayó el Amparo Colectivo promovido por la Defensoría del Pueblo de Río Negro.

### **Amparo**

En el mes de julio la Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó al juez Rubén Marigo y autoridades provinciales y locales, quienes efectuaron una inspección ocular ordenada en el marco de la tramitación de Amparo Colectivo presentado por la Dra. Nadina Díaz, Defensora del Pueblo de Río Negro a efectos



de resguardar los derechos e intereses colectivos de los ciudadanos rionegrinos que reciben o deben recibir asistencia médica en el Hospital de San Carlos de Bariloche y sus Centros de Salud.

Durante la Inspección, el grupo que acompañó a Marigo mantuvo reuniones con todos servicios quienes expusieron las necesidades que tiene el sector y más tarde, en la sede de la Cámara Laboral se realizó la audiencia de partes. En la oportunidad se sumaron la Defensora del Pueblo local, la Asesora Letrada del Hospital Dolores Mazante y el Secretario de Políticas Públicas del Ministerio de Salud Dr. Daniel Manoukian.

El tribunal ordenó mejoras al gobierno provincial bajo apercibimiento. La Defensoría del Pueblo de Bariloche elevó un informe realizado por la Defensora en el Hospital, a fin de complementar la información recabada y exponer la situación crítica del nosocomio, que esperamos sirvan a la protección del derecho.

**Baño de la guardia del Hospital Zonal. La Defensoría del Pueblo local realizó visitas al mismo y efectuó un informe del estado de situación, el cual fue elevado a la Justicia.**

### **“Derecho a la Salud y Participación Ciudadana”.**

A medida que transcurría el conflicto en Salud Pública, y con varios cambios en la Dirección del Hospital, la Defensora fue invitada por la Central de Trabajadores Argentinos local a disertar sobre el sistema de Salud; al tiempo que fue invitada con iguales fines en el marco de la situación crítica del hospital regional, por representantes de juntas vecinales, vecinas y vecinos de Bariloche, quienes reclamaron se reactive el Consejo Local de Salud.

La charla “Derecho a la Salud y Participación Ciudadana”, organizada por el Presidente de Juntas Vecinales, Marcelo Cayumil a propuesta de Juntas Vecinales de la Delegación Sur, se realizó el viernes 3 de octubre en la Sala de Prensa del Municipio.

La Defensora abordó la difícil situación que atraviesa el Hospital Regional Ramón Carrillo, desde la perspectiva de los Derechos Humanos, afirmando que “La Salud es un Derechos Humano y como tal interrelacionado con los restantes derechos. Se afecta este derecho y se afecta a los otros. Hay determinantes de la salud, pero también hay estándares mínimos que el Estado debe cumplir. Es el Estado el que tiene la obligación de Respetar, Cumplir y Proteger, pero no hay posibilidad de que cambiemos la situación de crisis actual, si todos los actores no toman parte del problema, si no nos involucramos en la búsqueda de soluciones. Y aquí como ciudadanas/os tenemos un rol”.

“La Salud desde la perspectiva de los Derechos, debe ser concebida como construcción colectiva y esto implica que conozcamos el derecho para reclamarlo y que veamos como ciudadanas y ciudadanos por él. La propuesta es invitarlos a participar para que la comunidad de Bariloche reactive su Consejo Local de Salud”.

La actividad contó con la presencia de concejales como también de trabajadores del hospital y de pueblos originarios, quienes participaron de un rico debate centrado en ver alternativas de cambio para superar la situación crítica que atraviesa la salud pública local. La participación de la comunidad en la temática está prevista en la Ley 2570 por lo que se consensuó activar todos los mecanismos necesarios para reimpulsar el Consejo local de Salud.

El Director de Juntas Vecinales, Marcelo Cayumil, invitó a los representantes de las Juntas a re-

plicar en las Delegaciones la iniciativa a fin de ampliar el debate para que se nombren representantes de cada barrio que recepte la temática, realicen monitoreos de problemáticas barriales vinculadas a salud pública y para que determinen quién representará a los vecinos en el Consejo Local de Salud.

Por su parte, la Defensora pidió al Concejo Municipal que nombre a su representante para solicitar a las nuevas autoridades del Hospital que de manera urgente se active el Consejo para dar cumplimiento a la Ley provincial e impulsar un cambio en el sector.

**La Defensora pidió al Concejo Municipal que nombre a su representante para solicitar a las nuevas autoridades del Hospital que de manera urgente se active el Consejo para dar cumplimiento a la Ley provincial e impulsar un cambio en el sector.**



## Seguridad vial

El tema Seguridad Vial se impuso en la agenda del año, en primer término, en relación a escuelas. La comunidad educativa denunció la inseguridad que padecen niñas, niños, docentes y sus familias en sectores específicos de la ciudad.

También acudieron a la Defensoría vecinos del Km. 13, exponiendo sus riesgos.

Por otra parte recabamos y elevamos información a la Consultora que realizó un diagnóstico de la circulación de la ciudad denominado “Estrategia de Movilidad Urbana Sostenible”. En una reunión con miembros de tal consultora, Guillermo Yampolsky y Solange Regnier, informamos sobre actuaciones y reclamos de vecinas y vecinos de Bariloche en el tema y complementamos información faltante en el diagnóstico en relación al sector Salud, Cuarteles de Bomberos y otros con el fin de aportar datos sobre accidentes ocurridos en la

**Una temática recurrente en la ciudad:  
la inseguridad vial.  
Durante 2015 realizaremos una campaña para  
concientizar a la ciudadanía.**

ciudad, lugares, número de muertes y de lesionados, porcentaje por año, causas y tipo de transporte involucrado en siniestros.

Durante 2015 se tomará como un eje de trabajo la temática de la seguridad vial en vista a que es necesario emprender acciones para abordar este aspecto social que demandó de una profunda transformación cultural.

## Derecho al trabajo

Realizamos el taller “Comunicación y Derechos” con las 5 cooperativas de estacionamiento medido

En el mes de Mayo la Defensoría del Pueblo de Bariloche inició una actividad con las Cooperativas de Estacionamiento Medido Solidario de San Carlos de Bariloche, actividad que en un balance debería encuadrarse también en el capítulo “promoción de derechos” y que durante el proceso definió nuevas articulaciones que no agotaron la interacción.

La misma se originó en una necesidad. Un trabajador social que conoce nuestro trabajo se acercó a la Defensoría para contar diversas situaciones complejas que viven los trabajadores y las trabajadoras de estacionamiento medido.

La calle, como escenario central de intercambios sociales, es un espacio de encuentros y de desencuentros, no exento de conflictos. Por otra parte, los trabajadores de las cooperativas, sienten este espacio con “extrañeza”, “incomodidad”, les resulta un escenario hostil en vista a que viven en barrios alejados del centro de la ciudad.

La Defensoría evaluó la situación y decidió una intervención que consistió en una propuesta de capacitación bajo el encuadre de “Taller en Derechos y en Comunicación”, herramienta que en teoría se ponderó útil para que pudiesen afrontar los conflictos que estos trabajadores viven en lugar donde desempeñan sus tareas, las calles del casco céntrico de Bariloche.

La calle, como escenario central de intercambios sociales, es un espacio de encuentros y de desencuentros, no exento de conflictos. Por otra parte, los trabajadores de las cooperativas, sienten este espacio con “extrañeza”, “incomodidad”, les resulta un escenario hostil en vista a que viven en barrios alejados del centro de la ciudad.

La propuesta hecha a referentes de las 5 cooperativas consistió en la realización de tres encuentros en la Escuela Nehuen Peuman, en los cuales se abordarían diversos contenidos: sensibilización en Derechos (Discapacidad, Género y Derechos de los Trabajadores); utilización de la herramienta de Comunicación útiles para su desempeño laboral y de Mediación como estrategia de resolución de conflictos, entre los ejes principales.

Participaron del taller -a fin de que los destinatarios pudiesen “objetivar” los problemas que vivencian- actores y actrices. El recurso teatral estuvo en manos de Ana Núñez y Claudio Tamarit, ambos do-



centes, quienes trabajaron junto a alumnos y alumnas de 4<sup>a</sup> Año Modalidad Teatro del CEM 46. La estrategia didáctica propuesta consistió en aplicar técnicas del teatro del oprimido. Alumnas y alumnos actuaban por primera vez en público, aun así la propuesta resultó sumamente útil y provechosa para el grupo total y para alumnas alumnos, que experimentaron la utilidad de su trabajo y el impacto causado en las cooperativas.

El programa original propuesto por la Defensoría no fue estrictamente desarrollado, en vista a que cada encuentro sirvió para que cada cooperativa elaborase un diagnóstico de su realidad como grupo de trabajadores/ as; para que visualizaran las dificultades que enfrentan en la calle para dar cumplimiento a su labor y como parte de un proyecto colectivo, en vista a las dificultades que entraña asumir ser parte de un todo y aprender una lógica distinta a la aprendida (cooperativismo).

En estas circunstancias, se presentaron situaciones de clara discriminación hacia los /las trabajadores y de vulneración de derechos, como por

**La Defensora del Pueblo de la ciudad  
abriendo el Taller “Comunicación y Derechos”  
para las cinco Cooperativas de estacionamiento  
Medido y Solidario.**

ejemplo el derecho al trabajo, como consecuencia de la resistencia a cumplir con la Ordenanza que establece que se debe pagar por estacionar en el casco céntrico de la ciudad; que implica el no reconocimiento del trabajo, y el desconocimiento (o rechazo) a la modalidad de trabajo cooperativo y con sentido solidario. En el primer encuentro se abordaron fundamentalmente sobre los conflictos que encuentran en la calle y el segundo se elaboró una matriz FODA para establecer Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que viven como cooperativas.

Al comenzar a gestar los talleres, la Defensora del Pueblo de Bariloche, solicitó al Centro de Producción Audiovisual de la Universidad de Río Negro que tomara registro audiovisual de la actividad a fin de contar la experiencia. El registro de la actividad fue efectuada durante dos encuentros, quedando pendiente un encuentro de cierre y una campaña de sensibilización hacia la comunidad que no logró financiamiento pero que se retomará como proyecto para el año que se inicia.

Hasta la fecha, y en vista a los relatos de los protagonistas se impuso la necesidad de sensibilizar a la comunidad sobre el estacionamiento medido solidario, en vista a la resistencia a aceptar que deben pagar, o le desconocimiento que en ese pago no sólo se ordena el tránsito del casco céntrico sino que fundamentalmente- se ayuda a la subsistencia de 140 familias. Muchas de ellas compuestas por jóvenes que hacen su primera experiencia laboral en un espacio que les es hostil y donde viven francas situaciones de discriminación social.

### El sistema de estacionamiento medido solidario (SEMS) fue creado por Ordenanza (2248-CM-13), en el que se estableció dar prioridad de contratación de empresas de carácter social, como las cooperativas de trabajo.

El sistema de estacionamiento medido solidario (SEMS) fue creado por Ordenanza (2248-CM-13), en el que se estableció dar prioridad de contratación de empresas de carácter social, como las cooperativas de trabajo, en línea con la promoción establecida por el artículo 215 de la Carta orgánica Municipal.

El objetivo del SEMS es “promover la inserción social y el progreso económico de los habitantes con justicia social a través del impulso del cooperativismo, aun cuando el desarrollo de la actividad resulta de carácter accesorio para el Municipio.”

El trabajo efectuado durante estos meses continuó con problemáticas concretas que manifestaron algunas mujeres, en vista a que durante el presente año se registraron unos 10 embarazos, situación que generó dudas en relación a los derechos

que las asisten a las mujeres trabajadoras insertas en cooperativas, en tales circunstancias. Lamentablemente, los derechos de las mujeres trabajadoras cooperativizadas no son equiparables a mujeres que trabajan en relación de dependencia, planteando situaciones de clara discriminación que la normativa debería corregir y que generaron conflictos al interior de las cooperativas que finalmente, terminaron ideando mecanismos para ayudar a mujeres embarazadas o bien, las mujeres con embarazos en curso, algunos de riesgo, decidieron dejar su trabajo y con ello su fuente de ingresos. Ayudamos a gestionar a algunas de ellas la Asignación Universal por Embarazo, ayuda del estado que muchas desconocían o no habían tramitado por diversos motivos.



Otra línea de trabajo que habilitó esta situación puntual fue el acceso a anticonceptivos, por tal motivo la Defensoría generó un Taller en Salud Sexual y Salud Reproductiva que contó con la presencia de más de 60 mujeres que trabajaron todo un día con un equipo especializado de la Defensoría y que está dando forma a la creación de Consejerías en Salud Sexual y Reproductiva.

**Alumnos del CEM 46, 4<sup>a</sup> Año Modalidad Teatro, quienes junto a sus docentes Ana Núñez y Claudio Tamarit, aportaron un recurso didáctico en el taller “ Comunicación y Derechos” hacia Cooperativas de Estacionamiento Medido y Solidario .**

## Derecho a la Identidad

Gran parte de los reclamos que llegan a esta Defensoría están relacionados a la afectación al Derecho a la Salud, por tanto multiplicamos acciones en su protección y promoción

El primer Convenio celebrado por mi gestión fue con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo. Un compromiso moral que este año tuvo importantes avances:

Mediante nuestra participación en el Ente Mixto se tramitó y se obtuvo el espacio para la realización del anhelado Proyecto Espacio de Memoria para

San Carlos de Bariloche. Oportunamente se solicitó al Secretario Horacio Fernández la incorporación de ese predio por Resolución.

Tras la obtención del espacio se inició un proceso de articulación institucional a fin de dar pasos para su concreción, que fue altamente positivo y que se concretó en la presentación de un Proyecto en forma conjunta con la Universidad Nacional del Comahue para el diseño del paseo.

Nos presentamos a un Proyecto de Extensión Universitaria y fuimos seleccionados entre 1200 proyectos.

#### **Relevancia y justificación del proyecto:**

A lo largo del territorio argentino funcionaron, durante la dictadura militar, más de 500 centros clandestinos de detención, tortura y exterminio. Desde la presidencia de Néstor Kirchner, muchos de estos espacios se convirtieron en lugares destinados a la memoria y la promoción de los derechos humanos. Este trabajo, claramente ligado a organizaciones e instituciones Defensoras de los Derechos Humanos, se expandió en el país en vista a una necesidad concreta: dar sentido al presente a través del conocimiento de experiencias históricas traumáticas que nos constituyen como sujetos sociales que, al tiempo que buscan dar sentido al presente, intentan proyectarse hacia un futuro como comunidad.

Según el historiador francés, Pierre Nora, “Lugares de Memoria” son aquellos en donde la memoria se encarna. Es decir, detentan valor simbólico y “poseen una connotación psicológica puesto que es también

una proyección desde lo individual a lo colectivo, transportando hacia el campo social nociones tales como inconsciente, simbolización, censura, transferencia... los lugares de memoria también están signados por una dimensión política, sobre todo si se entiende por política a un juego de fuerzas que transforma la realidad. Los lugares de memoria son espacios de disputa, estabilizadores de la memoria colectiva, un conjunto de estrategias cuyo valor no radica tanto en lo que son, como en lo que representan por sus efectos posibles. Las luchas por el pasado entre las diversas memorias sociales son en realidad luchas del presente.”

