



# INFORME ANUAL 2016

Informe de gestión  
2013|2017



**“El Defensor del Pueblo no es un cruzado pero tiene una convencida y optimista fe en la misión que debe cumplir; no es un revolucionario, pero posee una clara conciencia del objetivo social que tiene su lucha por la libertad, la igualdad y la justicia”**

Carlos Constenla, Revista Eforos, ILO, 2014

**E**ste informe es también un primer balance de gestión. Se trata del cuarto informe que presentamos; es decir, un ciclo de esta institución que ya es parte importante de nuestras biografías personales y colectivas.

Cumplimos con los objetivos establecidos, pero no fue posible realizar todos nuestros sueños, generosos, desmedidos para nuestras posibilidades, pero que confirman nuestra voluntad de haber hecho todo lo que estuvo a nuestro alcance para transitar hacia una comunidad más solidaria, justa y equitativa desde esta hermosa institución que resignificamos.

Fuimos un canal para ello, forjadores de diálogos y de espacios de encuentro para intentar cambios positivos, para resolver conflictos, para frenar escaladas de violencia, para pensar colectivamente.

Lo mencionamos: *“Las Defensorías del Pueblo se han convertido, a pesar de su todavía corta trayectoria, en elementos clave del sistema democrático, porque no sólo desempeñan el papel de velar por los derechos ciudadanos, recogidos en la Constitución y los acuerdos internacionales, sino que también avanzan en su conformación como actores de primer orden en la necesaria tarea de control y fiscalización de la acción del Estado y de sus administraciones.”*

La Defensoría del Pueblo es, en esencia, una institución incómoda para el poder de turno porque es la natural receptora de sus fallas, de sus omisiones, de sus carencias materiales y simbólicas. Pero es en esta institución donde el Estado puede encontrar el resorte para transformar el conflicto en oportunidad, donde el bien común es el anhelo compartido. Una institución que promueve y protege derechos cumple un rol distinto y sus intervenciones son más intensas en momentos en que se transita por un empeoramiento de las condiciones de existencia.

En el Informe 2014 señalamos que *“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”.*

Pero hay algo más, tal como señala el Presidente del Instituto Iberoamericano de Ombudsman, el Dr. Carlos Constenla: para el Defensor del Pueblo no hay neutralidad. *“Un juez podrá ponderar qué derecho es*

*el que prevalece; el Defensor del Pueblo sabe que su deber está en sostener al más débil.”*

Esta afirmación nos instala en un plano ético. Siempre recuerdo que cuando asumimos en este rol no nos dan el Manual del Defensor/a del Pueblo que nos indica el camino a seguir. Si bien en la normativa se establecen límites a nuestro accionar y hay distintos modos o estilos de ejercer un cargo; también asumimos con la persona que somos, con los paradigmas que nos conforman<sup>1</sup>.

Y el paradigma que guió nuestro trabajo es la denominada Perspectiva de Derechos, que explicamos sintéticamente en el Manual de Buenas Prácticas que elaboramos. **La Perspectiva de Derechos, necesariamente, nos obliga a ser absolutamente respetuosos de todas las leyes, del sistema democrático, pero además de ser sus guardianes. Hablar, además, de Derechos Humanos implica situarnos en tres dimensiones: Jurídica, ética**



**y política; implica el reconocimiento de sus principios rectores: el de igualdad y no discriminación; y el reconocimiento de su especificidad: ellos son Integrales e Indivisibles; Inalienables y Universales, Históricos y Progresivos, Transnacionales, Exigibles e Imprescriptibles.**

Desde el punto de vista del Derecho Internacional Público, los DDHH son un conjunto de obligaciones que tiene el Estado frente a las personas, por lo que sólo él puede ser responsable de su violación. La afirmación tiene varios fundamentos: son los Estados los que se obligan a su cumplimiento mediante Tratados, es decir, es el Estado el que viola DDHH. Estos derechos fueron pensados para hacer frente a las arbitrariedades estatales, pues cuando un particular quebranta los derechos de los demás nos encontramos frente a un delito. La rama jurídica de los DDHH se basa en la necesidad de controlar al Estado para evitar que utilice su autoridad en acciones que perjudiquen indebidamente los intereses de personas, grupos de personas o a la sociedad en general.

Quienes trabajan con enfoque de Derechos, o con la Perspectiva de Derechos Humanos procuran: monitorear la conducta de los Estados; prevenir violaciones de los DDHH; dar protección en aquellas ocasiones en que los derechos humanos se hayan vulnerado; presionar al Estado para que investigue, sancione y repare adecuadamente las violaciones producidas; y también implica: participación e inclusión; rendición de cuentas y estado de derecho.

El Estado tiene la obligación **de respetar, proteger, cumplir o garantizar y promover todos los derechos humanos**. El enfoque de derechos plantea como fundamentales las siguientes premisas<sup>2</sup>:

- Está estructurado y basado en los Tratados internacionales de DDHH, es decir, en torno al conjunto

<sup>1</sup> Thomas S. Kuhn, La estructura de las revoluciones científicas.

<sup>2</sup> Laura Pautassi y Víctor Abramovich, apuntes Diplomatura en DESC, UNLa

de derechos exigibles de carácter político, civil, cultural, económico, político y social, contribuyendo al desarrollo humano

- Enfatiza en la **exigibilidad de los derechos e identifica y define a los garantes** y corresponsables para el cumplimiento de los derechos incidiendo a la vez para que rindan cuentas

- Tiene como objetivo el **cambio de las relaciones de poder** y de las inequidades resultantes y parte del reconocimiento de la igualdad de los derechos de acceso a los recursos necesario para el bienestar e inclusión social.

- **Promueve la participación activa** de todo el proceso de las personas beneficiarias/ titulares de derechos. Para ello se prevén mecanismos de capacitación para la adquisición de habilidades para promover la defensa, el reclamo y el cumplimiento de derechos

- **Remueve obstáculos y vacíos en las políticas públicas** y el marco legal que dificultan el cumplimiento de los derechos

- **Tiene en cuenta un enfoque diferencial** que permite visibilizar la lógica de acciones afirmativas desde la perspectiva de géneros y étnico culturales para promover **la igualdad de derechos, desarrollo de capacidades e impedir la discriminación.**

- Incrementa el impacto y proporciona metas a largo plazo y claramente definidas así como un conjunto de estándares para medir avances y progresos.

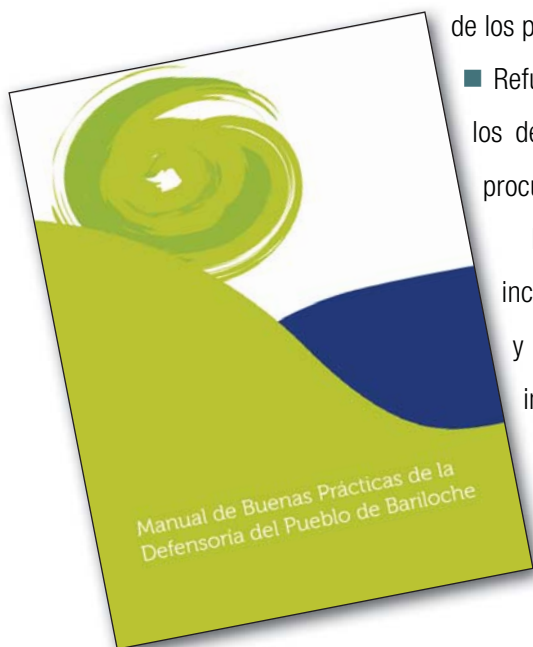
- Genera instancias para que los titulares de derecho puedan **exigir rendición de cuentas** por partes de los portadores de la obligación

- Refuerza los procedimientos que posibilitan el reclamo y la exigibilidad de los derechos: operadores de justicia e instituciones de DDHH, tales como procuradores de DDHH Y DEFENSORÍAS DEL PUEBLO”.

En este sentido, y atendiendo a las Convenciones, nuestro trabajo debe incorporar enfoques específicos y acordes al respeto a cada normativa y cada población vulnerable tal las que especifican las Convenciones internacionales a las que debe cumplimiento nuestro país. Por ejemplo: Trabajar con perspectiva de género es el reconocimiento, desde el enfoque de los DDHH, de que existe una situación estructural de desigualdad en nuestra sociedad entre hombres y mujeres, y ante ello, hay que actuar en consecuencia, en las intervenciones que hace una

institución, por caso, en indagar si tiene empleo, si es informal, si pudo decidir cuántos hijos tener, el registro de datos desagregados por sexo, etc. Incluyendo dentro de los enfoques específicos la perspectiva de las personas con discapacidad, de adultos mayores, de pueblos originarios, de niños, niñas y adolescentes, todos atravesados por la perspectiva de clase.

Frente al reconocimiento de que ciertos grupos sociales viven en condiciones estructurales de desventaja



en el acceso a los derechos, el Sistema Internacional de los Derechos Humanos demanda a los Estados un papel activo, un esfuerzo especial hacia ellos, con el objeto de garantizar el reconocimiento de los derechos, evitar su vulneración, repararla en el caso que hubiese ocurrido y la posibilidad de ejercerlos.

En síntesis: Nuestra Defensoría atiende personas, pero ve mujeres y varones, niñas y niños, mujeres con discapacidad o varones con discapacidad; mujeres de pueblos originarios o varones de pueblos originarios; mujeres pobres y varones pobres, con discapacidad, de pueblos originarios, etc.. Por tal motivo, la perspectiva de Derechos es el faro que condujo nuestras acciones. Sólo ella permite visualizar inequidades y detectar mejor la especificidad en la protección que necesitan quienes sufren de discriminación y desigualdad.

De modo que el mandato moral es también un mandato político. Como afirma el jurista y politólogo italiano, Norberto Bobbio, la Política es *“un instrumento necesario para la realización de cualquier forma de convivencia civil... pero se trata de un instrumento que no tiene fines propios, sino que sirve a los fines últimos que los hombres se proponen.”*

Insisto en considerar a la Defensoría como un agente de gobernabilidad y búsqueda de consensos a partir de los conflictos planteados y, de alguna manera y en consecuencia, un colaborador crítico de las gestiones políticas. Bobbio define gobernabilidad como *“la relación de gobierno, es decir, la relación de gobernantes y gobernados”*. Y en esta relación nos instalamos como facilitadores, como mediadores, y muchas veces como necesarios actores para contrabalancear el poder<sup>3</sup>.

De algún modo somos receptores de los conflictos. Y es nuestra tarea su transformación. Entiendo el conflicto como un revelador de contradicciones sociales y políticas en el orden urbano, en una sociedad compleja que tiene conflictos no sencillos de tramitar<sup>4</sup>. Y entendemos el conflicto como un emergente que debemos saber interpretar, abordar y convertirlo en una oportunidad de cambio social.



## Una agenda con pulso político

Somos una institución atravesada por la realidad, por tanto, nuestras agendas temáticas no fueron iguales estos años y es bueno destacar que los procesos electorales, que incluyeron una crisis institucional local con la renovación de autoridades comunales antes de tiempo, impactaron en nuestra tarea por distintos motivos que explicaremos.

Durante nuestra gestión se realizaron elecciones municipales, provinciales y nacionales. Los procesos electorales, sobre todo en 2015, dieron otro ritmo a nuestra tarea. 2015 fue un año signado por la disputa electoral. En un año tuvimos 4 elecciones. Este hecho no fue ajeno a nuestra Defensoría pues impactó en

<sup>3</sup> Una dualidad que se ha complejizado con actores de carácter colectivo: Afirma Bobbio: “La gobernabilidad, tanto en términos positivos como negativos, sigue siendo un desafío para los Estados, porque han aparecido nuevos escenarios, y/o actores (medioambiente, interculturalidad, enfoque de género, etc.), que no van acordes con los supuestos originales detrás de la conformación de los sistemas políticos liberales basados en las relaciones Estado-individuo. Ello limita la inclusión de derechos o identidades colectivas y realidades multiculturales. De este modo, la dualidad gobernabilidad e ingobernabilidad es intrínseca a los sistemas democráticos y es desafiada por la realidad vigente y cambiante”

<sup>4</sup> “A veces ciudades diversas se suceden sobre el mismo suelo y bajo el mismo nombre” (Italo Calvino) 1.

varios aspectos: primero, disminuyó la demanda de vecinos y vecinas tal como revelan nuestros números y esto probablemente porque la campaña electoral acercó a candidatos/as y estructuras partidarias a los barrios. El movimiento político territorial claramente llevó respuestas a inquietudes y necesidades de la gente; y segundo, parte del personal de la Defensoría disputaba cargos políticos lo que obligó, no sin tensiones debido a que debemos velar por el carácter apartidario de nuestra institución como lo establece la Ordenanza 1749 CM 07 y la Carta Orgánica Municipal, a re direccionar tareas. Finalmente, culminado el proceso electoral, prácticamente la mitad del personal se sumó para trabajar en la nueva gestión de gobierno municipal o nacional. Sostuvimos el trabajo cotidiano redoblando esfuerzos porque la nueva gestión comunal dictó la emergencia económica, que impidió a la Defensoría reemplazar al personal que pasó a trabajar en el Ejecutivo, en el Concejo Municipal y el INADI.

Por lo tanto 2016 fue un año complejo, al cambio de modelo político a nivel nacional que marca una restauración neoliberal con efectos directos en la población tal como veremos, había que establecer canales de diálogos con nuevos interlocutores de la administración local, trabajando con un plantel reducido al máximo y con la demanda que estalló en mayo, tras el tarifafo impuesto por el actual gobierno nacional.

Cuatro personas atendimos a un aluvión de barilochenses angustiados que planteaban la imposibilidad de



afrontar un incremento exorbitante de las tarifas, decidido arbitrariamente y sin efectuar una Audiencia Pública tal lo establece la normativa vigente. Recordemos que en la Defensoría conservamos las planillas de rechazo al tarifafo las cuales contienen la firma de 32.000 personas que se movilizaron en la ciudad para impedirlo. Hicimos cientos de gestiones acompañando a la gente en su legítimo reclamo, que incluyeron una entrevista con el Ministro de Energía de Nación, la presentación de un Recurso de Amparo, el pedido de federalizar las audiencias públicas(que no fue atendido); gestionamos y dimos contención a personas y organizaciones

sociales en su desesperación, tratándose de una ciudad ubicada en la región patagónica, en la que se utiliza calefacción todo el año.

Sin lugar a dudas el cambio político modificó la agenda temática de modo radical. Este año tomaron los primeros lugares de la demanda los reclamos de aumentos en servicios públicos, y los aumentos de los alquileres. También aparecieron temas que hasta la fecha no registrábamos, como la dificultad para acceder a medicamentos (PAMI), conflictos por deudas, solicitudes de empleo, reclamos vinculados a soberanía alimentaria y precio justo de alimentos; la demanda de beneficiarios del PROCREAR, que vieron interrumpidas sus obras por diversos motivos y el tiempo y la inflación redujeron gravemente su capacidad de compra de materiales, entre otras.

El perfil de personas que este año llegó a la Defensoría, según el registro de datos demográficos nos muestra que un enorme porcentaje, cerca del 70% de las personas atendidas, provienen de la zona 1 y 2 (ver mapa páginas 6-7: Barrios: 10 de Diciembre, 112 Viviendas, Los pinos, 3 de Mayo, Belgrano, centro, Lera, Pablo Mange, Santo Cristo, S. Furman, Tronador/ 170 Viviendas, 144 Viviendas, 153 Viviendas, 169 Viviendas, 2 de Abril, 218 Viviendas, 269 Viviendas, 300 Viviendas, 400 Viviendas, 645 Viviendas, 96 Viviendas, Arrayanes, Ayelen, Usuhaia, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Jardín Botánico y La Cumbre). De un universo de 648 personas que consultaron, el 63% son mujeres y el 37% varones. De estos datos se desprende que de esas mujeres, el 6% tiene una discapacidad y el 27% en el caso de los varones. Por otra parte, la temática de discapacidad está presente también de las zonas 1 y 2, lógicamente, en relación al número que proviene de esta zona.

Un dato muy llamativo de este año, fue que el 40% de las consultas fueron de adultos mayores (más de 60 años) de los cuales el 44% son varones y el 56% son mujeres. Esta población se acrecentó notablemente luego del tarifazo y por las dificultades en el acceso al derecho a la salud, entre los principales puntos.

En la zona 1-2-3 hubo más mujeres que varones y el 80% de los reclamos corresponden a adultos mayores en esta zona.

Las mujeres que llegaron a la Defensoría tienen mayor nivel de escolaridad y menor trabajo formal. Es posible inferir que la mayor escolaridad redunde en la mayor cantidad de recursos para demandar; aunque es difícil inferir que la mayor "disponibilidad de tiempo" hace que las mujeres sean las que en mayor medida llegan a nuestras oficinas. Si advertimos que entre las concurrentes son mayoría las mujeres solas con hijos y de empleos precarizados o de jornada parcial de la zona 1 y 2, y cruzamos con el dato anterior, podríamos inferir que la mayor cantidad de problemas los tienen las mujeres solas con hijas/os. Sí, es visible al observar los datos que el mayor nivel de educación influye en la cantidad de hijos/as que se tienen.

Otro dato interesante que obtuvimos al analizar los datos demográficos es saber que cerca del 30% de los reclamos incluyen familias con niñxs y que el 76% de los mismos son de la zona 1 y 2.

Lamentablemente no tenemos el 100% de información de todas las personas que acuden a la Defensoría, nos llevó tiempo validar un instrumento de recolección de datos demográficos, adaptarlo al

sistema informático que incorporamos y las personas que llegan a la consulta no siempre aceptaron dar toda la información que se solicitó. Creemos, sin embargo, que es perfectible aun cuando la muestra lograda es representativa, cubre 650 casos (2016), y aporta a tener un perfil de las personas que demandan, las zonas de las que provienen, su situación social, su educación, sus edades y sus problemáticas más frecuentes.

En relación a las mujeres que demandan, resta agregar que es indispensable que el Estado Municipal fortalezca el asesoramiento legal gratuito especialmente para mujeres víctimas de violencia pues la demanda excedió la capacidad de respuesta (ver Capítulo Promoción de Derechos), y que es imprescindible que el Estado Municipal cumpla con la Ley 26.485, que, entre otros puntos, exige generar áreas mujer en la administración comunal, generar presupuestos sensibles al género, dispositivos para atender a varones violentos y realizar campañas masivas en favor de la igualdad y la no discriminación.

Está suficientemente demostrado desde en análisis social, económico y político, que la realidad impacta de modo diferencial en mujeres y varones; como también las crisis sociales lo hacen. En contextos de ajustes neoliberales, como el presente, la feminización de la pobreza es un hecho y sabemos que, en la gran mayoría de los casos, no es la mujer la que se empobrece, sino la mujer a cargo de su familia, con las dolorosas consecuencias que ello trae a nivel personal, familiar y a nivel social. (ver Anexo)

## 600 Mediaciones

Las defensorías somos instancias pre judiciales. Uno de nuestros ejes de trabajo centrales es el **Servicio de Mediación Comunitaria** que utiliza herramientas de resolución alternativa, pacífica y gratuita de conflictos.

**El Servicio permitió realizar 600 mediaciones durante nuestra gestión.**

Pero no sólo eso, el Servicio se potenció y optimizó. Gracias a Convenios con organismos nacionales logramos capacitar en mediación comunitaria y escolar a más de 300 personas que adquirieron las herramientas para contribuir con la pacificación de su comunidad. Todo un orgullo. En 2015 hubo grandes cambios, asumió una nueva coordinadora del área y conformamos una red de mediadores voluntarios que potenció el equipo de trabajo, cambios que ayudaron a elevar la cantidad de mediaciones y, lo que es más importante, el nivel de acuerdos alcanzados el último año.

**“El Servicio de Mediación Comunitaria es un espacio donde la sociedad y sus integrantes puedan pensarse a sí mismos desde una concepción que promueva la dignidad de todo ser humano en su vida cotidiana”.**

Six, Jean-François: Dinámica de la Mediación, Paidós, Buenos Aires, 1997

El aumento no solo se dio en forma espontánea sino que desarrollamos acciones puntuales para promover la resolución pacífica de conflictos vecinales como modo de prevenir problemas de convivencia entre vecinas/os, que muchas veces terminan en situaciones de violencia. Este Servicio utiliza la mediación como un engranaje social que implica el diálogo y la escucha como instrumento de convivencia y reconocimiento del otro, un elemento constructor de una ciudadanía solidaria y empática.



Cuando reparamos en el nivel de acuerdo, pudimos observar que pasamos de 30% al 55% (ver capítulo 1). Si bien no es adecuado mirar sólo por los acuerdos el éxito de la mediación fue un dato que no puede dejar de resaltarse como parte del crecimiento y renovación que se produjo en el Servicio.

Considerando que aun sin llegar a acuerdos, los vecinos y las vecinas pudieron sentarse a dialogar, pudieron escucharse y trataron de transformar el conflicto. Si bien es dificultoso saber en cuánto modificaron sus actitudes, pudimos realizar seguimientos que nos permitieron comprobar que no hubo actitudes violentas después del paso por la Defensoría.

Desde la perspectiva de género pudimos ver que siguen siendo las mujeres las que más demandan este servicio, y nos llamó mucho la atención advertir que la presencia de una mujer como parte de la mediación favorece el acuerdo. También son ellas las que por lo general traen temáticas que incluye a la familia y su cuidado.

Después de cuatro años de gestión, volvemos a sostener que este es el mejor camino para abordar los conflictos: *“El camino o los caminos, desde luego, serán largos y, seguramente, no serán lineales, pero es necesario transitarlos si aspiramos a una convivencia que supere la fórmula de lo uno o lo otro y ponga en escena lo uno y lo otro”...* *“La Mediación Comunitaria propicia la creación de espacios en los cuales la propia sociedad entabla un diálogo constructivo para superar sus inconvenientes de todos los días, imagina nuevos sentidos y traza nuevos senderos hacia la concordia. Este instituto conlleva así un contenido profundamente humano y se torna una propuesta de entendimiento.”*<sup>1</sup>

## 1043 Gestiones



En el caso de las Gestiones, registramos un aumento considerable de las mismas que que no siempre involucra al Municipio, que representa el 42% del total; el resto corresponde a Nación en un 36% y a Provincia en el 22% restante.

Del año 2013 al 2016 vimos un aumento del 123, 87%, a medida que transcurría la gestión y dada la celeridad que requieren muchas de las quejas, hemos incluido esta práctica menos formal, como forma de lograr respuestas a las vecinas o vecinos.

Muchas que sí son gestiones que se entablan con el Municipio por su enorme prevalencia, decidimos incluirlas como gestiones dado que en el año 2016 de tener dos abogados que podían iniciar actuaciones, dispusimos de uno solo que no podía humanamente hacer todo. Por este motivo, casos como los de maltrato animal o tenencia irresponsable de mascotas fueron absorbidas por el área de gestiones para acelerar la intervención municipal.

Los temas que involucraron el estado Provincial tuvieron que ver con cuestiones de acceso a la salud o a los servicios de salud, como IPROSS, el Hospital Público, también a la órbita de Educación y DDHH.

En temática Salud las gestiones son fundamentalmente con Nación, pero con el Subsector de la

---

<sup>1</sup> Nato Carbajal Querejazu, Nato-Carbajal-Mediación Comunitaria-2006

Seguridad Social, Obras Sociales Nacionales (sindicales) o PAMI que también fueron una constante en estos años. En total el aumento de reclamos para el acceso a servicios de salud, rehabilitación o discapacidad, tuvieron un aumento del 145% entre 2013 y 2016.

Esto habla de la realidad del sector Salud, complejo y fragmentado, la realidad nos arroja datos que hablan de las barreras existentes que impiden el acceso al derecho a una salud oportuna y de calidad, a nivel local, provincial y nacional.

## 294 Actuaciones

Las Actuaciones, que son las acciones administrativas que involucran claramente la administración pública municipal, disminuyeron progresivamente. En parte porque al inicio de la gestión todo se tomaba como reclamo y de ahí salían abocamientos cuando se vulneraban derechos por parte de la Municipalidad, y no abocamientos cuando no era así. En la actualidad lo que sería un no abocamiento pasó a ser una gestión, para -de manera rápida- dar respuesta a los vecinos/as si hay algo reclamable o no. En esta gestión procuramos dar respuesta de forma personalizada con una explicación, evitando generar un documento administrativo automáticamente sin entender la raíz del reclamo.

Durante el 2015 la Defensoría no fue ajena a los vaivenes del cambio de las estructuras de poder municipal, provincial y nacional. Mencionamos que este año la Defensoría fue sostenida por la mitad del personal, pese a ello nunca cayó nuestra capacidad de respuesta, tuvimos que redoblar esfuerzos para que no decaiga el esfuerzo de construir una institucionalidad defensorial adecuada. Podemos afirmar que lo logramos gracias a la voluntad y el compromiso de nuestro equipo de trabajo.

A partir de la mitad 2016, se incorporaron personas muy valiosas a la tarea que provenían de la administración municipal y se reforzó la atención al público; también se sumaron dos pasantes de la UNRN que permitieron retomar el proyecto de Defensoría Itinerante, que facilita estar presentes en los barrios de nuestra ciudad.

## 10.000 Capacitaciones

La cifra habla por sí misma, a lo largo de 4 años capacitamos a más de 10.000 personas. En la planificación de nuestra tarea, pusimos en alto las estrategias pedagógicas para el cambio. Capacitamos y sensibilizamos en derechos, en especial, en derechos de las mujeres, en derechos sexuales y derechos reproductivos, en derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, en derechos de personas con discapacidad, en derechos de colectivos de la diversidad, en derechos de los migrantes, en derechos de los pacientes y el derecho a la salud, en derechos políticos, derecho a la identidad, entre los principales.

Pudimos realizarlo gracias a articulaciones que agradecemos enormemente: A las personas que

conforman el Estacionamiento Medido y Solidario de Bariloche, a la Universidad Nacional del Comahue y a la Universidad Nacional de Río Negro; a la Secretaría de DDHH de Nación de la anterior gestión; a ATEBA, a sindicatos como UNTER- CTA, Soyem, ATSA, Luz y Fuerza, Sindicato de



Amas de casa; a Juntas Vecinales, a los Centros de Abuelos; a la Cooperativa Eléctrica Bariloche Ltda; a la legislatura de la Provincia y al Concejo Municipal por declarar de interés nuestras actividades; a las escuelas de Bariloche, a la Defensoría del Pueblo de Nación, a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, a Unicef Argentina, a la Defensoría del Pueblo de Neuquén y a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina; a ILO, a Comunidades Mapuches, a los Ministerios de Justicia y DDHH, a los medios que nos ayudaron a difundir estas actividades y a muchísimos aliados que sería muy largo enumera. Por supuesto, agradecemos a todas y todos los capacitadores; y a todos y todas las personas que confiaron en nosotros para capacitarse.

## Observaciones Generales 2013/2017

Si tuviésemos que dar cuenta de observaciones generales de estos 4 años podríamos mencionar:

- Consolidamos y resignificamos la institución, fortalecimos su institucionalización. Uno de los principales logros de nuestra gestión fue aportar a la institucionalidad, dejamos arraigada y a disposición de vecinos y vecinas, una instancia del Estado Municipal que se ocupa de la defensa de sus derechos, pero también dejamos una institución que sirve a los hacedores de política en tanto se trata de una institución que descifra los vericuetos de la burocracia estatal que fragmentado la vida de las personas por dependencias municipales, la pierde de vista como sujeto de derecho. Poder saber qué puerta hay que golpear, y que derechos lo asisten es parte de nuestra tarea cotidiana, muchas veces transformándonos en sus representantes.
- Tal como nos propusimos al asumir, cada persona que llegó a la institución se fue con una respuesta, hicimos derivaciones responsables, acompañamos, generamos un vínculo de confianza.
- Crecimos en intervenciones y en resolución de conflictos, difundimos nuestra tarea en la población.
- Pudimos mejorar los instrumentos de evaluación de gestión, informatizándonos y dotando a esta Defensoría de una herramienta fundamental que guíe su práctica, saldando una deuda existente desde que se creó la Defensoría local. El Manual de Buenas Prácticas ya está vigente y lo estará para futuras gestiones.
- Profundizamos en el análisis de los perfiles de personas que demandan nuestro servicio, lo que nos permitió dar respuestas de modo personalizado y desde una perspectiva de derechos.
- Aumentamos los acuerdos en el servicio de mediación comunitaria.

**“La esperanza no es la convicción de que las cosas saldrán bien, sino la certidumbre de algo tiene sentido, sin importar su resultado final”.**

Václav Havel

- Pudimos capacitar a más de 10.000 de personas, fortaleciendo nuestra tarea pedagógica construyendo ciudadanía.
- Conformamos una red de mediadores comunitarios a disposición de la ciudad.
- Multiplicamos los lugares de atención, cumpliendo con el objetivo de acercar el servicio a la gente.

- Funcionamos los 365 días del año, con canales de comunicación las 24 horas, durante los 4 años de gestión, en los que ampliamos el horario de atención al público.

- Abordamos temáticas nuevas, algunas inesperadas, acelerando procesos de respuestas a la comunidad.

- Articulamos con la sociedad civil, con universidades, con organismos públicos, con organizaciones, instituciones varias a fin de optimizar el trabajo conjunto.

- Abrimos la Defensoría para que hicieran su primera experiencia laboral estudiantes avanzados.

- Trabajamos en relación a la identidad y a la memoria, colaborando para que

el municipio se encamine a ser intercultural e impulsando un Paseo de la Memoria de la ciudad que sirva a la reflexión de la identidad, y como acto reparatorio hacia aquellos silenciados por la historia y para acompañar la lucha de Abuelas para encontrar a los nietos y nietas apropiados que aun falta encontrar.

- Generamos Mesas de Incidencia que resultaron exitosas para pensar colectivamente sobre determinadas problemáticas de la ciudad.

- Instalamos en agenda temas que merecen el abordaje desde distintas áreas del Estado, muchas veces de todos ellos, el municipal, provincial y nacional.

- Incidimos en la generación de políticas públicas, especialmente en el área géneros y DDHH.

Para concluir, un profundo agradecimiento a toda la comunidad de Bariloche. Le dejamos una institución sólida, confiable y con una enorme voluntad de contribuir al bien común. Hicimos lo mejor que pudimos y todo lo que estuvo a nuestro alcance. Aun así, la Defensoría del Pueblo de Bariloche tiene un enorme potencial que ojalá ciudadanas y ciudadanos aprovechen. Compartimos nuestro deseo de que esta institución siga creciendo y fortaleciéndose en la próxima gestión. Este equipo de trabajo, que hoy cierra un ciclo, estará a disposición para que así sea.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrea Galaverna', with a long horizontal flourish extending to the left.

**Dra. Andrea Galaverna**  
Defensora del Pueblo de Bariloche

# Informe Anual 2016 Informe de Gestión 2013 | 2017

## INTRODUCCIÓN

### Balance de Gestión

#### CAPÍTULO 1 ..... 1 - 24

##### Quién demanda?

Por qué temas?

Dónde?

Con qué resultados?

Actuaciones

Gestiones

Orientación ciudadana

Consultas

Mediaciones

Datos Comparativos 2013- 2017

#### CAPÍTULO 2 ..... 25 - 36

##### Área Legales

Asesoría legal

Presentaciones Judiciales

Recomendaciones

Manual de Buenas Prácticas

#### CAPÍTULO 3 ..... 37 - 76

##### Promoción de Derechos

Derechos de las Mujeres

Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

Diversidad

Pueblos Originarios

Derecho a la Cultura

Derecho al Trabajo

Derecho a la Educación

Derecho a la Salud

Derechos de Personas con Discapacidad

Derecho a la Información

#### CAPÍTULO 4 ..... 77 - 100

##### Relaciones Institucionales

ADPRA- FIO- ILO

Mesas de incidencia

Convenios

Otros

**CAPÍTULO 5** ..... **101 - 112**

**Proyectos Especiales**

Capacitación en Mediación Comunitaria

Diplomatura

Mediación Escolar

Capacitación para operadores del sector turístico

**ANEXO** ..... **113 - 125**

# Informe Estadístico

1

**“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)

**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 apartado se resume la siguiente información:**

- ¿Quién demanda?
- ¿Dónde?
- ¿Por qué temas?
- ¿Con qué resultados?

## **¿Quién demanda?**

A lo largo de los 4 años de gestión estamos en condiciones de hacer un análisis de datos comparativos. Fue posible constatar que las mujeres, en mayor número, acuden a la Defensoría para resolver problemas. El Primer Informe aportó datos que demostraron que vinieron a la Defensoría mayoritariamente **mujeres**, en 2013 el **62,45%** de las personas atendidas fueron ellas. En 2014, el **57%** de las consultas fueron hechas por mujeres. En 2015, acudieron a la Defensoría, **54,11%**. En este cuarto Informe la tendencia se repitió, en 2016 acudieron un **61%** de mujeres.

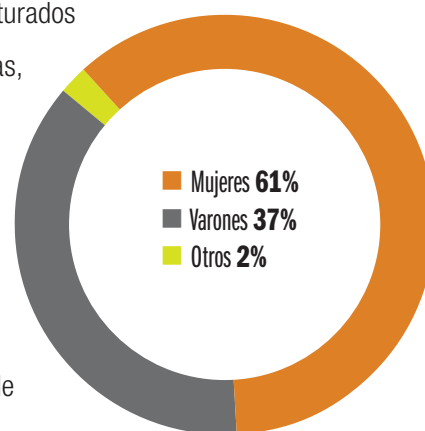
Este dato, con el que solemos iniciar el análisis de las estadísticas anuales, puede explicarse a través de distintas hipótesis: nos asumimos como una Defensoría con perspectiva de género, por lo tanto, en cuatro años de gestión, parte de la comunidad tiene este dato. También puede interpretarse la mayor demanda femenina como una extensión de las tareas de cuidado que las mujeres asumen; situación que podría estudiarse a la luz del tipo de problemáticas que traen hombres y mujeres. De un modo u otro, registramos este dato como fundamental en nuestra tarea. La información invita a reforzar nuestros reclamos para que cada rincón del Estado incorpore la perspectiva de géneros.

El Estado debe hacer un esfuerzo creciente en incorporar la perspectiva de género en todo lo concerniente



a políticas públicas y sociales lo cual implica que los responsables de su definición, diseño, implementación y seguimiento asuman el compromiso de superar las desigualdades de género y tomar en cuenta de manera sistemática los efectos diferenciados que ejercen las acciones de cada sector en mujeres y hombres. En este sentido la instalación de la perspectiva de género en el Estado reclama no solamente acciones de planificación sino una profunda transformación que inicia en despertar a esta desigual estructural de nuestra sociedad.

La realidad impacta de modo diferencial en varones y en mujeres, por lo tanto, es necesario implementar estrategias específicas que den respuesta a esta realidad concreta en pos de construir una comunidad más equitativa e igualitaria. Como lo ampliaremos en el Capítulo de Promoción de Derechos, y como afirmamos en el Manual de Buenas Prácticas de la Defensoría del Pueblo de Bariloche que está vigente desde este año; es imprescindible comprender la ideología patriarcal en nuestra tarea. Su lógica, tiene como concepto central el sistema de géneros definido como un conjunto de principios estructurados coordinadamente que la sociedad elabora para legitimar y reproducir las prácticas, representaciones, normas y valores que las sociedades construyen a partir de la diferencia sexual anatómico-fisiológica. El sistema de géneros es un sistema de poder en torno a ciertas capacidades y potencialidades de los cuerpos humanos: la sexualidad y la reproducción. El núcleo fundamental del sistema se encuentra en el control que los varones ejercen sobre la reproducción y la sexualidad de las mujeres y, derivado de este control, sobre la capacidad de trabajo de las mujeres.



Al pretender dar cuenta de lo que es el género debe comprenderse como una categoría política y también relacional que identifica roles socialmente construidos y vínculos entre hombres y mujeres. Ser hombre y mujer son procesos de aprendizaje surgidos de patrones socialmente establecidos, y fortalecidos a través de normas, pero también a través de coerción. Los roles de género se modifican en el tiempo reflejando cambios en las estructuras de poder y en la normativa de los sistemas sociales.

Así, el género es un sistema de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores que las sociedades construyen en torno a la diferencia biológica entre hombres y mujeres. Este sistema organiza las relaciones entre lo femenino y lo masculino y lo hace por lo general de manera jerárquica y desigual. Es un sistema cuya finalidad es asegurar la reproducción social y la reproducción de la especie. Como construcción social, el género constituye tanto una realidad objetiva como subjetiva, es un orden social jerárquico que se impone a hombres y mujeres, quienes recrean continuamente esos significados que les proporcionan el lenguaje, la historia y la cultura a través de sus experiencias y su participación institucional y social.

En tal sentido, el Estado debe comprender esta lógica en la que está inmersa la sociedad para poder actuar acertadamente. Como institución del Estado, que defiende derechos humanos, asumir el enfoque de géneros es prioritario. Claro que no es la única variable de peso que tomamos para nuestro análisis, porque las inequidades en nuestra ciudad, exigen de otras perspectivas de análisis para un abordaje integral.

## Los datos demográficos

Según el registro de datos demográficos, cerca del 70% de las personas atendidas en esta Defensoría, provienen de la zona 1 y 2 (ver mapa página 6-7). De un universo de 648 personas, el 63% fueron mujeres y el 37% varones. De estos datos se desprende que de esas mujeres, el 6% tiene una discapacidad; y el 27% en el caso de los varones. Por otra parte, la temática de discapacidad está presente también de las zonas 1 y 2.