Cualquiera sea el proyecto que los sustente, todo espacio de memoria debe ser concebido colectivamente. Todo un desafío en sí mismo en vista a que un espacio destinado a la memoria se define

mediante un proceso, no exento de conflictos en vista a que la historia se elabora como disputa, como escenario de confrontación de luchas políticas. Esta operación selectiva implica a igual tiempo trabajar sobre la memoria y sobre el olvido. Lo que dice y lo que niega la Historia. Una comunidad que elabora historia, hace historia, porque los silencios de la historia son reveladores de esa manipulación de la memoria colectiva que debe ser revelado.

Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo de Bariloche, impulsó el proyecto de generar un espacio destinado a trabajar con la memoria, recordando que “los lugares de la memoria no son aquellos donde uno se reconoce, sino donde la memoria trabaja”. Allí estará “hablando” el pasado reciente vinculado al Terrorismo de

**Junto al Centro Regional  
Universitario de Bariloche  
(UNCo) realizamos el  
proyecto de diseño del Paseo  
de la Memoria de la ciudad,  
el mismo quedó seleccionado  
entre 1200 proyectos y  
se ejecutará en 2015.**



Estado, pero también abrirá sus límites a contener a todas aquellas experiencias vividas por habitantes de la ciudad que buscan Justicia y que a través de ella, aspiran a ser reconocidas como Verdad.

Espacios de Memoria remite a una construcción concreta y simbólica del espacio, dándole sentido a aquellos que lo habitan, lo transitan, lo utilizan. Un espacio de memoria que sirva como espacio de encuentro, de diálogo y de aprendizaje.

Este proyecto se enmarca en un compromiso asumido por esta Defensoría del Pueblo de Bariloche. El 16 de agosto de 2013, la Defensoría firmó el primer Convenio Marco de su gestión con la Asociación Civil Abuelas de Plaza de Mayo, con la voluntad de trabajar en defensa de los Derechos Humanos en general y por el Derecho a la Identidad en particular.

En el mencionado Convenio se expresa textualmente que la Defensoría del Pueblo de Bariloche “funda su tarea en la construcción de espacios que promuevan los Derechos Humanos y el diálogo en base a un respeto de la multiplicidad de voces, el

**El 5 de agosto el país se estremeció con la noticia de la recuperación de la identidad del nieto de Estela de Carlotto. Celebraremos junto a Estela y a Guido, el inicio de la construcción de un espacio de Memoria para la ciudad.**

trabajo continuo para lograr que cada uno de los habitantes de la ciudad logren tener oportunidades para su desarrollo, y generar una convivencia basada en el respeto de las diferencias y por sobre todo que nadie sea tratado inhumanamente, favoreciendo la concreción de acciones pro activas de promoción, prevención y defensa de los Derechos Humanos fundamentales ...”

Allí se establece el compromiso que la ciudad cuente con un espacio de memoria que “por decisión de la Intendente Interina Lic. María Eugenia Martini y a pedido de la Defensoría del Pueblo de Bariloche cede un espacio público que será denominado “Espacio de la Memoria, La Verdad y la Justicia”. Este espacio será destinado a promoverlos, en relación al pasado reciente y el presente; al igual que la promoción del Derecho a la Identidad y de todos los Derechos Humanos. El cuidado de este espacio público será responsabilidad del Municipio, la Defensoría del Pueblo y la Red por la Identidad de Bariloche”.

Un dato que no podemos soslayar es que este Espacio de Memoria se construirá en una ciudad situada en un Parque Nacional, hecho que exige un tratamiento especial. El cuidado sobre el medio ambiente y el ecosistema adquiere aquí una relevancia especial en la interacción social, no sólo por la existencia de pautas específicas y normativas que hay que respetar; sino porque este proyecto se constituye como una estrategia para problematizar este vínculo en la articulación de distintas disciplinas y actores sociales.

Este espacio de memoria, como los que existen en la Argentina, pone en lugar central a los tres conceptos que han guiado una lucha: “Memoria, Verdad y Justicia”. Conceptos que permiten el anclaje en

determinado período histórico, pero que permiten ser aplicados en situaciones que la sociedad requiera; como la reflexión sobre la denominada “Conquista al Desierto” o el asesinato de jóvenes en manos de la policía de Río Negro.

A igual tiempo, instalamos en un plano de análisis la “memoria ambiental”, la “recuperación del espacio público”, el “derecho a la ciudad”. El derecho a la ciudad es un derecho que habla de muchos derechos. El término apareció en 1968 cuando Henri Lefébvre escribió su libro El derecho a la ciudad, en el que consideró el impacto negativo sufrido en las ciudades de países capitalistas. Este filósofo y geógrafo francés considera que entre los derechos básicos de las ciudadanas y ciudadanos, junto al derecho de libertad, trabajo, salud y educación, el derecho a vivir en territorios

**Es necesario recuperar el espacio público con sentido histórico y ambiental. Es necesario resignificar los conceptos de “Memoria, Verdad y Justicia”, es imprescindible educar en valores democráticos y porque todavía quedan casi 400 nietos y nietas que ven vulnerado su derecho a la Identidad,**

propicios a la convivencia y ricos en usos diversos, en los que el espacio y los equipamientos públicos sean factores de desarrollo colectivo e individual. El derecho de todos y todas a disfrutar de un entorno seguro que favorezca el progreso personal, la cohesión social y la identidad cultural.

La ciudad, según Lefébvre, fue tomada por los intereses del capital y así dejó de pertenecer a la gente, por eso él abogó a través del derecho a la ciudad por “rescatar al hombre ya la mujer como elemento principal, protagonista de la ciudad”. Es importante aclarar que el derecho a la ciudad no es un derecho más, es el derecho a hacer cumplir los derechos que ya existen formalmente. Entonces, hablamos de integridad, inclusión, de seguridad, de salud, de acceso a la cultura, de la accesibilidad como derecho



humano, de problemas diversos y sus consecuencias y su impacto en la comunidad.

Bariloche cuenta con una población estable de cerca de 120.000 habitantes, población que creció un 22% entre 2001 y 2010. Bariloche, además, es un destino turístico, es anualmente visitada por 600.000 turistas, situación que requiere de consideración particular. La ciudad destina infraestructura al turismo, pero este proyecto intenta “salirse del circuito turístico” para que sea apropiado por la propia comunidad y que ésta construya un espacio que sirva para ser usado, gozado y para que sirva a la reflexión y al debate.

Es necesario recuperar el espacio público con sentido histórico y ambiental. Es necesario elaborar hechos traumáticos que vivió nuestro país resignificando los conceptos de “Memoria, Verdad y Justicia” y porque es imprescindible educar en valores democráticos y porque todavía quedan casi 400 nietos y nietas que ven vulnerado su derecho a la Identidad, renovamos el compromiso para continuar trabajando en este proyecto tan sentido para

**La Defensoría del Pueblo de Bariloche junto a la Secretaría de Extensión del CRUB presentaron en 2014 un proyecto para la construcción del diseño del Paseo de la Memoria de la 22ª Convocatoria de Proyectos de la Secretaría de Políticas Universitarias, el mismo fue seleccionado entre 1200 y el Ente Mixto Jardín Botánico ofreció un espacio en el Mallín (foto) para su ejecución .**

# Derecho a la Comunicación

La Comunicación es un Derecho Humano, por lo tanto es un eje de trabajo de esta institución

El 8 de julio celebramos un Convenio con la Defensora del Público, Lic., Cynthia Ottaviano. Recordamos que la Comunicación es un Derecho Humano, por lo tanto es un eje de trabajo de esta institución.

El artículo 19 de la Declaración Internacional de los Derechos Humanos establece este derecho “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.

Derecho que establece nuestra Constitución Nacional en su artículo 14, el cual garantiza a todos los habitantes de la Nación a gozar del derecho de publicar sus ideas por la prensa sin censura previa. También en su artículo 32 se estipula que no se dictarán leyes que restrinjan la libertad de imprenta.

**La Ordenanza N° 1749- CM-07 de “Creación de la Defensoría del Pueblo de Bariloche”, especifica la función de “Investigar todo hecho que, emanado de un órgano del Estado Municipal o de particulares comprendidos dentro del ámbito de competencia, suponga un ataque o lesión de la libertad de expresión**

La introducción del Derecho a la Información como derecho humano en la Argentina se realiza a través de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos (conocida como Pacto de San José de Costa Rica) aprobado por la ley 23.054 (marzo 1984). Este y otros Tratados internacionales relativos a los derechos humanos fueron incorporados con jerarquía constitucional a la Constitución argentina en la reforma de 1994 (art. 75 inc. 22).

En la Constitución de la Provincia de Río Negro se afirma en el “Artículo 26.- Es inviolable el derecho que toda persona tiene de expresar libremente sus ideas y opiniones, y de difundirlas por cualquier medio, sin censura de ninguna clase. Nadie puede restringir la libre expresión y difusión de ideas, ni trabar, impedir ni suspender por motivo alguno el funcionamiento de los talleres tipográficos, difusores radiales y demás medios idóneos para la emisión y propagación del pensamiento, ni

decomisar sus maquinarias o enseres, ni clausurar sus locales, salvo en casos de violación de las normas de policía laboral, higiene y seguridad, requiriéndose al efecto orden judicial.”

Por último, es necesario recordar que en la Ordenanza N° 1749- CM-07 de “Creación de la Defensoría del Pueblo de Bariloche”, se especifica que entre sus funciones (Art. 11) está la de d) “Investigar todo hecho que, emanado de un órgano del Estado Municipal o de particulares comprendidos dentro del ámbito de competencia, suponga un ataque o lesión de la libertad de expresión y/o información e) “Promover la realización de Convenios de cooperación con otros organismos públicos y/o privados, para el mejor cumplimiento de sus fines” .



En relación a este Derecho y al gran debate que implicó la sanción y dificultosa implementación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, y – en general- a la necesidad de autorregulación de los medios en vista a la protección de los derechos consagrados y – en particular- a la necesidad de atender especialmente los derechos de colectivos especialmente vulnerados, esta Defensoría comenzó a trabajar en sentido de promover y proteger este Derecho, en orden a ello implementó varias acciones: Firmó un Convenio con la Defensoría del Público para promover y proteger leyes relacionadas; capacitó a su personal en Comunicación con perspectiva de DDHH y propuso replicar esas capacitaciones en profesionales locales y ofreció ser canal de denuncia cuando se vulnera este derecho ante los organismos correspondientes.

Dentro de las actividades coordinadas con la Defensoría del Público figura la adhesión al “Año de lucha contra la violencia mediática hacia las mujeres y la discriminación de género en los medios audiovisuales”.

**Andrea Galaverna firma un convenio con Cynthia Ottaviano, Defensora del Público, con el objeto de promover el derecho a la comunicación y a la información, como derecho humano.**

La Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual consagra una nueva concepción de la comunicación en Argentina que esta Defensoría se comprometió a promover en vista a un Convenio celebrado con la Defensora del Público, Lic. Cynthia Ottaviano (Ver Convenios).

Las audiencias de la radio y la televisión son sujetos de derechos y la Defensoría del Público el organismo estatal encargado de canalizar sus reclamos, que se hizo extensivo a esta Defensoría al convertirse en receptora de denuncias sobre coberturas que proponen la TV y las radios. Durante 2013, una de las principales demandas de la ciudadanía estuvo vinculada a la cosificación de las mujeres y la estigmatización de los colectivos de la diversidad sexual en los medios, tal lo relevado por la propia Defensora en las Audiencias Públicas. Es por ello que la Defensoría del Público desarrolló una propuesta de acción federal para promover el debate y la formación ciudadana sobre comunicación y equidad de género en la radio y la televisión que contó con una capacitadora para la región patagónica que pertenece al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo de la ciudad.

Una de las acciones fue la realización de “Talleres en Violencia Mediática”, tal como se realizan en todas las regiones del país, actividad que realizamos junto al equipo de capacitación de la Defensoría del Público.

La actividad estuvo a cargo de la Lic. Susana Yappert, quien integró el equipo de capacitación en género de la Defensoría del Público y está a cargo del área de Comunicación Institucional de la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

En la región patagónica se realizaron 22 Talleres en Violencia Mediática, 8 de los cuales se realizaron en nuestra ciudad ( en el marco del Congreso “Mujer, Ciencia y Tecnología” (Instituto Balseiro), a la Red Interinstitucional de Géneros, a los integrantes del Programa de Corresponsalías en Derechos Humanos y a los del Programa de Entrenamiento laboral, se capacitó al personal de Radio Nacional Bariloche, visitamos a alumnos y alumnas del colegio primario Instituto Dante Alighieri; y realizamos un taller abierto a todo público en el marco de la Semana de Acciones por los Derechos de las Mujeres.

Estos talleres tienen el objetivo de brindar herramientas para evitar representaciones que naturalizan la desigualdad de género en la radio y la televisión. Durante la capacitación se proyectaron

ejemplos de publicidades y coberturas periodísticas que incurren en estereotipaciones discriminatorias, cosificación de la mujer y de niñxs, lenguaje sexista y espectacularización de la noticia. También se expusieron casos concretos que abordó la Defensoría del Público que derivaron en actos de reparación de los derechos vulnerados. El taller permitió conocer el rol de la Defensoría del Público y de la Defensoría del Pueblo local en la promoción de los derechos de las audiencias de la radio y la televisión y los mecanismos de denuncia.

## Dentro de las actividades coordinadas con la Defensoría del Público figura la adhesión al “Año de lucha contra la violencia mediática hacia las mujeres y la discriminación de género en los medios audiovisuales”.



#### **Los Objetivos de la actividad:**

1. Reflexionar sobre las prácticas comunicacionales de los medios a partir de los postulados de la LSCA 26.522 y la Ley 26.485 de violencias contra las mujeres.

2. Iniciar a los/as talleristas en conceptos básicos sobre violencia de género, violencia mediática y simbólica.

3. Debatir sobre los estereotipos difundidos en los medios y visibilizar la reproducción de los mismos

4. “Entrenar el ojo” para la identificación de la violencia mediática en TV y radio

#### **Contenidos mínimos:**

· Conceptos básicos sobre sexo y “género”

como categoría analítica

· Estereotipos.

· Conceptos básicos sobre tipos de violencia- enumerados en la ley 26. 485- haciendo hincapié en violencia de género y violencia de mediática-

· Comunicación como Derecho Humano- Responsabilidad social de las empresas y comunicadores/as

**Mesas de Trabajo impulsadas por la Defensoría del Público y acompañadas por nuestra Defensoría, con el propósito de elaborar propuestas de tratamiento informativo respetuoso de los Derechos Humanos de todos y todas.**

- Presentación de las leyes 26522 LSCA y 26485 de violencia contra las mujeres
- Ejemplos de contenidos audiovisuales. Propuestas de buenas prácticas. Recomendaciones.
- Rol de la Defensoría del Público- y de la Defensoría del Pueblo de Bariloche en relación a Mecanismos para la Denuncia

Este año, y por iniciativa de ADPRA, participamos del Seminario Internacional “DDHH y Comunicación” realizado en Rosario, espacio en el cual profundizamos conocimiento y herramientas para comunicar con enfoque de derechos consagrados internacionalmente. La defensoría del Pueblo de Bariloche solicitó a ADPRA la posibilidad de replicar dicha actividad en la Región.

## Mesas de trabajo

### Buenas prácticas: Equidad de género en la radio y la televisión

Esta actividad fue especialmente destinada a organizaciones de la sociedad civil, quienes participaron de una o dos jornadas intensas para proponer buenas prácticas en la cobertura periodística de casos de violencia de género hacia las mujeres o que involucren a los colectivos de la diversidad sexual.

El objetivo de estas mesas fue construir colectivamente recomendaciones claras y sencillas para la práctica periodística en la radio y la televisión. Las sugerencias y los aportes de la sociedad civil formarán parte de una publicación que editará la Defensoría del Público con la intención de generar herramientas que contribuyan a incorporar la perspectiva de género en la comunicación, de acuerdo a lo establecido en la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual (Artículo 3 inciso M, Artículo 70 y 71). Participaron de la actividad referentes de organizaciones de las provincias de Río Negro (especialmente de Bariloche), Chubut y Neuquén.

## Promoción de derechos en los medios

### PROGRAMA DE RADIO

La Defensoría del Pueblo de Bariloche tuvo un programa de radio semanal en FM 95.5 de Radio Nacional Bariloche. Todos los martes entre las 19 y las 20 hs, se dedicó el espacio a promover derechos e informar a la comunidad sobre datos de interés y actividades de la Defensoría.

Un programa de formato institucional que iniciamos en el mes de abril, culminamos en diciembre y que volveremos a tener en el año 2015.

Un programa de radio implicó abrir un canal más para estar en contacto con la comunidad y optimizar nuestra comunicación.

En 30 programas emitidos promovimos Derechos Humanos en general, y Derechos de Humanas y Humanos en particular, como el Derecho a la Salud y el Derecho a la Salud Sexual y el Derecho a la Salud Reproductiva; dedicamos varios programas a promover el Derecho a la Ciudad y a vivir en un medio ambiente sano lo que incluyó referirnos a los problemas vinculados al dificultoso acceso a la tierra en Bariloche, como al Plan de Planeamiento Estratégico que se diseñó para Bariloche tanto como



los problemas existentes en la ciudad vinculados a Seguridad Vial y que durante el año- lamentablemente- dejaron varias víctimas.

El Derecho a la Salud contó con varios programas debido a que los temas vinculados a la Salud constituyen una de las preocupaciones más recurrentes que llegan a nuestra Defensoría; y por otra parte, este año la ciudad padeció la crisis que atravesó el Hospital Regional y que motivó que la Defensora del Pueblo de la ciudad acompañara un Amparo Colectivo y reimpulsara el Consejo Local de Salud.

En relación a esta población, se difundió especialmente el trabajo con jóvenes realizados en la Defensoría, especialmente los encuadrados en dos Programas: los Centros Interactivos de Información Juvenil, programa a cargo de Pina Felitti, quien trabajó especialmente en la promoción de Derechos Humanos entre Jóvenes con el objetivo de que ellos mismos sean promotores de derechos en sus escuelas. La actividad del grupo, contamos en este Informe, también tuvo un capítulo especial pues

**Durante 2015, realizamos 30 emisiones en nuestro programa de radio, emitido en FM 95.5 de Radio Nacional Bariloche.**

participaron de la Audiencia Pública realizada por la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual en Viedma.

Por otra parte, y con la participación durante el programa de varios jóvenes, contamos a la comunidad que realizamos una experiencia.

Entrenamiento laboral denominado “Asistentes en Mediación” y que se llevó a cabo durante cuatro meses en articulación con el Ministerio de Trabajo y escuelas de la ciudad.

También dedicamos programas al Derecho de las Personas con Discapacidad al tiempo que promovimos diversas actividades relacionadas e impulsadas desde nuestra Institución como la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas en el Trato hacia Personas con Discapacidad (al que se puede acceder desde nuestra página web) y talleres de sensibilización en este tema que se realizaron durante dos meses en nuestra ciudad y en El Bolsón, tarea a cargo de nuestro abogado especialista en Discapacidad, Sebastián René Vázquez conjuntamente con el área de Discapacidad del Municipio. Durante el año radial, también dedicamos espacio a promover los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, no sólo en fechas emblemáticas sino también a cuento de hechos luctuosos ocurridos en la ciudad como las muertes violentas de varios jóvenes.

Otro de los temas que se abordó de tema transversal en todos los programas es el relacionado a los Derechos de la Mujeres, tanto en fechas emblemáticas del calendario de temas de géneros como el Día

de la Salud Integral de las mujeres (28 de Mayo); Día de Lucha contra la Trata de Personas (23 de septiembre); con programación especial durante la Semana de Acciones en favor de los Derechos de las Mujeres que se conmemora en la ciudad la última semana de Noviembre (25, Día de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres); entre otras actividades. A lo largo de los programas, contamos con varias intervenciones de integrantes de la Red Interinstitucional de Géneros en la que participamos activamente y difundimos campañas nacionales que hacen eje en la prevención.

También hablamos en nuestro programa de radio del Derecho a la Cultura y en relación a la Identidad, la diversidad, la Memoria, la tolerancia. Dedicamos espacio a pueblos originarios y nuestras intervenciones en relación a diversos temas

que tienen al pueblo mapuce como protagonista. Nuestro programa de radio promovió también escritores y música latinoamericana.

Otro de los tópicos importantes fue el relacionado a la promoción de Derechos de Adultos y Adultas mayores. En el programa tuvieron participación actores de la comunidad que trabajan especialmente esta temática. Entre los temas que se abordó fue la moratoria previsional a fin de difundirla en la comunidad.

En relación a Derechos de los Migrantes, promovimos la nueva Ley de Migraciones junto al referente local del Ministerio y difundimos cultura y celebraciones de las comunidades de extranjeros más numerosas.

**La Defensoría del Pueblo de Bariloche tuvo un programa de radio semanal en FM 95.5 de Radio Nacional Bariloche. Todos los martes entre las 19 y las 20 hs, se dedicó el espacio a promover derechos e informar a la comunidad sobre datos de interés y actividades de la Defensoría.**



Si bien la promoción del Derecho a la Identidad cuenta con un compromiso insoslayable de esta institución en vista a profundas convicciones y al Convenio firmado con la Organización Abuelas de Plaza de Mayo, este 5 de agosto celebramos la recuperación de la identidad del nieto de su fundadora, Estela de Carlotto. La noticia nos sorprendió el martes 5 de agosto, motivo por el cual realizamos un programa especial y muy sentido. Por fortuna este año celebramos el nacimiento a la verdad de nietas y nietos, a los cuales acompañamos con alegría.

Trabajamos “Memoria, Verdad y Justicia”, en el convencimiento de que es necesario reflexionar sobre hechos de nuestro pasado reciente para comprender el presente y poder tender puentes al futuro. En este sentido recordamos episodios como los distintos Golpes militares que ocurrieron en Latinoamérica, la Noche de los Lápices, el nacimiento de organización Abuelas y Madres de Plaza de Mayo, la recuperación de nietas y nietos de desaparecidos; la inconstitucionalidad de las leyes de

Obediencia Debida y Punto Final e hicimos seguimiento de los Juicios por la Verdad.

También promovimos valores democráticos de modo constante y especialmente con nuestra presencia en el Acto del 24 de Marzo y programa especial el Día de la Democracia y los DDHH.

Otro de los derechos que tocamos en nuestro programa de radio fue el Derecho al trabajo, quizá desde una óptica particular durante este año, directamente relacionada a sensibilizar sobre el trabajo que llevan a cabo las Cooperativas de Estacionamiento Medido y Solidario de la ciudad y a un trabajo de promoción de derechos que realizamos junto a ellas.

El Derecho a la Comunicación y a la Información también contó con programación específica y como consecuencia de que es una de las misiones de esta Defensoría la defensa de la libertad de expresión y de los Derechos Humanos. Este año también encarnamos el compromiso en un Convenio suscripto con la Defensoría del Público, según el cual creemos necesario difundir la Ley de Servicios de Comunicación de la democracia.

A lo largo de 8 meses abordamos diferentes temáticas que se corresponden con ejes de trabajo de la Defensoría del Pueblo de nuestra ciudad como “Mediación Comunitaria”; “Violencia institucional”; “Violencias hacia las mujeres, como Violencia Obstétrica, Violencia Mediática y Simbólica”; debatimos sobre otras formas de violencias hacia niñas y mujeres como la prostitución y la Trata de personas; y dedicamos varios programas a la problemática de las Adicciones.

Durante los programas se recordó que es parte de nuestra misión la cultura democrática y la cultura de la paz, en tal sentido dedicamos programación especial al Día Internacional de la Paz y al Día Internacional de los DDHH y de la Democracia, día en que cerramos nuestro programa de radio, el 10 de Diciembre.

Hicimos mención a los Convenios que firmamos y que se relacionan a la promoción de Derechos y nos referimos a la creación y objetivos de la institución Defensoría del Pueblo que cumplió 20 años de

### **La Defensoría en los medios**

Fue constante nuestra participación en medios masivos de comunicación, lo cual merece un agradecimiento especial a los medios que nos ayudan constantemente a difundir nuestra tarea.



### **Promovimos el valor de la Paz**

Por otra parte y desde el área de Mediación se generó una actividad en el marco del Día Internacional de la Paz, que se celebra en el mundo el 21 de septiembre. El Área de Mediación Comunitaria decidió realizar una Semana de acciones sobre el tema, que sirvió para difundir los métodos alternativos de resolución de conflictos como nuestro Servicio, tareas que realizamos con el grupo de jóvenes que realizó una pasantía laboral en nuestra Defensoría, actividades que culminaron el día 26 de Septiembre con un brindis por la Paz con la presencia de vecinas, vecinos y artistas de la ciudad.

## Proyectos especiales

- Programa de Entrenamiento Laboral
- Programa PUNTOS TERRITORIALES DE INFORMACION JUVENIL- CORRESPONSALES EN DDHH
- Observatorio Electoral

### **Entrenamiento laboral "Asistentes de mediadores comunitarios"**

La Defensoría del Pueblo de Bariloche, conjuntamente con el Ministerio de Trabajo, habilitó la institución para la realización de pasantías laborales encuadradas en el Programa de Entrenamiento Laboral destinado a jóvenes, en esta oportunidad del Colegio CENS N° 9, el mismo se realizó durante 4 meses con una frecuencia de 4 horas diarias 5 días a la semana.

Destacamos la articulación virtuosa entre distintas dependencias del Estado a fin de acrecentar destrezas y conocimientos en los y las jóvenes, que les permitan adquirir experiencias que abran puertas al mercado laboral.

La propuesta se fundamentó en la importancia de promover la adquisición y desarrollo de habilidades sociales para el abordaje cooperativo y pacífico de conflictos en diferentes espacios (barriales, escolares y aún familiares) y de ese modo contribuir a la construcción de lazos sociales apoyados en la

cooperación, la solidaridad, la equidad el reconocimiento del otro, la apreciación de la diversidad y la construcción conjunta de acuerdos satisfactorios

La convivencia no surge espontáneamente, sino que es necesario construirla a base de trabajo, tiempo e implicancia de toda la comunidad. Es por ello que es necesario ampliar las formaciones y las buenas prácticas, tendientes al diálogo, a la circulación de la palabra, a construir ese rol de terceros que se evidencia necesario.

La Defensoría del Pueblo local cuenta desde el año 2010 con un área de Mediación Comunitaria y allí los jóvenes asistieron a la formación y prácticas como Asistentes en Mediación Comunitaria; con el objetivo de poder colaborar en un proceso de mediación en que otra persona sea el mediador. Ello con la mirada puesta en que ellos mismos puedan intervenir en situaciones que aparezcan como conflictivas en su entorno social (escuela, barrio, junta vecinal, centro de estudiantes, etc.), así como también conocer distintas dependencias del Estado con las que interactuaron, tanto como el funcionamiento de la Defensoría.

Durante el entrenamiento los jóvenes tuvieron la oportunidad de conocer la aplicación de las herramientas de mediación aplicadas a casos particulares, modos de abordar un conflicto desde la llegada del vecino a la Defensoría (atención al público), tramitación de todas las secuencias de mediación comunitaria (recepción, notas de invitación a mediación, encuentro de mediación, acuerdos, seguimiento

**Durante el entrenamiento los jóvenes tuvieron la oportunidad de conocer la aplicación de las herramientas de mediación aplicadas a casos particulares, modos de abordar un conflicto desde la llegada del vecino a la Defensoría**

y monitoreo mediante la georeferenciación de consultas); trabajaron en el territorio donde la Defensoría cuenta con centros de atención y mediación; planificaron el desarrollo de una mediación (estrategias desplegadas), interactuaron con ambas partes de una mediación, con otros organismos municipales y judiciales, etc.

Asimismo contaron con la posibilidad de observar y vivenciar el trabajo de mediación dentro del Centro Judicial de Mediación, con quien la Defensoría del Pueblo articuló acciones a efectos de conocer acabadamente desde el ingreso de una mediación por particulares o por Defensorías Oficiales, tramitación de los expedientes, cierre de acuerdos, homologaciones, etc.

Los parámetros a evaluar dentro del Entrenamiento Laboral fueron: asistencia, responsabilidad en el trabajo, incorporación y comprensión del contenido teórico, presencia, predisposición al trabajo, capacidad de dialogo (escucha activa), capacidad de trabajo en equipo, solidaridad, empatía. Se realizaron trabajos prácticos escritos y experiencias orales (atender gente, llamar por teléfono, coordinar encuentro con la mediadora, efectuar seguimiento de mediaciones con acuerdo, etc), entre otras actividades.

Los objetivos específicos del entrenamiento fueron: adquirir herramientas para asistir al mediador en un proceso de mediación comunitaria, advertir situaciones conflictivas para que con la intervención de un mediador la misma no escale o se transforme en mas compleja, orientar y derivar a sus pares en



la resolución alternativa de conflictos, que se construyan como referentes comunitarios (en su escuela, en el barrio, en su familia, etc) para la resolución de conflictos de un modo pacífico y donde se de fundamental importancia al diálogo.

**Objetivo de la actividad:**

Esta propuesta de la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, se fundamentó en la importancia de promover la adquisición y desarrollo de habilidades sociales para el abordaje cooperativo y pacífico de conflictos en diferentes espacios (barriales, escolares y aún familiares) y de ese modo contribuir a la construcción de lazos sociales apoyados en la cooperación, la solidaridad, la equidad el reconocimiento del otro, la apreciación de la diversidad y la construcción conjunta de acuerdos satisfactorios

La convivencia no surge espontáneamente, sino que es necesario construirla a base de trabajo, tiempo e implicancia de toda la comunidad.

Es por ello que es necesario ampliar las formaciones y las buenas prácticas, tendientes al

**Alumnos del CENS 9 que realizaron pasantías laborales durante 4 meses en nuestra Defensoría .**



**Alumnos de distintas escuelas de la ciudad que realizaron entrenamiento laboral mediante Convenios del Ministerio de Trabajo de Nación con distintas instituciones del Estado.**

diálogo, a la circulación de la palabra, a construir ese rol de terceros que se evidencia necesario.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche cuenta desde el año 2010 con el área de Mediación Comunitaria y allí los jóvenes entrenados en Mediación asistieron a la formación y prácticas como asistentes de Mediación Comunitaria; con el objetivo de poder colaborar en un proceso de mediación en que otra persona sea el mediador. Ello con la mirada puesta en que ellos mismos puedan intervenir en situaciones que aparezcan como conflictivas en su entorno social (escuela, barrio, junta vecinal, centro de estudiantes, etc).