### Mujeres 410

Zona	Rango etario			Discap.		Escolaridad						Situación laboral			Estado civil				Con hij@s	Sin hij@s
	0-21	22-60	60 más	Si	No	Prim. Incompl.	Prim. Compl.	Sec. Incompl.	Sec. Compl.	Terciario	Univer.	Sin trab. registrado	Con trabajo	Jubilada	Soltera	Casada	Viuda	Divorciada		
1	8	<b>142</b>	50	12	<b>49</b>	7	8	3	38	4	10	15	19	12	<b>50</b>	32	9	2	<b>45</b>	8
2	2	58	<b>90</b>	7	22	5	12	5	<b>40</b>	8	-	19	17	33	23	8	2	2	24	7
3	1	3	1	1	5	-	2	-	4	-	-	2	2	1	2	-	-	1	4	1
4	12	-	2	8	2	3	4	3	-	-	5	7	-	5	4	-	1	10	-	-
5	10	3	1	10	-	1	-	2	5	5	-	2	3	1	3	3	-	3	1	-
6	20	1	-	8	-	5	-	6	2	1	5	7	-	4	1	-	9	7	1	-
Fdz	-	7	2	1	4	-	2	-	2	-	-	2	4	-	2	3	-	-	5	-

### Varones 240

Zona	Rango etario			Discap.		Escolaridad						Situación laboral			Estado civil				Con hij@s	Sin hij@s
	0-21	22-60	60 más	Si	No	Prim. Incompl.	Prim. Compl.	Sec. Incompl.	Sec. Compl.	Terciario	Univer.	Sin trab. registrado	Con trabajo	Jubilado	Soltero	Casado	Viudo	Divorciado		
1	1	<b>48</b>	30	<b>43</b>	13	2	16	1	<b>27</b>	-	-	3	<b>38</b>	20	15	<b>38</b>	2	3	28	5
2	1	36	<b>38</b>	6	10	-	4	4	14	-	1	5	22	10	25	24	1	4	<b>34</b>	20
3	-	6	6	1	3	-	5	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
4	-	15	12	4	2	1	-	3	-	3	2	1	1	1	5	1	-	1	6	2
5	-	11	20	10	9	-	2	1	8	-	5	2	1	1	4	5	1	-	8	2
6	-	6	8	-	2	1	-	-	-	1	-	1	1	2	1	3	-	-	2	2
Fdz	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	-	-	1	1

Un dato muy llamativo de este año, que el 40% de las consultas fueron de adultos mayores (más de 60 años) de los cuales el 44% son varones y el 56% son mujeres. Esta población se acrecentó notablemente luego del tarifazo y por las dificultades en el acceso al derecho a la salud, entre los principales puntos.

En la zona 1-2-3 hubo más demandas de mujeres que de varones y el 80% de los reclamos corresponden a adultos mayores en esta zona. Del total de la muestra, advertimos que las mujeres tienen mejor nivel de escolaridad y menor trabajo formal, es posible inferir que la mayor escolaridad redundará en la mayor

cantidad de recursos para demandar; aunque es difícil inferir que la mayor “disponibilidad de tiempo” es factor que determine su llegada a la demanda. Sí advertimos que entre las concurrentes son mayoría las mujeres solas con hijos/hijas de la zona 1 y 2, y si cruzamos con el dato anterior, podríamos inferir que la mayor cantidad de problemas los tienen las mujeres solas con hijas. Otro dato importante para el análisis lo aportó la cantidad de hijos/as: vimos que a mayor educación de la madre, es menor la cantidad de hijos/as que tiene.

Otro dato interesante que obtuvimos al analizar los datos demográficos: el 30 % de los reclamos incluyen familias con niños y que el 76% de los mismos son de la zona 1 y 2.

Lamentablemente no tenemos el 100% de información de todas las personas que acudieron a la defensoría durante los casi 4 años de gestión por varios motivos: nos llevó tiempo validar un instrumento de recolección de datos demográficos y adaptarlo al sistema informático elegido; hay denuncias anónimas o que no permiten recabar información pues se formulan por redes sociales; y por otra parte las personas que llegan a la consulta no siempre aceptan dar la información que se solicita. Creemos, sin embargo, que la muestra lograda es representativa, cubre 650 casos (2016) y aportó a tener un perfil de las personas que demandan, las zonas en las que viven, sus edades y sus problemáticas más frecuentes.

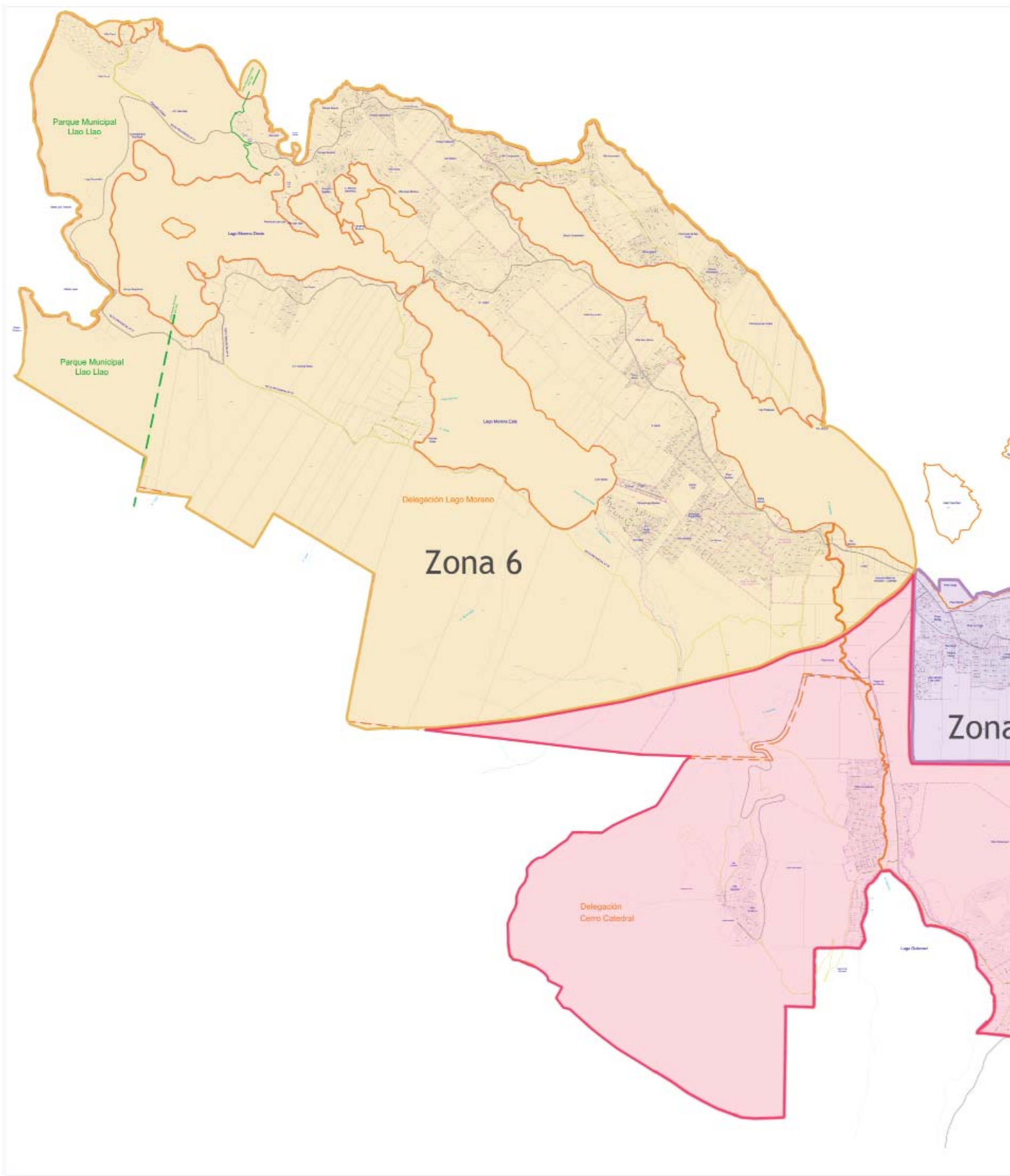
## ¿Dónde?

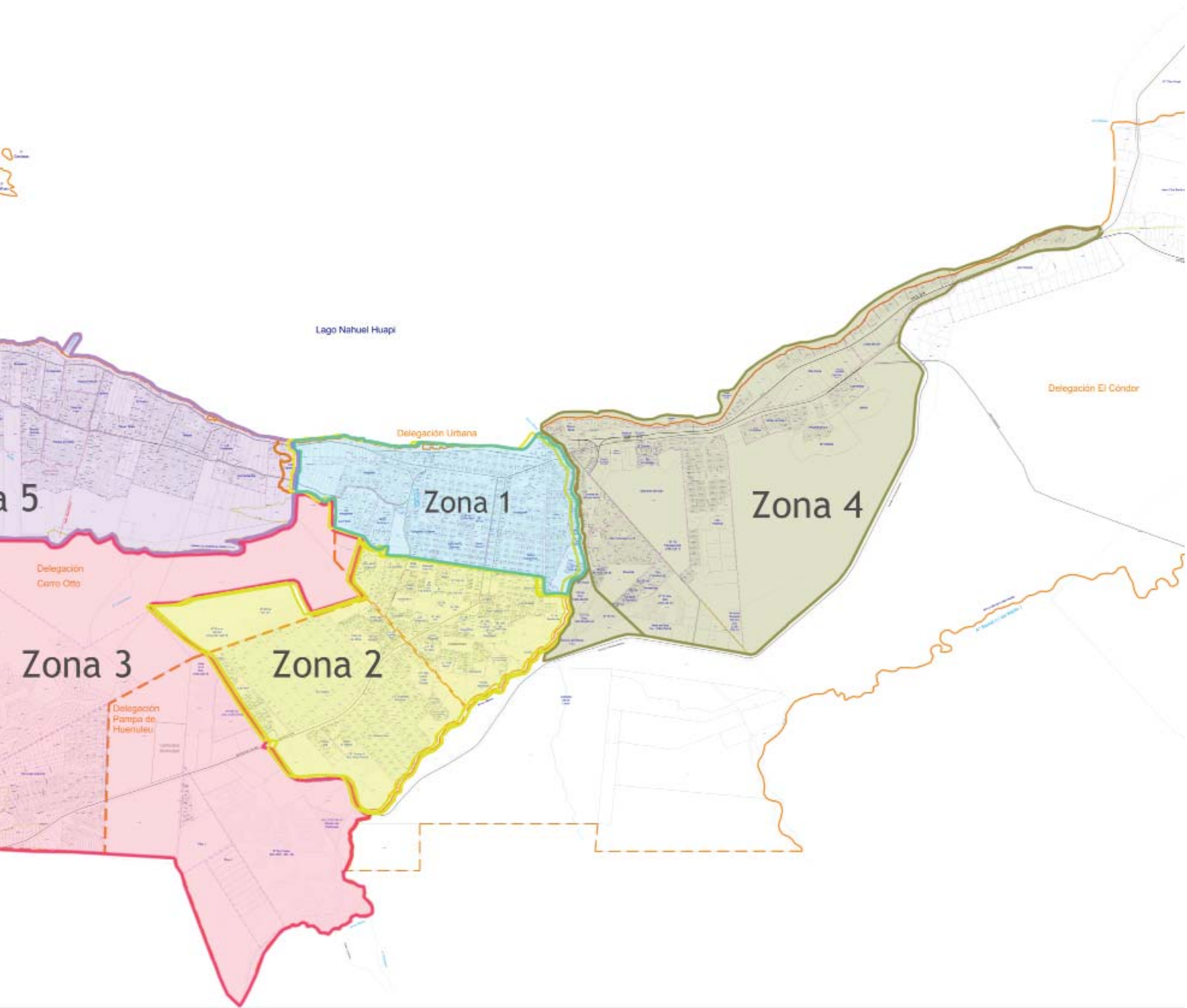
**A la sede central de la Defensoría acude el grueso de los demandantes, en segundo término, están los distintos barrios en los que estuvimos presentes mediante nuestro programa “Defensoría Itinerante”.**

Esta gestión se trazó el objetivo de hacer accesible la institución al pueblo, objetivo del que no nos apartamos. Proyectamos una mayor presencia territorial, y en la medida de nuestras posibilidades lo cumplimos. Si bien la Defensoría funcionó hasta mitad de año con prácticamente la mitad del personal que tenía en 2015, fue crucial este año la incorporación de pasantes de la Universidad de Río Negro para hacer posible el funcionamiento de la Defensoría Itinerante. Recordamos que en el año 2013 celebramos un Convenio de Colaboración con esa casa de estudios en la que se estableció, entre otros puntos, la práctica rentada de estudiantes avanzados de carreras que se dictan en la ciudad. Este año realizaron sus pasantías una alumna y un alumno (Solange Achón y Lucas Mendoza) que están culminando la carrera de Antropología, quienes además colaboraron con la elaboración de una Recomendación vinculada a Interculturalidad (Ver Capítulo 2. Área Legales), aportando su especialización en la materia. La experiencia de trabajo fue muy positiva y enriquecedora en términos personales y en términos institucionales.

En otras palabras, acudimos a todo barrio en el que se solicitó nuestra presencia. El territorio es muy vasto, tanto como su población. Esta situación nos enseñó a que estar más cerca no es permanecer en una oficina sino participar activamente en los espacios colectivos de los distintos barrios y zonas de la ciudad.

En relación a la procedencia de las personas que acuden, es decir, en los barrios que habitan. El **52%** del total de **Gestiones** proviene de la **Zona 1** (Barrios 10 de Diciembre, 112 Viviendas, Los Pinos, 3 de





Mayo, Belgrano, Centro, Lera, Pablo Mange, Santo Cristo, S.M. Furman y Tronador). El **19,6%** proviene de la **Zona 2** (Barrios: 170 Viviendas, 144 Viviendas, 153 Viviendas, 169 Viviendas, 2 de Abril, 218 Viviendas, 269 Viviendas, 300 Viviendas, 400 Viviendas, 645 Viviendas, 96 Viviendas, Arrayanes, Ayelen, Usuhaia, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Jardín Botánico, La Cumbre).

El **11,6%** provienen de la **Zona 6** (Barrios El Trébol, Colonia Suiza, Llanquihue; Nahuel Malal, Pájaro Azul, Villa Campanario, Península San Pedro, Don Bosco, Casa de Piedra, Bahía Serena, Puerto Lago Moreno, Jockey Club, Don Orione, Valle Escondido, 2 de Agosto y Nuestra Señora de las Nieves). El **6%** habita en la **Zona 4** (Barrios San Francisco I, II, III; 270 Viviendas; Ñireco; Aldea del Este, Costa del Sol, El Cóndor, Las Victorias, San Cayetano, 106 Viviendas). El **5%** proviene de la Zona 5 ( Barrios Virgen Misionera, Melipal I y II, Rancho Grande, Escritores Argentinos, Pintores Argentinos, El Mirador, Parque El Faldeo, Pinar del Lago, Pinar de Festa, san Ignacio del Cerro). El **2,8%** de las/ los consultantes vive en la **Zona 3** (Barrios Villa Los Coihues, Pilar 2, Catedral y Villa Lago Gutiérrez); y el **2,6%** de otras zonas.

En relación a **Actuaciones** la procedencia de los y las demandantes es similar como puede verse en el detalle de las mismas. Si georreferenciamos los conflictos que aparecen en las Actuaciones: la mayor cantidad de Actuaciones fueron generadas por conflictos en la **Zona 1** (Barrios 10 de Diciembre, 112 Viviendas, Los Pinos 3 de Mayo, Belgrano, Centro, Lera, Pablo Mange, Santo Cristo, S.M.Furman y Tronador), con un **42,42%** del total. En segundo término se ubica la **Zona 4** (Barrios San Francisco I, II, III; 270 Viviendas; Ñireco; Aldea del Este, Costa del Sol, El Cóndor, Las Victorias, San Cayetano, 106 Viviendas), con un **21,21%** del total. Y en tercer término la **Zona 2** (Barrios: 170 Viviendas, 144 Viviendas, 153 Viviendas, 169 Viviendas, 2 de Abril, 218 Viviendas, 269 Viviendas, 300 Viviendas, 400 Viviendas, 645 Viviendas, 96 Viviendas, Arrayanes, Ayelen, Usuhaia, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Jardín Botánico, La Cumbre), con un **18,18%**.

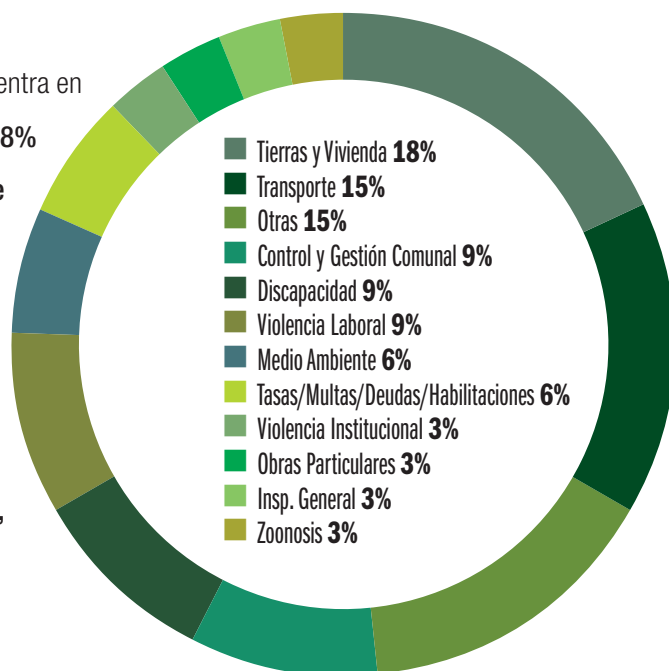
**Mediaciones**, como se verá en este capítulo están concentradas en la **Zona 1 y Zona 2** en un **76%** de lo que refiere a procedencia de las personas que acuden a este servicio.

## ¿POR QUÉ TEMAS ACUDEN VECINOS Y VECINAS A LA DEFENSORÍA? ¿CON QUÉ RESULTADOS?

### Actuaciones

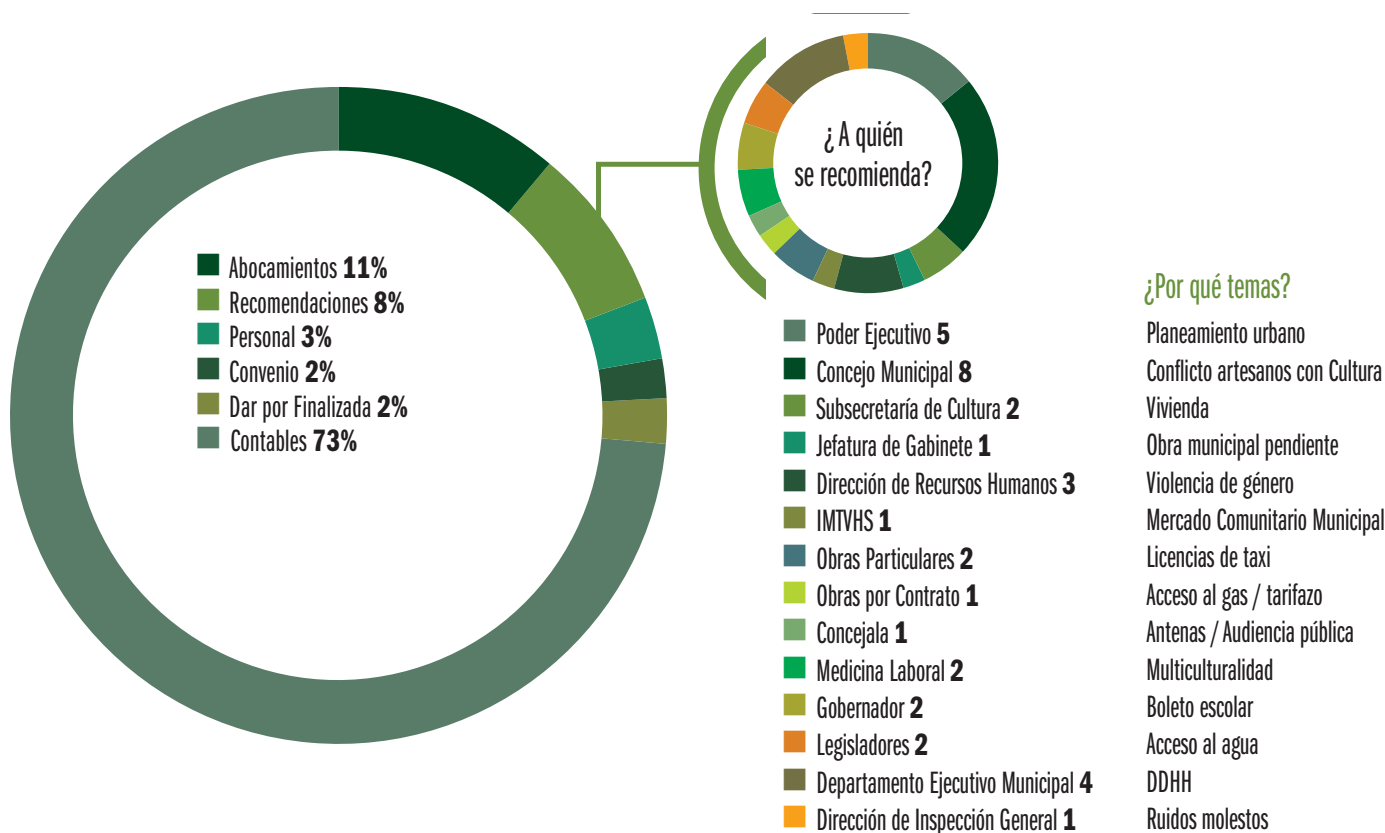
Las Actuaciones de 2016 disminuyeron un **56%**. El descenso tiene varias explicaciones. Cuando iniciamos la gestión se registraban juntas Actuaciones y Gestiones. Se decidió un cambio en el registro de datos. Por otra parte, la dinámica del trabajo cotidiano y el conocimiento más profundo de la administración comunal, permitió resolver problemas por vía de la Gestión evitando llegar a las Actuaciones que se hacen como medida extrema ante la falta de respuesta de algún organismo municipal; esta decisión se sostuvo por motivos operativos, ya que la Defensoría funcionó con un solo abogado y éste fue muy demandado en el servicio de asesoramiento jurídico gratuito.

En relación a las temáticas de las Actuaciones, se encuentra en primer término la temática de **Tierras y Viviendas**, con **18,8%** del total. En segundo término, el **Transporte Urbano de Pasajeros**, totalizando el **15,15%** de las Actuaciones. Luego, con un **9%** en cada caso, se ubican las temáticas **Discapacidad, Control y Gestión Comunal y Violencia Laboral**; le siguen con un **6%** temas **Medioambientales**; y por último, con un **3%** en cada caso: **Tasas, Multas, Deudas; Violencia Institucional; Obras particulares, habilitación; Inspección General y Zoonosis**.



## Resoluciones

En total registramos en **2016, 207 Resoluciones** esto es un **47%** menos que el año anterior, que fueron **297**; **23 Abocamientos** (11%), **Resoluciones contables, fueron 151** (73%); dar por **finalizada**, fueron **4** (2%); **Personal**, fueron **7** (3. 38%); **Recomendaciones**, fueron **17** (8%) y **Convenios**, **5** (2%).



## Gestiones

Gestiones/ Orientación Ciudadana/ Consultas

La orientación ciudadana se realiza de modo personal, telefónicamente y vía internet a nuestra página institucional, correos institucionales y redes sociales. Si bien hay varias personas que atienden todas estas

vías de demanda, el área de Atención al Público y Gestiones contó con el mínimo de personal hasta el mes de junio, en Mesa de Entradas estuvo

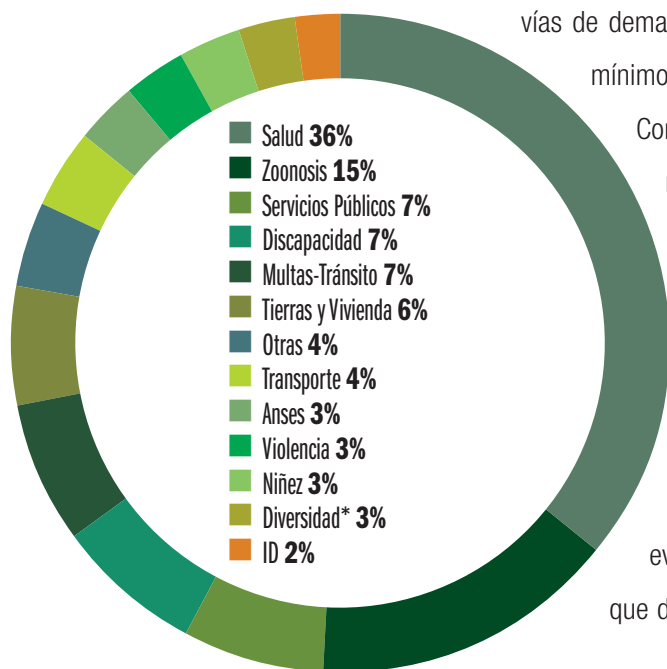
Constanza Pozzi, luego se sumó Margarita Galaz a Gestiones y reforzaron el área los dos pasantes.

Como datos significativos, desde el primer año de gestión al presente prácticamente duplicamos las Gestiones. En **2013** fueron **155** y en **2016** fueron **295**, esto es un **90,32% más**. Las gestiones realizadas obtuvieron un resultado positivo en el **85%** de los casos (en 2015 alcanzaron el 90,45% y en 2014, el 67%); y un **15%** de resultado negativo que eventualmente- siguió como Actuación. El sexo de las personas que demandaron gestiones se mantuvo en relación a otros años: el

**62,75%** fueron **mujeres**; el **33,25%** fueron varones.

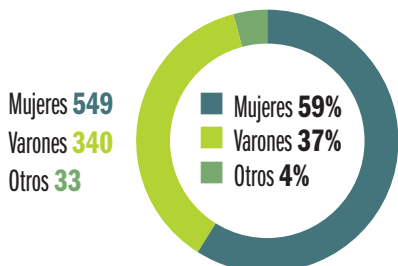
En relación a las temáticas de las Gestiones, continúan primer término las referidas a temas de **salud y subsector salud**. De un total de **298** Gestiones, **125** correspondieron

a este tema, es decir, un **36%** del total de las Gestiones 2016; en segundo término, con 53 Gestiones, tema vinculado a **Zoonosis**, esto representa el **15%** del total de gestiones; en cuarto lugar con 23 gestiones en cada caso (**7%**), se ubican los temas de **Discapacidad, Servicio Públicos y multas de tránsito**. Luego se ubica el tema **Tierras y Viviendas**, con 22 Gestiones realizadas (**6%**), seguida por gestiones por **Transporte** Público de pasajeros, 13 casos, (**4%**); a continuación y con 9 Gestiones en cada caso: **Diversidad, Niños, Niñas y Adolescentes; Violencia** y trámites en el **ANSES**. En relación al domicilio de las personas que acudieron a hacer gestiones, volvemos a encontrar que el **71.5%** corresponde a **Zonas 1 y 2**.



\*Recibimos 9 consultas relacionadas a las DIVERSIDAD y según la ley de identidad de género, el sexo es el autopercebido, de las 9 gestiones que trabajamos con esta temática, fueron 7 varones y 2 mujeres

## Orientación ciudadana por redes sociales y teléfonos



Existen otros canales de consulta y orientación ciudadana: el celular 24 horas, nuestras líneas telefónicas, las cuentas de mails y las redes sociales, que multiplican el número de este apartado, superando los **900**.

Las consultas vía redes sociales y por el teléfono 24 horas,



atendidas por el Área de Comunicación Institucional y Prensa, no se suman al total del área orientación ciudadana. Las hemos contabilizado aparte para evaluar el comportamiento de estos canales de contacto con la ciudadanía. Vale agregar que una consulta por estas vías puede culminar con una respuesta por iguales vías, o puede derivar en atención en las distintas áreas de la Defensoría, que luego se computa en cada área por separado.

## “Defensoría itinerante”

Al planificar nuestra tarea anual se estipuló que la Defensoría realizaría atención al público en diversos puntos de la ciudad. Esos puntos estuvieron definidos en vista a situaciones críticas y por demanda espontánea. Contamos que el servicio de Defensoría Itinerante se retomó en el mes de julio. El equipo estuvo trabajando en los siguientes barrios:

**Frutillar, Pilar I y II, El Maitén, Arrayanes, san**

**Francisco III; también atendimos en el CAAT 1, el Club Comunitario, en el Centro de Jubilados Rosa Mosqueta y en el hall del Hospital Zonal.** Se recibieron en estos meses **34** consultas, **11 Gestiones, 2 Mediciones y 1 Actuación**, esto da un total de **48** intervenciones en esta modalidad de atención.

En relación a los temas de la **Defensoría Itinerante**, se solicitó **asesoría jurídica** en 11 oportunidades, se derivó a **OMIDUC**, en 10; en 7 oportunidades el tema se vinculó a **adultos mayores; Tierras y Viviendas**, en **5** casos, al igual que **gas; Zoonosis y Discapacidad** también fueron tema de consulta en 3 oportunidades en cada caso. En relación al sexo de las / los consultantes. **39 fueron mujeres**, 8 varones y en un caso, otro. En la modalidad Itinerante las mayor cantidad de consultas provino de mujeres, el **81,25%** del total.

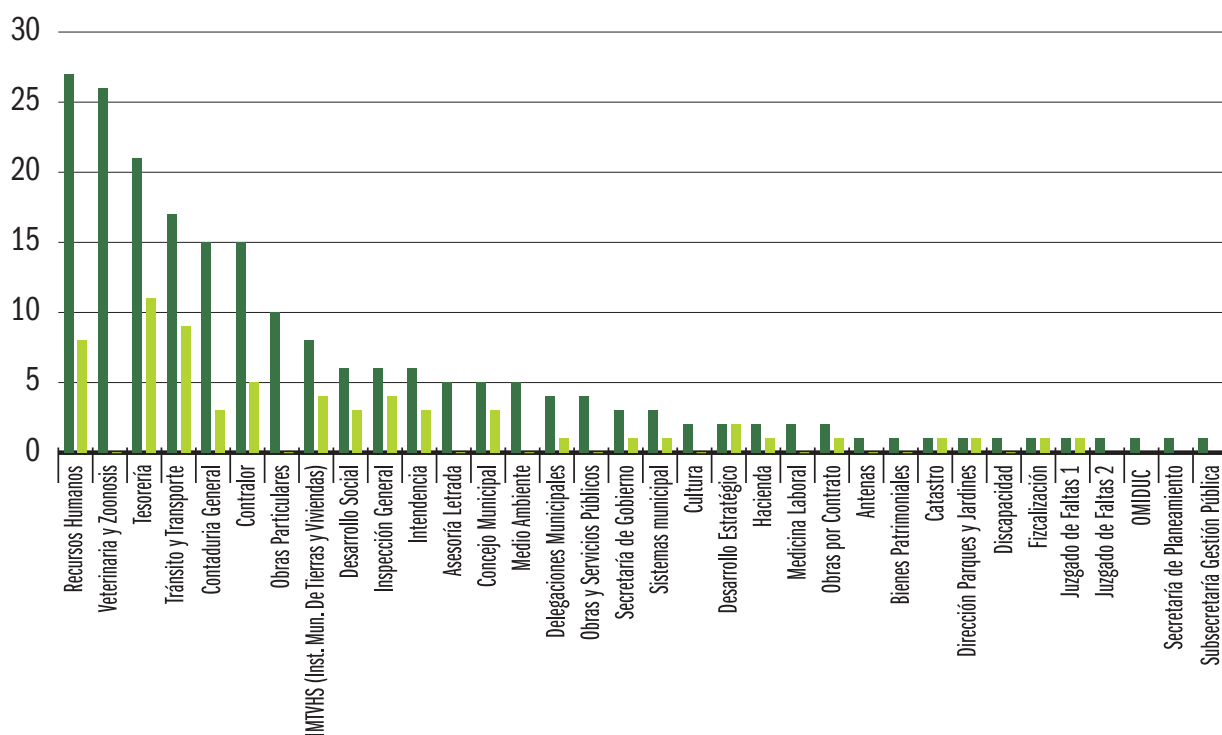


## Pases y Enlaces

**“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)

Los **Pases**, que son notas que se envían a algún área de gobierno comunal solicitando información, inspecciones, etc.; fueron en 2016, **222 en total**. Y los **Enlaces** (respuestas a esos Pases) fueron **75**; por lo



tanto obtuvimos un escaso **34%** de respuesta, en vista a que se trata de una obligación, y una falta grave, cuando esta obligación se transgrede.

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. El área Administrativa gestiona los Pases y Enlaces, en ella están Olga Ibañez y Walter Crespo.

Encabezan los pases remitidos hacia el área de **Recursos Humanos**, en **27** oportunidades, esto es el **12, 16%**. Le sigue en orden de importancia, las dirigidas a la **Dirección de Veterinaria y Zoonosis**, con 26 pases, esto es el **11, 71%**. En tercer término, se ubican los dirigidos a **Tesorería**, con 21 pases, lo que representa el **9, 46% del total**. Luego, **Tránsito y Transporte**, con 17 pases, equivalente al **7,66% del total**. A Contralor y Contaduría general, se les enviaron 15 pases en cada caso, lo que se traduce en el **6, 76%** de cada dependencia.

## Mediaciones

Las Defensorías del Pueblo surgen como el ámbito natural de aplicación en cuanto receptoras directas de las demandas y problemáticas de la comunidad. Por tal motivo esta Defensoría impulsó el **Servicio de Mediación Comunitaria**. Desde entonces ofrece a vecinas y vecinos este servicio para que de modo rápido y gratuito, se encausen y resuelvan conflictos con el objetivo de colaborar a una mejor convivencia entre vecinxs y entre Estado municipal y vecinxs.

El servicio de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de Bariloche constituye uno de los pilares de nuestro trabajo. Y este año asistió a una transformación importante. La herramienta de la Mediación 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.

En términos generales, la tarea de este año se multiplicó en un 34,70 % en relación al año anterior y un 70, 64% si comparamos el primer año de gestión con el último.

También aumentaron los acuerdos en relación a años anteriores:

si comparamos los acuerdos alcanzados en 2014 con el año 2016, el año 2014 alcanzó un 30% de Acuerdos y en 2016, aumentamos los Acuerdos al 55%.

En 2013 las Mediaciones totalizamos 109. En 2014 fueron 167, lo que significó un incremento anual de 55%. En 2015, las mediaciones totalizaron 138 y en 2016 fueron 186.

Un cambio importante y que redunda en la calidad del servicio fue la incorporación de personas que sumaron su aporte voluntario para la resolución de conflictos. La Defensoría del Pueblo de Bariloche impulsó una instancia de formación para que la ciudad cuente con un grupo importante de mediadores comunitarios.

En el año 2015 firmamos un Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica con el Ministerio de Justicia y DDHH de la anterior gestión de gobierno, a fin de promover la Mediación y los Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, que también tiene entre sus objetivos “coadyuvar a la organización e implementación de un Centro de Mediación Comunitaria, que integrará la Red Federal”. Mediante este compromiso fue posible realizar en 2015 la primera capacitación para formar Mediadores Comunitarios que consistió en asistencia a clases

y entrenamiento teórico-

práctico de 80 horas. En febrero

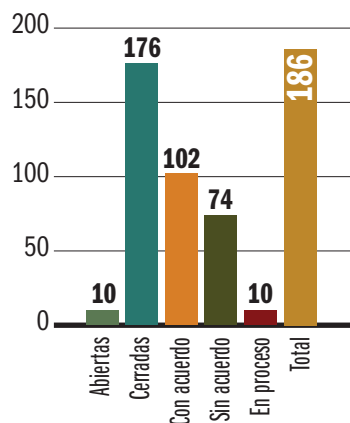
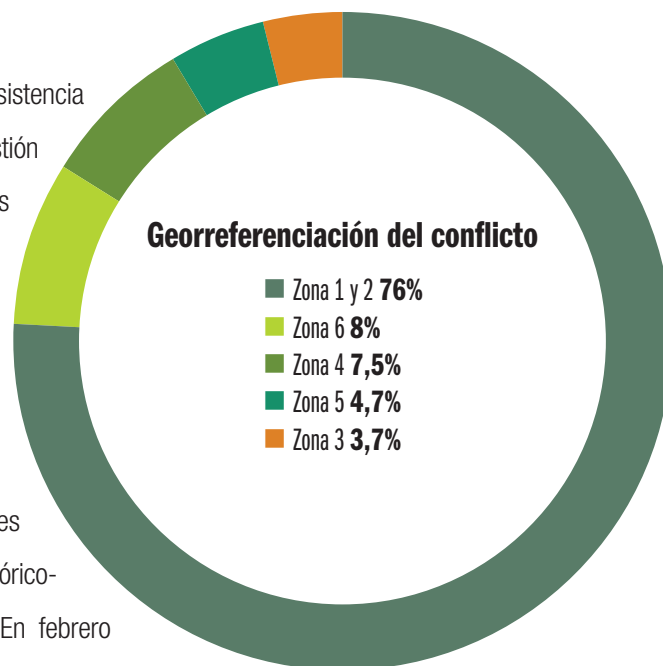
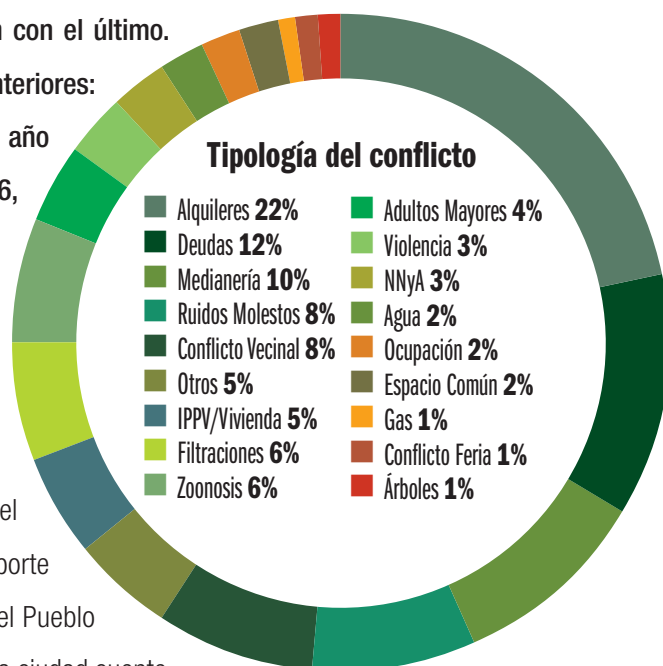
de 2016 recibieron su certificado 22 nuevos

mediadores. Al comenzar 2016 el Servicio ya estaba a cargo de una

nueva integrante de la Defensoría, la Sra. Nora Ceballos, quién trabaja con

la asistencia de la Arq. Gabriela Pittuelo.