Durante el entrenamiento los jóvenes tuvieron la oportunidad de conocer la aplicación de las herramientas de mediación aplicadas a casos particulares, modos de abordar un conflicto desde la llegada del vecino a la Defensoría (atención al público), tramitación de todas las secuencias de mediación comunitaria (recepción, notas de invitación a mediación, encuentro de mediación, acuerdos, seguimiento y monitoreo), trabajaron en el territorio donde la Defensoría cuenta con centros de atención y mediación, planificaron el desarrollo de una mediación (estrategias desplegadas), interactuaron con ambas partes de una mediación, con otros organismos municipales y judiciales, etc.

Asimismo contaron con la posibilidad de observar y vivenciar el trabajo de mediación dentro del Centro Judicial de Mediación, con quien la Defensoría del Pueblo articuló acciones a efectos de conocer acabadamente desde el ingreso de una mediación por particulares o por Defensorías Oficiales, tramitación de los expedientes, cierre de acuerdos, homologaciones, etc.

Los parámetros a evaluar dentro del Entrenamiento Laboral fueron: asistencia, responsabilidad en el trabajo, incorporación y comprensión del contenido teórico, presencia, predisposición al trabajo, capacidad de dialogo (escucha activa), capacidad de trabajo en equipo, solidaridad, empatía.

Se fueron realizando trabajos prácticos escritos y experiencias orales (atender gente, llamar por teléfono, coordinar encuentro con la mediadora, efectuar seguimiento de mediaciones con acuerdo, etc.).

Los objetivos específicos del entrenamiento fueron: adquirir herramientas para asistir al mediador en un proceso de mediación comunitaria, advertir situaciones conflictivas para que con la intervención de un mediador la misma no escale o se transforme en más compleja, orientar y derivar a sus pares en



la resolución alternativa de conflictos, que se construyan como referentes comunitarios (en su escuela, en el barrio, en su familia, etc) para la resolución de conflictos de un modo pacífico y donde se de fundamental importancia al diálogo.

**Cartelera elaborada por alumnas del CEM 2 que participaron del programa “Puntos Territoriales de Información Juvenil-Corresponsales en DDHH”, quienes trabajaron voluntariamente durante el año junto a su creadora y responsable, Pina Felitti.**

## PROGRAMA PUNTOS TERRITORIALES DE INFORMACIÓN JUVENIL CORRESPONSALES EN DERECHOS HUMANOS

El Programa Puntos Territoriales de Información Juvenil - Corresponsales en Derechos Humanos, es una iniciativa que tiene como objetivo la formación de jóvenes como Corresponsales de Derechos Humanos para la atención de Puntos Territoriales de Información Juvenil de la Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, ubicados en espacios de socialización tales como clubes, escuelas, juntas vecinales, etc. como un servicio permanente de comunicación, información, promoción y difusión, de los Derechos Humanos a través de distintos soportes comunicacionales, creados por los mismos jóvenes y relacionados con acontecimientos que inciden en su vida cotidiana.

Los y las Corresponsales son jóvenes voluntarios/as que pertenecen al mismo entorno -o a un entorno cercano- al que realiza su intervención. Su función específica es la de acercar y facilitar la información que se genere en torno a intereses juveniles y relacionada con los Derechos Humanos y el marco normativo correspondiente.

Los y las Corresponsales son jóvenes voluntarios/as que pertenecen al mismo entorno -o a un entorno cercano- al que realiza su intervención. Su función específica es la de acercar y facilitar la información que se genere en torno a intereses juveniles y relacionada con los Derechos Humanos y el marco normativo correspondiente. Los y las jóvenes corresponsales constituyen un elemento fundamental por su pertenencia al grupo en el cual interviene y en su función de enlace del territorio con la Defensoría del Pueblo, relevando y transmitiendo a dicha Institución las temáticas de interés, demandas, necesidades e intereses del grupo de jóvenes de pertenencia para una posible intervención.

Este año hemos compartido el Programa con jóvenes y jovencitas pertenecientes a distintos establecimientos educativos de nivel secundario. Comenzamos con 5 grupos, aunque por distintas circunstancias ligadas sobre todo a la dinámica de cada uno de los CEM, concretamos actividades y encuentros de intercambio con dos establecimientos: el CEM 2 y la Escuela de Jóvenes Nro. 3 cuyas autoridades prestaron el mayor apoyo y colaboración para que la iniciativa fuera factible

Hemos trabajado durante los meses de mayo a diciembre con ambos grupos con el convencimiento de que la formación y la información nos convierte en sujetos sociales propositivos, y en relación a las personas jóvenes pueden incidir positivamente en sus grupos de pertenencia al constituirse en multiplicadores entre sus pares.

**Hemos trabajado con el convencimiento de que la formación y la información nos convierte en sujetos sociales propositivos, y en relación a las personas jóvenes pueden incidir positivamente en sus grupos de pertenencia al constituirse en multiplicadores entre sus pares.**

El trabajo cooperativo de estos 8 meses con reuniones semanales, les permitió buscar y descubrir nuevas ideas y experiencias y los alentó a traducirlas en acciones sencillas pero sumamente trascendentes:

Realizaron un relevamiento sobre el conocimiento que tenían sus pares sobre los Derechos Humanos. Compartieron con sus compañeros y compañeras los conceptos de Responsabilidades y Derechos. Armaron y renovaron carteleras ubicadas en un espacio central de sus establecimientos, incitando al conocimiento y comprensión de sus derechos y sobre todo estimulando la necesidad de protegerlos. Por iniciativa de los Corresponsales de la Escuela de Jóvenes 3 se llevó a cabo un taller para todos sus compañeros y compañeras sobre prevención de adicciones que realiza el CPA.

El 31 de octubre del 2014 participaron en Viedma de la Audiencia Pública de la Defensoría del Público de la Nación, organismo estatal creado a

partir de la sanción de la Ley de Servicios de comunicación Audiovisual que tiene entre sus funciones, además de promover el derecho humano a la comunicación, el de convocar a Audiencias públicas en diferentes regiones del país con el objetivo de propiciar el debate permanente, escuchar opiniones, propuestas o experiencias en relación a los medios.. El tema convocante de las audiencias del 2014 fueron los Derechos comunicacionales de niños, niñas y adolescentes y la participación de la misma en octubre pasado, se enmarca en el convenio de cooperación institucional entre la Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche y la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual

Las Audiencias Públicas son un espacio de participación abierto a todas las personas interesadas



en compartir sus opiniones, experiencias y propuestas en relación a la radio y la televisión. Son espacios de intercambio y de acción ciudadana. Las Audiencias durante el 2014 se realizaron por región y la de Viedma correspondió a Patagonia, en la que participaron jóvenes de Chubut, Neuquén, Río Negro y Santa Cruz.

Los corresponsales de los Derechos Humanos de la Escuela de Jóvenes Nro. 3 y del CEM 2 no sólo asistieron a la audiencia pública, sino que expusieron sus opiniones, inquietudes, quejas y experiencias en relación a los medios de comunicación audiovisual de Bariloche

En su página Web la Defensoría del Público publicaba lo siguiente con referencia a la participación del grupo de Corresponsales de Derechos Humanos y como representantes de la Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de Bariloche: "A la Universidad del Comahue, en Viedma, llegaron cientos de jóvenes desde distintos lugares de las provincias de Río Negro, Neuquén, Chubut y Santa Cruz para participar de la Sexta Audiencia Pública

**Presentación pública de alumnas y alumnos interesados en participar en el Programa "Puntos Territoriales de Información Juvenil.- Corresponsales en DDHH" .**

## Los corresponsales de los Derechos Humanos de la Escuela de Jóvenes Nro. 3 y del CEM 2 no sólo asistieron a la audiencia pública, sino que expusieron sus opiniones, inquietudes, quejas y experiencias en relación a los medios de comunicación audiovisual de Bariloche

de 2014 organizada por la Defensoría del Público. Contaron y describieron cómo es su relación con los medios audiovisuales de sus localidades, de las provincias de la zona y de todo el país. En total, se inscribieron y participaron 212 adolescentes” “Un grupo de Bariloche analizó la actualidad de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual y cómo se vinculan con ella: “En todo proyecto en formación los cambios y las mejoras se van construyendo a medida que crece y se fortalece. La Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual transita ese camino desde sus inicios hasta hoy. Como jóvenes ciudadanos queremos ser parte y fomentar el cumplimiento de la misma. Esperamos que sepan comprender nuestras palabras y si suenan

pretenciosas es porque creemos que como argentinos somos capaces de esto y de mucho más”.

Participar de La Audiencia fue una experiencia enriquecedora, según la expresión de las y los corresponsales, coincidiendo todos y todas ellas en que el Programa y la mencionada actividad que les permitió escuchar a pares de diferentes provincias les permite hoy “leer” más allá de lo que la TV nos vende y que lo más revelador fue todo lo relacionado con la violencia mediática y el lugar estigmatizante que ocupa en la TV la población joven. Muchas veces “resaltan cuando hay un hecho de violencia como si fuera lo único de lo que somos capaces”.

Defensoría del Pueblo, basándose en la experiencia del 2014 en cuanto a la dificultad de implementar el Programa en las escuelas debido a la dinámica propia de dichas instituciones, se propone continuar con la iniciativa mediante la incorporación de grupos de jóvenes pertenecientes a otras organizaciones tales como barriales, culturales, medios de comunicación alternativos etc. y paralelamente aumentar el número de participantes en los establecimientos educativos en donde ya se ha llevado a cabo la experiencia.

En esta segunda etapa serían objetivos primordiales que los y las corresponsales realicen intervenciones en la población joven sobre el reconocimiento de los derechos y las responsabilidades, ya sea por medios de comunicación alternativos y/o redes sociales o representaciones culturales ya sea en la calle, escuelas, barrios, centros comunitarios, etc.) . Participaron del Programa:

### **Centro de Educación Media N°2.**

Lucía Gimenez,  
Rayén Straini,  
Irina Farrás Mardones y  
Laila Manzanares

### **Escuela de Jóvenes N°3.**

Fernando Hernández,  
Luis Cabrera,  
Exequiel Correa  
Agustín Barrientos,  
Maximiliano Lemus



## **OBSERVATORIO ELECTORAL- CRUB**

La Defensoría del Pueblo de Bariloche acompaña la creación de un Observatorio electoral a cargo de Daniela Zacharías, y dentro del Centro Regional Universitario Bariloche, de la Universidad Nacional del Comahue.

El Proyecto tiene como objetivo primario establecer una metodología estadística válida para realizar observaciones electorales independientes en el Municipio de San Carlos de Bariloche.

Sintéticamente, “la observación electoral consiste en realizar una serie de actividades coordinadas y metodológicamente coherentes durante

las jornadas electorales para evaluar la calidad de los comicios de manera independiente a la autoridad electoral a cargo. Para que los resultados de la observación se consideren legítimos, la actividad debe ser realizada por organismos u organizaciones aceptadas como imparciales por los diferentes actores del proceso electoral. En muchos países, esta responsabilidad recae sobre organizaciones internacionales, como la Organización de Estados Americanos (OEA) o la Unión de Naciones Suramericanas (UNASUR), sobre organizaciones no gubernamentales como Transparencia Internacional o el Centro Carter, o sobre universidades nacionales o privadas. En este último caso, la validez de la observación se cimienta sobre el prestigio, la independencia académica y la honestidad intelectual asociadas a la Casa de Estudios”.

En Bariloche no existen experiencias similares, y quien gestó el proyecto, tomó como uno de sus elementos disparadores de la experiencia el hecho que “la Defensoría del Pueblo, como medida tendiente a garantizar el derecho de las personas con discapacidad y adultos mayores a votar, realizó tareas de acompañamiento y observación institucional en el proceso electoral de octubre de 2013, en el marco del Observatorio Electoral creado ad-hoc y con el propósito de garantizar el ejercicio de un derecho. Mediante esta iniciativa, la Defensoría del Pueblo de Bariloche intentó detectar qué obstáculos existentes restringen el derecho al voto. La información que se obtuvo se tradujo en recomendaciones a las autoridades locales para contribuir a subsanarlas de cara a los próximos comicios a fin de garantizar el pleno

ejercicio de los derechos políticos. (Defensoría 2013)

**Las actividades de extensión que se proponen, en colaboración con la Defensoría, en el marco de este Proyecto permitirán dotar al Observatorio de las herramientas metodológicas necesarias para realizar observaciones electorales significativas y con un alto grado de confianza.**

Las actividades de extensión que se proponen, en colaboración con la Defensoría, en el marco de este Proyecto permitirán dotar al Observatorio de las herramientas metodológicas necesarias para realizar observaciones electorales significativas y con un alto grado de confianza. Por su parte, la Universidad se beneficia al participar activamente en la vida social de la comunidad actuando como referencia en un tema de tanta importancia para la comunidad. En base a los resultados, ambas instituciones podrán diseñar estrategias para colaborar en la educación electoral de los ciudadanos, impulsando la participación democrática en la sociedad.”

Con este primer informe, la Defensoría del Pueblo podrá conocer el estado de la situación y, de

considerarlo pertinente, emitir un reporte a la población. Los resultados del análisis serán publicados en forma conjunta entre la Universidad y la Defensoría, y utilizados para realizar estudios académicos sobre la temática.

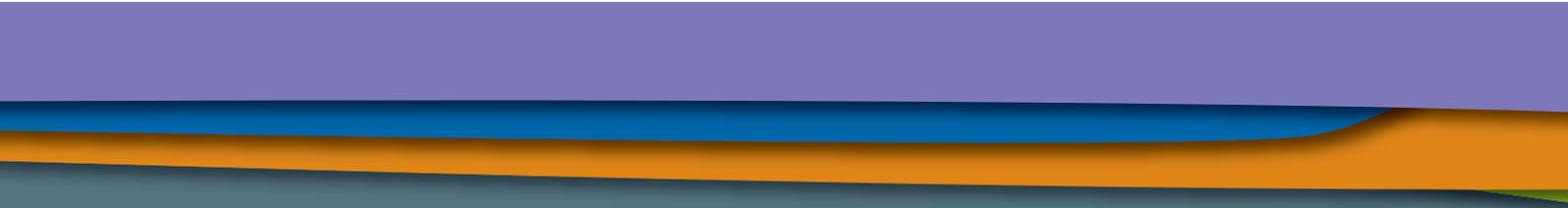
Para la puesta en marcha de este observatorio se avanzó en un Acuerdo de Colaboración con la Defensoría del Pueblo de la ciudad, para estar disponible en los próximos comicios. En el mes de marzo de 2015, se estima se firme un Convenio con la Universidad del Comahue a tal efecto.



**Andrea Galaverna junto a jóvenes que participan de las actividades de la Biblioteca Popular “Hombre Vivo”.**

**Pina Felitti y Andrea Galaverna junto al grupo de alumnos y alumnas de la Escuela de Jóvenes que se integraron al Programa de Centros de Información Juvenil- Corresponsales de DDHH.**





# Relaciones Institucionales



IIVV

# Mesas de incidencia

Espacios de articulación que buscan soluciones a diversas problemáticas

## **MESAS DE INCIDENCIA INTERVENCIONES CON ESTADO MUNICIPAL O PROVINCIAL:**

Durante el presente año y de modo decidido impulsamos las Mesas de Incidencia. En las oportunidades en los conflictos presentan al Estado (Municipal o Provincial) como parte, se interviene haciendo convocatorias a todas partes en conjunto o de modo privado a fines de generar los espacios de encuentro y diálogo necesario para abordar la problemáticas planteadas. No se trata estrictamente de procesos de Mediación, sino más bien de FACILITACIÓN, en los que se despliegan herramientas de mediación.

Allí contamos en la gran mayoría de los casos con la presencia de los distintos funcionarios del Estado municipal o provincial, quienes accedieron a dichos procesos de facilitación y diálogo; celebrando el espacio abierto a tal fin desde esta Institución.

Se trata de un ejercicio democrático tanto para los/las ciudadanos/as como para funcionarios/as; que profundizaremos en los años de gestión que nos restan.

## **A continuación daremos algunos ejemplos de ellas**

### **1) Reunión con el Secretario de Desarrollo Estratégico, Horacio Fernández**

Se abordaron diversos temas: seguridad vial especialmente en el Km. 13 vinculado a una obra de Vialidad Nacional; agua para el barrio Pilar II, ante la presencia de urbanización se vio afectada la provisión de agua. Se hicieron sucesivas reuniones con el DPA y recorrimos la zona; problemática de tierras y viviendas (PROMEBA- Mejor Vivir) Barrio Unión y Barrio 2 de Abril se acercaron a reclamar mejoramientos habitacionales y casas pendientes de construcción. Hicimos listados de reclamos, se cotejó la información con el Ministerio de Planificación de Nación y se elevó toda la información a Desarrollo Estratégico Municipal quien continuó el trabajo para resolver definitivamente el conflicto.

Por el tema antenas, el funcionario nos participó de las capacitaciones que se iban a hacer en el año con la CNC y el instituto internacional que trabaja en relación a radiación no ionizante. Sobre el Paseo de la Memoria, se habló de la necesidad de formalizar la cesión de un espacio para tal fin dispuesto en el Mallín. Por último se trató un expediente abultado de tema costas libres que proviene de la gestión anterior.

### **2) Se constituyó otra mesa con vecinos del km. 13**

Como consecuencia de la obra de Vialidad Nacional y la construcción del Supermercado La Anónima que ocasionaron algunas dificultades tales como el único acceso que quedó en la calle Río Foyel y su acceso angosto que deja a la garita del colectivo en mal lugar; divisoria de aguas, tema de fluviales, inundación por obra nueva de vía; seguridad vial del lugar, cartelería para el acceso al centro comercial y solicitud de construcción de un derivador para ingresar al barrio por río Foyel; el guarda raid que generó una reunión con Vialidad.

Los vecinos y vecinas pedían en concreto reductores de velocidad, cartelería, derivador por río Foyel y control de drenajes por inundaciones que acaecieron como consecuencia de las obras.



Articulamos con Vialidad Nacional y con Transporte, éstos nos respondieron que los responsables de la obra eran los de Vialidad Nacional. Hablamos con el Ingeniero Lence, pero no hubo respuestas hasta el cierre de este informe de ninguna de los pedidos de vecinos y vecinas tramitados desde esta institución.

**El Consejo Local de Seguridad Ciudadana convocó a la Defensora del Pueblo de la ciudad a participar de este espacio multiactoral.**

### **3) Reunión con Guillermo Yampolsky y Solange Regnier sobre tránsito en Bariloche**

Miembros de la Consultora que realizó el “Estudio de Movilidad Urbana Sustentable”, el cual busca impulsar cambios importantes en el sistema de transporte público y el ordenamiento del tránsito de la ciudad. Si bien la Defensoría del Pueblo de Bariloche no fue invitada a participar del diagnóstico, decidimos sumarnos y ofrecimos datos e información sobre las actuaciones y reclamos de los vecinos de Bariloche en el tema. Quedamos en generar información con los datos aportados desde Salud, Cuarteles de Bomberos y otros por accidentes, lugares, lesionados, porcentaje por año, si son

con vehículos, motos o bicicletas, etc.

Entregamos la información reunida en relación a accidentología referenciada geográficamente y tuvimos numerosas reuniones con ellos, les acercamos las consultadas vinculadas con seguridad vial, promovimos una articulación con el Consejo de Discapacidad local a fin de plantearle a los expertos, al igual de la existencia de escuelas sobre rutas y vecinos del kilómetro 13.

Los expertos se manifestaron sorprendidos por el escaso desarrollo urbano de la ciudad, por ejemplo, ausencia de veredas, semáforos, reductores de velocidad, circuito de transporte público, etc..

Seguimos en contacto con esta consultora, la cual nos solicitan información periódicamente sobre diversas temáticas vinculadas a seguridad vial.

#### **4) Mesa del PROMEBA:**

Desde la Secretaría de Desarrollo Estratégico se solicitó la presencia de la Defensoría del Pueblo de Bariloche para participar en la mesa barrial del PROMEBA III (Pampa de Huenuleo), atento a los antecedentes conflictivos de programas similares. Anticipando el conflicto, previniéndolo y evitando repetirlos, se buscó una estrategia de trabajo distinta. Allí participaron las Juntas Vecinales del Barrio Malvinas, Pilar, Unión, 2 de Abril, Frutillar, Omega entre otras. Participamos en las primeras hasta que cada barrio definió sus necesidades concretas.

#### **5) Convocatoria de la COMUNIDAD TACUL CHEUKE:**

solicitaron la presencia de la defensoría del Pueblo de Bariloche como veedores en Asamblea de la comunidad en la que se presentaron una serie de conflictos. Valoramos que nos hayan llamado para intervenir en una instancia que preserva prácticas ancestrales, y valoramos que miembros/os de nuestros pueblos originarios reconozcan como interlocutora a esta institución.

#### **6) Seguridad vial**

Padres de la Escuela 48, solicitan señalización vertical y horizontal, reductores de velocidad, lugar de caminata para niñas y niños hasta la escuela, guardaraill, y educación vial.

También nos consultaron de la comunidad educativa de la Escuela 284, las escuelas que están en cercanías de Av. Esandi (son tres escuelas), la Escuela 44 (Puerto Moreno), la Escuela 320, entre otras. En general, el problema de la seguridad vial de niños, niñas y adolescentes es expandido y de larga data. Por tal motivo, el año entrante trabajaremos en una campaña sobre esta problemática.

#### **7) Reunión PILAR II/ DPA/ ARSA.**

Se planteó el problema de la provisión de agua en el barrio. Se instruye en cómo efectuar un reclamo en forma telefónica (0800888 AGUAS), de modo tal que quede registrada la demanda y se active procedimiento correspondiente. Se denuncian los cortes vía Junta Vecinal a la Dirección de Juntas. Se informa que el emprendimiento Dos Valles no impacta negativamente a la fecha ya que tienen dos conexiones del tamaño de una domiciliaria. Se solicita reparación y final de obra a municipio y se solicita a ARSA controle rebalse y peligrosidad de tanques clausurados que están abiertos. También plantean que boletas no llegan a domicilio. Recorrimos la zona con la presidenta de la Junta Vecinal y con personal del DPA, corroboramos que el desarrollo inmobiliario de "Dos Valles" no impacta en el barrio porque tienen toma propia.



### **8) Reunión con vecinos del IPPV y Parques y Jardines**

Se solicita la presencia de la Defensoría en el lugar. Participaron Giordana, Directora Municipal de Parques y Jardines y Platt, Subsecretario de ese área. Ambos acercaron el plan para trabajar en la zona. El conflicto son las 426 plantas que hay en los barrios 154, 144 y 96 viviendas. Daños temidos vs. daños reales. Consorcio pide que se corten árboles potencialmente peligrosos. Giordana explica estudios realizados y plan de acción, pues la grúa que se necesitaba para la obra estaba fuera de la ciudad. Hay 426 plantas e informan que sacarían 226. A quince días de llegar la grúa se podrá iniciar obra. La idea era sacar los que estaban en riesgo, especialmente en el área donde había un jardín de infantes, y reforestar. Parques y Jardines plantea luego de la muerte de una joven bajo un ciprés- que hay un plan para toda la ciudad.

Planteamos trabajar con el Servicio Forestal Andino antes que llegue grúa a la ciudad.

**Apeo de árboles, árboles potencialmente peligrosos constituyen uno de los temas que trabajamos en nuestras mesas de incidencia.**

#### **9) Reunión Vecinos Barrio Vivero:**

Los vecinos del asentamiento se acercan a la Defensoría para encontrar una solución a la provisión de electricidad de modo seguro. Mantuvimos varios encuentros sobre este tema. En el lugar hay una parte del barrio que se regulariza y otra que no se puede regularizar porque está en una barda. La CEB multa a los “colgados” y se plantea el acceso al servicio. Plantean que hay luminarias insanas en calle Rivadavia. Se establece reunión con Rodrigo (CEB) y Paolinelli(Tierras). Se solicita tablero comunitario como algo transitorio previo pago de vecinos. Se evaluó provisión de luz en zonas que no se van a regularizar por decisión de la Municipalidad, habiendo una línea de media tensión. IMTVHS hace un croquis y la CEB evalúa si se podría construir un pilar. Los vecinos quieren sacar conexiones irregulares. Vecinos solicitan alumbrado público a obras particulares. El costo de un pilar comunitario es de 1500 pesos. La obra de unos 6 meses aproximadamente.

#### **10) Consorcio edificio Chic- Arrayo sin nombre**

Esta actuación tiene varios años en la Defensoría, suscitada por los vecinos, como consecuencia del riesgo que presuntamente ocasionó el cambio del curso del denominado “arroyo sin nombre”. Curso que fue modificado en varias oportunidades por distintos actores, pero que impacta en el medio ambiente y en el edificio. Queda en evidencia la indefinición de la Municipalidad sobre el particular que modificó el curso y además hizo los pluviales. Vecinos refieren a problemas de riesgo y daño latente. El DPA estaría dispuesto a sumarse a la acción que decida la Municipalidad Proponemos: Darle intervención a intendenta y asesoría letrada del Municipio. Solicitamos recomendación sobre la opinión del DPA y Obras Particulares, Obras por Contrato y Obras Públicas. Esperamos respuestas de estos organismos.

#### **12) Reunión por Capacitación hacia las Cooperativas de “Estacionamiento Medido”.**

Estuvieron presentes representantes de todas las cooperativas. La defensoría explica el proyecto de Capacitación en “Comunicación y Derechos”, con el objetivo de darles herramientas que sirvan a su trabajo cotidiano, al tiempo que podemos generar actividad para sensibilizar a la comunidad sobre el servicio. La actividad se planifica en varios encuentros a partir de mayo.

#### **13) Reunión por Observatorio**

Se evalúa capacitación impartida por la Dra. Laura Pautassi y se evalúa la metodología para comenzar a relevar datos vinculados a Salud, comenzados por indicadores. El Observatorio se reunió los días lunes durante tres meses, se avanzó en el instrumento de recolección de datos pero no pudimos obtener información para continuar. Se avaluó la necesidad de conseguir financiamiento para trabajar con profesionales en este Observatorio.

#### **14) Mediación: Artesanos y Ejecutivo- Concejo Municipal**

Mediación solicitada por la Intendenta María Eugenia Martini luego de un conflicto que se suscitó como consecuencia de un desalojo de artesanos de calle Mitre. Esta mediación se planteó como un proceso pero horas más tarde de plantearlo, la propia intendenta sufrió agresiones a su persona por parte de feriantes, por lo tanto el Municipio se levantó de la mesa de mediación. Muchos artesanos se sumaron a estrategias de comercialización de Desarrollo Estratégico.

La situación de los artesanos de calle Mitre implicó varios debates, el derecho al trabajo y la si-



tuación de reventa de personas que no acceden al mercado laboral, pero al mismo tiempo no quedan catalogados dentro del rubro de “artesanos”, los cuales ameritan un abordaje determinado por parte de las autoridades. 40 familias aproximadamente estaban afectadas al conflicto, nos preguntamos primero ¿qué decidió que quedaran fuera del espacio de ferias existente? ¿cuál fue el rol de la Secretaría de Cultura, a la cual le corresponde dar respuesta a estos trabajadores de la cultura y sin embargo quedaron fuera del sistema.? ¿Qué política pública hubiese sido la apropiada para evitar esta crisis? Por otra parte, la reventa nos interpela sobre la falta de trabajo genuino en la ciudad.

El grupo de artesanos vinculado a esta problemática son ciudadanas y ciudadanos de Bariloche, no perteneces al sector de vendedores ambulantes que circulan por distintos lugares turísticos del país. Compartimos, como conclusión, una apreciación de la Unidad de Planeamiento Estratégico Local: “Falta desarrollar tramas de valor productivas que permitan la sustentabilidad de

**En las Mesas de Incidencia nos encontramos para promover el diálogo que permita encontrar soluciones a diversas problemáticas y temáticas que llegan a nuestra Defensoría.**

economía local” (Informe UPE).

Conflictos del tipo requieren de un camino que no se resuelve violentamente, ni con actuaciones en los momentos de máxima tensión, precisan políticas públicas, que reflejen las pautas prefijadas para el funcionamiento de los espacios comunes y que reflejen la voz de los actores.

### **15) Reunión por ruidos molestos (Electromecánica, Subsecretaría de Medio Ambiente, Obras particulares, Juez de faltas)**

Esta es la primera reunión por denuncia de vecinos al enterarse que habilitarán un boliche bailable en el edificio en el que habitan. Se habló con Obras Particulares para exigir la autorización de los consorcios para habilitar. El proyecto quedó sin efecto. Pero quedaron planteados algunos temas:

- 1) Calibración del decibelímetro
- 2) El municipio estudiará casos complejos
- 3) Se plantea la necesidad de reformular la normativa, reglamentación de Ordenanza vigente.
- 4) Convenio entre Municipio y Centro Atómico para capacitar a operadores que manejen el decibelímetro
- 5) Evaluar escapes de sonido en ventanas y puertas de boliches bailables
- 7) Se destaca predisposición y voluntad de las áreas que participaron para analizar temas varios
- 8) Participación de la Defensoría del Pueblo en la discusión sobre la reglamentación de la normativa

pedido de alguna de las partes. También se trataron los problemas ocasionados en Lelac, tema Calle San Martín. La problemática de Ruidos molestos tiene varios orígenes: escapes de las motos, boliches bailables, cultos; entre otros. Se habló de participar dentro del Concejo de una Comisión para trabajar la normativa.

### **16) Reunión tema servicios “Krikalo”- Ex barrio INTA- Loteo La Habana (Aguas Rionegrionas/ Instituto de Tierras y Defensoría del Pueblo de Bariloche).**

Acceso a la Energía Eléctrica y al Agua en terrenos que entrega la Municipalidad y que debía garantizar el mismo. Ya está aprobada la línea de media tensión, que podría “bajarse” en una semana. De allí se sacarían 5 tableros comunitarios. Cada vecino deberá pagar instalación al Instituto de Tierras. No se compensan valores, si no se paga se cancela. La facturación será con nombre del Instituto y se analiza valor de pago por cada vecino. El financiamiento y las estrategias están en plena discusión con la CEB, cada tablero cuesta 15.000 pesos

Actas de tenencia precaria vencidas. No hay inconvenientes con los plazos pero sí con que puedan otorgar otro en su reemplazo. Consiguieron la actualización de sus tenencias precarias. El conflicto terminó en un Amparo de las damnificadas por las demoras en el cumplimiento de los acuerdos.