Las voluntarias y los voluntarios intervinieron en mediaciones realizadas por esta Defensoría a lo largo del año, luego de crearse el registro de mediadores voluntarios para trabajar por turnos. La



ampliación del Servicio de Mediación Comunitaria permitió optimizar el servicio y aumentar el horario de atención.

En relación a los acuerdos alcanzados, del total de **186 Mediaciones** registramos un **54% de Acuerdos**. Es necesario destacar que entre las partes que alcanzaron un acuerdo, lo lograron verbalmente en 37 casos y de forma escrita, en 65 casos.

**No hubo acuerdo** en 74 casos, es decir, en el **39,78%** del total. El porcentaje restante indica que hay Mediaciones **en proceso**, y esto ocurre en 10 casos. De los casos que no arribaron a un acuerdo (74 casos), en 39 ocasiones fue por ausencia de una de las partes invitadas a la mediación y la cifra restante (35 casos), porque efectivamente, no hubo acuerdo, hubo desistimiento. Del total de mediaciones, al cierre de este informe, 10 mediaciones están en curso, recordemos que la mediación es un proceso de transformación que lleva sus tiempos.

Profundizando el análisis de las personas que intervinieron en este proceso de resolución de conflictos, descubrimos que quienes solicitan el servicio de mediación comunitaria (las/ los **requirentes**) en un **61,29%** de los casos son **mujeres**; y **38,71** son varones. En tanto que los invitados a mediar (las/ los **requeridos**), son varones en un **55,30%** de los casos; son mujeres el **44%** y un 1% son otros (estas pueden ser organizaciones, colectivos, instituciones).

## Centros de atención

Los espacios físicos en los que se prestó este servicio estuvieron ubicados en la sede central, pero también se recepcionaron casos en salones comunitarios o sedes de Junta Vecinal, Centros de Salud y Hospital Regional.

Realizamos amplia difusión de nuestra atención territorial y también lo hicimos articulando con miembros de las Juntas Vecinales, Centros de Salud y Hospital Zonal, etc. a fines de difundir el servicio. Recordamos también, que el equipo de mediadores que se formó en esta Defensoría, hicieron prácticas en esta sede y en la Junta Vecinal de B° Frutillar; en todas las oportunidades voluntarios y voluntarias trabajaron acompañados por mediadores experimentados.



## Otras problemáticas que denuncian

La Defensoría tiene mecanismos formales para la recepción de denuncias, o la activación de gestiones o mediaciones. También cuenta con las Mesas de Incidencia, mecanismo ideado para facilitar el diálogo y buscar soluciones a determinados conflictos. La intención de estas

mesas es trabajar en la búsqueda de soluciones de manera colectiva y concibiendo a la Defensoría como equilibrador de poderes en juego. Por lo tanto, hay problemáticas determinadas que se registran en el apartado “Mesas de Incidencia” y se realiza un seguimiento especial para evaluar avances de acuerdos alcanzados.

Por otra parte, hay consultas o invitaciones a participar de determinados espacios, que son encuentros más informales, en los que detectamos determinadas problemáticas sociales y eventualmente, intervenimos de modo formal o no.

En general, en relación a los conflictos que llegan a la Defensoría, hay variaciones año a año, temáticas que aparecen con fuerza: por ejemplo, este año, el **tarifazo** de servicios públicos ocasionó una oleada de consultas y denuncias que culminó en un Recurso de Amparo para intentar frenar los aumentos desmedidos del gas. Otro tema que adquirió dimensión este año fue el tema **alquileres**, como consecuencia de un panorama inflacionario que provocó ajustes variables en la renovación de contratos.

Otros temas que ponderamos como importantes por su impacto social corresponden a las problemáticas abordadas desde las Recomendaciones hechas por esta Defensoría, como por ejemplo las vinculadas al derecho a la salud y **soberanía alimentaria** (Mercado Comunitario); **boleto estudiantil**; **DDHH**; **servicios públicos**, **contaminación sonora**, **antenas**, etc.. Los temas medioambientales como la **contaminación sonora**, **la contaminación del lago**, **basura y basurales**, o los potenciales peligros de **antenas y de los “Chemtrails”**, tienen la características de ser una preocupación social constante, pero con variaciones temáticas, como lo fue este año la preocupación por los Chemtrails.

Algunas consideraciones de temas recurrentes que ameritan un énfasis particular:

## Tenencia responsable de mascotas

### DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DE LOS ANIMALES

Considerando que todo animal posee derechos y que el desconocimiento y desprecio de dichos derechos han conducido y siguen conduciendo al hombre a cometer crímenes contra la naturaleza y los animales, se proclama lo siguiente: **Artículo No. 1** Todos los animales nacen iguales ante la vida y tienen los mismos derechos a la existencia. **Artículo No. 2** a) Todo animal tiene derecho al respeto. b) El hombre, como especie animal, no puede atribuirse el derecho de exterminar a los otros animales o de explotarlos, violando ese derecho. Tiene la obligación de poner sus conocimientos al servicio de los animales. c) Todos los animales tienen derecho a la atención, a los cuidados y a la protección del hombre. **Artículo No. 3** a) Ningún animal será sometido a malos tratos ni a actos crueles b) Si es necesaria la muerte de un animal, ésta debe ser instantánea, indolora y no generadora de angustia. Esta declaración fue adoptada por La Liga Internacional de los Derechos del Animal en 1977, que la proclamó al año siguiente.

Posteriormente, fue aprobada por la Organización de Naciones Unidas

(ONU) y por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)



Los conflictos vinculados a fauna urbana siguen generando gran demanda en la comunidad, ya sea porque hay fauna suelta y sin cuidados; o bien, por el riesgo a la salud y seguridad que el tema plantea en relación a humanos, pero también a animales, puesto que partimos del reconocimiento de derechos y que resumimos en el concepto e “tenencia responsable”.

Desde hace un año implementamos un canal de denuncias de maltrato animal. Debemos señalar que fue exitoso. Por una parte, reveló la necesidad social de contar con una “ventanilla de atención” a esta problemática muy extendida en la ciudad; por otra, iluminó mecanismos defectuosos para dar tratamiento integral a la problemática.

Contamos en el Informe 2015 que impulsamos una mesa de trabajo para aceitar el circuito de recepción de denuncias. Logramos articular con Zoonosis, Poder Judicial y organizaciones de la Sociedad Civil.

Con frecuencia, vecinos y vecinas, no saben dónde recurrir para denunciar situaciones de maltrato animal y tenencia responsable ni se conoce el procedimiento para canalizarlo. Por tal motivo, realizamos una **Mesa de Incidencia** para poder debatir y establecer el circuito de denuncia. La Defensoría del Pueblo de Bariloche propuso ser canal y desde entonces recibe denuncias vinculadas a fauna urbana casi a diario. Este tema está entre los principales motivos de consulta: **animales sueltos, mordeduras, maltrato animal**, entre los más recurrentes.

A mitad de año la Defensora del Pueblo de Bariloche propuso hacer un balance de lo actuado. Mantuvo un encuentro con el equipo de trabajo de la Dirección de Zoonosis con la presencia de su titular, Jorge Lallana, a fin de evaluar el circuito de denuncias por maltrato animal. Se valoró lo actuado hasta la fecha,

se logró rescatar animales que fueron dados en adopción y encausamos una importante cantidad de denuncias, varias de las cuales están en instancia judicial.

Esta experiencia que lleva 12 meses, también dejó en evidencia la importancia de trabajar de modo articulado, mecanismo que también permitió identificar algunas fallas, como la falta de recursos humanos capacitados para atender una problemática extendida; problemas de infraestructura en la Dirección de Zoonosis Municipal, tanto en la zona donde tienen en cuarentena a los animales, como en los caniles. Por otra parte, urge mejorar los depósitos donde guardan alimentos para evitar el ingreso de roedores como también el espacio de atención que hoy consiste únicamente en un quirófano.

En el encuentro con personal de Zoonosis se habló de la necesidad de avanzar en la implementación del uso de chip para perros; tema que junto a la demanda de mejorar integralmente la Dirección de Zoonosis, fue tema de una Recomendación de esta Defensoría del Pueblo del año 2015 (Recomendación N°32-DP- 2015).

Es importante destacar la buena voluntad para mejorar el procedimiento de denuncias y, especialmente, las acciones que llevan a cabo las organizaciones protectoras de animales que son clave en todas las intervenciones. Creemos que fue fundamental el rol que cumplieron las organizaciones de la sociedad civil, como Hocicos Felices, Dejando Huellas, Cuatro Patas y Red Solidaria Canina quienes en mucho enmendaron lo que el Estado Municipal no hace.

En la Defensoría se realizaron **33 gestiones por maltrato animal**, todas resueltas de modo exitoso. Hubo tres casos que terminaron judicializados pero aún están sin sentencia. **12** denuncias fueron derivadas al Servicio de **Mediación** Comunitaria (figuran en el ítem Zoonosis), en donde se lograron 7 acuerdos, un acuerdo parcial y 4 sin acuerdo. Por otra parte, contabilizamos unas **20** más que no corresponde a maltrato animal, pero implica la problemática de fauna urbana, como por ejemplo perros sueltos, perros peligrosos, caballos en la vía pública, etc.

Por otra parte, fuimos convocados para plantear la situación de perros San Bernardo que se utilizan para sacar fotos con turistas. En enero acudieron a esta Defensoría un grupo de vecinos/ as con firmas que juntaron para denunciar maltrato hacia esos animales. En consecuencia, se realizaron varias reuniones con fotógrafos/as, Secretaría de Turismo, Jefatura de Gabinete, Tribunal de Faltas, Dirección de Veterinaria y Zoonosis, concejales y nuestra Defensoría. Se acordó en ese marco, trabajar en la reforma de una Ordenanza que regula la actividad que, de momento, no se cumple ni se hace cumplir; por otra parte, esta Defensoría está elaborando una Recomendación para el abordaje de esta problemática.

Las consultas relacionadas a fauna urbana son constantes y llegan por todos nuestros canales de



La Defensoría del Pueblo de Bariloche **recibe denuncias de MALTRATO ANIMAL.** Podés venir a nuestra sede, Quaglia 740, de lunes a viernes entre las 8 y las 15 horas o llamar a los teléfonos **442 4121- 442 3147**



**POR URGENCIAS** podés comunicarte al celular de Zoonosis Municipal **15 459 7097**, las 24 horas

atención. Muchas de ellas toman forma de denuncia, pero representan una pequeña porción de esta problemática y hay una importante cantidad que llegan de modo anónimo.

Valoramos los avances logrados pero es imprescindible fortalecer los espacios para tratamiento integral de esta problemática por parte del Estado Municipal.

## Contaminación sonora

La temática relacionada a la **contaminación sonora** en distintos puntos de la ciudad siguió siendo motivo de reclamo de vecinos/as. A fin de buscar soluciones a la problemática de ruidos molestos impulsamos una nueva Recomendación en relación al **Paseo de la Montaña**. Ya habíamos elaborado una Recomendación cuando este mismo paseo se llamaba de “las Picadas”). Sugerimos ver en el apartado de Recomendaciones (Capítulo 2- Área Legales), los puntos que esta Defensoría señala a los poderes del estado municipal para abordar esta problemática de modo más exitoso para el conjunto de actores involucrados.

En relación a medio ambiente, este año, desde esta Defensoría se invitó a la comunidad a firmar el recurso de Amparo colectivo presentado por la contaminación del Lago Nahuel Huapi a iniciativa de la senadora Magdalena Odarda y la vecina Ana Wieman, de la ONG Árbol de Pie.

También nos expresamos en relación a la problemática de la basura urbana y participamos de varias reuniones junto a un grupo que nuclea Comunicadores Institucionales de la ciudad, para pensar estrategias posible de visibilización con el objetivo de la toma de conciencia social en relación a la responsabilidad social que nos debemos en relación a la basura domiciliaria y especialmente a la situación de las personas







#### **Grupo de trabajo de la Defensoría del Pueblo de Bariloche**

que trabajan en la Asociación de Recicladores Bariloche, casi todas mujeres. Se trata de una problemática tan grave y extendida, por tal motivo decidimos trabajar en una realización audiovisual que colabore en la toma de conciencia.

Destacamos la necesidad de realizar un foro de debate para alcanzar una solución integral para el tratamiento de los residuos domiciliarios, reclamando campañas de difusión masiva, la instalación de puntos verdes en la ciudad; el trabajo coordinado de municipio y organizaciones; tanto como fortalecer la tarea pedagógica en la comunidad para provocar un cambio cultural, en relación a este tema que además, afecta la salud de muchas personas; el medio ambiente, en nuestro caso situado en un Parque Nacional; la imagen de la ciudad, uno de los destinos turísticos más importantes del país.

## **Pueblos originarios**

Otro tema que es de preocupación constante para esta Defensoría es la que refiere a pueblos originarios. Compartimos, con organizaciones mapuches, que el estado tiene una deuda con nuestros pueblos originarios.

El Estado Municipal, que es el que nos corresponde observar con mayor atención, y en vista a que nuestra Carta Orgánica lo establece, debe reconocerse como Estado intercultural y, consecuentemente, emprender acciones en tal sentido.

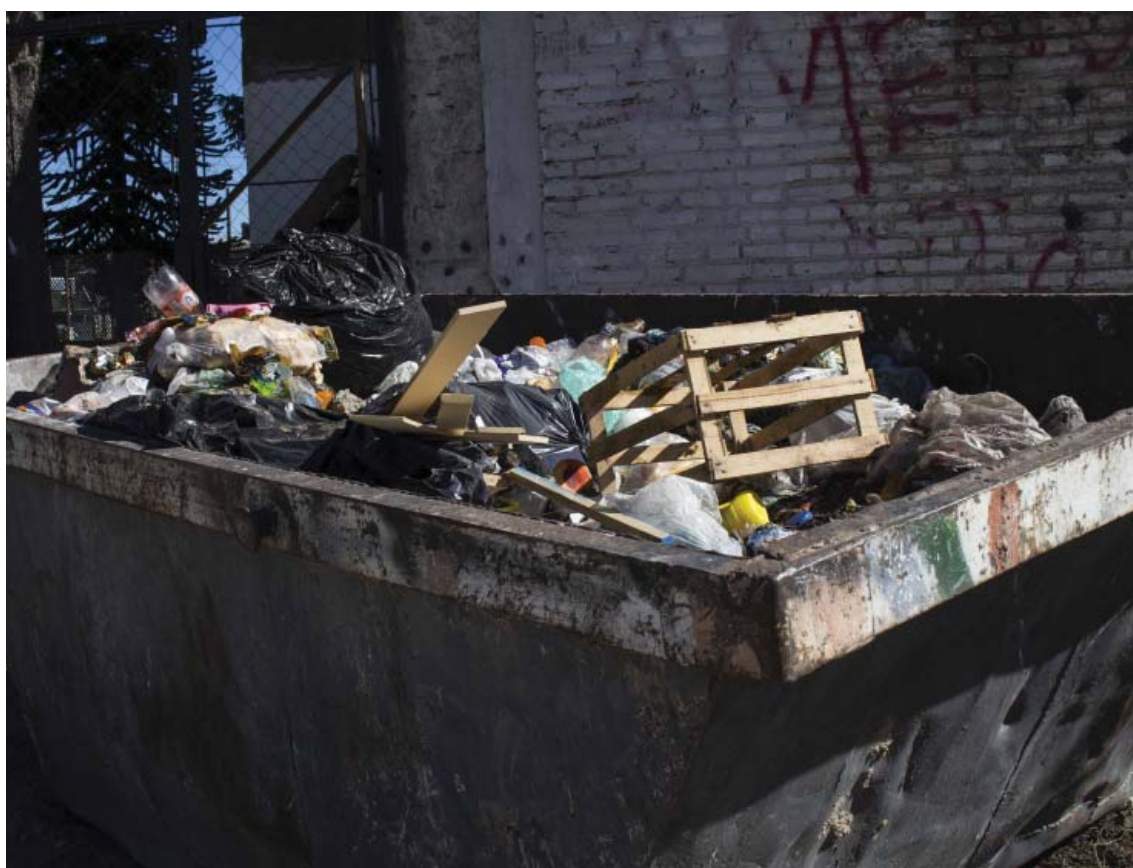
La interculturalidad del Municipio está establecida en el artículo 210 de la Carta Orgánica Municipal de San Carlos de Bariloche, mencionando que el estado municipal debe contribuir a *“preservar y fortalecer las pautas culturales mapuches, su lengua, cosmovisión e identidad étnica, procurando su desempeño activo en un mundo multicultural y el mejoramiento de su calidad de vida”*. Reivindica, además, *“el valor de su cultura y espiritualidad, respetando la integridad de sus lugares sagrados. Apoya el desarrollo, la conservación y el reconocimiento de los derechos sobre su patrimonio cultural, histórico, lingüístico, ritual y artístico”*.

La Ordenanza 2641-CM-15 en su art. 1 reconoce a la ciudad de San Carlos de Bariloche como municipio intercultural. Afirmamos en la Recomendación N°12 del corriente año que “para pensar la interculturalidad es imprescindible poner en cuestión la mirada hegemónica que se propone desde *una* cultura dominante sobre *otras* subordinadas. En este sentido, el término *interculturalidad* significa “entre culturas”, justamente no se refiere sólo al contacto entre culturas diferentes sino a un intercambio planteado en términos equitativos, a un proceso dinámico y relacional de comunicación y aprendizaje de conocimientos, valores y tradiciones distintas. De esta manera, la interculturalidad no es una descripción de una realidad lograda ni un atributo *natural* de las sociedades (Guerrero, 1999), sino se trata de una práctica continua, negociada y disputada, por lo tanto concretar el significado de la interculturalidad no es otra cosa que operativizar su implementación, y es en este punto donde podemos incidir y *tal lo expresamos en una Recomendación*.

Elaborar una Recomendación de Interculturalidad ha sido uno de nuestros aportes a este debate abierto en la sociedad y que implica, en muchos sentidos, una herida abierta en nuestro territorio y que como institución defensora de los Derechos Humanos, debemos colaborar a reparar.

En lo que refiere a Interculturalidad solicitando a los poderes locales:

- La reglamentación de los artículos 5 y 6 de la Ordenanza 2641-CM-2015.
- Generar una instancia institucional para asegurar la transversalización de la temática, en la que estén representadas todas las organizaciones, y que podría tener el formato de CONSEJO ASESOR INDIGENA, con participación de concejales y del Ejecutivo. Que además sea el responsable de interactuar con las





distintas áreas municipales poniendo la perspectiva intercultural, y se ocupe de la aprobación de las partidas presupuestarias destinadas para tal fin.

- Incluir en el presupuesto 2016 y así en años siguientes, una partida que no sea destinada a mera asistencia social, o a suplir carencias materiales, sino que tenga como único objetivo trabajar en pos de la INTERCULTURALIDAD.
- Contemplar las tensiones y la heterogeneidad del pueblo mapuche implica comprometerse en impulsar activamente procesos de intercambio que, a través de instancias sociales, políticas y comunicativas, construyan espacios de diálogo entre seres y saberes, sentidos y prácticas distintas. Convocar a audiencias públicas para abrir espacios concretos de participación y debate plural.
- Trascender los ámbitos educativos. No limitar la interculturalidad al discurso pedagógico y, más específicamente, a la educación bilingüe. Compartir una lengua no significa a priori compartir la misma cultura.
- Proponer una toponimia bilingüe para visibilizar lugares simbólicos o representativos de nuestra ciudad.
- Proponer que la página web institucional del Municipio, del Concejo Municipal y otras autárquicas sean bilingües.
- Regular espacios autogestivos culturales. Proponer programas relacionados con el esparcimiento, el deporte y la salud desde la interculturalidad.
- Recordamos que las Recomendaciones están disponibles en nuestra página web institucional<sup>1</sup> y que de ellas hacemos mención en el Capítulo del 'Área Legales.

En relación al pueblo mapuche, recordamos dos intervenciones más que tuvimos este período: solicitamos al Director de Radio Nacional que diera continuidad al programa radial que se emitía hace años en esa emisora y que tras el cambio de gobierno, se había discontinuado. Se alcanzó un acuerdo que esperamos se respete para no apagar esta voz, tantas veces silenciada en la historia.

En relación a ello, fuimos críticos ante los dichos del Ministro de Educación de la Nación<sup>2</sup>, quien en una desafortunada alocución, comparó a la educación con la avanzada del ejército argentino denominada “campaña del desierto” sobre territorios de pueblos originarios. Un episodio histórico que aún causa dolor por tratarse de un genocidio que tiene consecuencias hasta el presente<sup>3</sup>.

Por otra parte, impulsamos el repudio a la violenta represión por parte de Gendarmería y policía provincial, de una comunidad mapuche de Chubut. La Defensoría del Pueblo de Bariloche, Andrea Galaverna, expresó su “enérgico repudio a la represión que se está llevando a cabo contra la comunidad mapuche Pu Lof en Resistencia Cushamen, ubicada a 100 kilómetros de Esquel, Chubut, que reclama la tenencia de tierras ancestrales. La Defensora obtuvo el apoyo de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), y sumó su apoyo a una nota de repudio que se elaboró junto al Concejo Municipal.

1 [www.defensoriabariloche.gob.ar](http://www.defensoriabariloche.gob.ar)

2 <http://www.defensoriabariloche.gob.ar/algunas-palabras-sobre-la-nueva-conquista-del-desierto-del-ministro-de-educacion-de-la-nacion/>

3 <http://www.defensoriabariloche.gob.ar/algunas-palabras-sobre-la-nueva-conquista-del-desierto-del-ministro-de-educacion-de-la-nacion/>



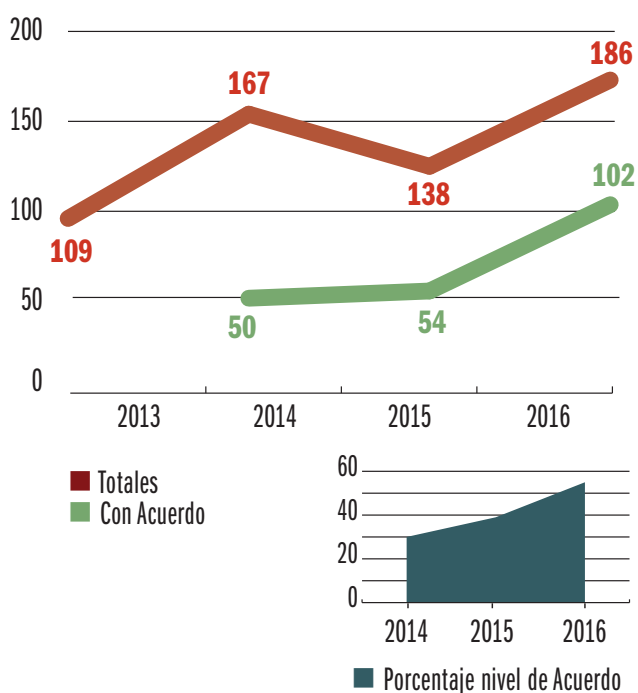
### Presupuesto

Presupuesto total .....	\$ 4.187.134
Presupuesto que maneja la Defensoría (No incluye sueldos).....	\$ 1.151.978
Presupuesto efectivamente gastado al 16/12/16 .....	\$ 634.528,84
Dinero Depositado por el Municipio al 16/12/16.....	\$ 723.905
Saldo 2015.....	\$ 2.791,54
Asignado y Depositado .....	63%
Sueldos 2016 .....	\$ 3.360.841,07
Dinero que no aporó la Municipalidad al 16/12/16 .....	\$ 428.073

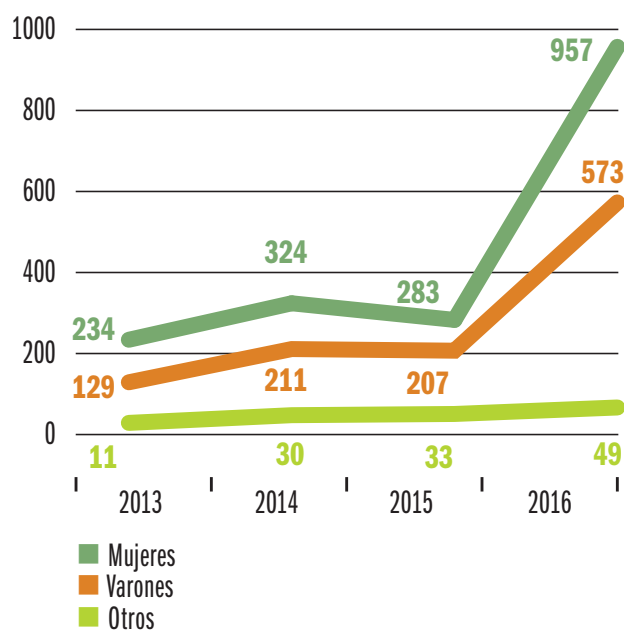
# Datos comparativos de las distintas áreas de la Defensoría, años 2013, 2014, 2015, 2016

Aquí se resume la labor desarrollada por la Defensoría del Pueblo de Bariloche. Los gráficos representan estadísticamente cada una de las áreas de acción y las temáticas que abordamos.

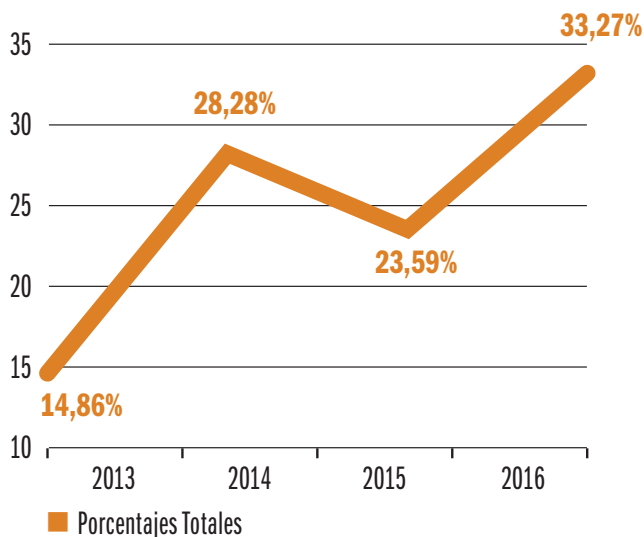
## Mediaciones



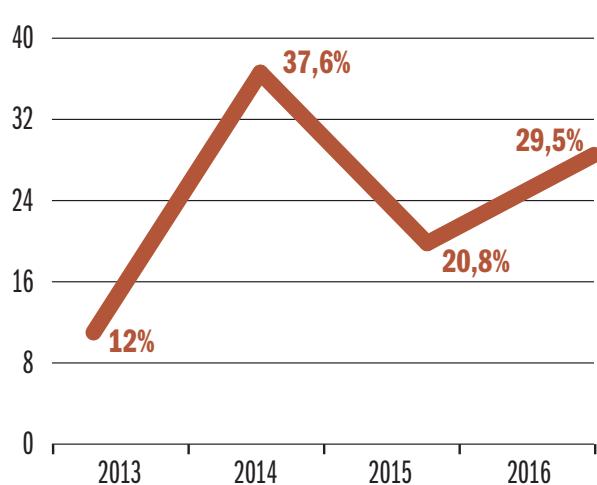
## Género



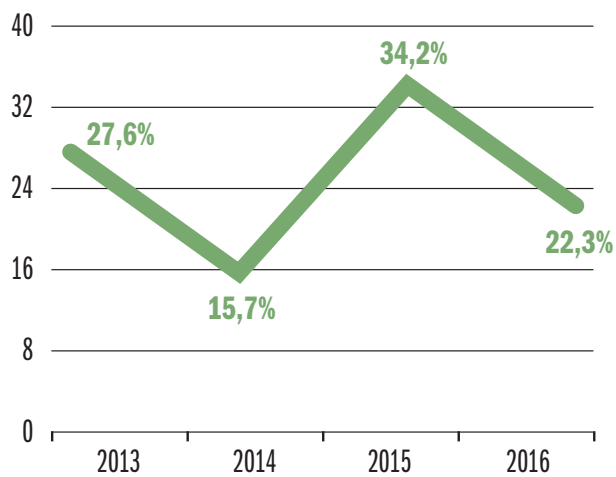
## Gestiones



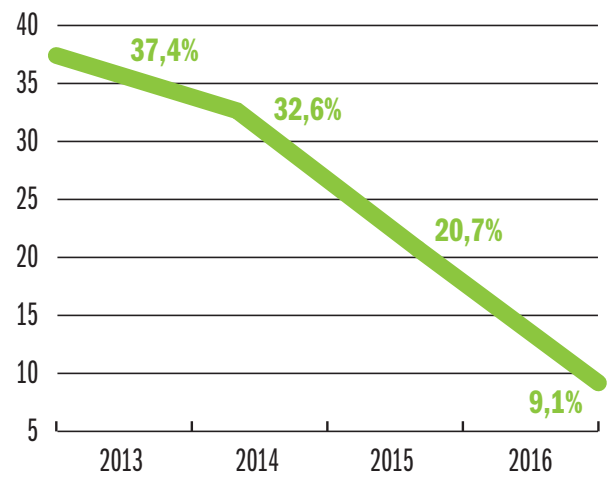
## Salud



## Recomendaciones



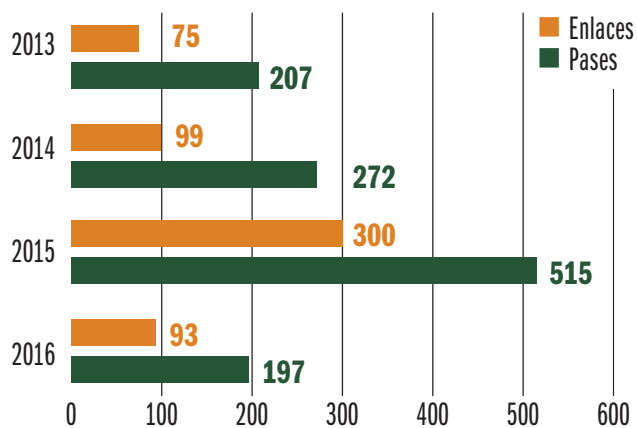
## Actuaciones



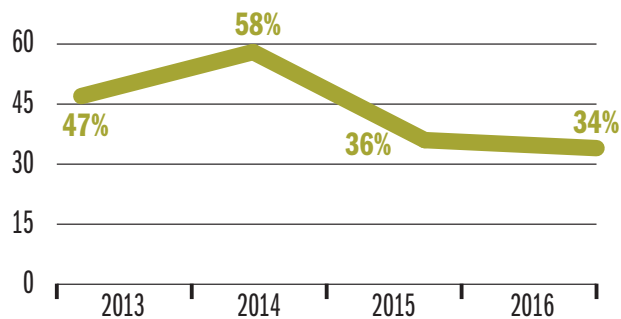
### ■ Porcentajes Totales

El Decremento del número de actuaciones se debe a que a partir de mediados de 2013, la modalidad de trabajo fue modificada. Las actuaciones dejaron de ser todos los reclamos realizados por los/as vecinos/as y se transformaron en aquellos reclamos que requieren una intervención a la administración pública municipal.

## Pases/Enlaces



## Nivel de respuesta





Área  
Legales

2

**E**n este área se analizan las denuncias formuladas 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 para cumplir con las normas del proceso administrativo; adecuando a la legislación vigente todos los Convenios que ésta Defensoría celebra con otros organismos o instituciones. También redacta todos los Contratos que ésta celebra.

En el Área legales también se elaboran las Recomendaciones que la Defensora 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, estudia de la normativa municipal vigente, redacta las propuesta de proyectos de reforma de Ordenanzas, compila legislación nacional provincial y municipal en diversos temas instalando la perspectiva de derecho al momento de los reclamos, tamizándolos a la luz de las Convenciones y del Sistema Internacional de los DDHH.

Otra de las actividades que realiza es el patrocinio jurídico de toda presentación judicial que deba efectuar la Defensoría del Pueblo de Bariloche y el asesoramiento jurídico gratuito, al tiempo que acompaña a ciudadanos/as en trámites administrativos y se realizan gestiones ante organismos públicos.

Es de destacar que este año el Área Legales de la Defensoría del Pueblo de Bariloche tuvo un solo abogado, el Dr. Carlos Arrative, Asesor Letrado de la Defensora y quién realiza el asesoramiento jurídico gratuito, del que daremos detalles a continuación





## Asesoramiento Legal

Este año se realizaron **130 asesoramientos legales** gratuitos. El **64%** de ellos (83), fue solicitado por mujeres, en tanto que el **35%** fue hecho por varones y un 1% por otros.

■ En cuanto a las temáticas de consulta, las encabeza el tema **“alquileres”**, que concentró poco más de la mitad de las consultas (**51,6%**). Los problemas que acusan son los referentes a inquilinos sin contrato; y aquellos que aún teniéndolos, sin las previsiones legales correspondientes en cuanto a plazo, cláusulas de aumento, eliminación de derechos del locatario. Además constituye una preocupación constante entre los inquilinos que locadores intenten imponer una serie de derechos (de aumentar y rescindir el contrato a su libre criterio, por caso) amparados en ser el propietario del inmueble, y tener el poder de alquilar o no la vivienda.

■ Le sigue la temática **“tierras y viviendas”** (**20%**). Si traducimos esta temática a un derecho, como el derecho al hábitat, podemos afirmar que el **70% de las consultas corresponde a este derecho**. En tercer lugar se ubica el tema “deudas”, que representa el 10,8% de las consultas. (ver cuadro Asesoramiento Legal).

■ También destacamos las Gestiones ante **Obras Sociales**, y el asesoramiento en intercambio

epistolar (cartas documento y notas formales) para agotar la vía previa al recurso de Amparo.

■ Por otra parte, realizamos el asesoramiento para el envío de una Carta Documento al **Hospital Zonal** por parte de dos mujeres que solicitaron una intervención quirúrgica de reasignación de sexo para efectivizar sus derechos derivados de la Ley de Identidad de Género (Ley 26.743).

■ En otro orden de cosas, se realizó un trabajo en conjunto con la Fiscalía de Investigaciones Administrativas para interponer diferentes acciones (penales, administrativas) relacionadas a mujeres que denunciaron **trabajo en negro y acoso** en organismos provinciales.

■ **Extranjerización de Tierras**. El Asesor Letrado realizó, junto a la Defensora del Pueblo local, una exposición ante el Plenario de Defensores del Pueblo de la República Argentina para que aborden la problemática relacionada a análisis del Decreto 820/2016 emitido por el Poder Ejecutivo Nacional, en referencia a la reglamentación de la Ley N° 26.737, y que —en su momento— fuera reglamentada por el Decreto 274/12.

■ Finalmente, el Asesor Letrado de esta Defensoría participó como integrante de la Junta Evaluadora (Resolución N° 10-TC-16) para el Concurso Externo Asesoría Letrada del Departamento de Contralor Municipal.



**Amparos:** Este año, la Defensora del Pueblo de Bariloche promovió un Recurso de Amparo para frenar los desmedidos aumentos de las tarifas de gas, luego de una movilización masiva de personas que, al tiempo que juntaban firmas para manifestar el rechazo al aumento, solicitaron la intervención de la Defensora del Pueblo de la ciudad. En vista a la gravedad de la situación, la Dra. Andrea Galaverna interpuso una Acción de Amparo a fin de impedir de manera inmediata los aumentos en la convicción que éstos afectan derechos y garantías constitucionales.

La presentación judicial se realizó el 23 de mayo en el Juzgado Federal local. El asesor Letrado, Dr. Carlos Arrative, fundamentó la medida contra la empresa Camuzzi Gas del Sur; contra el Ente Nacional Regulador del Gas (ENERGAS) y contra el Ministerio de Energía y Minería de la Nación “atento la realización de diferentes actos jurídicos y administrativos que con arbitrariedad e ilegalidad manifiesta lesionan derechos de raigambre constitucional”. Solicitamos se haga lugar a la medida de no innovar.

La acción se promovió en resguardo de los derechos de los usuarios del servicio público de gas natural, gravemente perjudicados por el fuerte incremento de las facturas distribuidas en todo el país. Se trató de un aumento que esta Defensoría calificó de anticonstitucional y confiscatorio por lo desproporcionado de los valores y por la afectación a derechos consagrados. Por otra parte, dichos aumentos -en innumerable cantidad de casos imposibles de pagar- no fueron informados ni explicados debidamente por el Estado Nacional y por



el Ente de Regulación y control (ENERGAS). Los aumentos, que alcanzan en algunos casos hasta el 3000%, impactaron de modo brutal en las economías familiares, en emprendimientos productivos locales, pero también en espacios de contención social.

En términos generales, los actos y omisiones contra los que se interpuso la acción resultan violatorio de la Ley 24.240, y

de la Constitución Nacional. “Diversos actos y resoluciones ilegales y arbitrarias afectan innumerables normas jurídicas y tienen consecuencia directa y perjudicial en los usuarios del gas natural quienes han recibido facturas, donde el monto a abonar de un período a otro se ha incrementado hasta en un 2000 o 3000 por ciento”, se afirmó en el texto.