AGUA. Hay que hacer red de agua, la factibilidad es compleja, se estudia el tema ante el pedido de tierras de canillas públicas.

### **17) Segunda reunión por ruidos molestos**

#### **(Obras particulares, Dirección Inspección General, Subsecretaría de Inspección y Fiscalización)**

Ampliación de horario de los músicos, hay una propuesta elevada al Concejo. No tienen necesidad de acustizar el local. Solicitar proyecto y participar junto a inspección del tratamiento del tema en función de ser órgano de aplicación y receptores de denuncia de modo constante. Posibilidad de fijar nueva reunión atento al Concejo para trabajar sobre ordenanza específica a efectos de la reglamentación, con el aporte de Tránsito, Juzgado de faltas, Obras particulares, Medio ambiente. Paseo de las picadas: se



repetiría este año porque la prueba piloto fue exitosa para Desarrollo Económico. Se invita a nueva reunión con todos los actores involucrados que es exitosa

**El acceso a las costas es una temática que se denuncia desde que comenzó esta gestión y que requiere de un debate social más amplio.**

**18) Tercera reunión de Ruidos Molestos.**

( Concejo, DPB, Inspección de tránsito). El ejemplo de la mesa de incidencia por el Paseo de las Picadas, es interesante para evaluar la herramienta de resolución de un conflicto, de cómo se puede resolver cuando hay voluntad de las partes para evitar escalada de violencia.

Un ejemplo para saber que cuando llegamos antes, el conflicto no escala.

**19) Línea de colectivo 84.**

Se resolvió con una reunión con vecinos y empresa Las Grutas que consensuaron recorrido nuevo, incluyendo más territorio y apartándose de logares que suscitan inseguridad.

**20) Villa Los Coihues- Seguridad.**

Dos reuniones del tema, una por una agresión

recibida por un vecino, articulamos con la policía y juez de la causa para conocer el estado de la denuncia; y la segunda fue por ruidos molestos, fuego en área no permitida en la ribera del arroyo Gutiérrez en tierras del Ejército. Se acordó con Medio ambiente para evitar acampe y fuego. Y esta Defensoría realizó una Recomendación al respecto.

## Convenios

### Este año se celebraron varios Convenios:

#### 1) Defensoría del Público:

El 8 de julio se celebró un Convenio con la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Institucional a fin de promover el derecho humano a la Comunicación, como las leyes vinculadas sancionadas en el país, especialmente la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (Ley 26522) y la Ley de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, la Ley 26.485, en el marco del “Año de Lucha contra la violencia mediática y simbólica en los medios”.

#### 2) Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

El 25 de Julio se celebró un Convenio con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, mediante el cual se incorporó el programa de Acciones de Entrenamiento laboral para el Trabajo con alumnas y alumnos del CENS N° 9.

#### 3) Federación FALGBT

El 30 de Agosto se celebró un Convenio con la Federación Argentina Lésbica, Gay, Bisexual y Transexual (FALGBT), a fin de promover derechos de los colectivos de la diversidad y temas de interés común.

#### 4) Ministerio de Economía

El 11 de septiembre se celebró un Convenio con el Ministerio de Economía, un convenio de cooperación técnica y de permiso de uso gratuito del Programa de Comunicaciones Documentales- COMDOC- Sistema de seguimiento de expedientes y comunicaciones documentales, con el objetivo de transparentar y hacer más eficiente nuestra labor.

#### 5) Fundación OFEC

El 18 de noviembre celebramos un Convenio con la Fundación de Altos estudios OFEC con el objetivo de establecer relaciones de complementación, información, cooperación y asistencia recíproca en la promoción, prevención y difusión del Derecho Humano a la Salud con Perspectiva de Género.



**Firma del Convenio con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Defensoría del Pueblo de Bariloche, a fin de implementar el programa de entrenamiento laboral.**

## Participación en Consejos

En relación a consumos problemáticos, durante 2014, participamos del Consejo Local de Prevención de las Adicciones y emprendimos un trabajo de articulación con la SEDRONAR. Mencionamos, en el Informe 2013, que necesariamente la temática exige distintas miradas, distintas disciplinas y que configura una problemática social compleja que, en consecuencia, amerita respuestas múltiples y coordinadas.

Los consumos problemáticos son un síntoma social, no son la explicación última del problema, son hechos que requieren de múltiples preguntas de variados actores sociales para aproximarnos a un diagnóstico más certero que permita no errar en las políticas que puedan abordarlo.

Cualquiera sea el diagnóstico, la política a se-



guir debe garantizar un encuadre desde la perspectiva de los Derechos Humanos, respuestas integrales, abordajes socioculturales, dispositivos comunitarios, implícitos en normativa específica como la Ley de Salud Mental N° 26.657, sancionada y promulgada en 2010 y reglamentada en 2013, que parte de reconocer que no hay salud mental sin la concreción de los derechos humanos fundamentales y que las adicciones forman parte del campo de la salud mental.

Desde nuestra intervención en este espacio articulador se alentó la profundización de la articulación mediante la promoción de mesas de incidencia, la sensibilización continua, y el debate sobre situaciones puntuales que – además- solicitamos, incorporen la perspectiva de género en vista al impacto diferenciado que tienen los consumos en varones y mujeres.

En orden a ello, dispusimos de nuestro espacio de radio para tratar una vez por mes la problemática, que sumó las campañas financiadas desde el Sedronar para desalentar consumos indebidos. Por otra parte, realizamos varias tareas pedagógicas, la primera junto a chicos de la Escuela de Jóvenes, con quienes trabajamos este año desde el Programa “Corresponsales en Derechos Humanos de la Defensoría”, quienes solicitaron capacitarse en la temática, para lo cual invitamos a integrantes del Centro de Prevención de Adicciones a una charla en esta escuela secundaria local.

La segunda tarea pedagógica consistió en una capacitación en perspectiva de género al Dispositivo la Esquina, equipo que trabaja con jóvenes en recuperación, entre los cuales hay grupos conformados de mujeres.

Las adicciones son una problemática compleja y es responsabilidad del ámbito de la Salud garantizar el acceso al derecho a la salud integral. Hasta la fecha no se ha podido garantizar una adecuada asistencia sanitaria localmente, razón por la cual valoramos a apoyamos claramente la construcción en la ciudad de la casa terapéutica que se proyecta desde la SEDRONAR; construcción que da respuesta a



una demanda concreta de atención, demanda que ha llegado a esta Defensoría.

En relación a ello trabajamos con vecinos del barrio en el que se proyecta levantar la casa terapéutica a fin de conocer los argumentos de su resistencia a esta obra. El canal de diálogo permanece abierto.

De igual modo celebramos las iniciativas emprendidas por la Sedronar en la ciudad, como los Centros Integradores que buscan trabajar prevenir los consumos problemáticos mediante la actuación directa del Estado en los territorios de mayor vulnerabilidad social.

Es tarea pendiente trabajar con el empresariado local a fin de que comprendan su responsabilidad social en relación a jóvenes. Recordamos que la línea de este Consejo es el modelo de reducción de daños, como estrategia de abordaje de daños potenciales relacionados al consumo de alcohol y drogas. Se trata de disminuir los efectos negativos de los mismos que implican también una venta controlada de alcohol en confiterías y boli-

**Articulamos actividades con el Centro de Prevención de Adicciones y Dispositivo la Esquina, con quienes participamos del espacio del Consejo Local de Prevención de Adicciones.**



ches, espacios de recuperación dentro de los boliches, entre las alternativas en debate al interior del Consejo.

Sin duda alguna, este año que se inicia, debemos profundizar las articulaciones con los actores que atienden esta grave problemática que requiere de múltiples miradas y múltiples respuestas.

En relación a tema consumos problemáticos, la Defensoría se pronunció en contra de un proyecto de Reforma del Código Contravencional Provincial que establecía que la policía debía ser quién “custodiara” a jóvenes en situación de consumo.

La Defensora del Pueblo de Bariloche expresó en una nota que hizo pública su preocupación en relación al proyecto de Reforma parcial del Digesto Contravencional- Ley N° 532 del gobierno de Río Negro, impulsado desde el Ministerio de Seguridad Provincial. La nota afirmaba que dicha reforma: “afecta en forma directa a la Convención de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, vulnerando la prohibición del principio de no regresividad al intentar bajar la edad de punibilidad de 18 a 16 años, estigmatizando otra vez esta franja etaria e imprimiéndole una impronta punitiva a problemáticas que no deben ser consideradas desde este enfoque.

El Código de Faltas de Río Negro (regulado por Ley 532), establece la edad límite para aplicar una sanción contravencional en los 18 años, de acuerdo con el Decreto Ley 22.278. Bajar la edad de punibilidad, vuelve a los jóvenes susceptibles de sanción contravencional e ignora que son sujetos de derechos consagrados por normativa nacional e internacional en materia de Derechos Humanos. Ellos cuentan con especiales derechos y garantías; de modo que se afecta en forma directa a la Convención de los Derechos del Niño (artículos 3, 12, 37, 40) y la Convención Americana de los Derechos del Hombre (artículo 2), y se vulnera la “prohibición de no regresividad”, afectando derechos y libertades consagrados.

También, en esta reforma que impulsó el Ejecutivo provincial, se vulnera el principio de no discrimi-



nación, estigmatizando a jóvenes cuando transitan una clara situación de aumento de su vulnerabilidad, por tal motivo ameritó de un posicionamiento claro de esta Defensoría del Pueblo.

**Fiesta del Día del Niñ en barrio Malvinas, la Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó la celebración pintando caritas y con obsequios. (págs. 124, 125, 126)**

## Consejo Asesor de Cultura

Al comenzar el año se nos invitó a participar del Consejo Asesor de Cultura. Quien convoca es la Subsecretaría de Cultura Municipal. Valoramos la iniciativa que planteó abrir un debate para “pensar juntos necesidades y estrategias culturales de la ciudad. Un Consejo asesor que coopere con la secretaría en la hechura de políticas públicas.”

### **Durante el año los principales ejes de trabajo fueron:**

- 1) Trazar objetivos y posibilidades del Consejo Asesor
  - 2) Organizar la Fiesta de la Palabra
  - 3) Dar un debate en relación a las tasas que se le aplican a los artistas de la ciudad.
- La Defensoría participó de varias reuniones de



este espacio y, en la medida de sus posibilidades acompañó la organización de la Fiesta de la Palabra con la participación de Paula Giménez, autora del libro “Pollera Pantalón”, cuentos de género, ed. La Mariposa y la Iguana.

La Defensoría decidió poner su mayor energía en apoyar el reclamo de la Asociación de Artistas Plásticos en el reclamo al Poder Legislativo y Ejecutivo, sobre tasas.

Luego de varias reuniones, mesas de incidencia y debate, comenzó a trabajarse en noviembre desde Promoción Cultural del Municipio un anteproyecto de Ordenanza que derogue el cobro a los artistas por el ejercicio de su profesión.

La Defensoría se ofreció a aportar en la redacción de la ordenanza, al tiempo que reiteró su compromiso con tal medida, y con continuar trabajando en el espacio del Consejo para mejorar las oportunidades laborales de los artistas en articulación con el turismo, sobre todo el turismo estudiantil.

En lo que refiere a promoción del Derecho a la Cultura, acompañamos la presentación del libro de Beatriz Villar en el marco del día de la Memoria y realizamos el Primer Concierto de la Defensoría, con la participación de alumnas y alumnos de la Fundación Cofradía, en el marco de la inauguración de la Semana de Acciones por los derechos de las mujeres,



## Consejo de Seguridad Ciudadana

Fuimos invitadas a participar del Consejo de Seguridad Ciudadana local. Participan Juntas Vecinales, ofrecimos nexos con el Sedronar, invitando a sus referentes Belén Scotto y Fernando Herrero, pues desde la junta se planteaba necesidad de contar con espacios para chicos con problemas de consumo; también los vinculamos con el Consejo de Adicciones. Ofrecimos la herramienta de mediación comunitaria cuando las situaciones puedan aprovechar esta herramienta.

## Consejo de Niñas, Niños y Adolescentes

Participamos del Consejo pero destacamos las dificultades de avanzar de modo coherente y sistemático en vista a que importantes actores que están integrados al Consejo están ausentes fundamentalmente Ministerio de Educación, Ministerio de

**Participamos del Consejo de Seguridad para abordar conflictos en Villa Lago Gutiérrez, convocados por el mismo y por vecinos/as .**

### Acompañamos la XVIII Marcha por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes



Salud y Ministerio de Desarrollo Social de provincia. El recambio de referentes en estas áreas provinciales tan importantes para este Consejo ha impactado negativamente en el accionar del mismo. Al tiempo que destacamos la experiencia distinta, que celebramos, con los referentes del Municipio que participan de este espacio de articulación. Llama la atención que el Consejo opine o intervenga cuando los conflictos están desatados y no se articulen instancias preventivas.

Nos gustaría destacar que la vulneración de jóvenes la vemos también en seguridad vial, en falta de políticas para prevenir muertes prematuras, ante el enorme índice de muertes en enfrentamiento entre jóvenes, suicidio adolescentes de la ciudad, alto índice de embarazo adolescente y de deserción escolar en la escuela media.

### Otras articulaciones

También fortalecimos nuestras relaciones Institucionales con la delegación de Migraciones, y participamos del acto del Día del Inmigrante: Bariloche celebró el día del inmigrante junto a distintas colectividades. En un emotivo acto se entregó un reconocimiento a quienes hace más de 30 años llegaron a la ciudad desde distintos países limítrofes

También fuimos invitadas a disertar por la Fundación “Asamblea del Bien Común”, la Universidad Nacional del Comahue, escuelas y otras Defensorías del Pueblo del país.

En el mes de febrero realizamos un viaje a Neuquén a fin de intercambiar experiencias con la Defensoría del Pueblo de Neuquén, particularmente sobre el área de gestiones, asesoría letrada y área de mediación. Unos meses después, el colega de Neuquén visitó nuestra ciudad a fin de dar una charla titulada “Derechos Humanos y Mediación”, capacitación a cargo del Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén



tregamos folletaría, solicitamos listado actualizado de las juntas vecinales y evaluamos la necesidad de realizar reuniones periódicas.

Por otra parte, la Defensora del Pueblo de Bariloche fue invitada por la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner para participar del acto de Promulgación del nuevo Código Civil y Comercial.

## La Defensoría en ADPRA

La Defensoría del Pueblo de Bariloche participó de tres reuniones plenarias de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, en Buenos Aires, Santiago del Estero y Río Cuarto.

El Primer Plenario Anual se realizó el 19 de marzo en la sede de la Defensoría del Pueblo de Nación. En esta oportunidad se presentó al Coordinador de Vinculación de la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, Santiago Quintana.

En oportunidad de este plenario al que asistió la Defensora del Pueblo local, se reunieron las Redes de Comunicación y de Mujer de las Defensorías a fin de reactivarlas.

El encuentro concluyó el día 21 de marzo con la Primera Conferencia de representantes de Defensores del Pueblo de UNASUR, en la que se decidió la conformación de un Observatorio de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la región.