El escrito expuso una serie de medidas tomadas por el actual gobierno a partir de diciembre de 2015, implementadas a través de resoluciones y actos administrativos, que afectan derechos constitucionales del colectivo y de usuarios, puesto que impactan en la vida diaria de cada uno de los demandantes que no sólo ven afectado su ingreso, su patrimonio y bienes personales, sino en sus actividades productivas y personales.

La presentación judicial recuerda que los derechos humanos están interrelacionados y no se afecta uno sin afectar otro, de modo tal que afectando, por ejemplo, el derecho al trabajo, se afecta el derecho a una vida

digna, se afecta también el derecho a la salud, a la alimentación, etc. Se recuerda que se trata del acceso a un derecho que en nuestra ciudad y en la región Patagónica es fundamental para la supervivencia.

Los aumentos, según se desprende de dicha presentación, fueron “sorpresivos, desmesurados, confiscatorios, que devienen por sus características y procedimientos seguidos en arbitrarios e ilegales”, cuya única posibilidad de detención se encuentra en potestad de la justicia.

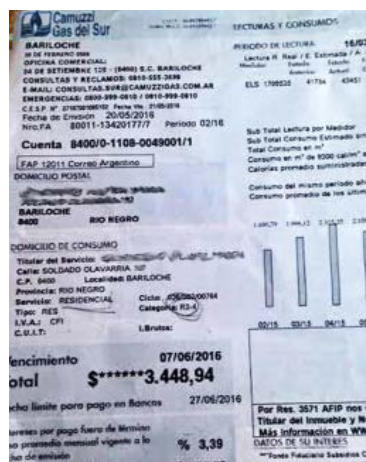
La empresa y los organismos- se denunció- mantuvieron “coherencia” en su línea de conducta, sin suministrar información alguna, ni a los usuarios ni a las autoridades de nuestra ciudad, sin contestar notas, ni asisten a mesas de trabajo cuando son requeridos; tampoco brindan entrevistas a medios de comunicación, no emiten comunicados de prensa, ni sus autoridades expresan nada, impidiendo el acceso a información pública.

Los principios y Derechos Constitucionales afectados que se mencionaron en el Amparo presentado por la Defensoría del Pueblo de Bariloche fueron: a) Principio de legalidad; b) Principio de la seguridad jurídica y c) Principio de progresividad y no regresividad de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que se encuentra contemplado en el artículo 26° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y en el artículo del 2.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales. En efecto el artículo 2.1 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), establece que: “(..) cada uno de los estados Partes en el presente Pacto se compromete a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacionales, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos de que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos aquí reconocidos”.

Recordamos que la Constitución Nacional consagra la facultad del Defensor/a del Pueblo para accionar en representación de aquellas personas cuyos derechos pudieran lesionarse a consecuencia de actos u omisiones de la Administración y de las empresas privadas prestadoras de servicios públicos. La Defensoría del Pueblo no actúa en nombre propio sino en representación de la persona, grupo o sector cuyos derechos se vieran conculcados. Es decir, en protección de los derechos de incidencia colectiva en general (Art. 43 CN).

En relación a los aumentos, esta Defensoría elevó cartas documentos al Ministerio de Energía de Nación, a Enargas y Camuzzi intimándolos a que abstengan de exigir a las personas con discapacidad que necesitaban acceder a la tarifa social el “Certificado Médico que acredite que la discapacidad implica un mayor consumo del servicio de gas.”

En simultáneo se cursó una nota al INADI solicitando intervención en el marco de los aumentos que son de público conocimiento y en particular porque muchos vecinos que estaban realizando trámite de tarifa social, y poseen Certificado de Discapacidad expedido por autoridad competente, se encontraban con la noticia que





en las oficinas de Camuzzi Gas del Sur les exigen un requisito más: “Certificado médico de un especialista perteneciente a una institución pública/privada que acredite que la discapacidad implica un mayor consumo del servicio de gas.”

■ En relación a esta problemática, agregamos una nota dirigida a la Legislatura provincial solicitando se apruebe el Proyecto de Ley 411/2016, cuyo contenido fue el siguiente:

“Nuestra Defensoría desde el primer momento ha recibido diariamente reclamos, quejas e infinidad de vecinos ante la acuciante desesperación de no tener posibilidad material (ya ni siquiera financiero o económica) de afrontar el monto que les ha llegado para pagar en la factura emitida por Camuzzi Gas del Sur.

“Además, se agrega un factor determinante y sumamente perjudicial para los vecinos bariloenses usuarios del servicio de gas natural, cual es el maltrato que reciben en las oficinas de la empresa mencionada; donde se les otorga un trato totalmente despersonalizado; no comprensivo de las situaciones ni de la realidad de nuestra ciudad.

“En las oficinas de Camuzzi Gas del Sur no solo no se puede abonar con dinero en efectivo, sino que además, se produce un destrato en la falta de información, de atención, y se concluye en amenazas de corte ante la falta de pago de alguna de las facturas.

“Si bien esto es histórico, se ha incrementado gravemente en los últimos días con el nuevo cuadro tarifario que la Justicia Federal ha dejado sin efecto mediante el otorgamiento de una medida cautelar.

“Es preocupante la situación ante la emisión de nuevas facturas –aún con el fallo judicial recientemente emitido- y se agrava con las amenazas de corte, con el pedido de requisitos ilegales a los discapacitados (acreditar con certificado médico que por la discapacidad se usa una mayor cantidad de gas), con la despersonalización en la atención, con la falta de presencia de las autoridades, con la negativa de aplicación

de la tarifa social a jubilados que cumplen todos los requisitos y aún así reciben la factura con la tarifa plana.

“En nuestras oficinas obran planillas originales con la firma de 32.186 (Treinta y dos mil ciento ochenta y seis) vecinos que rechazan los desmesurados aumentos; y que ponemos a vuestra disposición para lo que estimen corresponder.

“Asimismo, hemos tomado conocimiento del Proyecto de Ley 411/2016 que tramita en nuestra Legislatura Provincial. Sin dudas, que apoyamos y solicitamos la aprobación del mismo a fin de que suspenda y prohíba los cortes de gas en todo el territorio de nuestra provincia. Podemos dar fe que nuestra ciudad se cumplen todos los requisitos y existe el contexto social, para que dicha medida se establecida por ley y se aplique en forma inmediata. Para muestra basta este ejemplo:

“Un matrimonio de jubilados que gana el mínimo establecido por ley, reciben en la última factura más de \$4.000 en concepto de gas. Concurren a realizar la tarifa social, y no obstante aplicar, desde Camuzzi no solo le niegan el beneficio sino que los amenazan con el corte. ¿Qué deben hacer? ¿Dejar de comer o comprar remedios para pagarle la factura realizada por una empresa que además de maltratarlos ha confeccionado la misma en base a un cuadro tarifario rechazado por la Justicia Federal?

Cabe agregar que en relación a los abusivos aumentos de los servicios públicos, y la omisión del gobierno nacional en llamar a audiencias públicas para determinarlos, éste tuvo que retractarse, llamar a audiencia pública que esta Defensoría calificó de centralista, en vista a que se determinó su realización en Buenos Aires. En relación a ello la Defensora publicó en los medios la siguiente nota de opinión titulada “¿Audiencias Públicas o centralismo sordo?”

“Las audiencias públicas son espacios de consulta y participación ciudadana y en un sistema federal debe garantizarse, en su realización, la representación de todas las provincias argentinas cuando involucra intereses que afectan a todos los habitantes del país. Se trata del derecho a ser oído antes de una decisión que pueda afectar los derechos o intereses del individuo y los derechos de incidencia colectiva que tutela el art. 43 de nuestra Constitución Nacional.

“Vemos con preocupación que la audiencia pública prevista en relación al aumento desmedido de las tarifas de gas, tema del reciente fallo de la Corte Suprema, se realizará en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que en el poco tiempo que media hasta su realización es muy difícil que se garantice la representación en ella de voces de todo el territorio.

“El Decreto 1172/2003, mediante el cual se aprueba el reglamento general para la realización de Audiencias Públicas, establece en su Artículo 12: “El lugar de celebración de la Audiencia Pública es determinado por la Autoridad Convocante, teniendo en consideración las circunstancias del caso y el interés público comprometido”.

“Es innegable el “interés público” de esta temática, como también el impacto diferencial del tarifazo en las

**“Las audiencias públicas son espacios de consulta y participación ciudadana y en un sistema federal debe garantizarse, en su realización, la representación de todas las provincias argentinas cuando involucra intereses que afectan a todos los habitantes del país. Se trata del derecho a ser oído antes de una decisión que pueda afectar los derechos o intereses del individuo y los derechos de incidencia colectiva que tutela el art. 43 de nuestra Constitución Nacional.”**

distintas regiones del país, situación que no puede soslayarse por quienes toman decisiones sobre el conjunto. Por tal motivo, la Autoridad Convocante, el gobierno nacional, debe considerar urgentemente esta situación.

“Como plantea el Dr. Agustín Gordillo, las audiencias públicas constituyen: a) “una garantía objetiva de razonabilidad para el administrado en cuanto percepción de que el Estado actúa con sustento fáctico, proporcionalidad, etc.”; b) un mecanismo idóneo de formación de consenso de la opinión pública respecto de la juridicidad y conveniencia del obrar estatal, de testear la reacción pública posible antes de comprometerse formalmente a un curso de acción; c) una garantía objetiva de transparencia de los procedimientos estatales respecto de los permisionarios y concesionarios, de modo tal que el público perciba esa relación como transparente y límpida. Esa transparencia, conviene no olvidarlo, viene también exigida por la Convención Interamericana contra la Corrupción.<sup>33</sup> Y como tiene dicho Brandeis, la luz del sol es el mejor desinfectante y el mejor policía; d) un elemento de democratización del poder, conforme al ya clásico principio de que ya la democracia es no sólo un modo de designación del poder, sino también un modo de ejercicio del poder, como lo explica Rivero. e) Es también un modo de participación ciudadana en el poder público, exigido por principios políticos, constitucionales y supranacionales.”

“Siguiendo su razonamiento, nos preguntamos: ¿Cómo se cumplirá con el espíritu de las audiencias públicas, si ni siquiera se nos da la oportunidad de ser escuchados a los habitantes de las provincias, en relación al impacto que el incremento de tarifas podrían tener en nuestras vidas, economías familiares y regionales?

“Que la Constitución Nacional declame federalismo y república se torna insuficiente si quienes detentan el poder de definir los destinos del país, no toman medidas para que estos sistemas no sean una ilusión cargada de retórica hueca.

“El problema no es discutir si es una realidad el federalismo argentino, sino que en estas condiciones, no se respeta de hecho de acuerdo con los objetivos de pluralidad e igualdad originalmente planteados.

“Es que, como advierte Fernández Segado, si la estructura federal se encuentra en íntima conexión con la democracia “que en el Estado federal no se proyecta sobre una única organización, sino sobre una pluralidad de centros de decisión”, se comprende que el déficit democrático esté “estrechamente unido a la desnaturalización del sistema federal...” Como refiere Schambeck (1982), p. 87. “El federalismo puede contribuir a la vivificación de la democracia, puesto que con la construcción federal del Estado se problematizan los sectores más cercanos de la vida pública, con lo que la formación de la opinión y de la voluntad política se sitúa sobre una base más amplia”.

“Oír a los usuarios de cada rincón de nuestra patria, constituiría un rasgo de sabiduría política, por lo que considero indispensable la distribución de audiencias a lo largo de nuestro territorio a fin de permitir la expresión de las provincias y de las realidades regionales en este nuevo escenario.

\*Defensora del Pueblo de Bariloche, 24 de agosto de 2016

## Recomendaciones

Las Recomendaciones constituyen uno de los principales instrumentos de incidencia pública con que cuenta esta institución y que la Defensora define como una “invitación al pensamiento colectivo”. Formular una Recomendación implica muchas horas de intercambios, muchas de ellas producto de mesas de trabajo con vecinos, vecinas, organizaciones o Estado; e implican estudiar en profundidad una problemática.

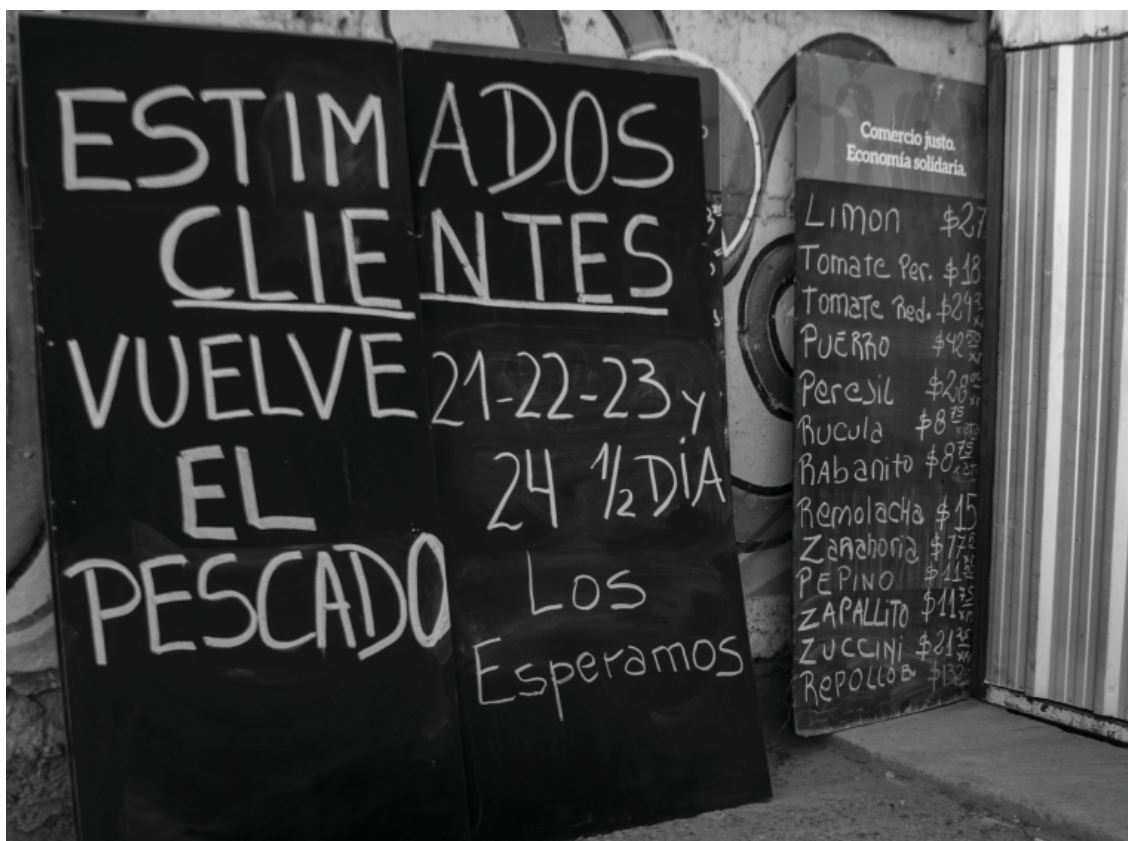
La Defensoría del Pueblo de Bariloche elaboró durante 2016, 17 Recomendaciones cursadas a distintas áreas del gobierno. Las mismas son difundidas a fin de que el gobierno local y en algunos casos provincial y ciudadanía tomen conocimiento de los temas que ameritan cambios a criterio de esta gestión.

Entre los temas expuestos, se destacan en 2016 los que afectaron determinados derechos como consecuencia del denominado “Tarifazo”; el derecho al trabajo; derechos de las mujeres, derecho a la Salud; recomendaciones vinculadas a la continuidad del Mercado Municipal; sobre el cumplimiento del respeto a la diversidad cultural y la interculturalidad; varias vinculadas a violencia institucional; sobre la problemática de antenas; derecho a la vivienda, derecho al agua y al transporte público de pasajeros, entre las principales.

Del total, 7 fueron dirigidas al Intendente, 1 al Jefatura de Gabinete, 5 al Ejecutivo Municipal, 1 a Obras

**“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



Particulares, 1 Dirección de Inspección General, 1 a Desarrollo Social, 2 a Medicina Laboral, 1 Instituto Municipal de Tierras y Viviendas, 3 a Recursos Humanos, 1 a la Subsecretaría de Cultura y 10 al Concejo Municipal.

Otra de las particularidades del año, en relación a las Recomendaciones, implicó plantear la necesidad de establecer el mecanismo de Audiencias Públicas para el abordaje de diversas problemáticas como forma de democratización y participación de los vecinos y vecinas de la ciudad. También la insistencia de trabajar en el Municipio con perspectiva de derechos, de derechos de las mujeres y de pueblos originarios.

Hace dos años, la Defensora resolvió solicitar al Concejo Municipal le ceda parte de una sesión ordinaria para poner en conocimiento las Recomendaciones elaboradas para su amplia difusión. En ocasión de presentarlas



este año, solicitó a los distintos poderes del Estado Municipal que arbitren medios para dar respuestas a reclamos históricos que han llegado a través de Recomendaciones, como la Actuación N°1 que elaboró ésta Defensoría, sobre una construcción antirreglamentaria que da al lago y el reclamos de habitantes del Edificio CHIC, que requiere de una obra para encausar el arroyo sin nombre, que afecta sus cimientos con el consecuente peligro para sus moradores.

Recordamos que todas las Recomendaciones se encuentran publicadas de modo íntegro en nuestra página institucional [www.defensoriabariloche.gob.ar](http://www.defensoriabariloche.gob.ar)

**En relación a diversas presentaciones emanadas por éste área destacamos: Notas cursadas a la Procuradora General de la Provincia y al Consejo de la Magistratura.**

**A la Procuración General** se la puso en conocimiento de dos situaciones: la primera sufrida por una mujer que se acercó a la Oficina de Atención a la Víctima (OFAVI) a consultar por un caso de violencia de género de una compañera. Luego de ello, fue ésta mujer, la víctima de violencia de género por parte de un compañero en evidente represalia por haberse acercado a consultar. Ante la presunta violación del deber de confidencialidad por parte de OFAVI, se realizó la presentación del caso ante la Procuración, a fin de que investigue el hecho en vista a las consecuencias que este hecho tuvo en la vida de dos mujeres.

La segunda nota que se remitió como consecuencia de una intervención que se suscitó tras una denuncia telefónica en la que una vecina y un vecino denunciaron la detención de un hombre por “falso testimonio” en la Comisaría Segunda de nuestra ciudad. El hombre había sido llamado a declarar como testigo, su testimonio fue cuestionado y se remitió a Fiscalía para el análisis. Desde allí se promovió acción penal y se solicitó su detención sin reparar en que la persona tenía una discapacidad con evidentes signos exteriores que demuestran su imposibilidad para hablar; y que además es amblíope, situación que lo hace portador de un Certificado de Discapacidad. Se detuvo al hombre en la Comisaría en la que empleados de la misma no salían de su asombro por tener detenido en el lugar a este vecino, con signos evidentes de problemas de



comunicación y visiblemente afectado por la detención. Inmediatamente, la Defensora estableció comunicación con la Secretaría del Juzgado que había ordenado su detención a quien explicó la situación, luego de lo cual se ordenó su libertad.

**La segunda nota se dirigió al Consejo de la Magistratura que nos requería** ampliar una solicitud de investigación que realizara la defensora. La respuesta se formuló en estos términos: "...esta parte requiere que el Consejo de la Magistratura investigue el accionar de la Jueza Marcela Trillini en los expedientes que tramitaron ante el Juzgado a su cargo y que tuvieron como parte a tres mujeres.

"En dichos expedientes se aprecian palmariamente denominadores en común que configuran fallos



sexistas, carentes de toda perspectiva de género y que constituyen una conducta de la magistrada a cargo del Juzgado de Familia N° 9 sistemática, permanente, y reiterada en contra de las mujeres que son víctima de violencia (en cualquiera de sus formas: de género, económica, laboral, etc.).

La conducta, desplegada a través de actos y/u omisiones, se visualiza claramente en los expedientes indicados en la presente, pero también puede apreciarse en otros casos que requieran desde ese Tribunal.

Claramente en cada uno de los procesos, surge falta de imparcialidad de la Jueza y un accionar que configuraría alguno de los tipos previstos en la Ley 2434 (arbitrariedad, parcialidad e ilegalidad) y/o en los art. 199 y 201 de la Constitución Provincial.

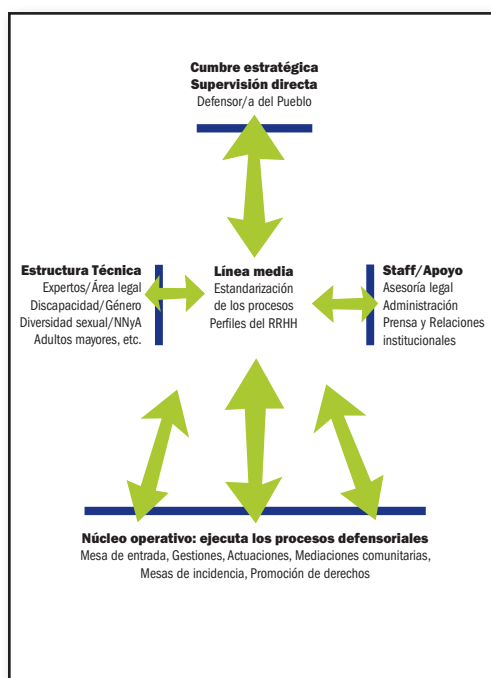
La excesiva dilación en los tiempos procesales ha producido en las mujeres una afectación grave en sus derechos; fruto de la arbitrariedad, ilegalidad y parcialidad de la magistrada en sus procesos. Así vemos que una de las mujeres afectadas falleció sin poder ver a su hija de 7 años, pese a que había una orden judicial que ordenaba reunir las para que pudiesen despedirse. En la última etapa de su enfermedad terminal, ya no discutía la tenencia, ni el desenlace del proceso judicial. Solo quería verla en persona. Murió sin que se le permita

ejercer ese derecho, tan natural y humano e imprescindible para la niña, quién vio afectados sus derechos con consecuencias que puede arrastrar el resto de su vida.

Sucedieron hechos y actos procesales que permanentemente afectaron a la mujer, quien nunca concedida en cada una de las peticiones. Produciéndole un desgaste procesal y personal inmenso, que además repercutía en su débil salud.

En los demás expedientes que se piden se analicen, es posible advertir un excesivo transcurso de los plazos, la falta de decisiones en tiempo y forma, afectaron a las mujeres mencionadas. No constituyendo un hecho aislado, sino más bien una conducta imbuida de una ideología en tanto afecta derechos constitucionales

de las mujeres. En todos los casos expuestos existe un peligroso denominador común, que proviene de un patrón de conducta que inevitablemente se aplicará en cada uno de los expedientes donde la magistrada tome intervención: las madres han pasado mas de un año sin poder tomar contacto con sus hijas/os.



## Manual de Buenas Prácticas

Recordamos que durante el año 2015 elaboramos un Manual de Buenas Prácticas para la Defensoría del Pueblo de Bariloche. El mismo quedó pendiente de aprobación por el Concejo Municipal. Este año el Concejo Deliberante resolvió que modificaría un artículo de la Ordenanza N° 1749-CM-07, denominada “Descripción Sintética: Creación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de San Carlos de Bariloche”, a fin de que quedara vigente sin vulnerar la autonomía de esta dependencia municipal.

Celebramos contar ya con esta herramienta destinada a orientar la acción y las prácticas de todo el personal de la Defensoría del Pueblo de Bariloche. Punto de partida estratégico para la ayuda de su organización interna y evaluación de tareas; una guía para la acción destinada a optimizar las capacidades de gestión y contribuir así a una mejora de la calidad del servicio a la ciudadanía. Este tipo de herramienta, contiene en sí, un sustento ético insoslayable y valores que tienen como guía el respeto irrestricto por los derechos humanos y el sistema democrático. Por tal motivo, constituye también un código deontológico en la medida que recoge un conjunto más o menos amplio de criterios apoyados en normas y valores que formulan y asumen quienes llevan a cabo una actividad dentro de una institución.

El Manual de Buenas Prácticas de la Defensoría del Pueblo de Bariloche está a disposición en nuestra página institucional<sup>1</sup> y fue publicado en el Boletín Oficial.

<sup>1</sup> <http://www.defensoriabariloche.gob.ar/web/wp-content/uploads/buenas-Practicas-A4-verde-defen.pdf>

# Promoción y Protección de Derechos

3

Durante 2016 se realizaron varias actividades que redundaron en la promoción y protección de Derechos Humanos, especialmente derechos de las Mujeres, de colectivos de la Diversidad, derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; de Adultos Mayores; de pueblos originarios; sobre el Derecho a la Salud y a la Salud Sexual y Reproductiva; sobre el Derecho a la Vivienda; el Derecho a la Identidad y a la Memoria; el Derecho a la Cultura; el Derecho al Trabajo; el Derecho a la Comunicación y a la Información; entre los principales.

## Protección y Promoción de los Derechos de las Mujeres

Denunciamos la deficiente atención de mujeres víctimas de violencias, la falta de articulación entre actores que participan en la ruta crítica de la violencia, el desconocimiento de normativa que no pueden desconocer en la administración municipal ni los organismos provinciales o nacionales presentes en la ciudad; la ausencia de presupuestos sensibles al género, las demoras en incorporar la perspectiva de género en la administración municipal y sus consecuencias.

A lo largo de estos años hemos elaborado diagnósticos participativos junto a organizaciones e instituciones, pero esto no es suficiente para modificar la realidad de muchas mujeres que ven afectados sus derechos; para transitar el cambio es imprescindible un compromiso político serio que destine recursos humanos y recursos económicos para atender esta problemática.

El año se inició con un pronunciamiento en contra del cierre de la Dirección de Equidad De Género por parte de la nueva gestión de gobierno municipal. Creemos que en el contexto actual, es necesaria una conducción



política de un proceso trabajoso que requiere la sociedad en pos de una mayor igualdad entre los sexos, de igual modo la necesidad de liderar un proceso de transformación dentro de todas las áreas de gobierno. El Ejecutivo Municipal justificó el cierre de la Dirección de Equidad explicando que aspiraba a una supuesta “transversalización” de la perspectiva en la administración municipal. Sostenemos que eso es casi imposible conseguirlo sin una conducción y que, los hechos lo demuestran, no ha ocurrido por sí sola y de modo espontáneo con la sola enunciación de un deseo.

Todos estos pareceres los expusimos públicamente mediante documentos públicos, entrevistas en medios y los expresamos ante la seguidilla de femicidios ocurridos en la localidad, durante cada marcha #Ni Una Menos. y durante el Paro de Mujeres del 19 de noviembre. Creemos que es necesario, a la luz del tiempo que llevan las nuevas gestiones de gobierno, hacer un balance para evaluar si fue acertada o no la decisión del ejecutivo municipal de descabezar el área.

## Capacitaciones y acciones culturales en pos de la equidad

Sostenemos el convencimiento de que una realidad desigual requiere un profundo cambio cultural que implica decisión política, esfuerzo mancomunado, recursos, una estrategia pedagógica continua, campañas masivas y acciones de incidencia política.

En tal sentido, nunca abandonamos las oportunidades que se presentaron para capacitar y sensibilizar. Como dato distintivo luego de los femicidios ocurridos en la ciudad, fuimos muy convocadas por



escuelas para hablar de violencia hacia las mujeres; también la Defensora fue a dar charlas a la Carrera de Enfermería del CRUB, al Instituto Superior Docente y a la Comisaría de la Familia. También acudimos a la Escuela Secundaria de Jóvenes N°3 para participar a una Jornada de Educación Sexual Integral, que incluyó un módulo relacionado a violencia hacia las mujeres; también acompañamos la **Semana de Acciones** contra la Violencia hacia las Mujeres con la realización de un video de la presentación del libro “**Ni Una Menos, desde los primeros Años**”, realizado por una de sus autoras y compiladoras, Cecilia Merchán. El **video** que tiene todo el contenido de la charla quedó a disposición de quién lo requiera para ser utilizado como material didáctico: [https://www.youtube.com/watch?v=uWmU9gnt\\_ol](https://www.youtube.com/watch?v=uWmU9gnt_ol)

## Incidencia

**También realizamos acciones de incidencia que incluyeron propuestas:**

- La Defensora del Pueblo de Bariloche participó de la Audiencia pública por el aumento de las tasas municipales, donde solicitó la exención de tasas a beneficiarias de la Asignación Universal por Hijxs; la cual fue aprobada.

■ Articulamos con organizaciones e instituciones y esto nos permitió seguir identificando fallas en la atención de mujeres víctimas de violencias en distintas instituciones. Por tal motivo, reclamamos urgentes medidas para pensar alternativas, insistiendo siempre en la obligación que tiene el Estado de incorporar la perspectiva de género; elaborando propuestas para capacitar, sensibilizar; crear servicios apropiados, dispositivos que ayuden al autovalimiento de las mujeres como proyectos de ayuda económica para emprendimientos; creación de centros de día para el fortalecimiento integral de las mujeres, patrocinio jurídico gratuito, programas de reeducación destinado a varones, tal como enumera la Ley de protección Integral 26.485. También para o aceptar el circuito de manera clara y racional, elaborando protocolos específicos que ayuden a establecer buenas prácticas en la atención y en el acompañamiento; y claro está, la imprescindible reflexión ante cada hecho que demuestra que vivimos en un mundo inequitativo y que es necesario impulsar acciones para revertir esta situación estructural.

■ Este año, debido a la articulación realizada con la Comisaría de la Familia y la Asociación de Turismo Estudiantil, se avanzó en la capacitación de operadores de este sector y de personal policial y debido a

situaciones de público conocimiento se definió un protocolo que incluye el requisito de resguardar la identidad de jóvenes en procesos de denuncias.

■ Elaboramos un recursero de ayuda para las mujeres,

A nuestras instituciones llegan mujeres 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. Esto ocurrió a lo largo de esta gestión, pero quizá lo distintivo del año en curso sean los casos de violencia laboral en el que son protagonistas mujeres y casos de violencias hacia mujeres en ámbito sindical.

En los informes anteriores reclamamos una comisaría de la mujer, en vista a la necesidad de contar con un servicio que funcione las 24 horas, los 365 días del año con personal capacitado y especializado. Este año, luego de una seguidilla de femicidios en poco menos de un mes, el gobierno provincial inauguró la Comisaría de la Familia. Celebramos su apertura y nos pusimos a disposición para capacitar a su personal, en vista a que en su gran mayoría carecían de formación específica. Agradecemos a la Comisaria Marisol García que aceptó sumar a su equipo de trabajo para que cursen la Diplomatura que





realizamos junto a la Defensoría del Pueblo de Nación y la Universidad Nacional de Río Negro. Creemos que sigue siendo muy necesaria la formación en DDHH de la fuerza, que incluya la perspectiva de género y sostenemos la necesidad de la exoneración de uniformados violentos.

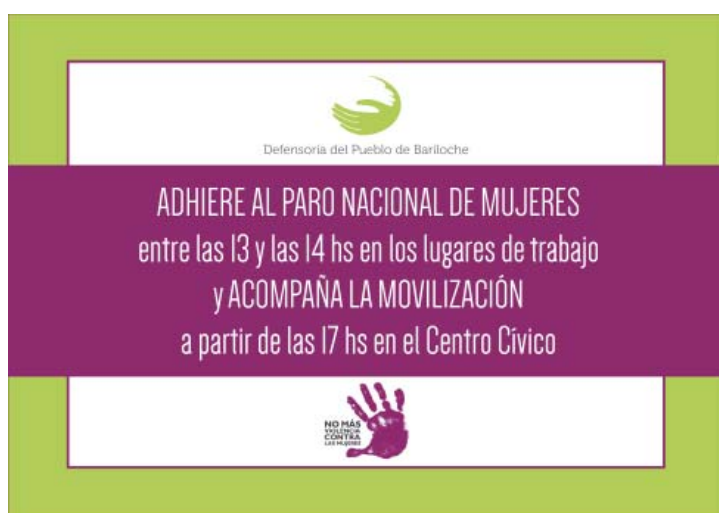
Nuestra ciudad cuenta con servicios valiosos como la Línea 102 y una Casa Refugio, única ciudad de la provincia que cuenta con estos servicios en cumplimiento a las Leyes, pero los cambios en el gobierno suscitaron una crisis, cambio de personal y dilaciones en la construcción de políticas públicas que aborden una temática que ya no se puede eludir ni demorar más. Advertimos que, a lo largo de las distintas gestiones se repiten contenidos de capacitaciones y ante cada cambio de funcionarios/funcionarias, se comienza todo otra vez, se despiden al personal formado y se reestructuran áreas lo cual lleva a no capitalizar los vínculos forjados, tan importantes para trabajar esta problemática.

De cualquier modo, celebramos la articulación lograda entre las nuevas gestiones de gobierno municipal y provincial, fundamental para poder avanzar. De esa articulación participan una Coordinadora de Abordaje Territorial del Consejo Provincial de la Mujer, la Subsecretaría de Políticas Sociales del Municipio, la Comisaría de la Familia y un delegado de la Defensoría del Pueblo de Provincia. Este equipo, contabilizó en 2016, 1477 denuncias atendidas y realizó un balance sobre lo actuado en 2016 que merece, de nuestra parte, algunas observaciones:



■ La violencia hacia las mujeres ocurre en toda la ciudad y en todos los sectores sociales, las denuncias recibidas por la Comisaría de la Familia desde su apertura (el 13 de mayo) fueron 794 y los informes dados a conocer a la prensa identifican sólo las denuncias radicadas en determinadas comisarías, que no informan sobre el panorama total, y esto lo lleva a identificar a los “barrios del alto” liderando las estadísticas. Es necesario insistir con que se trata de una epidemia que afecta a toda la población y de ningún modo es patrimonio de un sector social, ni de barrios determinados de la ciudad.

Por otra parte, en su balance el equipo insiste en que los consumos son el primer desencadenante de casos de violencia familiar, tal lo manifestaron a través de la prensa local. Estudios demuestran que



la violencia se aprende y se reproduce, datos que relativizan tal afirmación<sup>1</sup> y que, en todo caso, lo correcto sería profundizar estudios locales en la esfera de salud pública y en articulación con otras áreas del estado para validar dichas afirmaciones.<sup>2</sup>

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 presupuesto para la prevención tanto como la ausencia de políticas que redunden en una salida concreta para estas mujeres víctimas de violencia, que implica de mayor presupuesto, de presupuestos formulados con perspectiva de género; es decir, con políticas integrales.

Por tal motivo participamos activamente de todas las manifestaciones públicas que suponen poner en agenda política un problema persistente como lo es la vulneración de derechos de niñas y mujeres. Estuvimos

1 "Investigaciones a nivel internacional han reportado la presencia de depresión como predictora tanto de la frecuencia como de la intensidad del consumo de alcohol, más entre las mujeres que entre los hombres. A su vez, se reportó que la depresión está altamente vinculada con la violencia de pareja mientras que el consumo de alcohol es un factor que incrementa la violencia y la depresión en las mujeres. Cuando se relacionan estos datos se observa que el riesgo de sufrir depresión siendo víctima de violencia de pareja es cuatro veces más elevada (Medina-Mora, Berenzon, & Natera, 1999), y que el abuso físico y de alcohol son factores que se relacionan y se reproducen (Natera, Juárez, Medina-Mora, & Tiburcio, 2007; Natera, Tiburcio, & Villatoro, 1997). "El riesgo de violencia es 3.3 veces más alto cuando el varón se emborracha todos los días que cuando no consume alcohol, este dato es relevante cuando se evalúan casos extremos de violencia física, siendo mucho menor cuando se trata de violencia psicológica que depende de la asimetría de poder naturalizada. Otros autores sugieren que las mujeres pueden recurrir al uso de sustancias como una forma de enfrentar el dolor físico y psicológico que se asocian con una agresión. Desde una perspectiva de salud pública, las evaluaciones son necesarias no sólo para comprender mejor el fenómeno, sino también para orientar más claramente los esfuerzos de prevención// Revista Mexicana de Psicología, Diciembre 2007 Volumen 24, Nlimcro 2, 165- 173 la depresión y su relación con la violencia de pareja y el consumo de alcohol en mujeres mexicanas depression, partner violence, ano alcohol consumption by women in mexico guillermina natera rey,' fra cisco Juárez garcia, maria elena mwina-mora icaza y marcela tiburcio sainz instituto nacional de psiquiatría ramón de la fuente, México

2 <https://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/docs/violenciaPareja.pdf>





en las calles sumándonos a las expresiones masivas como el #Ni una Menos, el Paro de Mujeres, la Marcha contra los femicidios en la ciudad, la teteada pública a raíz de que a una mujer se le impidió amamantar en una plaza; y todas las conmemoraciones en fechas emblemáticas como el 8 de marzo, el 28 de mayo, el 23 de septiembre y el 25 de noviembre. Fechas en que el país se unió en un solo grito: “Vivas y libres nos queremos”.



Insistimos en que hay mucho por hacer en relación a esta problemática social tan extendida. Es imprescindible contar con servicios de atención los 365 días del año las 24 hs. del día. Los servicios de atención 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, y es todo el Estado el que tiene que funcionar acorde a la normativa existente, no sólo las áreas en las que se atiende exclusivamente a mujeres.

### 8 de Marzo: Campeonato de Fútbol

Este año continuamos con el Campeonato de Fútbol Día de la Mujer Trabajadora, que realizamos desde el inicio de nuestra gestión. El año 2017 nos sumaremos a la marcha internacional de Mujeres que ya se organiza en miles de ciudades de todo el mundo.

**28 de mayo:** En el Día de la Salud Integral de las Mujeres, la Defensoría informó a la comunidad que será receptora de consultas y de denuncias de **violencia obstétrica**.