El segundo Plenario se realizó en Santiago del estero en el mes de Mayo, al que asistió el asesor letrado de la Defensoría, Dr. Sebastián René Vázquez. En esta reunión, en la que se realizó un homenaje al Defensor del Pueblo de Santa Fe, Edgardo Bistoletti; la Defensoría local impulsó líneas de acción para reactivar la Red de Discapacidad y la Red de Defensa de los Derechos de la Mujer de ADPRA.

El objetivo de la RED DE DISCAPACIDAD planteado en esta oportunidad fue el de instalar una modalidad de trabajo horizontal, que haga valer y trabaje por los derechos de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida social, política, económica y cultural, garantizando su inclusión y equiparación de oportunidades. Para alcanzar tales objetivos se propuso trabajar en una agenda de temas que competen a esta población.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo de Bariloche propuso una agenda de trabajo para la Red en Defensa de los Derechos de la Mujer de ADPRA y expuso- de modo informativo- el Proyecto de Reforma Parcial del Digesto Contravencional -Ley 532- del Gobierno de Río Negro que afecta a la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, vulnerando la prohibición del principio de no regresividad al intentar bajar la edad de punibilidad de 18 a 16 años, proyecto al que la Defensora del Pueblo de Bariloche se opuso.

El tercer plenario se realizó en Río Cuarto, Córdoba, con la presencia del Dr. Nató, quien disertó sobre Mediación. En este encuentro se realizó también el encuentro de la Red de Mediadores, al que fue invitada la Dra. Ingrid Küster, la que no pudo asistir. En la reunión la Defensora del Pueblo se refirió a los programas especiales que esta institución realizó con jóvenes.

Finalmente la Defensora participó en el mes de Octubre de la reunión del Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO) en Buenos Aires. En esta oportunidad se debatió en relación al rol de las Defensorías del Pueblo en el siglo XXI.



**Andrea Galaverna junto al Defensor del Pueblo de Morón, Adrián Gak, en el marco del encuentro del Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO).**

### **Participación de la Defensora en encuentro en Chile**

La Defensora del Pueblo de Bariloche fue invitada en mayo del corriente año al Seminario “Defensor del ciudadano: Reforma pendiente en Chile y Experiencia Comparada” a solicitud del Dr. Martel Rayo, Director de la Carrera de Derecho de la Universidad San Sebastián. En esa oportunidad la Defensora expuso su experiencia en momentos en que el vecino país debate un Proyecto de Ley del Defensor Ciudadano. La experiencia permitió un rico intercambio con funcionarios del gobierno nacional de Chile, el alcalde de Puerto Montt y Defensores del Pueblo de las comunas de Lo Espejo, entre otros.

Este intercambio continuó a través de la Universidad FASTA, unidad académica que invitó a la Defensora a disertar con estudiantes argentinos y chilenos que cursan la carrera de Derecho.

# Política de Formación, Reflexión, Actualización y Capacitación

Esta Defensoría promueve la formación continua de su personal, fundamentalmente en Derechos Humanos puesto que el enfoque de los Derechos constituyen nuestra guía de acción. De igual modo, intenta capacitar a ciudadanas, ciudadanos y colectivos en derechos humanos



**Enumeramos las capacitaciones organizadas por la Defensoría hacia la comunidad entre ellas la realizada hacia las Cooperativas de Estacionamiento Medido y Solidario:**

■ “Capacitación/ taller en Comunicación y Derechos” destinado a Cooperativas de Estacionamiento Medido y Solidario. Ver Proyectos especiales, página 99.

■ Capacitación en Derechos Económicos, Sociales y Culturales con la Dra. Laura Pautassi. Esta capacitación estuvo motivada por el objetivo asumido de impulsar un Observatorio de DESC. , en este sentido varias de las integrantes de la defensoría que trabajan en este proyecto se capacitaron en este curso y en el de DDHH ofrecido por la UNRN.

■ Charla pública de la Dra. Lauti Pautassi sobre “Derechos Económicos, Sociales y Culturales y las políticas públicas” organizada por la Defensoría del Pueblo de Bariloche, el Concejo Municipal y el Área de Ciencias Sociales de Fundación Bariloche.

■ La Defensoría del Pueblo, participó del III Foro Nacional Interdisciplinario “Mujeres en ciencia, tecnología y sociedad”, que se realizó en el Instituto Balseiro de San Carlos de Bariloche, provincia de Río Negro, Dimos una Charla de Violencia Mediática.

■ Realizamos varias tareas de sensibilización en el Hospital sobre diversidad.

■ En Agosto Iniciamos del Proyecto de entrenamiento laboral denominado “Asistente en Mediación Comunitario”, que otorgará un entrenamiento laboral a 10 alumnas y alumnos del CENS N° 9 (Modalidad de Relaciones Humanas), quienes contarán con el aporte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Nación.

■ La Defensoría dictó un taller de Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos con mujeres que forman parte de las Cooperativas que trabajan en el sistema de Estacionamiento Medido Solidario de la ciudad.

■ Realizamos varias actividad de sensibilización en el Instituto de Formación Docente (RED) con motivo de días conmemorativos de la denominada agenda de género como el día de Lucha contra la Trata de Personas, contra la violencia hacia la mujer y por la Salud Integral de las Mujeres.

■ La Defensora da una Charla vinculada al Derecho a la Salud y participación ciudadana hacia juntas vecinales.

■ Realizamos talleres en Violencia Mediática en toda la Patagonia.

■ Charla “Mediación y Derechos Humanos”, a cargo de Dr. Ricardo Riva, Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén.P

■ Realizamos una CAPACITACIÓN EN BUEN TRATO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD y elaboramos un manual de Buen Trato.

■ Organizamos y participamos en varias charlas durante la Semana de Acciones por los Derechos de la Mujer.

**Capacitaciones que realizaron los integrantes de la Defensoría**

■ Asistimos al curso Internacional de Seguridad Pública.

■ Toda el personal de la Defensoría del Pueblo recibió una capacitación en Género y Migraciones, dictada por la secretaría de DDHH de nación.

■ Capacitación del personal de la Defensoría en el uso del Sistema Com Doc.





Aspectos técnicos  
administrativos  
Rendición presupuestaria

PRESUPUESTO TOTAL\* \$ 2.511.293,33

Presupuesto que maneja la Defensoría \$758.450,00  
No incluye sueldos

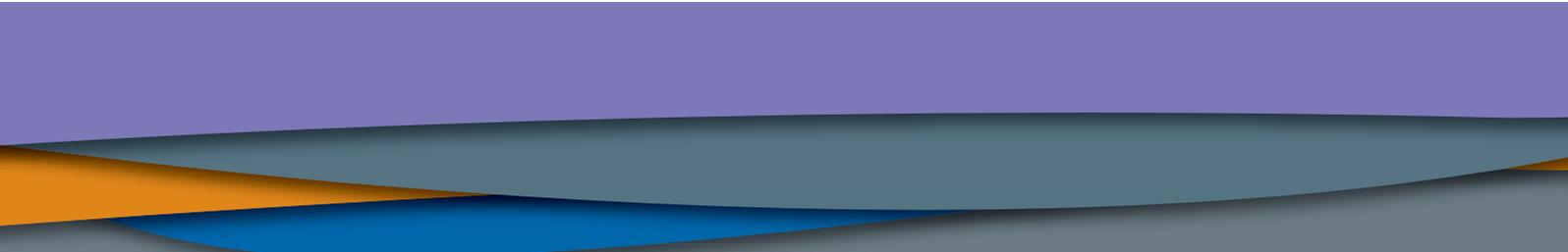
Presupuesto efectivamente gastado \$470.608,53

Dinero Depositado por el Municipio \$415.000,00

Dinero Depositado por Provincia \$24.010,00

Saldo 2013 \$40.169,08

\*Se privilegia la inversión en recursos humanos



# Anexo



## 1- Localización de zonas y barrios de Bariloche

(mapa pág. 20-21)

Zonas	Barrios		Zonas	Barrios	Zonas	Barrios
<b>1</b>	10 de Diciembre	Nva Esperanza	<b>3</b>	V. Los Coihues	<b>5</b>	Virgen Misionera
	112 viviendas	Las Margaritas		Pilar 2		Melipal I-II
	Los Pinos			Catedral		Rancho Grande
	3 de Mayo			V. Lago Gutierrez		Escritores Argentinos
	Belgrano					Pintores Argentinos
	Centro					EL Mirador
	Lera					Bº Parque El Faldeo
	Pablo Mange					Pinar del Lago
	Santo Cristo					Pinar de Festa
	S. M. Furman					San Ignacio del Cerro
Tronador						
<b>2</b>	170 Viviendas	Levalle	<b>4</b>	San Francisco I-II-III-IV	<b>6</b>	El Trebol
	144 Viviendas	Mallin		270 Viviendas		Colonia Suiza
	153 Viviendas	Malvinas Argentinas		Ñireco		Llanquihue
	153 Viviendas	Muticias		Aldea Del Este		Nahuel Malal
	169 Viviendas	Nahuel Hue		Costa del Este		Pajaro Azul
	2 de Abril	Nahuel Hue 2		El Condor		Villa Campanario
	218 Viviendas	Omega		Las Victorias		Peninsula San Pedro
	269 Viviendas	Perito Moreno		San Cayetanito		Don Bosco
	300 viviendas	Peumayen		106 Viviendas		Casa de Piedra
	400 Viviendas	Quimey Hue				Bahia Serena
	645 Viviendas	Sara Maria Furman				P. Lago Moreno
	96 viviendas	Union				J. Club
	Arrayanes					V. Don Orione
	Ayelen					Valle Escondido
	B. Ushuaia					2 de Agosto
	Boris Furman					N. Sra de las Nieves
	Buriloche					
Eva Peron						
Frutillar						
Jardin Botanico						
La Cumbre						

2	Actuaciones	96	GeoReferencia										
			Zona por Conflicto										
	Tematica *		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	s/zona	abiertas	60		
	Control y Gestion Comunal	16 16,67%	6	2	2	3	1	2		cerradas	36		
	Tasas/Multas/Deudas/Habilitaciones	18 18,75%	10	3		1	3	1		Requirentes	96 100%		
	Violencia Institucional	6 6,25%	5	1						Varones	38 39,58%		
	Transporte	8 8,33%	5	3						Mujeres	53 55,21%		
	Obras Particulares	6 6,25%	3	3						Matrimonio	5 9,43%		
	Otras	7 7,29%	3	1		1	2						
	Tierras y Vivienda	7 7,29%		1	1	2	1	2					
	Medio Ambiente	15 15,63%	5	5		1	1	1					
	Obras Servicios Publicos	8 8,33%	1	2	2	0	2	1					
	Violencia Laboral	5 5,21%	5										
	<b>Total</b>	<b>96 100,00%</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>0</b>				
	Actuaciones		22%		Incremento en Actuaciones con Relación al 2013		Mediacion		Actuaciones		Actuaciones Administrativas		
	2013	228					2013	108	2013	228	2013	120	
	2014	278					2014	183	2014	278	2014	95	
	La Cantidad de Tematica no representa el nro de Total de Actuaciones, ya que algunas de las mismas representan dos o mas temáticas.												

**3**

Mediaciones	167	GeoReferencia											
		Zona por Conflicto								Abiertas	23		
Temática *	CANT	Porcentaje	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Cerradas	144			
Conflicto Vecinal	35	20%	6	16	4	1	4	4	Con Acuerdo	50	<b>Con Acuerdo</b> 50		
Ruidos Molestos	24	14%	7	6	1	3	3	4	Sin Acuerdo	94	Verbal 26		
Alquileres	24	14%	7	8		4	3	2	En proceso	23	Escrito 22		
Otros	13	7%	7	3			1	2	<b>Total</b>	<b>167</b>			
Deudas	14	8%	4	5		2	2	1			<b>Sin Acuerdo</b> 94		
Filtraciones	10	6%	3	7							Ausencia 43		
Perros (Mascotas)	12	7%	2	5		1	2	2	Requerientes	167	100%		
arboles	7	4%		4		1	2		Varones	60	35,93%		
Medianeria	8	5%	1	6		1			Mujeres	105	62,87%		
Conflictos Familiares	9	5%	6	2	1				Matrimonio	2	1,20%		
Ocupacion	7	4%	4	2			1						
Titulos	2	1%		1	1				Requeridos	167	100%		
Basura	3	2%	1	2					Varones	102	61,08%		
Espacio Comun	6	3%	1	3		1		1	Mujeres	50	29,94%		
									Otros	15	8,98%		
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>70</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>16</b>					

La Cantidad de Tematica no representa el nro de Total de Mediaciones, ya que algunas mediaciones representan dos o mas temáticas.				Mediacion		Actuaciones		Actuaciones Administrativas	
		2013	108	2013	228	2013	120		
		2014	167	2014	278	2014	111		
		Incremento Total con Respecto al 2013	<b>55%</b>						

**4**

Gestiones	295	GeoReferencia												
		Zona por Conflicto								s/zona	Fuera de Bche	Requerientes	295	100%
Temática *			Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6						
Salud	159	53%	62	28	5	9		14	32	9	Varones	113	38,31%	
Servicios Publicos	25	8%	14	1	1	1		2	6		Mujeres	166	56,27%	
Tierras y Vivienda	23	8%	5	5	1	1		1	10		Otros	14	4,75%	
Transporte	6	2%		3	1				2		Vacias	2	0,68%	
Discapacidad	29	10%	9	6	3	2		2	6	1				
Otras	15	5%	2	2		1		3	7		<b>Resultado</b>	<b>295</b>	<b>100%</b>	
Violencia	6	2%	3	1					2		Positivo	200	67,80%	
multas-Transito	15	5%	7	5	1				2		Negativo	27	9,15%	
Anses	11	4%	4	2				1	4		No corresponde	8	2,71%	
ID	11	4%	4						3	4	Derivado	26	8,81%	
											En Proceso	34	11,53%	
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>74</b>	<b>14</b>				

La Cantidad de Tematica no representa el nro de Total de Gestiones, ya que algunas de las mismas representan dos o mas temáticas.			
Gestiones		Incremento en gestiones con Relación al 2013	
2013	155	90%	
2014	295		

**5**

Pases	Total	CC	ENLACES
<b>Dependencias</b>	<b>515</b>	<b>10</b>	<b>300</b>
Discapacidad	3		1
OMIDUC	3		2
Desarr. Economico	4		2
Despacho de Gobierno	4		4
Seguridad Ciudadana	4		
Concejo municipal	6	1	3
Ente Regulador C. Cated	6		1
Defensa Civil	7		5
Direccion Juntas Vec.	7		2
Desarr. Humano	8		
rrhh	8	1	5
Turismo	8		5
Veterinaria y Zoonosis	8		6
Hacienda	52		37
Desarr. Estrategico	71	1	32
Cultura	14		8
Contaduria General	16	1	16
Contralor	18	1	18
O. y Serv. Públicos	28		14
Juzgado de Faltas 1	20		16
Aseso. Letrada	31	3	14
Intendencia	29		28
IMTVHS	31		17
Otros	36		7
Inspeccion General	39	1	30
Trans y Transpo	54		27

**6**

EMPLEO				
	TRABAJA		RELACION DE DEPENDENCIA (SOBRE 16 TRABAJADORAS)	
TRABAJA FUERA DEL HOGAR/ESPECIFICAR SI ES EN RELACION DE DEPENDENCIA/ 42 MUJERES ENCUESTADAS	SI	NO	SI	NO
	16	26	10	6
	38,09%	61,90%	62,50%	37,50%