### Red de Género de ADPRA

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 Pueyrredón), quedó inactiva por lo cual solicitamos su reactivación y ofrecimos trabajar en normalizar su tarea. En el IV Plenario de ADPRA 2016, se resolvió por unanimidad que la Defensora del Pueblo de Bariloche, Andrea Galaverna, coordinaría la Red de Género de la Asociación.

Inmediatamente creamos una página en la red social Facebook<sup>3</sup> para compartir material, legislación e invitar al debate necesario, que es nuestra tarea. Desde este espacio llamó a emprender actividades de formación y sensibilización que permitan la construcción de una sociedad en la cual las niñas y mujeres puedan gozar de sus derechos, especialmente el derecho a vivir una vida libre de violencias. En tal sentido se prevén actividades relacionadas en el marco de los Plenarios 2017.

Entendemos que la transformación cultural que permita dar paso a una sociedad justa e igualitaria lleva tiempo, pero ese tiempo será más breve si cada organismo e institución hace lo que obliga la Ley, pero también aquello que esté al alcance de todos y todas, de cada persona, en pos de la promoción y protección de nuestros derechos.

## Diversidad

Esta Defensoría del Pueblo promueve derechos de los colectivos de la diversidad y éste año se realizaron varias actividades. Recordamos que en 2014 firmamos un **Convenio** con la Federación Argentina Lésbica, Gay, Bisexual y Transexual (FALGBT)

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

**Charlas en colegios:** En Abril, realizamos una actividad de sensibilización en el **Centro Judicial de Mediación**, especialmente destinado a mediadoras que requieren del conocimiento de la nueva normativa, imprescindible para su función.

**17 de Mayo**, Día Internacional contra la discriminación por Orientación Sexual e Identidad de Género. Acompañamos la proyección de la película “Plegarias para Bobby”, en la Sala de Prensa del Municipio.

**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 en actividades alusivas.

<sup>3</sup> <https://www.facebook.com/groups/567550030115028/?fref=ts>



Como consecuencia de las denuncias que llegaron a esta institución de pacientes que solicitaron atención en el Hospital zonal y sintieron vulnerados sus derechos, se decidió general un espacio de reflexión y sensibilización en el **Hospital Zona “Ramón Carrillo”**. Por otra parte, participamos de una capacitación sobre salud sexual de Identidades trans, actividad a cargo del Ministerio de Salud de Nación y con la presencia de personal del área de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) del nosocomio. Previamente mantuvimos una reunión con el Comité de Bioética del Hospital para abordar de modo conjunto situaciones de discriminación que sufrieron en dicho hospital personas que integran el colectivo LGBT y que plantearon las dificultades en el acceso a la salud.



El colegio Dante Alighieri invitó a una referente en diversidad de la defensoría, Constanza Pozzi, a dar una charla con motivo de la celebración del Bicentenario de la Independencia y bajo la consigna *“A 200 años de la Independencia ¿qué desafíos tenemos por delante como sociedad?”*

La Escuela Secundaria de Jóvenes N° 3 nos invitó a formar parte de una Jornada de Estudiantes en las que se decidió trabajar **Educación Sexual Integral**, que incluyó un módulo de diversidad. Se capacitaron 40 alumnos y alumnas.

En agosto, invitadas por la Secretaría de Turismo Municipal, realizamos una charla de diversidad y género destinado a las candidatas a reina/embaajadora de la Nieve de la ciudad. Si bien dejamos en claro que no acordamos con los concursos del tipo, resultó un espacio productivo para desarmar estereotipos muy arraigados en adolescentes. Ese mes, también fuimos invitadas por el Municipio a la **presentación del libro “Yo nena, Yo princesa”** de Gabriela Mansilla, en el marco de la campaña nacional Infancias Trans sin violencia ni discriminación.

En septiembre la Defensoría participó del **Primer Encuentro Provincial entre Organizaciones y organismos del país que trabajan en un área de Diversidad**. Este evento se realizó en la provincia de Neuquén, organizado por la Dirección de Diversidad de Neuquén, Ministerio de Ciudadanía.

Allí se decidió trabajar de modo articulado para potenciar el trabajo estatal y de organizaciones a favor de los derechos de personas de este colectivo, procurando la institucionalización de las áreas de diversidad dentro del Estado. Por otra parte, esta Defensoría se comprometió a replicar un encuentro similar en la provincia de Río Negro.

En el mes de noviembre, fuimos parte del encuentro de organizaciones de la Federación Argentina Lésbica, Gay, Bisexual y Trans (FALGBT) y la Defensoría LGBT de CABA. En este evento, se realizó un balance de las actividades generadas desde instituciones que abordan esta temática, en especial se puso en debate la dificultad en el acceso al derecho a la salud (operaciones, terapias de reemplazo hormonal con obras sociales) y se compartió la experiencia y las estrategias realizadas por la Defensoría del Pueblo de Bariloche junto al Hospital Regional a fin de facilitar el acceso a derechos, experiencia que se difundirá entre quienes participan de la Federación.

En noviembre se realiza desde hace dos años en Bariloche, la **Semana de la Diversidad**. La Defensoría del Pueblo de Bariloche acompaña las diferentes actividades, entre ellas actividades culturales y charlas. La Semana culmina con la Marcha del Orgullo que se realiza en la ciudad por cuarto año consecutivo. Este año acompañamos a la Colectiva Generando Generxs Bariloche, perteneciente a la FALGBT y a la Mesa Nacional por la Igualdad impulsó la actividad que se concretó el 3 diciembre de 2016 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.

## Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

Este año fueron varias las actividades vinculadas a la promoción y protección de Niños, Niñas y Adolescentes (NNyA). Participamos de las reuniones del Consejo de Infancia en la que planteamos trabajar en la Comisión de transversales un proyecto para instalar dentro de la Defensoría del Pueblo de Bariloche un área de protección de derechos de NNyA.

Asistimos a varios encuentros con un concejal del municipio y representantes locales del Ministerio de Desarrollo Social de Nación. Presentamos un proyecto que fue debatido en el Consejo y se evalúa presentar el proyecto como Recomendación.



### **XX Semana por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes**

Este año se celebró la **XX Semana por los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes** y acompañamos una serie de actividades de sensibilización. Durante la tercera semana de noviembre, se realiza hace 20 años esta actividad tendiente a sensibilizar y reflexionar en relación a políticas públicas





vinculadas a infancia. En esta oportunidad el lema fue “Nuestra voz es la voz de los pueblos” y tuvo como peculiaridad el “Tren por los Derechos De la Cordillera al Mar”, en el cual más de 200 niños/ as y adolescentes exigieron a las autoridades en la capital provincial, por el cumplimiento de todos sus derechos.

Andrea Galaverna y su equipo de trabajo fueron parte de la mesa organizadora. Eugenia Neme, por parte de la Defensoría, realizó una campaña para conseguir madrinas y padrinos para que los chicos pudiesen viajar en el tren. La Defensoría elaboró un documento que envió en ese tren para pedir a las autoridades que se ponga en agenda la generación de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes en la provincia, sea bajo la Defensoría del Pueblo, o sea otra estructura autónoma y autárquica, respondiendo a la Ley Nacional de Protección Integral, que todavía no se cumple en todo el país.

Existen varias provincias que ya han implementado esta propuesta, como Santa Fe, Santiago del Estero, La Pampa, que cuentan con estructuras dentro de Defensorías del Pueblo. Pero en la provincia de Río Negro todavía no se implementó y trabajamos, en simultáneo, en una instancia municipal sobre la promoción de derechos específicos, en el Consejo de Infancia.

La defensora explicó, durante la Semana, que la Defensoría es parte del Sistema de protección de derechos y explicó que cerca del 40% de los temas que llegan a la Defensoría involucran a niños, niñas y adolescentes. En relación a las causales de esta situación, Galaverna señaló que “falta articulación de todos los que forman parte del Sistema de Protección Integral, ya sea, Salud, Educación, Desarrollo Social, y el estado local y municipal”. Esa articulación tiene que tener como base de las acciones el respeto de la Convención de los Derechos del Niño y nuestra Ley Nacional, que cambió el paradigma en relación a esta franja etaria, para considerara NNyA sujetos de derechos.

En la organización del “**Tren de los Derechos**” participaron la Mesa Promotora de la 20 Semana de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes de Bariloche (Grupo Encuentro, Colectivo Al Margen, Comisión de murgas y comparsas, Secretaría de Desarrollo Social, Deportivo y Cultural; CAAT 4, CAAT 5, CAAT 6, CAAT 7, CAAT 8, CPA, KUMEN RUKA, Jardín Iglesias, Escuela Antu Ruca, Programa provincial Ecos-Hueche, Comisión de adolescencia del Consejo Local, Programa Provincial de Protección Integral y la defensoría del Pueblo de Bariloche.

## **Defensora solicitó al gobernador que nombre Defensor/a de Niños, Niñas y Adolescentes para la provincia**

**La Defensora del Pueblo de Bariloche, Andrea Galaverna envió al gobernador y al vicegobernador de la provincia una nota solicitando la creación de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de Río Negro.**

### **Publicamos el contenido del texto enviado:**

“Sr. Gobernador Alberto Weretilneck: Me dirijo a Ud. a fin de hacerle llegar algunos de los argumentos que justificarían la conformación de una Defensoría de Niños Niñas y Adolescentes en nuestra Provincia.

“La Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1989 y adoptada por más de 193 países, entre ellos el nuestro, consagra todos los derechos inherentes a niños, niñas y adolescentes.

“Desde esa fecha recordamos que si bien se avanzó, todavía queda mucho por hacer para el cumplimiento cabal de todos los derechos consagrados. La Ley Nº 26.061 es la Ley Nacional que armonizó la legislación local con el compromiso contraído internacionalmente al adoptar esa Convención. Fue sancionada en 2005 y asistimos a una lenta apropiación de la misma.

“El Comité de los Derechos del Niño ante Naciones Unidas tiene autoridad para influir en el cumplimiento de los Estados parte respecto de los derechos velados en la Convención sobre los Derechos del Niño(CDN), así como para interpretar y ampliar las disposiciones establecidas en la misma. Se trata del primer instrumento internacional que incorpora toda la gama de derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, promoviendo que el mundo reconozca a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos.

“Es bajo este nuevo paradigma que una Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, sería un organismo estatal de garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, que vela por su protección y promoción integral, desde una visión transversal e inclusiva de los temas fundamentales en



el respeto por los derechos humanos.

“Esta Convención tuvo la ambición de ser integral, a fin de tomar en cuenta todas las situaciones en que se encuentran los niños. Dicha ambición se pone en evidencia por encima de todo en los cuatro principios generales de este instrumento:

- principio de no-discriminación (art. 2)
- principio del interés superior del niño (art. 3. 1)
- el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo (art. 6)
- el derecho de ser escuchado (también llamado el principio de participación) (art. 12).

“La Ley de Protección Integral de la Infancia es un cambio paradigmático que implica una transformación profunda en las prácticas estatales. Acorde a la Convención de los Derechos del Niño, que cumplió 22 años de vigencia en Argentina, el Estado debe rendir cuentas, para vigilar el avance en el cumplimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Se han realizado varios informes, al igual que los denominados “informes sombra” elevado por organizaciones de la sociedad civil en los que se señalan las deudas que el Estado tiene en relación a su cumplimiento

Lo mismo ocurre a nivel local. La Ley 26. 061 prevé en su Capítulo III, artículo 47 que en un plazo de 90 días (desde su sanción), se designe al Defensor/a de Niños, Niñas y Adolescentes de Nación. Una década después esto aún no ocurrió y su designación es reclamada por cientos de organizaciones e instituciones, como la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y Unicef.

“Según la Ley además de promover las acciones para la protección de los intereses difusos o colectivos relativos a la infancia y adolescencia, el defensor/a puede interponer acciones para la protección de derechos en cualquier juicio, instancia o tribunal, entre otras atribuciones. En su artículo 48, la Ley señala que “la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes ante las instituciones públicas y privadas y la supervisión y auditoría de la aplicación del sistema de protección integral se realizará en dos niveles:

- a) Nacional: a través del Defensor de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- b) Provincial: respetando la autonomía de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como las instituciones preexistentes.
- c) Las legislaturas podrán designar defensores en cada una de las jurisdicciones, cuya financiación y funciones serán determinadas por los respectivos cuerpos legislativos.”

“En esta Semana por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, como Defensora del Pueblo de la ciudad de Bariloche, me sumo a este reclamo para que el Estado Provincial subsane esta deuda. Hasta la fecha sólo 6 de las 24 provincias designaron una defensoría específica para los niños y adolescentes, cumpliendo así con lo dispuesto por la normativa nacional. La institución Defensoría del Pueblo se constituye como un espacio ideal para el monitoreo, protección y promoción de DDHH y creemos que bien puede colaborar con su implementación. Un ejemplo exitoso de ello es la Defensoría de NNYA que funciona en Santa Fe desde 2012, en este caso, dentro de la Defensoría del Pueblo Provincial según lo establece su Ley provincial de Promoción y Protección Integral.





“Dicha Defensoría está destinada a vehicular denuncias, evacuar consultas y quejas, brindar asesoramiento y hacer seguimos de casos. También puede funciona en su seno el Observatorio de Derechos de Infancia que, al igual que en la provincia de Santa Fe, funciona con el apoyo técnico de UNICEF Argentina. El relevamiento de datos constituye instancias fundamentales en el cumplimiento del cometido de proteger derechos, puesto que los datos son insumos estratégicos para los sujetos de los derechos y para los decisores de políticas públicas.

Por todos estos argumentos, que podrían ser ampliados en caso que Ud. considere viable la propuesta, es que solicito se ponga en agenda por lo menos en la discusión legislativa y política, la conformación en la Provincia de Rio Negro de una Defensoría de Niños Niñas y Adolescentes, acorde a la Normativa vigente nacional e internacional a la que nuestro país adhirió.”

Dra. Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de Bariloche.

Hasta la fecha no obtuvimos respuestas a esta solicitud.

## **Violencia institucional**

Como en años anteriores, nos volvimos a pronunciar en contra de la medida del gobierno provincial de detener NNyA en comisarías y, volvimos a estar presentes en las conmemoraciones del 16 y 17 de junio (Día de la Inclusión, según Ordenanza para generar conciencia sobre la defensa de los derechos humanos en todos los ámbitos. A 6 años de los asesinatos de tres jóvenes de la ciudad en manos de la policía, los ediles ratifican el pedido de justicia y la necesidad de reflexionar sobre la violencia institucional, la desigualdad y las políticas sociales.) y denunciamos, el 10 de diciembre la violencia institucional que se ejerce sobre jóvenes de la ciudad, causando muertes, detenciones arbitrarias, tratos crueles, inhumanos y degradantes.

Este año volvimos a denunciar detenciones arbitrarias, golpizas por parte de la policía, y también la

**“En las Américas y también en Europa, la policía caza estereotipos, culpables del delito de portación de cara. Cada sospechoso que no es blanco confirma la regla escrita, con tinta invisible, en las profundidades de la conciencia colectiva: el crimen es negro, o marrón, o por lo menos amarillo...En el mundo que prefiere la seguridad a la justicia, hay cada vez más gente que aplaude el sacrificio de la justicia en los altares de la seguridad. En las calles de las ciudades, se celebran las ceremonias. Cada vez que un delincuente cae acribillado, la sociedad siente alivio ante la enfermedad que lo acosa. La muerte de cada malviviente surte efectos farmacéuticos sobre los bienvivientes”.**

“Patás Arriba”, de Eduardo Galeano

49 personas muertas en situaciones que involucran la acción u omisión de la Policía de la provincia. La información fue difundida el lunes 19 de diciembre, en el marco de cumplirse 6 años y medio de las muertes del 16, 17 de junio de 2010, cuando jóvenes bariloenses perdieron la vida en medio de la represión policial. En el documento difundido denuncian-además- que los jóvenes de los barrios sufren persecución policial de modo sistemático, y son “hostigados al intentar acceder al centro de la ciudad”.

En momentos de presentar el informe, se denunció un enfrentamiento en el Barrio 2 de Abril en el que vecinas y vecinos tuvieron que ser atendidos en el hospital, no se trata de un hecho aislado, tal como ésta Defensoría del Pueblo local ha denunciado oportunamente. En el mes de febrero ya habíamos denunciado violencia policial contra la murga del barrio 2 de Abril.

La organización hizo referencia a la complicidad con la Policía por parte de los otros poderes del Estado, que hace posible que estos hechos ocurran a través de 33 años de democracia y que tienen como principales víctimas a jóvenes. En este sentido, criticaron que “oficiales de la institución vinculados a graves casos de muertes o desapariciones, son trasladados a otras unidades policiales”, haciendo referencia a detenidos por la causa de Lucas Muñoz, y uniformados sospechados de la desaparición de Daniel Solano, en el Valle.

Por otra parte, la Defensoría también mostró su preocupación ante la desaparición y asesinato del joven policía **Lucas Muñoz** y solicitó el pronto esclarecimiento del caso.

Por estos y otros motivos, la Defensora argumentó en contra de la decisión del Poder Ejecutivo provincial, luego avalado por un fallo del STJ, autorizando demoras de NNYA en comisarías. La policía no es quién debe

desaparición y asesinato de un joven policía.

Intervenimos en un caso que como consecuencia de un desalojo violento terminó con dos mujeres embarazadas detenidas, una de ellas menor de edad. La defensora visitó a las mujeres y constató el mal estado en el que se encontraban producto de la situación y solicitó intervenga salud pública para ser atendidas. Debido a esa gestión, la mujer mayor fue hospitalizada y la menor, asistida por desarrollo social.

Acompañamos la presentación del informe de la Multisectorial contra la Represión de Bariloche y la Coordinadora contra la Represión Policial e Institucional (CORREPI) que dan cuenta de las personas que perdieron la vida por acción u omisión de la Policía provincial. Se trató, según la Multisectorial, de 49 personas y según la CORREPI de 74, en su mayoría de Bariloche. El informe elaborado por la Multisectorial contra la Represión e Impunidad revela que en los últimos 24 años hubo



resguardar a niños, niñas y adolescentes en estado de vulnerabilidad y mucho menos esta policía.

En relación a la violencia institucional, la Defensoría expresó su solidaridad con el Fiscal Martín Lozada, quien fue cuestionado mediante un comunicado difundido por la Secretaría de Medios del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Río Negro, en el cual se acusa en duros términos y de manera injuriosa al Fiscal, acusándolo de haber colaborado “para instalar un sistema de inseguridad a partir de una concepción extremadamente garantista, que llevó a que los delincuentes estuvieran en las calles y que los policías que los atrapaban fueran luego acusados por haber cumplido con su deber. La famosa ‘puerta giratoria’ en el Juzgado llevó a que haya delincuentes sueltos y policías acusados, lo que llenó de dudas a los integrantes de la fuerza policial que sentían temor de cumplir con su labor”.

La gacetilla que circuló en los medios el día 20 de octubre, también cuestiona las afirmaciones del Fiscal efectuadas en medios de comunicación en los cuales valoró “los escasos cuerpos de investigación con los que cuenta la Policía Provincial hoy” y expresó la necesidad de depurar a las fuerzas.

El comunicado de prensa emitido, sin firma, desde la Secretaría de Medios del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Río Negro, constituye un ataque a la legislación vigente, a las garantías constitucionales, implica una afrenta hacia la división de poderes y es contraria al artículo 19 de Declaración de los Derechos Humanos,



que afirma que “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el 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.”

“Cualquier ciudadano, aun magistradas y magistrados o fiscales tienen derecho a expresar sus opiniones, por lo tanto cualquier intento de censurarlas resulta intimidatorio. Cuestionar que un fiscal o cualquier funcionario/a público opine en los medios masivos, atenta a la libertad de expresión. Y cuestionar que opine sobre temáticas o problemáticas de política criminal, de seguridad, o asuntos sensibles a la comunidad, es extremadamente grave.

“El lamentable caso del asesinato Lucas Muñoz, y tantas muertes ocurridas en manos de la policía, no dejan dudas en relación a la necesidad de contar con una policía de formación democrática destinada a prevenir el delito y actuar conforme a nuestras leyes provinciales, nuestra Constitución y Tratados Internacionales.

“Ningún rionegrino desconoce las falencias de la policía provincial, falencias que constituyen una deuda de nuestra democracia. Organismos defensores de DDHH y especialistas en la materia comparten las afirmaciones del Fiscal, y se han pronunciado oportunamente ante situaciones de violencia institucional recurrentes en la provincia; como también se han compartido criterios en lo que se refiere a la creación de un órgano de investigación al servicio de la justicia (Policía Judicial), que no esté a cargo de la policía provincial, en vista a la inminente puesta en funcionamiento del nuevo código procesal penal, en la que está prevista su creación.”, afirmamos en un documento público.

### **Jornada Taller “Juventudes y Derechos en conflicto: abordajes desde las Políticas Públicas”**

Este año, en el marco de la realización del IV Plenario de ADPRA organizamos, junto a la Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), el apoyo de UNICEF y el acompañamiento de la UNCo, la Jornada Taller “Juventudes

y Derechos en conflicto: abordajes desde las Políticas Públicas”.

Participaron de su apertura la Dra. Analía Colombo, Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de Santa Fe; la Dra. Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de Bariloche; el decano de la Universidad del Comahue de Bariloche, Mg. Víctor Báez y el Lic. Martín de Paula, en representación de UNICEF.

La Defensora local explicó que la actividad se impulsa desde la Red de Infancia de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) que celebra su IV Plenario en Bariloche. Destacó este espacio que se plantea como un “espacio de trabajo para abordar una serie de preguntas en relación a las juventudes y que implican un aprender y un desaprender sobre este actor social”.

Por su parte, Víctor Báez, decano del Centro Regional Universitario Bariloche (UNCo) agradeció la posibilidad de participar de esta Jornada, decisión avalada por el Consejo Directivo del CRUB en vista a que la institución



trabaja con jóvenes, con temáticas y preocupaciones comunes vinculadas a esta franja etaria.

Martín de Paula, de UNICEF, relató que trabajan con la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de Santa Fe desde el año 2013 y que por la experiencia tan positiva alientan a que las Defensorías del Pueblo de todo el país asuman un rol destacado para abordar los temas de infancia y adolescencia, especialmente en un tema que les parece central que es el monitoreo de derechos en relación a ellos. Monitoreos que sirvan de insumos para elaborar Recomendaciones que mejoren las políticas públicas. “Las Defensorías- destacó- deben asumir un rol central para completar el sistema de protección de la infancia”.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche, recordó Andrea Galaverna, elaboró una Recomendación para crear

la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la ciudad y solicitó al gobernador que se nombre Defensor/a de NNYA para la Provincia de Río Negro.

La Dra. Analía Colombo, por su parte, explicó que la Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de ADPRA nació en 2012 con dos objetivos: “intercambiar experiencias entre las Defensorías del Pueblo del país en relación a esta población, entre las más vulneradas y que requiere una atención y una formación especial; y por otra parte, intenta poner en agenda en las distintas provincias la necesidad de generar una Defensoría en la medida que sea posible; y si no es posible por razones políticas o económicas, generar áreas destinadas a la atención de niñez y adolescencia, que tenga un enfoque de derechos en sintonía



con la Convención de Derechos del Niño y nuestra Ley Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y adolescentes”.

Esta Ley, la 26061 fue sancionada hace 10 años, pero todavía no fue nombrado el Defensor o Defensora de NNYA de Nación. “Creo que en todas las provincias debe replicarse nuestra experiencia”- afirmó Colombo, al tiempo que agradeció a Defensores y Defensoras estar

presentes en cada actividad de formación compartida.

La jornada contó con la disertación de dos expertos, el Dr. Ulf Christian Nordenstahl, director provincial de mediación del Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Neuquén, área que se creó como herramienta complementaria de la Reforma Procesal Penal, y que apunta a resolver los conflictos de las personas sin la intervención directa de los jueces y fiscales; y Pablo Vommaro, Dr. en Ciencias Sociales de la UBA, Investigador de Conicet, co- coordinador del Grupo de trabajo “Juventud y Prácticas políticas en América Latina” del Consejo latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO).

La Jornada tuvo una modalidad taller, por lo que distintas organizaciones y participantes, elaboraron reflexiones vinculadas a los recursos que cuenta la comunidad para abordar problemáticas de infancia, pensando en la elaboración de políticas públicas.

## **No a la Baja**

En estos últimos días, nos volvimos a pronunciar por el **no a la baja de la edad de punibilidad**. Mediante una nota, la Defensora expresó su opinión al respecto:

“La política criminal que adopta un Estado habla de su calidad democrática. El modelo autoritario, que

subordina la libertad al principio de autoridad, el que se conoce como “mano dura” que prescinde de las garantías constitucionales en pos de una supuesta “eficiencia” para combatir el delito se opone al modelo democrático, basado en los principios de legalidad, en la racionalidad, absolutamente respetuoso de la dignidad humana y de los derechos fundamentales.

“En los distintos gobiernos, desde la recuperación de la Democracia en 1983, colocaron en sus agendas este debate, un debate que aún no está saldado. Un debate que, pese a que Argentina adoptó la Convención de los Derechos del Niño y sancionó la Ley de Protección Integral de la Infancia (Ley 26.061), se inclina en mayor o menor medida a la línea de mano dura en relación a esta franja etaria que el Estado debe cuidar de modo especial.

“Sin dudas es necesario avanzar en la aprobación de una Ley de Justicia Penal Juvenil, pero sostener la baja en la edad de imputabilidad en el contexto actual, con las cárceles que conocemos, no es compatible con lo que proclama la Convención de los Derechos del Niño ni la Ley Nacional 26.061 de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes.

Varios análisis de la prensa (1) demuestran que se estigmatiza a esta franja etaria en relación a los delitos que presuntamente cometen. Los jóvenes estigmatizados son, en consecuencia, peligrosos para la opinión pública que moldea la prensa, donde el tema de la “seguridad” es cotidiano, y más aún cuando se acercan elecciones, tal como lo demuestran estudios que monitorean cómo la prensa aborda este tema en particular en períodos pre electorarios.

“Estadísticas criminológicas recientes señalan que los principales motivos por los que ingresan los adolescentes a instituciones cerradas del sistema penal juvenil responden a delitos contra la propiedad, representando estos alrededor del 60%; mientras que los delitos cometidos contra las personas rondan sólo el 15%. De modo que, el porcentaje de jóvenes menores de 16 años que cometen un delito es ínfimo en comparación con el total de actos delictivos.

“Pese a muchos estudios que echan luz sobre esta realidad, la arena política vuelve a colocar en su agenda





la baja de punibilidad a 14 años. La abogada especializada, Claudia Cesaroni, quien representa a un colectivo de especialistas que están en contra de esta medida, elaboró un listado de 10 motivos por los que el Estado no debe optar por la baja (2). Según ella, bajar la edad sería legalmente regresivo; se opone porque bajarla tiene como único objetivo el castigo, porque no es el único modo de brindarle garantías a adolescentes, porque la cárcel tal y cual la conocemos en el país no puede ser la solución para afrontar el problema; porque los jóvenes suelen ser el eslabón más débil de la delincuencia adulta.

Cesaroni sostiene que “los pibes de 14 y 15 años a los que se pretende incluir en el sistema penal son, como la inmensa mayoría de las personas privadas de la libertad, parte de un grupo social vulnerado en sus derechos; son pobres y están excluidos. Por supuesto que es preciso trabajar en un régimen penal dirigido a los adolescentes hoy punibles, es decir, a los que tengan más de 16 años. Esa norma podría establecer topes a las penas de prisión, prohibiendo que se apliquen penas perpetuas o de larga duración; definir una serie de medidas alternativas a la privación de la libertad, favorecer la mediación, exigir que todos los que intervengan en los procesos en que estén involucrados adolescentes tengan determinada especialización, etcétera. Pero sólo para los mayores de 16. Los de 14 y 15, déjenlos fuera del sistema penal porque, por más garantías que se escriban en los papeles, el sistema penal es selectivo, discriminatorio y estigmatizante. Y, además, se



caracteriza por su inutilidad para resolver conflictos”.

“El problema de qué hacer con los menores en conflicto con la ley penal -para quienes piensan como Cesaroni- no es un tema cuya solución se encuentre en el sistema penal mismo. Sobre todo a la hora de responder qué se propone a cambio. Porque en esa repuesta el Estado es el garante de lo que se debe hacer con ese joven si no se lo manda a la cárcel. “Si un adolescente de 12, 13, 14 ó 15 años roba, mata o viola, algo que es previo a esas acciones, y que no es su responsabilidad, falló. El Estado, en alguna de sus variadas formas, no estuvo presente. Entonces, antes de pensar penas de privación de libertad pensemos en restituir derechos. Que el Estado social se haga presente en forma de escuela, deporte, salud, techo, calor... no en la forma de la ley penal”.

“Compartimos su mirada porque reducir la discusión sobre la inseguridad a la edad en que se deberían aplicar penas a los jóvenes, es reducir al mínimo más simple este complejo debate.

“Es innegable la responsabilidad que el Estado debe asumir en avanzar hacia una adecuación normativa compatible y en línea con los nuevos paradigmas de protección integral, que cree un sistema especializado en línea con los estándares internacionales en materia de protección de derechos humanos, garantizando el acceso a la Justicia y dejando como sanción excepcional (sólo en casos de extrema necesidad) la restricción de la libertad personal.

“Y el rol del Estado debe centrar su accionar en fortalecer los sistemas de protección integral para garantizar a niñas, niños, adolescentes, familias y sus comunidades derechos humanos fundamentales. El Estado debe



estar presente en todas las trayectorias de estos sujetos de derechos, dando respuestas acordes tanto en el origen y prevención del delito como de la reparación de sus consecuencias.

“Nuestra sociedad debe debatir con argumentos y respuestas complejas a problemas complejos si quiere o no volver a bajar la edad de punibilidad como durante el último gobierno de facto, a sabiendas de que hoy, a diferencia del tiempo en que imperó la dictadura, el país deberá rendir cuenta ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos, por no asumir sus compromisos para garantizar Derechos Humanos.

## **Derecho a la Salud**

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



Los temas vinculados a la Salud constituyen una de los temas más recurrentes que llegan a nuestra Defensoría, que rondan el 40%. Este año agregamos a las problemáticas corrientes que aparecen, como gestionar coberturas con obras sociales y prepagas, la dificultad para acceder a tratamientos y medicamentos. En este sentido, se destacan las gestiones realizadas a partir de la vulneración de derechos consagrado por la Ley de Identidad de Géneros en el hospital regional y las crecientes y constantes dificultades de adultos mayores que tienen PAMI.

(1)<https://www.unicef.org/argentina/spanish/ACF431B.pdf>

(2)<http://www.libreriapaidos.com/9789.../NINGUN+PIBE+NACE+CHORRO/#>

## Salud y Adultos Mayores

A partir de julio, y debido a la demanda que llegó a nuestra Defensoría por parte de personas que no conseguían acceder a medicamentos, realizamos gestiones para que se garantice el acceso a medicamentos de afiliados del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJyP – PAMI). Nos comunicamos con Leandro Zacarías, Director Ejecutivo del PAMI de Río Negro, quien informó que “no hay ninguna explicación” a la decisión de los dueños de algunas farmacias para no brindar esa cobertura, entre las 8 farmacias que atienden a afiliados con una cobertura del 100%.

Según denuncias que llegan a esta Defensoría, hubo afiliados a PAMI a los que algunas farmacias no vendieron medicamentos porque “no eran clientes”, situación injusta y discriminatoria, pues-consideramos- es cliente cualquier persona que entra a un local comercial a hacer una compra. Advertimos, también que ante la imposibilidad de conseguir la cobertura de los medicamentos indicados por profesionales de la salud, muchos adultos y adultas mayores han tenido que recurrir a créditos para poder pagarlos, cuando deberían tener cobertura total.



Antonella Pallares

Recordamos que los medicamentos constituyen un bien social y no son meros productos de consumo, por lo que se solicita a las autoridades competentes la mayor celeridad posible para garantizar el acceso al derecho a la medicación, es decir, al derecho a la salud. Por tal motivo nos pusimos a disposición para realizar las gestiones correspondientes para que adultos mayores puedan obtener su medicación

En relación a este tema, en el mes de enero de 2017, la Asociación de Adultos Mayores nos invitó a una charla abierta informativa con el objeto de aclarar las implicancias de la Disposición Conjunta 0005 de PAMI, en la cual se modifican las condiciones de inclusión para el acceso al descuento del 100 % en medicamentos. Dicha resolución que fue publicada en el Boletín Oficial del organismo el día 05 de enero de 2017 excluye de ese beneficio a todos los jubilados que aún dentro al rango de ingresos más bajo (que no supera el haber mínimo y medio), posean dos propiedades, o un auto de antigüedad menor a 10 años o cuenten con otra cobertura de salud.

La Defensoría decidió acompañar el reclamo y las acciones que decidan adultos/as mayores de la localidad hacia el PAMI para que se respeten las leyes vigentes, que se respeten los principios rectores de derechos humanos como el de igualdad, no discriminación y no regresividad de la ley.

Recordamos que las personas adultas mayores cuentan con la Convención Interamericana sobre Derechos de las Personas Mayores. El instrumento fue aprobado el 15 de junio en la 45 Sesión de la Asamblea de la Organización de Estados Americanos (OEA), coincidiendo con el día mundial de concientización sobre la violencia hacia las personas mayores.

Después de 5 años de trabajo, se logró este instrumento de derechos humanos para los países miembros de la OEA, entre ellos la Argentina, que es el primer instrumento jurídico específico, en materia de derechos humanos de personas adultas mayores para promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas adultas mayores que viven en la región, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

La Convención se convierte en el nuevo estándar del continente americano, sentando de esta forma un precedente a nivel mundial. Los primeros países en firmar el documento fueron Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Uruguay y República Dominicana.

La Convención establece un serie de conceptos y alcances de los derechos de las personas mayores, también define principios entre ellos: la promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, la valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo, la dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor, la igualdad y no discriminación, entre otros.

En relación a adultos mayores, la Defensoría ha receptado diversas problemáticas; una de ellas el acceso a medicamentos; otra, el problema que plantea la falta de regulación de lugares para cuidados de adultos mayores. En 2017 se planificó acompañar un diagnóstico participativo para pensar de modo colectivo soluciones a las problemáticas que plantea esta franja etaria. La Defensoría participó de las reuniones del Consejo de Adultos Mayores en las que se dieron estrategias de trabajo, que incluyeron la voluntad de sumar a otros centros de jubilados para aumentar la participación de ese espacio.

## **Discapacidad**

La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Andrea Galaverna, envió Carta Documento al Ministro de Energía y Minería, Juan José Aranguren; al titular de ENERGAS, Oscar Ciuffo y al titular de Camuzzi, Roberto Bianchini; reclamando por el acceso igualitario a tarifa social de gas de personas con discapacidad.

La medida obedeció a que en las oficinas locales de Camuzzi Gas del Sur se les exige a las personas con discapacidad, para acceder a la tarifa social, un requisito más: contar con “Certificado médico de un especialista perteneciente a una institución pública/privada que acredite que la discapacidad implica un mayor consumo del servicio de gas”.

Tal requisito, entendió la Defensora local, es “manifiestamente ilegal e irracional. No obstante ello, hemos intentado

dar con el sustento legal del mismo, sin éxito, aunque de existir normativa alguna que lo contenga, es claramente atentatoria de los derechos de las personas con discapacidad, a quienes les agregan un requisito aún mayor al que se les exige a los demás beneficiarios de la tarifa social, dificultando así la posibilidad de acceder al beneficio”.

Mediante Carta Documento, cursada el lunes 30 de Mayo, la Dra. Galaverna exigió al ente regulador la inmediata intervención en la problemática; a la empresa Camuzzi que se abstenga de exigir tal certificado para acceder a tarifa social, puesto que tal exigencia es arbitraria, ilegal, atentatoria de los Derechos de las Personas con Discapacidad y no está contemplada en la Resolución 28/ 2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Por otra parte, y ante un eventual acto de discriminación, la Defensora pidió la intervención al Delegado del INADI de Río Negro, Dr. Sebastián René Vázquez.

Días después de enviada la Carta Documento y como consecuencia de las gestiones de la Defensora local, dejó de solicitarse un certificado extra a personas con discapacidad para acceder a la tarifa social.

En el marco del Consejo de Discapacidad local, la defensoría volvió a plantear que en la licitación de



transporte público se exigiera transporte accesible y adaptaciones necesarias para que la infraestructura urbana también sea inclusiva.

En síntesis, la demanda de personas con discapacidad sigue siendo continua a lo largo de los años: fundamentalmente en cuestiones vinculadas a salud, vivienda, pensiones por discapacidad. Este año también intervinimos en casos de personas sordas a quién no se les otorga el carnet, por lo que iniciamos gestiones en la agencia de seguridad vial. Mencionamos que, producto del tarifazo, también tramitamos una importante cantidad de tarifas sociales para personas con discapacidad

## Consumos problemáticos

Este año, en articulación con el turismo estudiantil, la defensora realizó capacitaciones continuas. Entre sus contenidos figura la “reducción de daños” en relación a consumos problemáticos, enfocada desde el enfoque médico y de derechos. El 21 de diciembre, se hizo una capacitación especial en BEC destinada a operadores del sector turístico.

Este año planteamos una enorme preocupación ante la paralización de los dispositivos existentes para abordar esta problemática. En septiembre, difundimos una nota en exponíamos la situación: En la misma la Defensora afirmó:

“Desde el año 2013, año en el que inicié mi gestión, acuden a esta Defensoría madres que tienen hijas e hijos con problemas de adicciones. Esas madres, porque son normalmente madres las que salen a buscar ayuda y se reúnen en nuestra defensoría los días sábado, cuentan relatos desesperados. Se sienten impotentes por no poder ayudar a sus hijos/hijas, enfrentan solas a quienes les venden drogas y exigen el cobro de deudas bajo amenazas, investigan, denuncian y buscan en el Estado tratamientos para “rescatarlos”.

En 2015 comenzó a funcionar el Programa País, un proyecto integral puesto a disposición de la comunidad, para capacitar en oficios a jóvenes de barrios populares que incluía un dispositivo de la SEDROANAR.

El 1 de septiembre fue dispuesto su cierre por el gobierno nacional. De nada sirvió que expusieran sus resultados positivos a la hora de capacitar jóvenes para que tengan mayores oportunidades laborales. Así quedaron abandonados una importante cantidad de jóvenes y sumieron en la incertidumbre a quienes conformaban los equipos de trabajo. La situación que se hace extensiva a los Centros de Prevención de las Adicciones (CEPLA), quienes no cobran desde hace meses. Y no nos olvidemos que desde diciembre dejaron de funcionar los Centros de Atención Juvenil e Infantil en las escuelas a contra turno y también los sábados que dependían del Ministerio de Educación y que el funesto “ajuste” también alcanzó a las Orquestas juveniles que dejaron de financiar.

Lamentamos profundamente que se avance en el desfinanciamiento y desaparición de los programas de contención de niños y jóvenes en situación de riesgo por parte del gobierno actual. Es un grave error eliminar programas que tienen como destinatarios a niños y jóvenes. Y sabemos que en cualquier política que los tenga como destinatarios es fundamental el vínculo que crean con personas que los contienen, tanto como la continuidad en el tiempo de ese vínculo.

La decisión del gobierno nacional de cerrar el Programa fue comunicado al titular del proyecto, Fernando Fernández Herrero, en los siguientes términos: “se rescinden los contratos (a partir del 1 de septiembre), se dan de baja las becas de los talleristas y se manda a los participantes a su casa”. No alcanzaron los pedidos de legisladores, organizaciones, y gestiones hasta del Obispo para impedir que ocurriera. Prometieron que no lo harían, pero lo hicieron.

Fernández Herrero denunció públicamente: “es muy triste lo que ha pasado con la SEDRONAR en Bariloche, se desmantelaron dispositivos enteros como el más importante de todos, la Casa Educativa Terapéutica, o los



PECS, se fue echando a los trabajadores de la manera más indigna, manteniéndolos con 3, 4 y hasta 6 meses de atraso en el pago de sus beca precarizadas, obligándonos a los contratados a presionar para que cumplan sus funciones y a re empadronarlos cada tanto para ver cuántos iban quedando en el camino”.

“En noviembre de 2015 había en Bariloche 6 dispositivos con 65 trabajadores de Sedronar, a partir de hoy queda un solo dispositivo con 6 trabajador@s precarizados, es decir, el 10 % del equipo que trabajaba en Bariloche en prevención, contención, asistencia y reinserción de jóvenes en riesgo social y en riesgo de consumo.

“La situación es gravísima. Sabemos que de ningún modo se puede enfrentar un problema social mayúsculo con una aspirineta. La ciudad necesita trabajar urgentemente para afrontar las consecuencias de esta decisión, para coordinar acciones para aminorar al máximo posible el impacto de este lamentable corrimiento del Estado. Necesita dar respuesta a las familias de jóvenes con consumos problemáticos. Necesita dar respuesta a trabajador@s de estos proyectos imprescindibles para la comunidad, que fueron parte de una política que no hay que abandonar sino que hay que profundizar. El Estado, recordamos, debe ser el garante de los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Y medidas como ésta van en sentido opuesto.”

## Derecho al Trabajo

Este año la Defensoría intervino en varias situaciones vinculadas a este derecho. Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Social de provincia pidieron nuestra intervención en relación a la denuncia que formularon trabajador@s en relación a las condiciones de seguridad y la precariedad en la que desempeñan su tarea; y también fue solicitado el asesoramiento de esta institución en relación a casos de presunta “violencia laboral” en distintas áreas de la administración municipal.

Por otra parte, continuamos interviniendo en casos de feriantes como en años anteriores y participamos del



debate que suscitó dar continuidad al Mercado Comunitario Municipal, conflicto en el que nos involucramos en pos de garantizar el derecho a la salud, la soberanía alimentaria y el precio justo. En relación al Mercado Municipal también nos pronunciamos en favor de la continuidad de la fuente laboral de sus trabajadores (mayoritariamente mujeres); y en favor de preservar la fuente de ingresos de pequeños productores locales y provinciales.

## **Derechos Humanos**

### **Derechos de trabajadores cesanteados durante la Dictadura**

Durante este año volvieron a consultarnos sobre el incumplimiento de la Ley N° 5042 sancionada por la Legislatura Provincial en mayo de 2015 y que prevé el “reconocimiento del derecho a un resarcimiento económico de los agentes de la Administración Pública Provincial, que hayan sido declarados prescindibles o cesanteados, exonerados y/o forzados a renunciar por motivos políticos, ideológicos, gremiales o razones similares” durante la última dictadura. En consecuencia, enviamos una nota al gobernador de la provincia, al secretario de DDHH provincial, solicitando una explicación de la demora en el pago del mismo; al tiempo que elaboramos una Recomendación (N°16- 2016) dirigida al Concejo Municipal para que elabore una Ordenanza similar a la Ley N° 5042, cuyo alcance comprenda a los agentes de la administración municipal que fueran cesanteados durante la última dictadura.

La solicitud aún no ha sido respondida por autoridades provinciales.

En otro orden de cosas, destacamos que este año, a diferencia de años anteriores, se incrementaron las



consultas por violencia en el ámbito laboral y aumentó la recepción de Curriculum Vitae y solicitudes de empleo en esta institución.

## Derecho a la Identidad

El primer Convenio celebrado por la presente gestión fue con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo. Un compromiso moral que este año, tras el cambio de gobierno nacional, fue renovado. El Convenio preveía trabajar por el Derecho a la Identidad y contruir un **Paseo de la Memoria para San Carlos de Bariloche**.

Tras la obtención del espacio, gestionado por el Ente Jardín Botánico, 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. 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.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche impulsó este proyecto para 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”. Un espacio de memoria que sirva como espacio de encuentro, de diálogo y de aprendizaje. Mantenemos el compromiso para que la ciudad cuente con un espacio de memoria destinado a promover DDHH, 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 proyecto Paseo de la Memoria para Bariloche fue presentado públicamente en momentos en que se recordaban los 40 años del Golpe en el Aula Magna del Centro Regional Universitario Bariloche (UNCo). La presentación se realizó en un emotivo acto en el que estuvo Elvira Sánchez, hermana de Miguel Benancio Sánchez y Vera Jarach, madre de Franca Jarach, ambos desaparecidos durante la última dictadura militar y vinculados por diversos motivos con la ciudad.



La ejecución del proyecto requiere de aportes del gobierno nacional, provincial y local. El compromiso de hacerlo fue sellado con el anterior gobierno, con aportes de la Secretaría de DDHH de Nación y provincia, pero la voluntad de concretarlo no fue expresada por la presente gestión. La misma Estela de Carlotto (presidenta de la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo) entregó el proyecto presentado por la Defensoría del Pueblo de Bariloche y la Universidad Nacional del Comahue al Secretario de DDHH de Nación, Claudio Abruji, del que aún no tenemos ninguna respuesta.

## 10 de Diciembre: Día de los DDHH

Cada 10 de diciembre se celebra el Día Internacional de los Derechos Humanos. Esta fecha fue proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1950, en conmemoración del aniversario de la aprobación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948. En el año 2007, ambas cámaras del Congreso Nacional sancionaron con fuerza de Ley la declaración del Día de la Restauración de la Democracia para la jornada del 10 de diciembre, día en que asumió el presidente Raúl Alfonsín.

Desde entonces, se recuerdan, de modo relacionado, ambos hechos. En virtud de ello, desde que comenzamos esta gestión, realizamos actividades específicas este día. Este año, formamos parte de un colectivo de organizaciones sociales, artísticas y políticas denominado "Autoconvocados por los Derechos Humanos de Bariloche", quienes organizamos actividades culturales. Ese día, nos reunimos en la Plaza de los Pañuelos (Centro Cívico) para ratificar el compromiso por la vigencia plena de los derechos humanos en nuestro país.



Participaron del evento: el Centro Cultural Comunitario Camino Abierto; El Brote; Colectivo Intercultural Mamûl Mûley ; Espacio de Articulación; Mapuche; Colectivo Al Margen; Cre-Arte; Observatorio sobre Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad; Centro de Educación Popular Antonio Alac; MUEBA Asociación Músicos Bariloche; Asociación Teatantes Bariloche; Asociación Artistas Plásticos Bariloche; Opipoka; La Negra Murguera; Grupo de Teatro Trampolín; Organización Cannábica Bariloche; Susurradorxs del IFDC (Instituto de Formación Docente Continua); UnTER seccional Bariloche; ADURN (Asociación Docentes UNRN); Secretaría de DDHH de CTA Bariloche (Soyem, Sitrajur, UnTER, Independientes, Jubilados y Agrupación Pocho Lepratti ); Homenaje a egresados del Instituto Balseiro detenidos desaparecidos o asesinados durante la dictadura; Resistiendo con Aguante Federal Bariloche; Asamblea Permanente del Pueblo de Bariloche; Defensoría del Pueblo, Municipalidad de San Carlos Bariloche; Movimiento Popular Patria Grande; Pastoral Penitenciaria de Bariloche; La Cámpora ; Red de Géneros Bariloche ; Red por la Identidad de los Lagos del Sur; Red Argentina de Arte y Salud Mental; Red Comunitaria Bariloche; Federación de Estudiantes Secundarios Bariloche; Colectivo de Abogadxs Derechos por la Igualdad.

## **Derecho a la Comunicación y a la Información**

### **En los Medios:**

Otra de las tareas continuas que realizamos en relación a la Promoción de Derechos es en los medios masivos de comunicación y en nuestras redes sociales. Divulgar derechos y acciones en su defensa, es parte de la tarea de promoción. Creemos que todos los canales son necesarios para realizar esta tarea y que debe realizarse de modo continuo.

Este año, y como consecuencia del Decreto que puso fin a la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, alterando profundamente su espíritu, nos pronunciamos en contra de esta decisión de gobierno que modificó una de las leyes más democráticas de nuestra historia reciente, puesto que fue hecha de modo colectivo, con debates federales a aprobada por unanimidad en el Congreso. Los cambios, sostenemos, atentan contra la

libertad de expresión porque permitieron una mayor concentración de medios en pocas manos. Por otra parte, los incentivos a medios independientes y pequeñas productoras fueron interrumpidos, con el consecuente cierre de muchos medios (como el Walkintum) y la pérdida de empleo para muchos trabajadores de la palabra.

En este sentido, también nos pronunciamos en favor de la continuidad de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual (organismo con el que firmamos un Convenio de Cooperación), el único existente para velar por los derechos de las audiencias y del Defensor o Defensora, cargo que quedó vacante..

## **Pueblos Originarios**

Dedicamos espacio a pueblos originarios y nuestras intervenciones en relación a diversos temas que tienen al pueblo mapuche como protagonista.

Se realizaron varias reuniones con organizaciones y el CODECI, con quienes renovamos nuestro compromiso por trabajar en favor de la interculturalidad y respetando y haciendo respetar toda la normativa vigente en la materia.

Elaboramos una Recomendación de Interculturalidad (ver Capítulo Área legal), difundimos documentos elaborados por el parlamento Mapuche, y fuimos críticos con el Ministro de Educación de Nación en oportunidad de una visita en nuestra provincia, en la que afirmó estar frente a una “nueva Conquista del Desierto”.

Reproducimos el texto que difundimos entonces: “En una desafortunada alocución, el Ministro de Educación de la Nación Esteban Bullrich comparó a la educación con la avanzada del ejército argentino denominada “campana del desierto” sobre territorios de pueblos originarios. Un episodio histórico que aún causa dolor por tratarse de un genocidio que tiene consecuencias hasta el presente.

Afirmó: “esta es la nueva Campaña del Desierto pero sin espadas, con educación”... “Sin profesionales que multipliquen lo que hacemos, no sirve de nada porque no estaríamos poblando este desierto”

“¿ A qué desierto se refiere el Ministro ?

“Sin dudas se trata de un tema que no desconoce, mucho menos desde la lógica de los “triunfadores” de este dramático episodio de nuestra historia. Su familia fue una de las que se beneficiaron con la avanzada de Julio A. Roca.

“Inmediatamente, las críticas hacia el Ministro se diseminaron. Tuvo que aclarar una y otra vez. También se vio obligado a mostrar una cierta “empatía” contemporánea. “Me refiero a ese proceso histórico, del avance en un territorio que no estaba conquistado, ocupado. Ahora, a partir de una construcción distinta con la educación, los pueblos originarios tienen que ser reconocidos, hay que trabajar con ellos para que haya una cultura común y no la aniquilación para que (una cultura) predomine”, intentó enmendar.

“La llamada “Campaña del Desierto” fue un genocidio planificado. Se optó por esa opción desdeñando otras formas posibles de convivencia pacífica y respetuosa con pueblos originarios. En esa avanzada fueron asesinados miles de nativos, fueron torturados, encarcelados, o llevados como mano de obra prácticamente esclava, familias enteras fueron separadas, robados sus hijos e hijas y usados como siervos de casas acomodadas de la capital.

“El Ministro al definir a la educación en términos de la “campaña del desierto” la coloca, lamentablemente en un sitio incómodo de la memoria colectiva, un sitio que tiene en un lugar central el avasallamiento de un pueblo y de todos los derechos humanos que se puedan enumerar. Un hecho que todavía no ha tenido una completa reparación.

“Lo más lamentable es que reedita un discurso desde el Estado, que tiene un hilo en la historia, y es la hegemonía de una cultura centralista porteña europeizante por sobre cualquier esbozo de construcción de interculturalidad descolonizante que nos de herramientas de convivencia pacífica e inclusiva de la diversidad étnica.

“Lamentablemente fue el Ministro de Educación quién manifiesta desconocer significados y significantes de nuestra Patagonia, de nuestra cotidianeidad, y de nuestro intento de construcción colectiva de una verdadera interculturalidad, erigiéndose en vocero circunstancial de una segunda oleada de conquistadores”.

Poco tiempo después, durante los primeros días del mes de enero de 2017, tuvimos que repudiar la represión a una comunidad mapuche en Cushamen, por parte de fuerzas del gobierno nacional y provincial.



Junto a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y al Concejo Municipal repudiamos en todos sus términos la violencia ejercida hacia miembros de una comunidad mapuche, en las que había niñas, niños, personas mayores y mujeres.

Reproducimos el documento difundido por ADPRA:

“La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina expresa hoy su “enérgico repudio a la represión que se llevó a cabo contra la comunidad mapuche Pu Lof en Resistencia Cushamen, ubicada a 100 kilómetros de Esquel, Chubut, que reclama la tenencia de tierras ancestrales. Lo que ocurre por estas horas en Cushamen es la militarización del lugar y una sangrienta represión de toda una comunidad, la que incluyó a hombres, mujeres y niñas y niños, heridos/as por golpes, por balas de goma

y de plomo, acusados de modo tan erróneo como perverso de ser “terroristas”.

“Días antes una orden judicial dictada por el juez federal Guido Otranto, instruía liberar el corte en las vías en donde transita el tren turístico La Trochita. La medida judicial se efectivizó con 200 gendarmes quienes realizaron un operativo cerrojo, clausurando todos los accesos a las tierras en las que está establecida la comunidad Cushamen. Luego intervino la policía provincial realizando allanamientos sin orden judicial según relatan miembros de la comunidad. El operativo que incluyó golpes y lesiones a niños y niñas, debe ser calificado como un acto de “violencia institucional” por lo desmesurado y por haber sido efectuado con prácticas contrarias a la Ley y al derecho.

“La gravedad de la situación y la amenaza que se cierne sobre un sinnúmero de comunidades de pueblos originarias que habitan en provincias patagónicas ricas en recursos naturales y motiva un urgente pronunciamiento como instituciones defensoras de Derechos Humanos.

La Defensoría del Pueblo de Nación, a través de su Oficina de Derechos de Pueblos Indígenas, se ofreció como facilitadora, actuando como garante u observadora en el conflicto planteado en Chubut desde hace años. Sería indispensable retomar este espacio y sumar el aporte de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADRA), que cuenta con experiencias federales en resolución alternativa de conflictos.

Recordemos que la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, reconoció la preexistencia de los pueblos indígenas y estableció el reconocimiento del derecho de propiedad comunitaria para las comunidades de pueblos indígenas. Por otra parte, nuestro país adhirió voluntariamente al Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre pueblos indígenas y tribales, que establece, entre otras cosas, que no deberá emplearse ninguna forma de fuerza o coerción que viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de los pueblos originarios.



En el año 1992, por ley del Congreso, N° 24.071, se aprobó el Convenio. Pero los tratados internacionales tienen validez mediante dos actos, uno es la aprobación legislativa, por el Congreso, y otro es la ratificación internacional por el Estado, que realiza el Poder Ejecutivo. Esta ratificación demoró ocho años, se hizo en el 2000 y por sus propias normas el Convenio comenzó a obligar a la Argentina en el año 2001. Al ratificarse este Convenio, quedó en claro que el deber de los Estados es el de reconocer la posesión y propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan los pueblos indígenas.

¿Qué lugar ocupa el convenio 169 entre las normas del Estado argentino? Desde 1994, la Constitución Nacional dice que los tratados internacionales tienen jerarquía superior a las leyes nacionales y además prevalecen sobre toda norma provincial, inclusive sobre las constituciones provinciales.

Por otra parte, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, aprobada en 2007, afirma en su Artículo 10: “Los pueblos indígenas no serán desplazados por la fuerza de sus tierras o territorios. No se procederá a ningún traslado sin el consentimiento libre, previo e informado de los pueblos indígenas interesados, ni sin un acuerdo previo sobre una indemnización justa y equitativa y, siempre que sea posible, la opción del regreso”. Dicha declaración también señala el respeto a la propiedad de sus tierras y sus recursos.

“Lamentablemente y pese a todos estos instrumentos internacionales, hay cientos de miembros del pueblo mapuche procesados por usurpación, desobediencia y otros delitos que se les imputan por defender las mismas tierras que todas las normas reconocen que son suyas.

Por estos motivos es imprescindible frenar la represión, desmilitarizar el conflicto, liberar a los detenidos para poder encausar el conflicto de modo pacífico y con el compromiso debido de un Estado que sabe que la reparación a los pueblos originarios está pendiente.

“Es inadmisibles que se elija el camino de la violencia, estigmatizando a una comunidad, avasallando sus derechos consagrados. Es urgente promover un espacio de encuentro multicultural que respete los nuevos escenarios jurídicos donde se puedan expresar las diferencias culturales en un marco de respeto de los derechos humanos y de los derechos que asisten a estos colectivos históricamente oprimidos.

Agradecemos especialmente a comunidades que nos visitan, que confíen en esta institución y, especialmente a aquellas a las que consultamos para la realización de nuestra tarea.

## **Derecho a la Cultura**

### **Ciclo Cultural en el Hogar Emaús**

Durante el año 2016, fuimos parte de los Encuentros Culturales en el Hogar Emaús. La Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó la realización de encuentros culturales que consistieron en diversas actividades a lo largo de 5 meses.

El Hogar Emaús, es el resultado del trabajo conjunto entre el Grupo de Voluntarios Emaús Bariloche y la Municipalidad de Bariloche, y su destinatario es la población en situación de calle de la ciudad. El hogar





funciona los 365 días del año y utilizan el servicio un promedio de 40 hombres en la jornada nocturna y un número menor durante la mañana y la tarde.

En el tiempo que duró la propuesta, un centenar de personas pudieron disfrutar de distintas expresiones de la cultura: se compartió lectura, música, bailes con toda la comunidad; actividad muy celebrada por quienes residen en este lugar.

### **En favor de las Orquestas del Bicentenario**

La Defensora del Pueblo de Bariloche, Andrea Galaverna, dio su apoyo a la continuidad del Programa de la Orquesta del Bicentenario de Bariloche. Todos sus integrantes hicieron conciertos como protesta pública en la Plaza de Los Pañuelos (Centro Cívico), ante la incertidumbre que reina sobre su continuidad, en vista que Nación decidió no apoyarlas.

Lamentablemente, el Programa sufre un proceso de vaciamiento; docentes de todo el país difunden la situación de abandono por parte del gobierno nacional, reclaman sus sueldos adeudados y señalan el impacto negativo de estas políticas en los sectores más pobres

El reclamo se hace extensivo con coros y todas las orquestas del país, tal como lo comentó el director local, Mariano Videla, quien no pierde las esperanzas de que la comunidad de Bariloche apoye el reclamo porque fue un proyecto muy positivo y todos quieren continuarlo. Los chicos y chicas que forman parte de la Orquesta vistieron sus remeras negras con una inscripción "No al cierre", tocaron para el público y juntaron firmas para pedir al gobierno provincial que se haga cargo de su continuidad.



El Programa de Orquestas y Coros Infantiles y Juveniles para el Bicentenario fue creado en 2010 con el objetivo de mejorar el acceso de los niños, niñas y jóvenes a bienes y servicios culturales y el acceso al derecho a la cultura; tender puentes hacia la reinserción de los jóvenes en la escuela; colaborar con la retención escolar; y estimular el contacto y el disfrute de la música.

“El modelo colectivo de enseñanza musical- afirma en los fundamentos de creación- posibilita vincular con la escuela a jóvenes que se encuentran fuera del sistema y colaborar con la retención de aquellos cuya permanencia se halla en situación de vulnerabilidad. El acceso a los bienes culturales modifica ciertas conductas y hábitos, que se reflejan en el fortalecimiento de la autoestima, el aprendizaje del trabajo en equipo, la responsabilidad y la proyección hacia un futuro de realizaciones.”

Para dar cumplimiento a los objetivos del Programa se promueve la enseñanza musical de niños, niñas y jóvenes que integran orquestas y coros; se organizan jornadas de capacitación; se generan espacios

de intercambio de experiencias y se financió desde Nación el pago a docentes, el mantenimiento de los instrumentos musicales.

El Programa contó con más de 130 orquestas, 160 coros, alcanzó a unos 20.000 jóvenes en todo el país, entre los que está la Orquesta del Bicentenario de Bariloche.

Defendemos este proyecto y lo seguiremos defendiendo porque cumplió con sus objetivos de incluir a través del arte y desarrollar el potencial artístico de niños, niñas y adolescentes. Reclamamos a las autoridades su continuidad y también reclamamos por docentes que trabajan en el mismo a lo largo de todo el país.





# 4

## Relaciones Institucionales



En este capítulo nos referimos a las acciones realizadas con otras instituciones, entre ellos las actividades vinculadas a nuestra participación como miembros de la **Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)**, la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y el Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO). Este año fue especial para la Defensoría del Pueblo de Bariloche, porque fue anfitriona del IV Plenario de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

En segundo lugar, mencionamos dentro de este capítulo las **Mesas de Incidencia**, en las cuales buscamos soluciones a diversas problemáticas de manera colectiva, invitando a todos los actores que creemos pueden ayudar a resolverlas.

En tercer término, contamos una actividad que se realizó este año y que nos vinculó con la **Asociación de Turismo Estudiantil de Bariloche (ATEBA)**, articulación que tuvo el objetivo de sensibilizar al sector en materia de Derechos Humanos y que explicamos en extenso en el Capítulo de **“Proyectos Especiales”**.

Por último, enumeramos distintas actividades que realizamos en **escuelas, universidades, centros de jubilados, con otras instituciones** y junto a la **comunidad** en general. También registramos actividades que realizamos junto a otras organizaciones como **“El tren de los derechos”**, el ciclo Cultural en el Hogar **Emaús**; la movilización **Ni Una Menos** aunque serán tratadas en profundidad en el Capítulo “Promoción de Derechos”.

## Plenarios ADPRA

Este año se realizaron los cuatro Plenarios de ADPRA: El primero se realizó en la ciudad cordobesa de Villa Carlos Paz, es segundo en Corrientes; el tercero, en San Miguel de Tucumán; el cuarto en San Carlos de Bariloche.

**El I Plenario (Villa Carlos Paz)**, tuvo como tema excluyente el **aumento de tarifas y de precios**. En esta oportunidad se firmaron varios **Convenios**: uno entre el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (**INADI**) y cada una de las Defensorías del Pueblo presentes, mediante el cual los organismos se comprometieron a colaborar en el desarrollo de políticas que permitan disminuir las conductas y situaciones que atenten contra la convivencia social. En relación a ello hubo dos exposiciones: una sobre “la accesibilidad en la discapacidad”, que estuvo a cargo de la doctora María Schiavoni, y otra acerca de “los movimientos de las tarifas de servicios públicos a la luz de la Constitución Nacional”, que fue abordada por el doctor Jorge Orgaz.

En esta oportunidad también el Defensor del Pueblo de Carlos Paz, Alejandro Luchessi, firmó un Convenio con sus pares de Bariloche y Mar del Plata y la Asociación de Padres de **Turismo Estudiantil** para avanzar en acciones conjuntas tendientes a garantizar la seguridad de egresados/as. También se buscará generar un marco propicio para impulsar un Programa de Cooperación y Asistencia para la ejecución de actividades institucionales, resolución de situaciones y conflictos y problemáticas puntuales como trabajo infantil, trata de personas, ingesta de alcohol y sustancias tóxicas, el horario de ingreso y egreso a los espectáculos públicos, los seguros y cobertura médica, la accesibilidad en el turismo estudiantil, la discriminación y el cumplimiento



de los contratos.

También fue tema del debate en este Plenario la decisión del **PAMI** de recortar la cobertura total del 100% de los medicamentos y la suba de tarifas de servicios públicos básicos como transporte, energía eléctrica, gas y agua. Sobre el incremento en el valor de los boletos **de transporte**, los defensores acordaron un plan de acción y pondrán en conocimiento de los usuarios las formas de acceder a las tarifas sociales.

En otro orden de cosas, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe presentó también plan de trabajo 2016 que realizó junto a UNICEF.

**El II Plenario (Corrientes)** contó entre los temas tratados: **Derechos de Infancia**; se debatió en relación a la opinión emitida por la Dra. Nadina Díaz, Defensora del Pueblo de Río Negro sobre proyecto de crear un área de Defensa de los Derechos del Niño; por otra parte se realizó un análisis sobre la protección de datos que la **ANSES** cede a la Secretaría de Comunicación Pública de la Nación. Resolución sobre Preservación de Datos Personales. Por su parte, la **Defensora del Pueblo de Bariloche**, quien insistió a lo largo del año en la necesidad de que la provincia de Río Negro cuente con una **Defensoría de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes**; propuso el **Análisis del Decreto 820/2016**, el cual modifica el Decreto N° 274/2012, que a su tiempo modificó la Ley N° 26.737, la cual tuvo finalidad establecer **límites a la titularidad de tierras rurales por extranjeros** en el territorio de la República Argentina; por otra parte solicitó se contemple que los Observatorios Electorales que funcionan en el ámbito de las Defensorías del Pueblo analicen el proyecto oficialista de **reforma electoral** tendiente a aplicar, entre otros puntos, el voto electrónico en 2017.

También se debatió en relación a la baja de la línea de créditos **PROCREAR** por parte del Banco Hipotecario.

En el marco de este Plenario realizado en Corrientes, la Defensora del Pueblo de Bariloche, participó de la **Jornada Taller sobre Maternidad Adolescente**, abordajes desde las políticas públicas, organizada por la Red de Infancia de ADPRA, conformada por la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de la provincia de Santa Fe que cuenta con el apoyo de Unicef, en la cual se refirió al tema desde una perspectiva de género.

La Defensora de Bariloche también llevó al debate de ADPRA la urgente necesidad de profundizar acciones en lo que refiere a reflexionar, debatir y analizar las **políticas públicas vinculadas a géneros**. Las manifestaciones multitudinarias ocurridas en el país bajo la convocatoria “**Ni Una Menos**” (3 de Junio) y Paro Nacional de Mujeres (19 de noviembre), reclaman un posicionamiento claro de ADPRA al respecto. Por tanto, creyó oportuno determinar actividades a realizar el año próximo conjuntamente con la Red de Mujeres y FIO. En relación a ello, se resolvió en el IV Plenario que la Defensora de Bariloche coordinaría la **Red de Género de ADPRA**.

Fueron temas arduos y de constante presencia **los aumentos de Tarifas en Servicios Públicos**, medida del actual gobierno que provocó una seguidilla de recursos de amparo que logró frenar aumentos totalmente desmesurados; las medidas judiciales desembocaron en obligar a la realización de audiencias públicas que culminaron con la reducción de los aumentos del gas a un promedio de 500% de aumento.

También fue tema el mecanismo de asesoramiento legal que se determinó en la denominada “reparación histórica” de **jubilados**, política que culminó en un convenio entre ANSES y ADPRA, para que algunas Defensorías presten asesoramiento, en la provincia de Río Negro se resolvió que sería la Defensoría de Provincia la encargada de hacerlo.

**El III Plenario (San Miguel de Tucumán)**, que fue realizado en el marco del año del Bicentenario de nuestra Independencia, debatió la problemática de las altas comisiones que cobran las tarjetas de crédito y se resolvió aceptar la propuesta por la Defensoría del Pueblo de Córdoba para solicitarle a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia que amplíe la investigación sobre la totalidad de las empresas operadoras del

Sistema de Pagos Electrónicos.

Respecto de esta situación, se decidió: solicitar a la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia que se investigue a las empresas PRISMA Medios de Pago S.A, perteneciente al grupo Visa, y a la firma FIRST DATA CONO SUR S.R.L, perteneciente al grupo MASTERCARD, por conductas



que perjudican a los comercios que contratan sus servicios; solicitar al Banco Central de la República Argentina (BCRA) que instrumente de manera urgente las recomendaciones de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia para que cualquier terminal pueda usarse para procesar transacciones con todas las tarjetas y así evitar que se termine duplicando los costos por el mismo servicio; solicitar a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo que determine las responsabilidades por incumplimiento y aplique las sanciones que correspondieren a las empresas antes citadas.

También se planteó la necesidad de realizar un seguimiento sobre el proyecto de ley de Reforma Política y la supervisión de la hipotética implementación de la Boleta Única electrónica en todo el país, como ya sucedió

en la Ciudad de Buenos Aires.

En este Plenario también se decidió la creación de nuevas Defensorías del Pueblo en la Región Patagónica, una de las más afectadas por los incrementos en las tarifas de los servicios públicos.

Además, se abordó la problemática del trabajo infantil, mediante la propuesta de elaborar una campaña de concientización social, en el marco de la Red de Infancia de ADPRA; y se aprobó un proyecto de la Defensoría del Pueblo de la Banda para resolver los inconvenientes con el agua que hay en un barrio de esa Ciudad.

## Bariloche fue sede del IV Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), realizó entre el 2 y el 4 de noviembre su IV Plenario en la ciudad de Bariloche. La Defensora anfitriona, la Dra. Andrea Galaverna, dio la bienvenida a medio centenar de participantes que se reunieron para debatir una agenda de temas entre los que figuraron el **peligro de la extranjerización de la tierra y recursos naturales; consumos problemáticos** y políticas integrales para Niñas, Niños y Adolescentes; Ley de **Acceso a la Información Pública**, Convenio entre ADPRA y **ANSES** en relación a la denominada “reparación histórica” a jubilados; nueva ley electoral; y las distintas acciones vinculadas a prevenir las **violencias de Género**, entre los principales.

Durante la apertura, la Dra. Galaverna, agradeció la presencia de defensores y defensoras de todo el país y dio paso a un emotivo saludo en lengua originaria, efectuada por el Espacio de Articulación Mapuche,





representado por Anahí Mariluan y Sandro Rivas Pichikura quienes dieron la bienvenida a su territorio, hoy municipio intercultural. “Le damos la bienvenida a este territorio que ancestralmente se llamaba Tekel Mapu, Furiloche y les deseo que en este encuentro ustedes tengan buena palabra, buen pensamiento, que circule el buen consejo. Les decía que en este territorio estaba Antonio Modesto Inacayal, tenía su ruca entre el río Ñireco y el río Ñirihuau y era un lonco mapuche y tehuelche. Queremos que nos escuchen, creemos que hay un avance como decía la Defensora, un avance muy importante a nivel municipal porque el año pasado se declaró a Bariloche ciudad intercultural, hay una Carta Orgánica que nos reconoce, hay un avance que se logró por las organizaciones mapuches pero es una Ley que puede quedar en letra muerta. Por eso agradecemos la invitación, para decirles que tenemos la Ordenanza, que la estamos llevando adelante con muchos inconvenientes, pero sabemos que si no le metemos fuerza entre todos esta comunidad no se va a transformar en intercultural. Tenemos que construirla como tal porque Bariloche era reconocida como la Suiza Argentina, negando e invisibilizando a los pueblos originarios. Generalmente se nos vincula a la tristeza, al dolor, que eso está, pero nosotros proponemos también poder cantar, poder bailar, y que ustedes aprendan la belleza de nuestra cultura. Tenemos mucho para aportar”.

Anahí Mariluan cantó una canción de su autoría y dio la bienvenida con estas palabras: “sonríe nuestro corazón cuando hay gente que escucha”. “Quería ofrecerles un regalo- continuó-, ustedes están en una ciudad ceremonial, les voy a contar una pequeña epopeya y regalarles un canto. En 1792 en las orillas de la conformación del Estado argentino llega desde Chiloé el franciscano Menéndez con 40 milicianos a orillas de este lago que está aquí como testigo. Esta gran operatoria de inteligencia, en donde se registraba cómo estaba organizado nuestro territorio y nuestros lamienes. Un mapuche ve la embarcación de Menéndez y huye



asustado, luego vuelve otro lamien y le hace esta gran pregunta: '¿Usted es gente de paz y de buen corazón?', cuando fray Menéndez contesta que sí, ellos, mis lamienes, nuestros espíritus que están vivos en nosotros, le contestan con un canto de bienvenida. Yo compuse un canto de bienvenida que dice "Nosotros seguimos en nuestro corazón, nosotros seguimos siendo gente de paz y de buen corazón". Me despido con esa gran pregunta, los pueblos originarios estamos, registrar ese otro y nosotros de manera consciente cuando se trabaja con la gente es un deseo a través de nuestro canto."

Acto seguido, el vicepresidente de ADPRA, Fernando Said Juri (Defensor del Pueblo de Tucumán) por ausencia del Presidente de la Asociación y defensor del Pueblo de CABA, Alejandro Amor, agradeció a los/las organizadores del Plenario y manifestó su deseo de que el mismo sea productivo.

El Plenario fue declarado de Interés Municipal (Declaración N° 209-CM-16) y de Interés por parte de la Legislatura de la provincia de Río Negro. Publicamos a continuación el Documento consensuado por todas las Defensorías presentes el día 4 de noviembre de 2016

### **ADPRA rechaza el Decreto que flexibiliza la venta de tierras a extranjeros**

Defensores del Pueblo de la República Argentina, reunidos en el IV Plenario de ADPRA en la ciudad de Bariloche, expresaron su rechazo al Decreto que pretende modificar la Ley Nacional 26.737, denominada Tierras Rurales-Régimen de Protección, por considerarlo contrario a la Ley.

Varias provincias del país ya interpusieron acciones de amparo solicitando la inconstitucionalidad de dicho Decreto por atentar éste contra el espíritu de la norma sancionada por el Congreso de la Nación. El propio título de la Ley indica su espíritu proteccionista respecto a los recursos naturales y mantiene la vigencia de los principios de protección ambiental y soberanía nacional que enarbola.



Al emitirse este nuevo Decreto se establecen figuras jurídicas no previstas, se afecta la división de poderes y las autonomías provinciales, puesto que no sólo flexibilizan los requisitos a extranjeros para adquirir tierras y desregula los controles, sino que puede provocar daños irreversibles ante la invocación de derechos adquiridos por parte de poderosas personas físicas o jurídicas extranjeras, quienes no sólo adquieren la propiedad sino recursos naturales estratégicos.

Otra objeción señalada por Defensores y Defensoras del Pueblo del país, es que dicho Decreto no contiene normas sobre materia fiscal de alcance a extranjeros, como tampoco intervención de la AFIP o la Unidad de Información Financiera, provocando que sea más fácil para un extranjero comprar tierra que un auto de \$70.000 donde para titularizarlo debe obtener de AFIP el correspondiente Formulario.

Recordemos que la Ley 26.737 estableció en un 15% el límite a toda titularidad de dominio o posesión de tierras rurales a partir de lo cual los extranjeros no podía adquirir más de mil hectáreas (arts. 8 y 10). El decreto 820/16 flexibiliza los requisitos y los límites para que extranjeros o empresas por ellos constituidas adquieran tierras en nuestro país, bajo pretexto de alentar inversiones. Defensoras y Defensores consideran que de este modo se altera el espíritu de la Ley, por lo tanto, es pasible de ser objetado por inconstitucional.

Ante la gravedad institucional que implicaría la alteración de una Ley nacional mediante un Decreto, miembros de ADPRA, a iniciativa de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, expresa su rechazo y anuncian que formularán presentaciones correspondientes para ser entregadas ante el Poder Ejecutivo Nacional.

Participaron del IV Plenario de ADPRA las Defensorías del Pueblo de Bariloche, Provincia de Río Negro, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia de Santa Fe, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes de Santa Fe; provincia de Santiago del Estero, Provincia de Chaco, ciudad de Virasoro (Corrientes); ciudad de Paraná; provincia de Córdoba, ciudad de Río Cuarto; ciudad de Centenario (Neuquén); Ciudad de Zapala (Neuquén); ciudad de San Martín de los Andes (Neuquén); provincia de Chubut; Partido de Escobar; ciudad de La Plata; provincia de Buenos Aires, Partido de Pueyrredón; partido de Vicente López; partido de Pilar, partido de Morón; Defensorías de Niños, Niñas y Adolescentes de La Pampa; Defensoría del Pueblo de Nación.