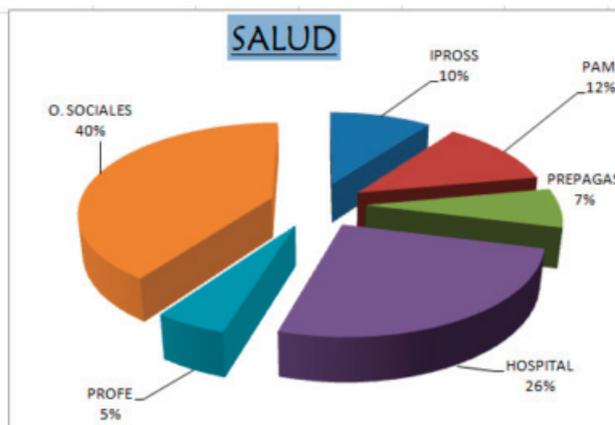
EDUCACION								
QUÉ NIVEL DE EDUCACIÓN HA CURSADO? (42 MUJERES ENCUESTADAS)	PRIMARIA		SECUNDARIA		TERCIARIA		UNIVERSITARIA	
	Completo	Incompleto	Completo	Incompleto	Completo	Incompleto	Completo	Incompleto
	9	6	9	9	4	3	0	2
	21,42%	14,28%	21,42%	21,42%	9,52%	7,14%	0%	4,76%

ECONOMIA DEL CUIDADO				
42 MUJERES ENCUESTADAS	JEFA DE HOGAR		PERSONA BAJO SU CUIDADO	
	Si	No	Si	No
	30	12	33	9
	71,42%	28,57%	78,57%	21,42%

**7**

SALUD	159	100%
IPROSS	16	10%
PAMI	19	12%
PREPAGAS	11	7%
HOSPITAL	41	26%
PROFE	8	5%
O. SOCIALES	64	40%



42 PERSONAS ENCUESTADAS EN EL MES DE MAYO 2014 HOSPITAL					RESPONDIERON
1) HORARIO DE LLEGADA AL HOSPITAL: entre las 7:00 y 9:30	<b>El rango de horario de mayores llegadas es entre las 7 y 8:30</b>				
2) DESTINATARIOS/AS DE LOS TURNOS	Para ella	hijos	padres	otros	RESPONDIERON
	15	16	1	10	42
3) LE FUERON DADOS TODOS LOS TURNOS QUE SOLICITO	SI	NO	EN TRAMITE		RESPONDIERON
	15	12	15		42
4) TIEMPO REQUERIDO PARA OBTENER TURNOS	CORTO	NI CORTO NI LARGO	LARGO	MUY LARGO	RESPONDIERON
	3	6	17	16	42
5) PLAZOS DE LOS TURNOS	1 DÍA	1 SEMANA	MAS DE 7 DIAS		RESPONDIERON
	5	10	5		20
6) TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA	CORTO	NI CORTO NI LARGO	LARGO	MUY LARGO	RESPONDIERON
	4	4	19	10	37
7) ESPECIALIDAD QUE SE PIDE TURNO	Traumatología	Clínica Médica	Ginecología	Cirugía	Pediatría
	4	6	3	8	14
	Dentista				
	3				
8) CONVENIENCIA DEL HORARIO DE LA ENTREGA DE TURNOS	SI	NO			RESPONDIERON
	11	30			41
9) CUAL SERIA EL HORARIO CONVENIENTE PARA ENTREGA DE TURNOS	MAS HORAS	POR LA TARDE			RESPONDIERON
	5	24			29
10) EL TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN ESE DIA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	RESPONDIERON
	1	19	15	1	36
11) CONVENIENCIA DE LOS HORARIOS DE ATENCION DE CONSULTORIOS	SI	NO			RESPONDIERON
	15	21			36
12) HORARIOS CONVENIENTES	TARDE				RESPONDIERON
	20				20
13) UBICACIÓN DE LA ATENCION DE TURNOS	MUY FACIL	FACIL	REGULAR	DIFICIL	MUY DIFICIL
		21	11	5	1
14) CONCURRENCIA AL HOSPITAL EN ULTIMOS 12 MESES	UNA VEZ (HOY)	ENTRE 2 Y 5 VECES	ENTRE 6 Y 10 VECES	MAS DE 10 VECES	RESPONDIERON
	2	11	15	10	38
15) ELECCION DEL HOSPITAL	CERCANIA	NO HAY OTRO CENTRO	LA ATENCION ES BUENA	OTRO MOTIVO (derivación Centro de Salud)	RESPONDIERON
	1	12	24	3	40
16) COBERTURA MEDICA	NINGUNA	OBRA SOCIAL	PREPAGA	NO SABE	RESPONDIERON
	30	8	0	0	38

EN EL MOMENTO DE LA ENCUESTA NO TODAS LAS MUJERES HABIAN OBTENIDO SU TURNO

9

Nro Encuesta	DATOS			METODOS ANTICONCEPTIVOS						PLANIFICACION		ABORTO	
	Edad	Barrio	Hijos	Hormonal	preserv	ligadura	diu	natural	ninguno	si	no	SI	NO
1	22	Nahuel Hue	1	1							1	1	
2	22	Nahuel Hue	0						1	1		1	
3	23	Malvinas	1	1						1			1
4	24	Malvinas	3			1					1		1
5	24	Sara M. Fuhrman	2				1			1			1
6	27	Nahuel Hue	2	1						1			1
7	28	Nahuel Hue	1	1						1			1
8	28	Nahuel Hue	2	1							1		1
9	29	Malvinas	2					1			1	1	
10	29	Nahuel Hue	1						1	1			1
11	30	Malvinas	2	1						1			1
12	33	Malvinas	2						1	1			1
13	34	Nahuel Hue	3	1						1			1
14	34	Nahuel Hue	3			1				1			1
15	34	Nahuel Hue	2			1					1		1
16	35	Malvinas	3			1				1			1
17	36	Nahuel Hue	1				1			1			1
18	37	Malvinas	1	1						1			1
19	37	La Cumbre	4			1					1		1
20	38	Levalle	4		1					1			1
21	40	Malvinas	5	1							1		1
22	42	Malvinas	6		1					1			1
23	43	Nahuel Hue	5			1					1	1	
24	43	Malvinas	3						1		1		1
25	44	Jardin botanico	3			1				1			1
26	44	Nahuel Hue	5			1					1		1
27	44	144 Viviendas	4			1					1	1	
28	45	Quimen Hue	0	1						1			1
29	45	Las Quintas	1			1				1			1
30	47	Malvinas	5				1				1		1
31	48	Nahuel Hue	7						1		1		1
32	48	Llanquihue	2		1					1			1
33	52	Nahuel Hue	6			1				1			1
34	56	Sara M. Fuhrman	3			1				1		1	
35	60	El Bolson	5						1		1		1
36	60	170 Viviendas	0						1		1		1
37	61	Nahuel Hue	6						1	1		1	
38	63	El Bolson	3						1	1			1
39	63	169 Viviendas	5						1		1	1	
40	65	El Bolson	5			1					1		1
41	65	Lera	8						1		1		1
42	63	Lera	6						1		1	1	
				10	3	13	3	1	12	23	19	9	33

42 MUJERES ENTRE 22 A 48 AÑOS

Barrios	METODOS ANTICONCEPTIVOS								Total De mujeres Según el Barrio	PLANIFICACION		ABORTO		Cantidad de hijos	Cantidad de Mujeres		
	Total	42	Hormonal	preserv	ligadura	diu	natural	ninguno		si	no	si	no				
	Edad 22-48 años																
144 Viviendas					1				1		1	1		4	01 mujeres		
169 Viviendas								1	1		1	1		5	01 mujeres		
170 Viviendas								1	1		1		1	0	01 mujeres		
El Bolson					1			2	3	1	2		3	13	03 mujeres		
J. Botánico					1				1	1			1	3	01 mujeres		
La Cumbre					1				1		1		1	4	01 mujeres		
Las Quintas					1				1	1			1	1	01 mujeres		
Lera								2	2		2	1	1	14	02 mujeres		
Levalle					1				1	1			1	4	01 mujeres		
Malvinas					4	1	2	1	1	2	11	6	5	1	10	33	11 mujeres
Nahuel Hue					5		5	1	4	15	9	6	4	11	45	15 mujeres	
Quimen Hue					1				1	1				1	0	01 mujeres	
Sara M. Furman							1	1	2	2			1	1	5	02 mujeres	
V.Llanquihue					1				1	1				1	2	01 mujeres	
<b>Total de Encuestados</b>					<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>133</b>	<b>42 mujeres</b>	

10

EDAD	BARRIO	HIJOS	Empleo		Relac. Dependencia	
			SI	NO	SI	NO
22	Nahuel Hue	1		1		
22	Nahuel Hue	0		1		
23	Malvinas	1	1		1	
24	Malvinas	3		1		
24	Sara M. Fuhrman	2		1		
27	Nahuel Hue	2		1		
28	Nahuel Hue	1		1		
28	Nahuel Hue	2		1		
29	Malvinas	2		1		
29	Nahuel Hue	1		1		
30	Malvinas	2		1		
33	Malvinas	2	1			1
34	Nahuel Hue	3	1		1	
34	Nahuel Hue	3	1			1
34	Nahuel Hue	2		1		
35	Malvinas	3	1			1
36	Nahuel Hue	1	1		1	
37	Malvinas	1	1		1	
37	La Cumbre	4		1		
38	Levalle	4		1		
40	Malvinas	5		1		
42	Malvinas	6		1		
43	Nahuel Hue	5		1		
43	Malvinas	3	1		1	
44	Jardin botanico	3		1		
44	Nahuel Hue	5	1		1	
44	144 Viviendas	4	1		1	
45	Quimen Hue		1		1	
45	Las Quintas	1		1		
47	Malvinas	5		1		
48	Nahuel Hue	7		1		
48	Llanquihue	2	1		1	
52	Nahuel Hue	6		1		
56	Sara M. Fuhrman	3		1		
60	El Bolson	5	1			1
60	170 Viviendas	0	1			1
61	Nahuel Hue	6	1			1
63	El Bolson	3		1		
63	169 Viviendas	5	1		1	
65	El Bolson	5		1		
65	Lera	8		1		
63	Lera	6		1		
			16	26	10	6

## 42 MUJERES ENTRE 22 A 48 AÑOS

Barrios	Total de Encuestados	42	Empleos		Relación de Dependencia		Cantidad de Mujeres
	Edad 22-48 años	si	no	si	no		
144 Viviendas			1		1	01 mujeres	
169 Viviendas			1		1	01 mujeres	
170 Viviendas			1			1 01 mujeres	
El Bolson			1	2		1 03 mujeres	
J. Botánico				1		01 mujeres	
La Cumbre				1		01 mujeres	
Las Quintas				1		01 mujeres	
Lera				2		02 mujeres	
Levalle				1		01 mujeres	
Malvinas			5	6	3	2 11 mujeres	
Nahuel Hue			5	10	3	2 15 mujeres	
Quimen Hue			1		1	01 mujeres	
Sara M. Furman				2		02 mujeres	
V.Llanquihue			1		1	01 mujeres	
<b>TOTAL</b>			<b>16</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>6 42 mujeres</b>	

11

Barrios	Total de Encuestados	Escolarización								Cantidad de Mujeres	
	42	Primaria		Secundaria		Terciario		Universitario			
	Edad 22-48 años	Compl	Incompl	Compl	Incompl	Compl	Incompl	Compl	Incompl		
144 Viviendas										1	01 mujeres
169 Viviendas		1									01 mujeres
170 Viviendas						1					01 mujeres
El Bolson		2	1								03 mujeres
J. Botánico					1						01 mujeres
La Cumbre		1									01 mujeres
Las Quintas								1			01 mujeres
Lera			1		1						02 mujeres
Levalle											01 mujeres
Malvinas		1	2		3			2			11 mujeres
Nahuel Hue		4	2		3	2					15 mujeres
Quimen Hue						1					01 mujeres
Sara M. Furman					1						02 mujeres
V.Llanquihue										1	01 mujeres
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>6</b>		<b>9</b>	<b>4</b>	<b>3</b>			<b>2</b>	<b>42 mujeres</b>

12

Edad	Barrio	Hijos	ECONOMIA DEL CUIDADO							
			Jefa de Hogar		cuidado		Hijo/a	Pareja	Mayor	Disc
			si	no	si	no				
22	Nahuel Hue	1		1	1			1		
22	Nahuel Hue	0	1			1				
23	Malvinas	1		1	1		1			
24	Malvinas	3		1		1				
24	Sara M. Fuhrman	2	1		1		1			
27	Nahuel Hue	2	1		1		1			
28	Nahuel Hue	1	1		1		1			
28	Nahuel Hue	2	1			1				
29	Malvinas	2		1	1		1			
29	Nahuel Hue	1	1		1		1			
30	Malvinas	2	1			1				
33	Malvinas	2	1		1		1			
34	Nahuel Hue	3	1		1		1			
34	Nahuel Hue	3	1		1		1			
34	Nahuel Hue	2		1	1		1	1		
35	Malvinas	3		1	1		1	1	1	1
36	Nahuel Hue	1	1		1		1			
37	Malvinas	1	1		1		1	1	1	1
37	La Cumbre	4		1	1		1			
38	Levalle	4	1		1		1			
40	Malvinas	5	1		1		1			
42	Malvinas	6	1		1			1		1
43	Nahuel Hue	5	1		1		1			
43	Malvinas	3	1		1		1			
44	Jardin botanico	3	1			1				
44	Nahuel Hue	5	1		1		1			
44	144 Viviendas	4		1	1		1			
45	Quimen Hue	0		1		1				
45	Las Quintas	1	1		1		1			
47	Malvinas	5	1		1		1			
48	Nahuel Hue	7	1		1		1			
48	Llanquihue	2		1	1		1			
52	Nahuel Hue	6	1		1			1		
56	Sara M. Fuhrman	3	1		1		1			
60	El Bolson	5		1	1				1	
60	170 Viviendas	0		1	1		1			
61	Nahuel Hue	6	1		1		1			
63	El Bolson	3	1			1				
63	169 Viviendas	5	1		1		1			1
65	El Bolson	5	1		1		1			
65	Lera	8	1			1				
63	Lera	6	1			1				
<b>Totales</b>			<b>29</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

# Bibliografía

## **Principios de París**

<https://www.scjn.gob.mx/libro/InstrumentosPrincipios/PAGO439.pdf>

## **Manual para la Formulación de Políticas Institucionales de Género**

<http://www.defensoria.org.ar/mujeres/GIZGuiaPoliticaDefensoria10091400409pm.pdf>

*Seminario de ILO, Buenos Aires, 2014, ponencia de Ana Agostino, Defensora del Vecino de Montevideo (Uruguay)*

## **Ciudades Rebeldes, David Harvey**

[http://www.cronicon.net/paginas/Documentos/CIUDADES\\_REBELDES.pdf](http://www.cronicon.net/paginas/Documentos/CIUDADES_REBELDES.pdf)

## **La Violencia en las Márgenes, Javier Auyero y María Fernanda Berty (Katz de.)**

<http://www.katzeditores.com/fichaLibro.asp?IDL=156>