## **Jornada Taller Juventudes y Derechos en conflicto: Abordajes desde las Políticas Públicas**

En el marco de la IV Plenaria de ADPRA, organizamos en Bariloche la Jornada Taller “Juventudes y Derechos en conflicto: abordajes desde las Políticas Públicas” junto a la Red Nacional de Defensorías por los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y el apoyo de UNICEF.

[https://www.facebook.com/pg/defensoriadelpueblo.debariloche/videos/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/defensoriadelpueblo.debariloche/videos/?ref=page_internal)

Participaron de su apertura la Dra. Analía Colombo, Defensora de Niños, Niñas y Adolescentes de Santa Fe; la Dra. Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de Bariloche; el decano de la Universidad del Comahue de Bariloche, Mg. Víctor Báez y el Lic. Martín de Paula, en representación de UNICEF. (Ver Capítulo 3. Promoción de Derechos)



## Creación de un área de Defensa del Turista

En oportunidad de celebrarse el IV Plenario, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Andrea Galaverna, firmó un Convenio de Cooperación con el Defensor del Turista y del extranjero de la Defensoría del Pueblo de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, Sr. José Palmiotti. Mediante este acto quedó formalmente creada un área específica que funcionará dentro de la Defensoría del Pueblo de Bariloche.

La ceremonia se realizó el 2 de noviembre en la ciudad de Bariloche, en el marco del IV Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). Participó de la firma el intendente municipal, Gustavo Genusso, acompañado por el Secretario de Turismo y Producción local, Marcos Barberis.

La Dra. Galaverna destacó la importancia de trabajar de modo articulado con el sector y en defensa de los derechos. Mientras que el Intendente afirmó que es obligación del Estado Municipal cuidar el patrimonio natural y urbano, pero también a todos los que nos visitan para “que se sientan seguros y contenidos”. En tal sentido, celebró el trabajo realizado este año por la Defensoría del Pueblo local, que capacitó a coordinadores que trabajan en relación a la Asociación de Turismo Joven, promoviendo derechos.

La oficina que se abrió en la ciudad se sumó a las diez que ya existen en otros destinos turísticos del país. El defensor del Turista de CABA, José Palmiotti explicó que Argentina es “pionera” en el mundo con un organismo de estas características e incluso reveló que se presentó un proyecto de creación del Defensor del Turista a nivel nacional.

“El Ministerio de Turismo está para promocionar y nosotros estamos para defender los derechos a través de las defensorías del pueblo, que son los derechos humanos, y nos basamos en la premisa de la Constitución



La **Defensoría del Pueblo de Bariloche** cuenta con un área de Defensa del/de la Turista. La oficina de la ciudad se suma a otras diez que ya existen en destinos turísticos del país y que funcionan en el ámbito de Defensorías del Pueblo. Su finalidad es la de asistir, acompañar y proteger los derechos y garantías de turistas nacionales o provenientes de otros países; con un dispositivo especialmente preparado para la defensa de los derechos de niñas, niños, y adolescentes que realizan su viaje de egresados a la ciudad.

La intervención del área será siempre subsidiaria de la competencia de la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor (OMIDUC) que funciona en el ámbito municipal e interviene cuando se vulnera algún derecho de éstos. La Defensoría, en cambio, interviene ante la afectación de derechos humanos o bien, para ayudar a visitantes a gestionar trámites de distinta naturaleza, como por ejemplo pérdida de documentación, gestiones por motivos de salud, entre otros.

La iniciativa articula acciones entre el Estado Municipal y el sector turístico en beneficio de quienes visitan nuestra querida ciudad.



Defensoría del Pueblo de Bariloche

**¿Dónde nos puede encontrar?**

**Quaglia 740**, de lunes a viernes de 8 a 15 horas | **Tel:** (294) 442 4121 / (294) 15 466 5062  
[www.defensoriabariloche.gob.ar](http://www.defensoriabariloche.gob.ar) | [prensa@defensoriabariloche.gob.ar](mailto:prensa@defensoriabariloche.gob.ar) | [defensoria@defensoriabariloche.gob.ar](mailto:defensoria@defensoriabariloche.gob.ar)  
**Facebook:** Defensoría del Pueblo de Bariloche | **Twitter:** @DefensoriaBrc

Nacional de que todo extranjero que visita nuestra tierra tiene los mismos derechos que nosotros”, aclaró el funcionario porteño.

La firma del Convenio fue acompañada por defensores del pueblo de varias provincias del país, quienes participaban del IV Plenario de ADPRA; el presidente de la asociación de Turismo Estudiantil, Néstor Denoya y el referente de Defensa del Consumidor (OMIDUC), Néstor Penea. El acuerdo celebrado tiene por objeto establecer la cooperación y asistencia interinstitucional, a fin de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante la puesta en marcha y funcionamiento del área de Defensa del Turista en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de San Carlos de Bariloche, Provincia de Río Negro.

La finalidad principal de dicha área radicará en la asistencia, acompañamiento y protección de los derechos y garantías de los turistas y el extranjero; con especial consideración en el colectivo de niñas, niños, y adolescentes que visitan la ciudad de San Carlos de Bariloche en viaje de egresados; y el cumplimiento de las leyes vigentes que los protegen.

La intervención del área será siempre subsidiaria de la competencia de la Oficina Municipal de Información y Defensa del Usuario y Consumidor de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche (conforme Ordenanza 1934-CM-09).

Sin perjuicio de las competencias de cada organismo y de la cooperación entre los mismos, las acciones referidas en la cláusula primera y segunda podrán comprender:

- Asistencia técnica y operativa para la creación, puesta en marcha y seguimiento del área de Defensa del Turista que en el futuro se cree en la Ciudad de San Carlos de Bariloche.
- Promoción sobre los derechos y garantías de los turistas.
- Actividades vinculadas al ejercicio del Turismo Responsable, en particular, sobre la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo; del turismo accesible; y sustentabilidad medioambiental.
- Generación de redes de colaboración y oficinas de enlace entre la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y área de Defensa del Turista en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

La actividad de ADPRA de este año fue intensa y se destacan varios pronunciamientos en relación a hechos de fuerte impacto social: como en oportunidad de los tarifazos en los servicios de gas y luz; en relación al abordaje de casos de jubilados afectados por la denominada “reparación histórica”; también reclamó por la detención arbitraria de la diputada del Parlasur, Milagro Sala; y se sumó al repudio por los dichos sexistas y misóginos del cantante Gustavo Cordera.

Al comenzar 2017, ADPRA condenó la represión y el desalojo de la comunidad mapuche en Cushamen. En el mes de enero la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) también repudió las declaraciones del Director General de Aduanas, Juan José Gómez Centurión, quién negó que en

Argentina hubo un plan sistemático de desaparición de personas, cuya existencia se demostró en los juicios por la Verdad, acción conocida como Plan Cóndor; negando un genocidio que ocurrió en la historia reciente, el terrorismo de Estado que imperó desde 1976 hasta 1983 en el país.

Por último, y también durante los primeros días de 2017, ADPRA se pronunció en contra del DNU que modifica la Ley de Migraciones vigente: “ADPRA refuerza más que nunca su compromiso en la protección de los derechos de las personas migrantes y repudia la modificación arbitraria y regresiva de una ley que es considerada modelo en el mundo entero”. Afirmó en un comunicado que se refiere a la Ley de Migraciones 25.871 y a la Ley de Ciudadanía 346 y en él se señala que los DNU son regresivos y atentan con derechos humanos ya consagrados.

Durante el presente año, la Asociación de Defensores y la Defensora de Bariloche en particular, volvieron a reclamar como años anteriores, el urgente nombramiento del Defensor/ra del Pueblo de Nación y del Defensor/ra de Niños, Niñas y Adolescentes de Nación, un reclamo que actualizamos en vista a que se trata de una importante deuda del Estado.

En otro orden de cosas, este año también celebramos un Convenio de cooperación mutua con la Defensoría del Pueblo de Neuquén. En el mes de marzo la Municipalidad de Bariloche y la Defensoría local suscribieron un convenio que entre sus objetivos tuvo el de fortalecer las herramientas de mediación para la resolución de conflictos en el ámbito de la administración municipal.

Por último, también tuvimos celebraciones especiales, como los 25 años de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, la Defensoría más antigua del país, un hecho que no podemos dejar de destacar.

## **La Defensora del Pueblo de Bariloche habló sobre el acceso a la Salud en el Plenario del Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO)**

La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Andrea Galaverna, participó junto a representantes de diferentes

países de América Latina y el Caribe de la VII Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO).

La misma se realizó en la Ciudad de Buenos Aires durante los días 19 y 20 de Mayo, en la que se llevaron a cabo diversos paneles que trataran diferentes cuestiones vinculadas a la protección de los derechos humanos y a la institución del Defensor del Pueblo.

La primera mesa abordó el tema de derechos humanos en las grandes metrópolis y participaron como expositores los defensores del pueblo de la Ciudad de México, de Montevideo, de Cali y de Buenos Aires. En las restantes mesas se abordaron temas relacionados a



adultos mayores, Niños, Niñas y Adolescentes; Trata de personas, discriminación por preferencias sexuales, la ciencia y la calidad de vida, el derecho a la cultura, la gestión de conflictos y el análisis de experiencias de la institución en otras partes de la región. La Defensora del Pueblo de Bariloche expuso, por su parte, una ponencia titulada **“El derecho a la Salud desde la Perspectiva de una Defensoría del Pueblo local”**.

Por otra parte, agradecemos a Elena Goiriena, de la Defensoría del Vecino de Montevideo e integrante de FIO, quien nos visitó en nuestra sede en Bariloche.

## Mesas de Incidencia

### Durante 2016, realizamos 16 Mesas de Incidencia

Denominamos Mesas de Incidencia, a espacios de trabajo en los que mediante el diálogo buscamos de manera colectiva una solución a la situación que atraviesa una problemática determinada. Nuestra principal herramienta de trabajo son las palabras, base de un diálogo destinado a forjar un vínculo en pos del entendimiento. Desde esta Defensoría pretendemos hacer circular la palabra 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 elemento primordial para generar confianza.

Este año valoramos como positivo y necesario debatir junto a los actores involucrados y preocupados, por ejemplo, por el destino del Mercado Municipal. El Mercado Comunitario tiene una historia, de modo que acumuló experiencias que creímos posible ponderar y potenciar. La amenaza de perder lo hecho durante los



años anteriores, constituyó un motivo de temor, el temor de poner en suspenso el derecho a la alimentación adecuada, la soberanía alimentaria, el derecho al trabajo, reconocidos tanto en la Constitución Nacional como en la Carta Orgánica Municipal. Sin lugar a dudas, nuestro Mercado Comunitario fue una experiencia exitosa, permitió articular la producción local y regional con el consumo, generando oportunidades para mejorar la alimentación y el acceso a ella de las poblaciones más vulnerables mediante la venta directa en el mercado y fundamentalmente por el trabajo realizado por los nodos que permitió llegar eficazmente a los barrios, garantizar alimentación saludable, proveyendo de frutas y verduras a familias, que podían acceder a ellos con precios justos y directos, lo cual impactó de modo decidido sobre sectores vulnerables y pequeños productores



y productoras. Estamos persuadidos de que es imprescindible mantener este modo de comercialización en un contexto inflacionario como el actual en el cual, el Estado tiene que cumplir un rol central para evitar abusos en las cadenas de intermediación. En relación a esta problemática elaboramos una Recomendación que adjuntamos en el apartado respectivo (Capítulo Área Legales) y que creemos colaboró con argumentos para defender el sostenimiento de este importante proyecto comunitario.

También intervenimos en relación a la demanda del agua en determinados barrios. El derecho humano al Agua es fundamental, por lo tanto acompañamos la solicitud de vecinos del barrio Barde el Vivero y en Valle Azul.

Trabajamos para que vecinas y vecinos accedan a otros servicios elementales como luz en Villa Atalaya y volvimos a reclamar en nombre de vecinos del Edificio Chic, que esperan la solución a un grave problema que ocasiona en los cimientos del edificio el Arroyo sin nombre, aún sin resolver, pese a la gravedad del planteo. También promovimos una mesa de trabajo por la inseguridad en el barrio El Mallín.

El cambio de gobierno suscitó una mesa de trabajo especial con adjudicatarios del Plan Procrear II, que vieron afectada la ejecución de la construcción de viviendas de 170 familias por demoras del Banco. Por efecto de la devaluación y las demoras reclamaron a funcionarios locales, provinciales y nacionales. La Defensora del Pueblo de Bariloche decidió intervenir de modo decidido para encausar el conflicto suscitado, se entrevistó con Sergio Corradi, responsable del PROCREAR a nivel nacional, comprometiéndolo a visitar Bariloche. Las



gestiones fueron positivas y culminaron con el agradecimiento de demandantes.

También se intervino en virtud de la solicitud de una mediación en el caso de la Cooperativa de Viviendas Rucas del Sur Ltda . Y con acuerdos en el caso de un conflicto entre feriantes y Municipio.

Otra mesa de incidencia la generó la necesidad de contar con un protocolo que resguarde la identidad de estudiantes en contexto de viajes, en vista a que habían trascendido a la prensa la identidad de menores de edad, esta mesa tuvo como protagonistas a la policía y la Asociación de Turismo Estudiantil.

Una de las últimas del año fue la que culminó con un acta acuerdo entre la dirección de Radio Nacional Bariloche y el Equipo de Comunicación Pulafkenche, quienes solicitaron la continuidad del espacio radial,



interrumpido prácticamente todo el año. El acompañamiento a pueblos originarios se materializó en otras acciones como la elaboración de una Recomendación de Interculturalidad y la denuncia pública por el desalojo violento ocurrido en Cushamen, Chubut, durante los primeros días de enero de 2017.

## **Articulación con el Sector Turístico**

Este año realizamos una articulación importante con el sector turístico, en vista a la necesidad de capacitar al sector en derechos humanos. La información podrá conocerse en detalle en el Capítulo 5 de “Proyectos Especiales”; pero no queremos dejar de mencionar la importancia institucional de haber podido realizar una importante actividad de capacitación con operadores de turismo. Se trató de una propuesta pedagógica muy enriquecedora y que promete continuar. La misma se realizó en Bariloche, en Mar del Plata y en CABA con una

importante presencia de trabajadores del sector, cerca de 2000 personas que pudieron capacitarse.

La propuesta de trabajo con el sector turístico también se materializó con la apertura de un espacio de atención para el turista y la participación de la Defensora del Pueblo de Bariloche como disertante en la Feria Internacional del Turismo, realizada en CABA en el mes de noviembre.

## Con instituciones educativas

Desde el inicio de la gestión fue constante el contacto con escuelas y universidades. Este año recorrimos varios establecimientos educativos difundiendo el trabajo que realiza la Defensoría del Pueblo de Bariloche, y fuimos muy demandadas luego de una seguidilla de femicidios que ocurrieron en la ciudad y en el marco de las movilizaciones del #Ni una Menos y el Paro de Mujeres.

La Defensora dio charlas de sensibilización en género en el CEM 99, ESJ Nº 3; el Instituto de Formación Docente, carrera de Enfermería del CRUB y otros establecimientos educativos. Impartimos una jornada de Educación Sexual Integral en la Escuela Secundaria de Jóvenes Nº 3, a quien acompañamos también en su proceso de solicitud de un establecimiento para funcionar, aportando una cartelera de comunicación para el



nuevo establecimiento y acompañando al primer grupo de egresados y egresadas de dicha propuesta educativa.

Visitamos varias escuelas de Bariloche hablando de derechos y contando qué hace la Defensoría del Pueblo local: Estuvimos en el CEM 99; estuvimos en la Escuela 310, recordando las jornadas del 16 y 17 de junio de 2010 cuando fueron asesinados tres jóvenes en manos de la policía local. También estuvimos en el CEM 123 hablando de participación política, invitadas por docentes de Metodología y Lengua. Visitamos el Colegio San Esteban, el Colegio Antu Ruca y estuvimos en el CEM 33.

Fuimos muy demandados debido a la preocupación que suscitó el tarifazo de servicios públicos, preocupación que acompañamos con charlas en centros de jubilados, juntas vecinales y en la materialización de un recurso de Amparo, la elaboración de dos Recomendaciones y acompañando a organizaciones de bien

público para conseguir una tarifa social.

Mencionamos relaciones institucionales que se vieron fortalecidas en diversas acciones como nuestra participación en el Proyecto “Tren de los Derechos” (ver Promoción de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes); el acompañamiento en el ciclo cultural realizado en el hogar de tránsito Emaús (Ver promoción del Derecho a la Cultura); y las capacitaciones y actividades que realizamos junto a la Universidad Nacional del Comahue y la Universidad Nacional de Río Negro. Destacamos la presentación del resultado de un año de trabajo en el Proyecto “Paseo de la Memoria”, realizado junto al Centro Regional Universitario Bariloche en momentos en que se conmemoraban 40 años del último Golpe de Estado. Destacamos también nuestro lazo con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo, con quien celebramos la recuperación de dos nuevos nietos y renovamos nuestro compromiso por recuperar a los casi 400 que faltan.

Destacamos este año la realización de un proyecto ambicioso como fue la realización de una Diplomatura dictada junto a la Universidad de Río Negro y la Defensoría del Pueblo de Nación (Ver Proyectos Especiales).

No nos olvidamos de mencionar que estuvimos en las calles defendiendo la continuidad de las **Orquestas del Bicentenario**, un proyecto de inclusión mediante el arte que seguiremos defendiendo en el convencimiento de que la música es una poderosa herramienta de transformación social, especialmente para niños, niñas y adolescentes.

También estuvimos en las calles junto a organizaciones de mujeres, pidiendo que se respeten nuestros derechos; también estuvimos en ocasión de celebrarse la XX Semana de Acciones por los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; el 10 de diciembre, reclamando por el respeto de los Derechos Humanos y contra la violencia institucional; también acompañamos a colectivos mapuches que expresaron su repudio a la represión de su pueblo en Cushamen, Chubut.



Participamos de algunas celebraciones como el Aniversario de la ciudad; el Día de la Tradición. También celebramos el día de la Enfermería en el Hospital Regional y junto a los inmigrantes chilenos que recordaron el aniversario de la muerte del ex presidente Salvador Allende, entre otras actividades.

## Participación Ciudadana

El 6 de octubre fuimos invitados/as a participar del Día de la **Participación Ciudadana**. En mayo de este año se sancionó una Ordenanza que crea el Día de la Participación Ciudadana en el calendario Municipal. La iniciativa fue del Centro Patagónico para el Fortalecimiento de la Gestión Pública. El objetivo, que fue presentado a través de la banca del vecino/ de la vecina, tiene el objeto de difundir herramientas de participación que existen en la ciudad y que la comunidad las conozca, con el fin de que ciudadanía piense y tome conciencia sobre la importancia y el efecto transformador de la participación en la vida de la comunidad.



Se eligió el 6 de Octubre debido a que este día se recuerda la primera reunión de la Convención Municipal Constituyente, que incorporó diferentes mecanismos de participación en la Carta Orgánica como la Iniciativa Popular, el Referéndum, la Audiencia Pública, Consejos Asesores temáticos, Presupuestos participativos, la Banca del vecin@, Consejo de Planeamiento Estratégico, entre otros.

Esta iniciativa busca “fomentar el interés, la participación y por sobre todas las cosas los derechos”, según sus organizadoras. De las actividades participó la Defensora Andrea Galaverna, quién celebró la iniciativa y la necesidad de difundir acciones que generen vínculos participativos y solidarios para fortalecer la democracia.

En relación al tópico “Participación Ciudadana” se solicitó mediante un escrito a la legisladora Mariana Domínguez, quien forma parte de la Comisión de Educación y Comunicación Social Legislatura de la Provincia

de Río Negro que mediante un proyecto permita incorporar en la curricula escolar, un entrenamiento cívico, relacionado a las obligaciones que como ciudadanos y ciudadanas tenemos en los procesos electorales.

Dicho escrito destaca que a la largo de este gestión se tomó como eje de trabajo la promoción y protección de derechos políticos, en sentido general y en sentido particular y en referencia a personas con discapacidad y jóvenes de 16 años. En 2015 y anticipándonos a un tupido calendario electoral se decidió realizar una experiencia de Observación Electoral con el propósito de llevar adelante un monitoreo sobre el cumplimiento de la normativa vigente y de los procedimientos que deben implementarse para garantizar el pleno acceso al voto.

Como primer paso firmamos un Acuerdo de Cooperación entre la Defensoría del Pueblo y el Centro Regional Universitario Bariloche de la Universidad Nacional del Comahue, mediante el cual se decidió impulsar un Observatorio Electoral. Cabe destacar que el Observatorio se enmarca en el conjunto de objetivos que la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche ha definido para el Observatorio de Derechos constituido en su Resolución N°78 del 20 de abril de 2015.

El Acuerdo Marco de Cooperación con el CRUB proporcionó herramientas metodológicas que permitieron realizar una observación rigurosa y lo efectuado a lo largo del año fue avalado por la Justicia Electoral Nacional y Provincial y Mediante Resolución N° 35/2015 SAE, y fecha 13 de octubre, por el Poder Judicial de la Nación quien autorizó al Observatorio Electoral de Bariloche a “desempeñar tareas de acompañamiento cívico electoral, durante las elecciones generales, convocadas para el 25 de octubre del corriente en la ciudad, de conformidad con lo dispuesto en la Acordada NI 120/11 CNE”. Por otra parte, y conjuntamente con las Defensorías del Pueblo nucleadas en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), realizamos tareas de veeduría durante los comicios.

Observamos elecciones provinciales, municipales y nacionales y al finalizar registramos algunas conclusiones: Entre las principales que Bariloche, y la provincia de Río Negro, no contaban con experiencias del tipo y la que realizamos junto al CRUB fue exitosa, por lo tanto dejamos no sólo la experiencia, sino las bases de un Observatorio Electoral que puede funcionar de modo permanente y pueda replicarse en distintas localidades de la provincia. **De hecho, se replicará esta experiencia en las próximas elecciones de medio término 2017 en dos ciudades, Bariloche y General Roca.**

Por otra parte, destacamos especialmente haber provocado un modo de participación ciudadana innovador y estimulante. En términos generales, resultó evidente la necesidad de formar más a las autoridades de mesa. Capacitamos a más de 3000 personas, pero aún así se plantearon inconvenientes. Ser autoridad de mesa constituye una carga pública, por tanto es una responsabilidad del Estado formar debidamente a la población en esa responsabilidad. “La Defensoría del Pueblo de Bariloche considera que debe revalorizarse el rol ciudadano al respecto, por lo tanto sugiere trabajar articuladamente con el Ministerio de Educación a fin de que el aprendizaje que implica la tarea se pueda incluir en estudiantes secundarios que cursan cuarto y quinto año. Además de ello, debería intensificarse la formación durante el año electoral, que ésta sea obligatoria y más intensa”.

**Por otra parte. La defensora se refirió en varias oportunidades a la necesidad de revisar el**

**mecanismo de elección del Defensor(a) del Pueblo para dar mayor participación a la ciudadanía en la elección, incluso presentó al Concejo Municipal por segunda vez un proyecto de reforma de la Ordenanza 1749 para su tratamiento.**

Mediante una nota periodística, la Defensora expresó: “Suscribo a las expresiones de la ex defensora del Pueblo de Ciudad, Alicia Pierini, quien advierte sobre la urgente necesidad de modificar la Ley que establece los mecanismos de selección de Defensor o Defensora del Pueblo de Nación. “En el reciente fallo vinculado a aumento de tarifas, la Corte Suprema de Justicia de la Nación le indicó al Congreso que no debe elegir Defensor(a) del Pueblo, cargo vacante hace más de siete años.

“Pierini advierte que sería conveniente que antes de que se apure la designación, se revise el mecanismo de selección establecido en la Ley 24.284 y modificatoria, mecanismo que califica como “inaceptable” e incongruentes con la naturaleza de la institución.

El Defensor del Pueblo- afirma la ex secretaria de DDHH de Nación, fue pensado constitucionalmente desde otra concepción y otra utopía: la de una democracia consensuada y transparente. Un cargo de tanta responsabilidad no debiera ocuparse sin concursar, sin audiencia pública, sin garantía de autonomía y autarquía, sin sana lógica en las reglas de elección y de gestión” . . “Hubo y hay mejores sistemas, como el de la Ciudad Autónoma, donde siempre se concursó, con currículum documentado y con avales, audiencia pública, comunicación abierta, para recién al final de ese proceso cerrar el acuerdo político legislativo”.

“La elección de la Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual actual también siguió este procedimiento.

“Hace dos años, la Defensoría del Pueblo de Bariloche elaboró una Recomendación en la que sugería que Bariloche también cambiara el modo de elección del Defensor/Defensora del Pueblo local, para prever una instancia de participación democrática, que hoy no existe.

“Creemos que estamos a tiempo de abordar este tema, profundo y necesario, en vista a la institución que vela por los derechos de todas las personas. A nivel local y a nivel nacional. Por tal motivo hago un llamado a nuestros representantes para modificar la normativa en base a mecanismos ya consensuados y que resultan más justos y transparentes.”

*El proyecto no fue considerado por el Concejo Municipal, por lo que llegamos al fin de la gestión sin cambios*

## **Adultos mayores**

En relación a Adultos Mayores, continuamos articulando con distintas instituciones. Participamos del Consejo Municipal de Adultos Mayores; y gestionamos ante delegados de PAMI, en momentos en que se suspendió la venta de medicamentos en Bariloche.

Por otra parte, El 3 de junio, se realizó una reunión en la sede de la Defensoría del Pueblo de Bariloche en la que se decidió realizar en breve una asamblea diagnóstica para monitorear problemáticas vinculadas a adultxs mayores. Participaron la Defensora del Pueblo local, Andrea Galaverna y varias instituciones que están



relacionadas con esta población: Consejo de Adultos Mayores, PAMI, Desarrollo Social de Nación, Desarrollo Social de Provincia y el Hospital. En esta reunión se decidió que la Defensoría acompañaría la organización de tal asamblea.

La Defensora del Pueblo participó del 1° Seminario Internacional sobre políticas de Estado para Personas Mayores que se realizó en Bariloche. Estuvieron presentes en el acto de apertura el Intendente, Gustavo Genusso, el Decano de la Universidad Nacional del Comahue Bariloche, Mg. Víctor Báez y el Dr. Santiago De Giovanni, organizador del evento. El Seminario se desarrolló desde el 24 hasta el 26 de Octubre. Participan especialistas de varios países y las temáticas que se abordan están vinculadas a dificultades, obstáculos y desafíos para el diseño e implementación efectiva de políticas de Estado para adultos y adultas mayores. La doctora Galaverna se refirió a la perspectiva de género en relación a esta franja etaria, especialmente a la feminización de los cuidados.

## **Encuentro con el Ministerio de Justicia y DDHH de Nación**

La Defensora del Pueblo de Bariloche, Andrea Galaverna, mantuvo un encuentro con el Subsecretario de Política Criminal del Ministerio de Justicia y DDHH de Nación, Martín Casares, y con el Subsecretario de Planificación Estratégica de dicho Ministerio, Mauricio Devoto.

El Subsecretario de Política Criminal, en una visita a la ciudad con el objetivo de explicar los lineamientos de gestión del Ministerio de Justicia expuso a la Defensora los alcances del proyecto denominado "Justicia 2020", al que define como "un espacio de diálogo institucional y ciudadano que busca construir una justicia cercana, moderna, transparente e independiente". El objetivo del mismo "es la elaboración, implementación y evaluación de políticas para construir, junto a la sociedad, una justicia que genere resultados socialmente





relevantes y permita la solución de los conflictos en forma rápida y confiable.”

El mismo incluye medidas relacionadas con la prevención del delito, el acceso a justicia, y estrategias que contemplan a poblaciones vulnerables. Por su parte, el Secretario de Planeamiento, explicó el proyecto denominado “Justo Vos: la justicia nos une”, iniciativa que tiene por objetivo “planificar, coordinar y seguir iniciativas del Ministerio de Justicia y DDHH y otros Ministerio de la Nación, de la sociedad civil y de la propia ciudadanía, orientadas a desarrollar y fomentar el valor justicia como activo social”. Se propone como un plan federal e intenta la “construcción de justicia en sentido amplio”. Este proyecto pondera los métodos alternativos de resolución de conflictos y en tal sentido destaca el rol de la Mediación Comunitaria y los centros de acceso a justicia.

Ambos programas conforman la política del Gobierno Nacional en materia de Justicia. La Defensora del Pueblo de Bariloche, por su parte, relató a los funcionarios nacionales que nuestra institución cuenta con un Servicio de Mediación Comunitaria, un equipo de personas capacitadas durante el año 2015 por ese Ministerio y que realizó una Diplomatura en resolución de conflictos urbanos complejos conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de Nación y la Universidad de Río Negro a lo largo de 2016. Este año, también, pudimos concretar la capacitación en Mediación Escolar destinada especialmente a miembros de la comunidad educativa, comprometida en el Convenio firmado con este Ministerio en 2015.

En el mes de septiembre, invitadas por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos que depende de este Ministerio, viajamos a Buenos Aires para participar de un encuentro con Mediadores del todo el país. El encuentro tuvo como objetivo tomar contacto con las nuevas autoridades en el marco de la Red Federal de Mediadores Comunitarios que fue creada en el país en el año 2013.

## Con el CAJ Bariloche

La Defensora fue invitada por el referente del centro de Acceso a Justicia (CAJ) de Bariloche a una charla para disertar sobre el acceso a justicia. Allí planteó las barreras existentes de las que puede dar cuenta en base a los casos que llegan a la Defensoría del Pueblo local.

## Con el Centro Judicial de Mediación

Este año la Defensoría participó de una charla sobre Diversidad organizada por el Centro Judicial de Mediación También tuvimos la posibilidad de cursar con su titular la Diplomatura dictada junto a la UNRN y la Defensoría del Pueblo de Nación.



## Con la Prensa

Como cada año, destacamos el apoyo de la prensa para difundir todas nuestras actividades. La Defensora y su equipo de trabajo participaron de distintos y muy diversos programas a lo largo de todo el año y agradecen especialmente a los y las trabajadores de prensa porque sin ellos nuestra tarea sería muy dificultosa.

Destacamos, entre las articulaciones realizadas durante 2016, la participación de nuestra Área de Comunicación Institucional y Prensa en las reuniones de Comunicadores Institucionales de la ciudad, que comenzó a trabajar en un espacio de intercambio.



# Proyectos Especiales

5



**Este Capítulo da cuenta de los Proyectos Especiales que desarrollamos durante el presente año. Sin dudas, en este tiempo multiplicamos las propuestas pedagógicas como ejes de nuestro trabajo defensorial y cerramos esta gestión con el orgullo de haber capacitado a más de 10.000 personas .**

## **Equipo de mediadores comunitarios**



El año se inició con la entrega de 22 certificados a nuevos mediadores comunitarios, quienes recibieron capacitación durante 2015. Este equipo de personas formadas y entrenadas en la resolución alternativa de conflictos, fue invitado a formar parte del voluntariado de nuestro Servicio de Mediación Comunitaria.

En 2015, firmamos un **Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica con el Ministerio de Justicia y DDHH** a fin de promover nuestra participación, “en las políticas

establecidas por la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio”. También contó entre los objetivos de dicho acuerdo “coadyuvar a la organización e implementación de un **Centro de Mediación Comunitaria, que integrará la Red Federal de Centro de Mediación Comunitaria**”, red creada en el año 2013.

Mediante este compromiso fue posible realizar la primera capacitación para formar Mediadores Comunitarios, la cual se realizó durante 2015 y consistió en un entrenamiento teórico- práctico de 80 horas y del que recibieron su certificado 22 nuevos mediadores. Con ese grupo se conformó una red de **Mediadores Voluntarios** que trabajan por turnos en nuestra Defensoría. También se creó un registro de mediadores voluntarios, inscripción que se renueva anualmente.

## **Mediación Escolar**

En el marco del mismo Convenio durante 2016 realizamos otra capacitación, especialmente destinada a la comunidad educativa. La capacitación “**Promoviendo espacios de diálogo y Métodos participativos de Resolución de conflictos en la Comunidad Educativa**”, tuvo una carga horaria de 30 horas y se abordaron los siguientes contenidos: El Diálogo. Naturaleza, definición, tipos. El Acceso a la Justicia. Concepto restringido y amplio. Alcance. Métodos Participativos de Resolución de Conflictos. Clasificación y modalidad de cada uno. Abordajes Restaurativos. Su vinculación con el régimen disciplinario escolar. Convivencia. Diversidad y

multiculturalidad. Conflictos. Definición, clasificación y abordajes. Emociones. Manejo y expresión adecuada en situaciones de conflicto. La Comunicación. Semántica, sintáctica y pragmática. Herramientas de comunicación: La escucha, el parafraseo y el Lenguaje Yo.

La idea central de esta propuesta fue dotar de herramientas para evitar escaladas de conflictos en el ámbito educativo bajo la consigna: "A convivir pacíficamente se aprende y también se enseña. La convivencia cotidiana, en cualquier comunidad (incluida la educativa) implica la existencia de conflictos interpersonales, grupales e institucionales. El equipo docente del Ministerio de Justicia, de acuerdo con estos principios, propicia el uso e implementación de diferentes técnicas y herramientas para favorecer la convivencia en la comunidad educativa."

Los objetivos de esta capacitación fueron:



- Promover los ejes fundamentales en la cultura del respeto
- Promover una nueva mirada sobre la convivencia basada en la responsabilidad, la participación y el abordaje de los conflictos
- Reflexionar acerca de la relación entre la justicia y los conflictos. El acceso a justicia como eje de la convivencia
- Incorporar nuevas formas de definir, percibir y resolver el conflicto Profundizar en los aspectos comunicativos propios de las situaciones conflictivas.
- Adquirir dominio en el uso de herramientas comunicacionales específicas para la prevención de la escalada del conflicto y el mejoramiento de la convivencia

La actividad fue Declarada de Interés por el Ministerio de Educación y DDHH de la Provincia de Río Negro, y fue impartida para 50 asistentes.

# Diplomatura Conflictividad Social Urbana Territorial. Claves para la Prevención-Gestión-Transformación"



Haber logrado impulsar el dictado de una Diplomatura fue un logro en sí mismo. Y fue posible por la articulación con la Defensoría del Pueblo de Nación y la Universidad Nacional de Río Negro, que aportaron capacitadores y el aval académico, respectivamente. El viernes 6 de mayo inició la Diplomatura dictada por los especialistas Dr. Alejandro Marcelo Nató y la Arq. Liliana María Carbajal. La actividad fue Declarada de Interés Educativo y Cultural por la Legislatura de Río Negro el día 28 del corriente; y de Interés municipal y comunitario por el Concejo Municipal (N° 1987-CM16). Fue todo un éxito, puesto que tuvimos un récord de inscriptos, 195 personas.

La formación apuntó a dotar a personas, organizaciones e instituciones de instrumentos de intervención en conflictos sociales complejos. En este sentido, los llamados Métodos de Prevención, Gestión y Transformación Pacífica de Conflictos, núcleo del programa que se desarrolló a lo largo de 4 meses en la ciudad, son herramientas indispensables en la tramitación de las diferencias y la gestión de los conflictos que se suscitan en las relaciones sociales urbanas territoriales.

“Los profundos cambios en el orden social, político, económico y cultural de las últimas décadas han derivado en escenarios de fragmentación y vulnerabilidad social, polarización y radicalización creciente de una pluralidad de demandas sociales- explicó el Director de la Diplomatura, Alejandro Nató. En este proceso,



se observa una suerte de recuperación del espacio público como espacio de acción política, generalmente en condiciones fuertemente asimétricas. De la “democracia representativa” a la “democracia callejera”, de la democracia a la “contrademocracia”, la tensión es un rasgo distintivo de los escenarios sociales urbanos territoriales contemporáneos. La judicialización de los conflictos o la intervención estatal que conlleva distintas formas de violencia (militarización, represión social, desalojos, etc.) hacia los actores o grupos sociales que demandan el reconocimiento de sus derechos, o que los ejercen con los recursos a su alcance, configuran escenarios de confrontación con derivaciones inciertas y alto riesgo social y humano. En cualquier caso, la diversidad de fenómenos y procesos propios de las dinámicas sociales urbanas territoriales contemporáneas

han configurado escenarios de suma complejidad y que requieren de nuevas y urgentes respuestas.

“Acercar a quienes, eventualmente, pueden intervenir en esos escenarios o en estas dinámicas, herramientas e instrumentos conceptuales y metodológicos, dispositivos de observación, análisis, gestión, abordaje e intervención en la conflictividad social urbana territorial, en el estadio que esta se presenta, puede ser el inicio de una transformación positiva en el devenir de la sociedad-ciudad y el territorio”, detallas los fundamentos de esta propuesta.

Entre los objetivos de esta formación se enuncian:

- La necesidad de generar un espacio común de reflexión y debate a propósito de las dinámicas sociales urbanas territoriales contemporáneas, la conflictividad social que se suscita en estos nuevos escenarios y los procesos de prevención-gestión-transformación pacífica de conflictos a los que se puede apelar en el propósito de construir una sociedad-ciudad pluralista, equitativa e integradora.
- También, la necesidad de entrenar a quienes se forman en la identificación de aspectos generales y específicos de la conflictividad social urbana territorial
- Ofrecer a alumnos/as una mirada y lineamientos teórico-metodológicos acerca de la Prevención, Gestión, Transformación de Conflictos Sociales Urbanos Territoriales
- Observar experiencias significativas de transformación social urbana y construcción de ciudadanía, e identificar procesos, intervenciones, dispositivos que han hecho posible su realización.

Durante el último encuentro, el Dr. Nató y la defensora Andrea Galaverna realizaron un positivo balance de la actividad, junto a Roberto Kozulj, Vicerrector de la Universidad de Río Negro. Alejandro Nató afirmó en esta oportunidad: “Nuestra propuesta sirvió para poder vernos como ciudad, poder ver cómo, desde el abordaje preventivo de los conflictos podemos construir otro tipo de cultura, una cultura de paz, de no esquivarles a los conflictos sino aprender a abordarlos para que no escalen”.

Si bien culminó la etapa formativa de quienes realizaron la Diplomatura, se habló de la proyección que tiene la iniciativa. La idea es lanzar después de finalizar este curso, una especie de acción conjunta con distintos actores de la comunidad, que pueden ser los poderes del estado municipal, las cámaras empresariales, universidades, o quienes hicieron el curso, para hacer una acción directa para nuestra comunidad con otra mirada: con la mirada del respeto, una mirada que incluye a los medios de comunicación porque ellos nos miran y nosotros nos miramos a través de los medios. Cómo construimos ese mirar al otro. “La idea es hacer intervenciones directas en la comunidad con ejes transversales, especialmente DDHH, para ver cómo hacer una ciudad más inclusiva, pacífica desde la multiculturalidad. Es un desafío grande,” explicó Andrea Galaverna.

Alejandro Nató, por su parte, destacó algunos puntos fundamentales de la experiencia realizada en la





ciudad: “Noté en Bariloche que hay una potencialidad enorme en cuanto a la vocación social por parte de quienes formaron parte de este curso. Hemos tomado este curso como un punto de partida, no como un punto de llegada. A cuento de los hechos que ocurrieron esta semana y en relación a la Diplomatura, nosotros partimos de una visión, de cómo mirar los conflictos y cómo actuar frente a ellos en una etapa de alerta temprana, en una etapa cuando los conflictos están en la latencia, en la emergencia, no cuando los conflictos aparecen en su epifenómeno, en su manifestación emblemática, sino en su manifestación sintomática, en el síntoma. Y todos estos actores hoy tienen una sensibilidad como para atender los conflictos desde otro lugar, a punto tal que en esta campaña de acción que está haciendo la Defensora del Pueblo de Bariloche tiene que ver con un número de acciones, integradas y acumulativas; no sirve solamente que actores sensibilizados puedan intervenir en conflictos, sirve que múltiples actores se involucren frente a un plan de acción con unas ideas base y que esas ideas base sirvan para construir una política. Y si esa política tiende a ser una política que atienda lo cultural, los modos cómo nos miramos, la intervención en la interculturalidad, esto va a darle un sentido a una cultura de paz. Y en definitiva es eso, estos diplomados tienden a generar actores que se convierten en multiplicadores para promover una cultura de paz en cada una de las sociedades.”

“Estamos haciendo esto porque la Defensoría lo organizó, predispuso el espacio, para que una vez culminado este curso, tengamos la posibilidad de tener actores a disposición para generar procesos de transformación. Los actores son dirigentes de barrios, organizaciones sociales, docentes, directivos de escuelas, personas de

distintas profesiones, concejales, comerciantes, trabajadores sociales, trabajadores municipales, etc. Los tipos de conflictos que abordamos son de distintos orden que ocurren en la vida comunitaria, que se pueden dar entre vecinos, los que provienen de la cultura como enfrentamiento de miradas cruzadas que surgen a partir de que alguien cree que su cultura es más importante que la de otro y entonces le impone la suya, generando xenofobia, racismo, discriminación; y, por otro lado, los conflictos que se dan en el espacio público urbano. Entonces, poder intervenir, evaluar qué tipo de cauces tiene cada conflicto, en definitiva, el pensamiento de los pliegues, de los ámbitos intermedios, de los espacios de posibilidad que surgen a partir de plataformas con actores clave son los que le dan posibilidad al conflicto, la posibilidad de llegar a caminos no violentos. Este tipo de enfoque se da para evitar violencia, no para evitar conflictos. Y esto tiene que ver con una reconversión del enfoque estatal. El Estado, cuando llega a estar presente en la conflictividad social a veces muestra lo peor que tiene el Estado, que son las fuerzas de seguridad. Y lo que tiene que mostrar el Estado no es eso sino un trabajo previo de canalización del conflicto y a veces no existe eso. Estos actores que están siendo capacitados para intervenir en la conflictividad no sólo están concebidos para tener otro tipo de rol frente a los conflictos sino también de tener intervenciones a tiempo porque ellos ya están ahí. Están donde surge el conflicto.”

En relación a los modos de intervención, la Diplomatura dejó en claro que la mediación es uno de los procesos pero no es único, es una herramienta. Porque una intervención a tiempo, canalizar una demanda determinada ante un actor clave, es fundamental también. La mediación es parte de un proceso cuando ya el conflicto está instalado, pero en las primeras manifestaciones de un conflicto a veces no es necesario el espacio de la mediación sino una intervención eficaz. Los alumnos/as, que son actores de este proceso, están preparándose para este tipo de intervenciones preventivas. Bariloche tiene un activo social muy profundo. En la Diplomatura se tocaron temas sensibles para esta comunidad como el gatillo fácil, la relación con los empresarios locales, la violencia entre los jóvenes.

Se mencionó también el problema de los consumos problemáticos y el trabajo que hace la Defensoría local para acompañar a familias para ver cómo abordar esta problemática concreta, la del consumo de drogas. Aquí se planteó concretamente la ausencia del Estado en relación a esta grave problemática, pero hubo una lista importante de conflictos que requieren espacios para ser abordados, tal como quedaron expresados en los trabajos elaborados por quienes cursaron esta Diplomatura.

## **Capacitación en DDHH y Turismo**

Al comenzar el año se realizaron una serie de reuniones con la Asociación de Turismo Estudiantil de Bariloche (ATEBA) a fin de organizar una agenda de trabajo conjunto, convencidos de la necesidad de capacitar al sector turístico. Revisamos la legislación, especialmente la Ley Nacional de Turismo 25.599<sup>1</sup>; y la Ordenanza Municipal 604-CM-96, que obliga a las empresas a que los coordinadores realicen un curso de capacitación.

---

<sup>1</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/75087/texact.htm>



Descubrimos que en Bariloche hacía 21 años que no se realiza ninguno, por lo que ofrecimos capacitar al sector con una propuesta que denominamos **“Derechos Humanos y Turismo”**.

La decisión estuvo fundamentada en varios episodios que sufrieron estudiantes y en los que tuvimos intervención. Atentos al tipo de problemáticas que aparecen, de las que dan cuenta las propias empresas, se diseñó una propuesta pedagógica que hiciera foco en normativa imprescindible que no pueden desconocer en vista a que son trabajadores y trabajadoras que interactúan con sujetos de derechos. Por otra parte, también se avanza en un protocolo de acción para las distintas situaciones que aparezcan a futuro.

Nuestra ciudad recibe aproximadamente 1 millón de niños, niñas y adolescentes por temporada. Unos 6.000 padres son los acompañantes de viaje, pero el contacto más constante es con los operadores, mayormente varones jóvenes. La capacitación estuvo orientada a éstos últimos, y versó especialmente en explicar la perspectiva de DDHH y contenidos de normativa nacional vinculada a Infancia, Géneros, Salud y Salud mental; también se abordó el tema de responsabilidad empresaria con enfoque de derechos.

A lo largo del año la defensora del Pueblo realizó unas 6 capacitaciones. Los encuentros fueron muy productivos, pero no sólo para quienes asistieron, también para esta Defensoría que tomó contacto directo con trabajadores y trabajadoras que desempeñan su tarea con jóvenes y con las problemáticas que ellos traen. Durante el presente año, por ejemplo, hubo un conflicto entre colegios porteños que tomó estado público y que se encuadró en un acto de xenofobia. Ante tal situación, la Defensora explicó que es necesario que los operadores conozcan derechos para saber cuándo se encuentran frente a una falta, una falta grave o delitos: “ocurre que los visitantes muchas veces traen los conflictos de sus lugares. Es decir, nuestra comunidad tiene que estar preparada para entender esos conflictos que los chicos traen para saber abordarlos, pero sin



desconocer que llegan con alguna conflictiva que se plasma en esos 10 días que visitan la ciudad.”

Esta experiencia demostró la necesidad de seguir formándonos. “Capacitamos cerca de 2000 coordinadores de turismo estudiantil. Pero lo bueno de esta articulación estratégica es que a partir de este encuentro, ocurrió que cada vez que pasa algo a la primera institución que acuden es a la Defensoría del Pueblo de Bariloche, y nosotros hacemos acompañamiento o intervención. Lo que vimos es que después de estas capacitaciones lo que antes se escondía abajo de la alfombra, ahora se aborda con la jerarquía que hay que darle a lo que cada caso amerita, se reconoce que hay derechos y se intenta un abordaje respetuoso de esos derechos. Creemos que fue sumamente positivo este espacio de aprendizaje para que, a la luz de la normativa, puedan identificar claramente cuando están ante un caso que merece una seria intervención. Identificar claramente cuando ocurre un delito, una vulneración de un derecho, es básico para poder actuar en consecuencia”.

“Las capacitaciones que ofrecimos fueron una consecuencia de un caso muy grave que ocurrió a una joven el año pasado. Nos pareció que nuestro aporte era generar una propuesta pedagógica para que en adelante, no ocurrieran casos como ese en la ciudad. Lo que ocurrió con el grupo de chicos de un colegio alemán de Buenos Aires que agredió a un grupo de una escuela judía, fue muy grave y es algo que nos tiene que interpelar a todos como adultos, sobre todo porque ocurrió en una comunidad que es sensible a este tema, esta ciudad tiene una historia. Si me preguntan si ese curso va a evitar que los chicos traigan este tipo de situaciones, les digo que no. No lo vamos a poder evitar. El curso es para quienes trabajan con ellos, los coordinadores del turismo estudiantil, para que estos estén muy atentos a situaciones y sepan intervenir a tiempo con un protocolo de acción concreto. La idea es que sean conscientes de los derechos que asisten a las personas y

no se banalice su vulneración.”

A partir de esta experiencia pusimos a disposición nuestra institución, su personal y herramientas concretas como la mediación y la resolución alternativa y pacífica de conflictos en el convencimiento que la transformación cultural hará posible la transformación de nuestra comunidad.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche y la Asociación de Turismo Joven de Bariloche (ATEBA) realizaron, durante este año, capacitaciones en Derechos Humanos y Turismo en Bariloche, Mar del Plata y Ciudad de Buenos Aires. La actividad destinada a quienes se desempeñan en la industria del turismo fue la primera actividad a nivel nacional que se organiza en tal sentido, la cual contó con participación de distintos actores relacionados con el segmento de turismo joven.

Nos planteamos un desafío para trabajar con un sector que es fundamental para la economía local y capacitarlos tiene que ver con la sostenibilidad del mismo. La actividad permitió constatar la necesidad de profundizar la instancia de capacitación, por lo que se avanza en una plataforma de formación virtual continua.

La capacitación da respuesta a la necesidad de abordar aspectos esenciales establecidos en la legislación vigente en materia de derechos humanos, en el marco de la cual se analizó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pactos y Convenciones internacionales y leyes nacionales que armonizan con la normativa internacional y que son de cumplimiento obligatorio, como la Ley 26.061 de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes; la Ley 26.485 para Prevenir, Sancionar y Erradicar las Violencias hacia las Mujeres. La perspectiva de DDHH, y sus principios rectores: igualdad y no discriminación; son los ejes sobre los que parte esta formación.



Quienes trabajan con niños, niñas y adolescente no pueden desconocer la normativa específica, para no errar en su abordaje. No callar y saber qué hacer ante vulneración de derechos, resguardando la integridad y la identidad de niñas, niños y adolescentes, acompañándolos, escuchándolos, es parte de una tarea indelegable. Pero también el mundo adulto debe comprender que por estar estos sujetos de derecho en una etapa formativa, nuestro rol de adultxs responsables no puede dejar espacio a situaciones que comprenden afectación de derechos.

En general, los niños, niñas y adolescentes reproducen conductas y valores del mundo adulto. La discriminación y la violencia se aprenden, se refuerzan con el alimento diario que el mundo adulto otorga, en el que escuela y medios de comunicación son parte de la gran pedagogía cotidiana.

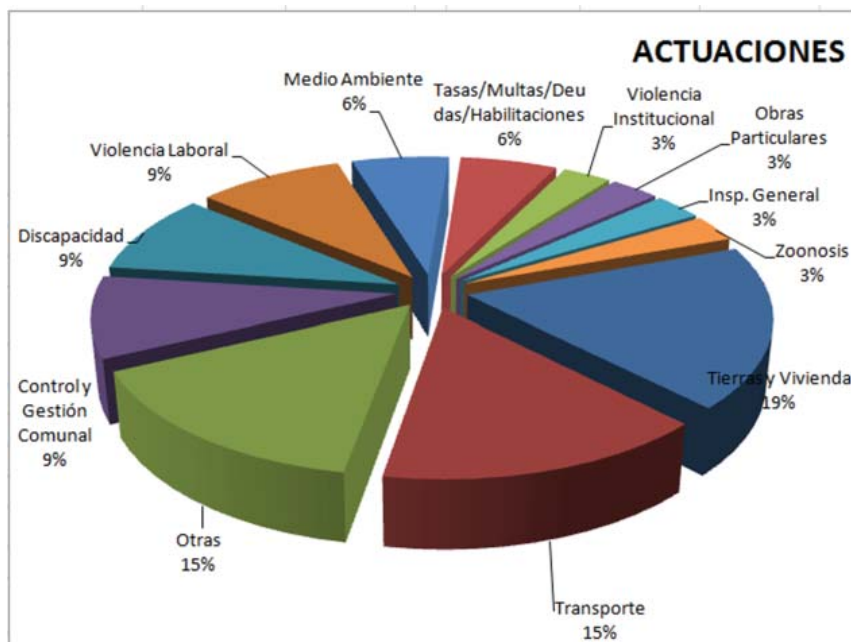
A partir del primer encuentro, se verificó que operadores del sector comenzaron a identificar situaciones de posible vulnerabilidad, lo que activó la generación de un protocolo de actuación, que fue aplicado con éxito en varias oportunidades, entre ellas, la que tuvo como protagonistas a jóvenes de dos escuelas de CABA.





Actuaciones	27	GeoReferencia											
		Zona por Conficto											
Tematica *		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	abiertas					
Tierras y Vivienda	6	18%	4	1	1	1		cerradas					
Transporte	5	15%	2	1	2	2		Requerentes	27	100%			
Otras	5	15%			2	1	2	Varones	4	14,81%			
Control y Gestión Comunal	3	9%	2	1				Mujeres	19	70,37%			
Discapacidad	3	9%	1	1	1			otros	4	21,05%			
Violencia Laboral	3	9%	2		1								
Medio Ambiente	2	6%	1	1									
Tasas/Multas/Deudas/Habilitaciones	2	6%		1			1						
Violencia Institucional	1	3%				1							
Obras Particulares	1	3%	1										
Insp. General	1	3%	1										
Zoonosis	1	3%					1						
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>					
			<b>42%</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>	<b>21%</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>					
Actuaciones			Comparativo entre 2015 y 2016										
2015	61	-56%											
2016	27												

La Cantidad de Tematica no representa el número del total de Actuaciones, ya que algunas de las mismas representan dos o mas temáticas.



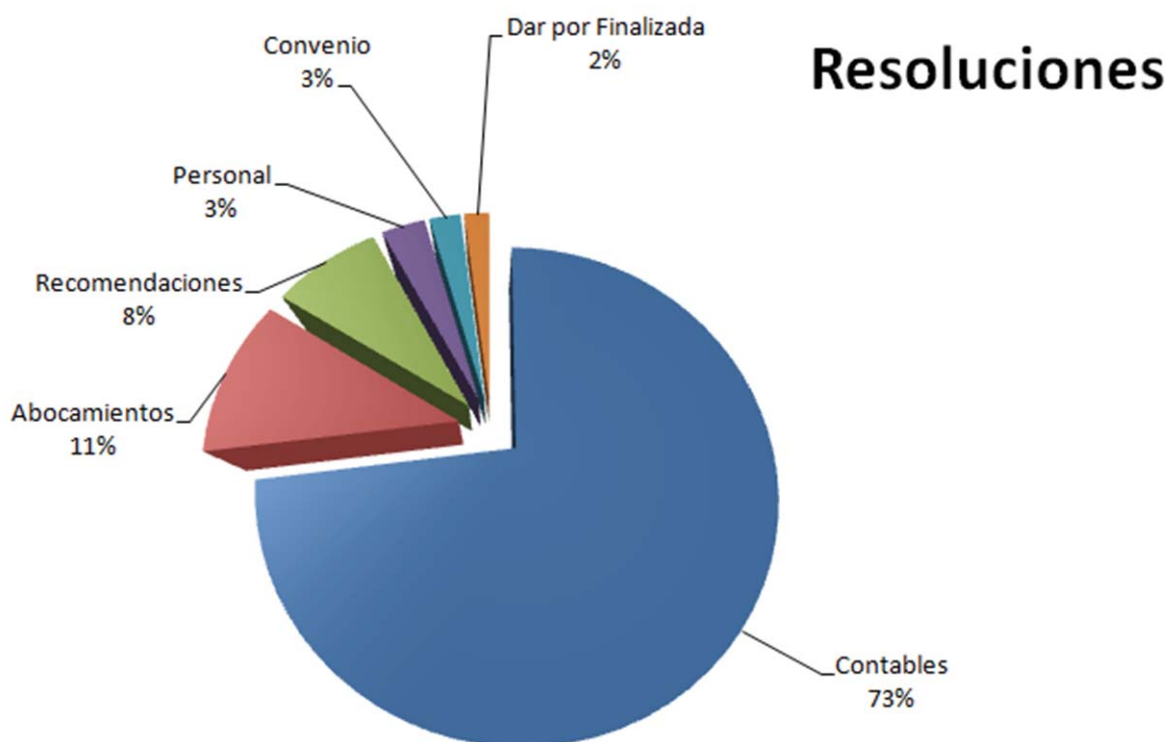


# ASESORAMIENTO LEGAL

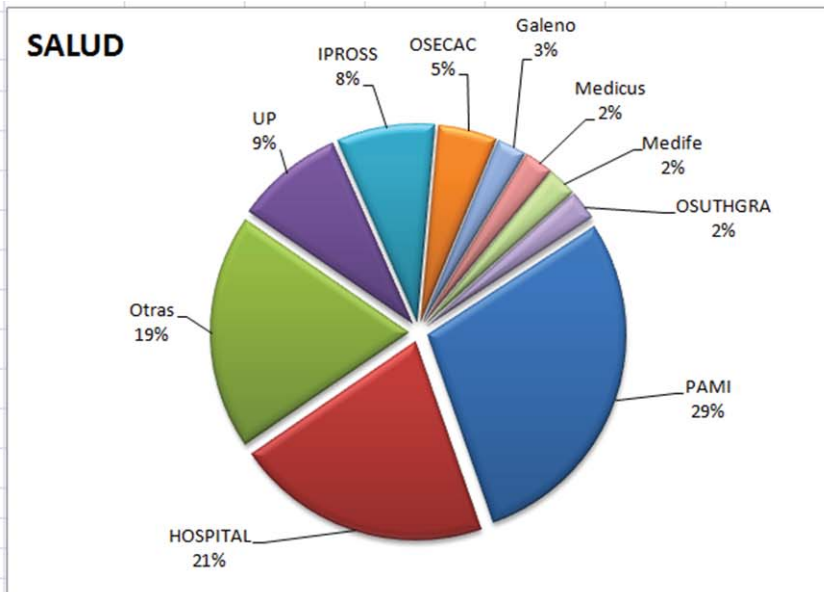
<b>ASESORAMIENTO LEGAL</b>		<b>130</b>		
<b>Temática</b>				
Alquileres	67	Mujeres	83	63,85%
Tierras y Vivienda	26	Varones	45	34,62%
Deudas	14	Otros	2	1,54%
Otras	6	<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	
Conflicto Vecinal	4			
Divorcios	3			
Laborales	3			
Servicios Públicos	3			
Sucesión	3			
Tránsito y Transporte	3			
Familiares	2			
Judicial	2			
Salud	2			
<b>Total</b>	<b>138</b>			

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	El progreso		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
	Las Quintas					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 Cayetano		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	Ada M. Efflein				V. Don Orione
	Ayelen					Valle Escondido
	B. Usuhaia					2 de Agosto
	Boris Furman					N. Sra de las Nieves
	Vuriloche					
	Eva Peron					
	Frutillar					
	Jardin Botanico					
La Cumbre						

Resoluciones		
Resoluciones 2016	207	100%
Contables	151	72,95%
Abocamientos	23	11,11%
Recomendaciones	17	8,21%
Personal	7	3,38%
Convenio	5	2,42%
Dar por Finalizada	4	1,93%
	Año 2016	206
	Año 2015	297
<b>Comparativo entre 2015 y 2016</b>		<b>-47%</b>



<b>SALUD</b>	125	100%
PAMI	36	29%
HOSPITAL	26	21%
Otras	24	19%
UP	11	9%
IPROSS	10	8%
OSECAC	6	5%
Galeno	3	2%
Medicus	3	2%
Medife	3	2%
OSUTHGRA	3	2%



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	El progreso		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
	Las Quintas					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	Ada M. Elflein				V. Don Orione
	Ayelen					Valle Escondido
	B. Usuhaia					2 de Agosto
	Boris Furman					N. Sra de las Nieves
	Vuriloche					
	Eva Peron					
	Frutillar					
	Jardin Botanico					
La Cumbre						

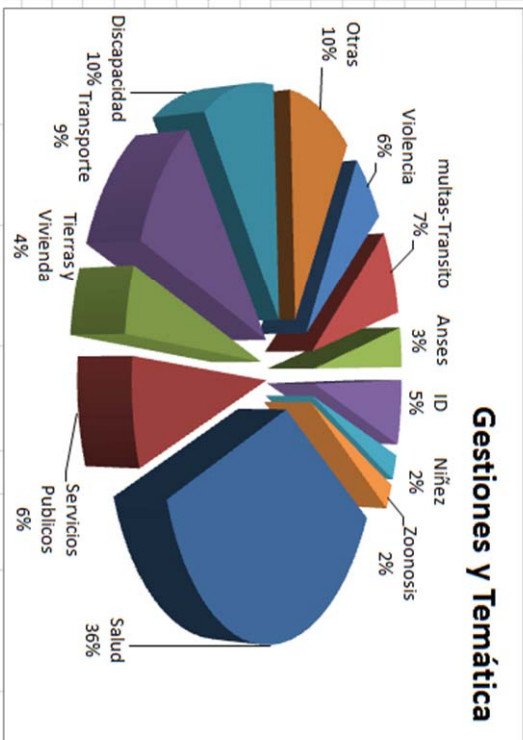
Gestiones	298	GeoReferencia						Requirientes	298	100%
		Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6			
<b>Temática *</b>										
Salud	125	36%	67	15	4	5	5	23	6	37,25%
Zoonosis	53	15%	16	21		6	5	5	187	62,75%
Servicios Públicos	24	7%	9	5	1	2	3	4	0	0,00%
Discapacidad	23	7%	12	7	1	1	1	1		
Multas-Tránsito	23	7%	19	2						
Tierras y Vivienda	22	6%	6	9	1	1	3	3		
Otras	14	4%	7	1	1	1	1	1	2	15,10%
Transporte	13	4%	6	3	1	1	1	1		
Anses	12	3%	9	1						
Violencia	11	3%	9	1	1					
Niñez	10	3%	8	1						
Diversidad**	9	3%	6	1	0	1	1	1		
ID	8	2%	6	2						
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>100%</b>	<b>180</b>	<b>68</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>3%</b>

La Cantidad de Temáticas no representa el nro de Total de Gestiones, ya que algunas de las mismas representan dos o mas temáticas.

Gestiones		Comparativo entre 2015 y 2016
2016	347	
2015	246	

Requirientes	298	100%
Varones	111	37,25%
Mujeres	187	62,75%
Otros	0	0,00%
<b>Resultado</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>
Positivo	253	84,90%
Negativo	45	15,10%

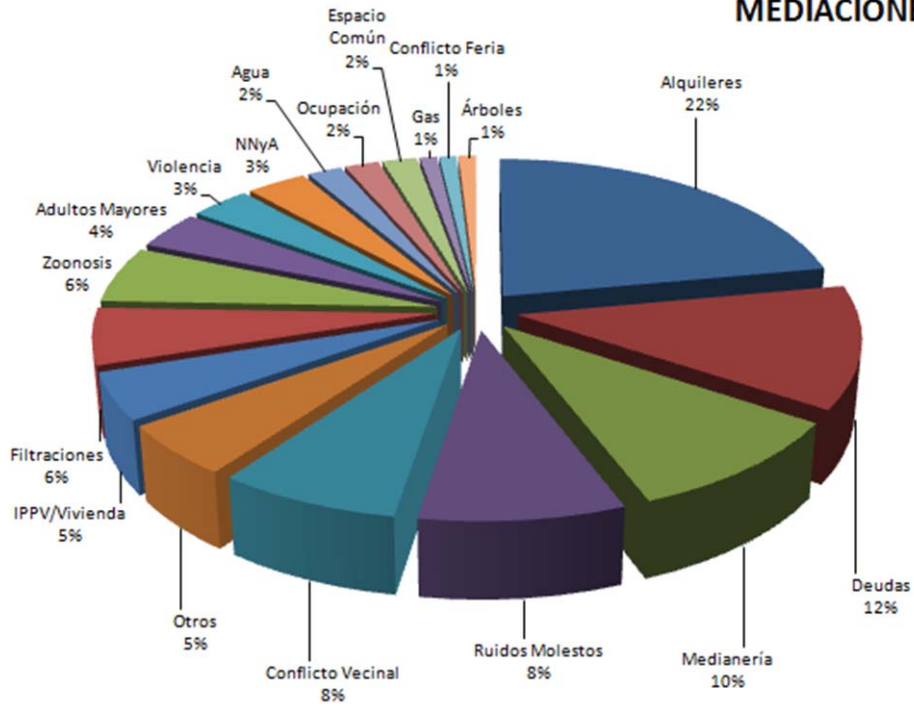
\*\*Recibimos 9 consultas relacionadas a las DIVERSIDAD y según la ley de identidad de género, el sexo es el autopercebido, de las 9 gestiones que trabajamos con esta temática, fueron 7 varones y 2 mujeres.



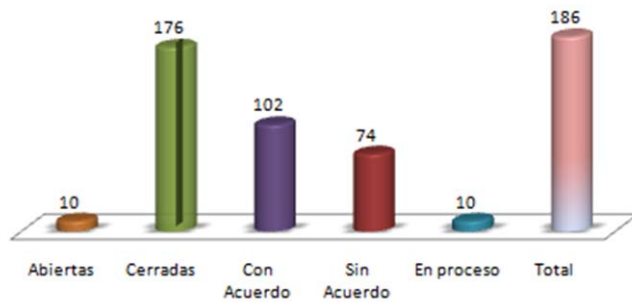
Temática	J. V. Frutillar	Pilar 1	Pilar 2	CAAT 1	J.V. El Maitén	Club Comunitario	C. Jubilados Rosa M.	Hospital Zonal	Arrayanes	S. Fco III(C.Salud)	Mujeres	Varones	Otros
Consultas	34										39	8	1
Gestiones	11												
Mediaciones	2												
Actuaciones	1												
<b>Total</b>	<b>48</b>												
Asesoría Jurídica	11	1	1			1	7	1			3		
OMIDUC	10	4						3					
Adultos Mayores	7						7						
Gas	5	4	1										
Tierras y Vivienda	5	2	1	1									1
Aguas/Cloacas	3									3			
Conflicto Vecinal	3									1	1		
Discapacidad	3	1				1							
Jubilaciones y Pensiones	3		1	1	1								
Zoonosis	3							1		1			
Habilitaciones	2	1											
Judicial	1												
Salud	1	1											
Ruidos Molestos	1												
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>			

Mediaciones	186	GeoReferencia						Abiertas	10												
		Zona por Conflicto																			
Temática *	CANT	Porcentaje	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Cerradas	176											
Alquileres	47	22%	31	11	0	2	2	1	Con Acuerdo	102											
Deudas	26	12%	10	8	1	4	3	Sin Acuerdo	74												
Medianería	21	10%	6	9	0	4	2	En proceso	10												
Ruidos Molestos	18	8%	8	7	0	0	1	Total	186												
Conflicto Vecinal	16	8%	7	4	1	2	1														
Otros	11	5%	2	6	2	1															
IPPV/Vivienda	10	5%	2	7		1															
Filtraciones	12	6%	4	7		1		Requerientes	186												
Zoonosis	12	6%	1	7		1		Varones	72												
Adultos Mayores	8	4%	4		3			Mujeres	114												
Violencia	7	3%	5	2				Matrimonio	0												
NNVA	7	3%	2	2		1	1	Otros	0												
Agua	4	2%			1			Requeridos	186												
Ocupación	4	2%	1	2				Varones	103												
Espacio Común	4	2%	2	1		1		Mujeres	82												
Gas	2	1%					1	Otros	1												
Conflicto Feria	2	1%	2																		
Árboles	2	1%		2																	
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>75</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>17</b>													
<b>Porcentaje</b>		<b>41%</b>	<b>35%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>														
<p>La Cantidad de Temáticas no representa el número del total de Mediaciones, ya que algunas mediaciones son representadas por dos o mas temáticas.</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Mediacion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>186</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>138</td> </tr> </tbody> </table>										Mediacion		2016	186	2015	138						
Mediacion																					
2016	186																				
2015	138																				
<p>Comparativo entre 2015 y 2016 <b>34,7%</b></p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">De una parte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sin Acuerdo</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Ausencia</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Desistimiento</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>										De una parte		Sin Acuerdo	74	Ausencia	39	Desistimiento	35				
De una parte																					
Sin Acuerdo	74																				
Ausencia	39																				
Desistimiento	35																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Nivel de Acuerdo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>mim</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>mv</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>vv</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>vm</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>102</td> </tr> </tbody> </table>										Nivel de Acuerdo		mim	25	mv	38	vv	23	vm	16	Total	102
Nivel de Acuerdo																					
mim	25																				
mv	38																				
vv	23																				
vm	16																				
Total	102																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Con Acuerdo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verbal</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Escrito</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>										Con Acuerdo		Verbal	37	Escrito	65						
Con Acuerdo																					
Verbal	37																				
Escrito	65																				

## MEDIACIONES

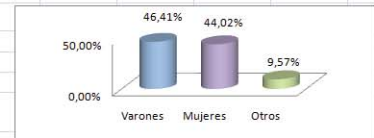


### Estado de las Mediaciones



## Consultas Via Web/Redes Sociales/Telefónica 24hs

Temática	Cant.			%	
<b>Defensoría del Pueblo/Consultas</b>	Horarios de atención de la Defensoría	14			
	Estado de trámite	20	Varones	97	46,41%
	Entrevista con la Defensora	14	Mujeres	92	44,02%
	Compartir mensajes/solicitudes/avisos/agradecimientos	124	Otros	20	9,57%
	Pedido Itinerante	1			
	Ubicar organismos públicos	30			
	Tomar contacto	6			
<b>Totales</b>	<b>209</b>				



Género	Cant.			%	
<b>Género</b>	Asesoramiento por Violencia de género	16	Varones	1	4,35%
	Trámite Asignación Universal por hijo	4	Mujeres	22	95,65%
	Conflicto Conyugal/Tenencia/Cuota alimentaria	3			
<b>Total</b>	<b>23</b>				



Violencia	Cant.			%	
<b>Violencia</b>	Violencia Institucional	2	Varones		0,00%
	<b>Total</b>	<b>2</b>	Mujeres	2	100,00%



Fauna Urbana	Cant.			%	
<b>Fauna Urbana</b>	Denuncia y asesoramiento maltrato animal	67	Varones	17	24,29%
	Denuncia mordedura de perros	3	Mujeres	53	75,71%
	<b>Total</b>	<b>70</b>			



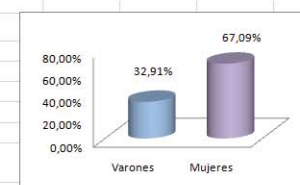
Medio Ambiente	Cant.			%	
<b>Medio Ambiente</b>	Basura/Basureros Clandestinos	2	Varones	2	15,38%
	Pedido de información horarios camión recolector/separación de la basura	6	Mujeres	11	84,62%
	Humo en el vertedero	1			
	Contaminación del lago	1			
	Pedido de análisis	1			
	Preocupación por Chemtrails	2			
	<b>Total</b>	<b>13</b>			



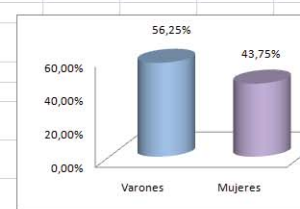
Consumidores	Cant.			%	
<b>Consumidores</b>	Reclamos derivados OMIDUC	44	Varones	34	54,84%
	Conflictos con OMIDUC	8	Mujeres	28	45,16%
	Reclamos Telefonía Celular	2			
	Demora entrega de un auto	1			
	Denuncia Direct TV	1			
	Denuncia Comercio que no tiene débito	1			
	Acoso de propaganda del gobierno nacional en los teléfonos	3			
	Denuncia facturación mal hecha de celulares	2			
	<b>Total</b>	<b>62</b>			



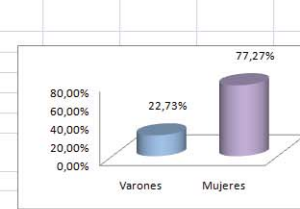
Discriminación	Cant.			%	
<b>Discriminación</b>	Denuncia mensaje antisemita	1	Varones	4	57,14%
	Discapacidad/accesibilidad/transporte/adequación de lugar de trabajo	6	Mujeres	3	42,86%
	<b>Total</b>	<b>7</b>			



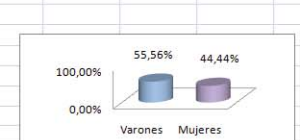
Temática	Cant.			%	
<b>Educación</b>	Solicitud de ayuda TP final IFD	3	Varones	52	32,91%
	Bulling	1	Mujeres	106	67,09%
	Cursos disponibles de la Defensoría e inscripción	154			
<b>Total</b>	<b>158</b>				



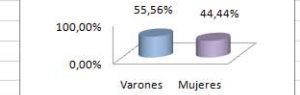
DDHH	Cant.			%	
<b>DDHH</b>	Reclamo por la obra pendiente del Paseo de la Memoria	2	varones	2	100,00%
	<b>Total</b>	<b>2</b>			



Turismo	Cant.			%	
<b>Turismo</b>	Asesoramiento para contratar alojamiento turístico	2	Varones	9	56,25%
	Queja por no cumplimiento de Hotel	1	Mujeres	7	43,75%
	Denuncia por basura de la Ciudad	8			
	Persona con discapacidad solicita acceso gratuito al Cerro Otto	1			
	Denuncia por el pésimo estado de los baños del Cerro Catedral durante la temporada invernal	2			
	Denuncia por accesibilidad de la Ciudad (discapacidad)	1			
	Denuncia empresa de cabalgatas que pasean por zona urbana muy transitada	1			
	<b>Total</b>	<b>16</b>			



Salud	Cant.			%	
<b>Salud</b>	Consulta traslado de paciente	1	Varones	5	22,73%
	Reclamo por no prestación de PAMI	4	Mujeres	17	77,27%
	Denuncia de casos de Hidatidosis	1			
	NO acceso a medicamentos de PAMI restringidos por farmacias	4			
	Demoras en Atención del Hospital	6			
	Maltrato en el Hospital (Violencia Institucional)	2			
	Reclamo Prepapga por cobertura	3			
	Muerte Digna	1			
	<b>Total</b>	<b>22</b>			

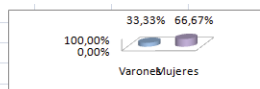


Seguridad Vial	Cant.			%	
<b>Seguridad Vial</b>	Pozos en la vía pública	3	Varones	5	55,56%
	FotoMulta	4	Mujeres	4	44,44%
	Rotonda Nireco, peligro para estudiantes	1			
	Denuncia por multa hecha en lugar no señalizado	1			
	<b>Total</b>	<b>9</b>			

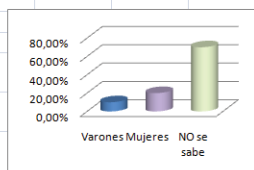




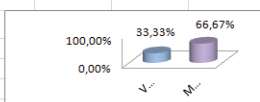
<b>Servicios Públicos</b>	Denuncia por desbordes cloacales	1	Varones	1	33,33%
	Reclamo por limpieza del Mallín	2	Mujeres	2	66,67%
	<b>Total</b>	<b>3</b>			



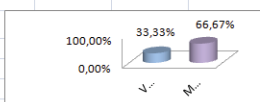
<b>TUP</b>	Denuncian mal trato de un conductor	1	Mujeres	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>				



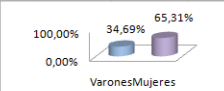
<b>Espacio Público</b>	Denuncia Existencia del monumento de Julio A. Roca	1	Varones	1	10,00%
	Denuncia contra petitorio de borrar las pintadas de los pañuelos	1	Mujeres	2	20,00%
	Denuncia de existencia de cartel "Prohibido estacionar" sin nro de ordenanza	1	NO se sabe	7	70,00%
	Apeo de árboles	3			
	Apeo ilegal	1			
<b>Total</b>	<b>10</b>				



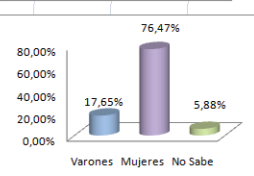
<b>Temática</b>	<b>Cant.</b>	<b>%</b>			
<b>Ruidos molestos</b>	Paseo de las picadas	4	Varones	7	33,33%
	Iglesia	1	Mujeres	14	66,67%
	Derecho al descanso, ruidos molestos PUB After 7	16			
<b>Total</b>	<b>21</b>				



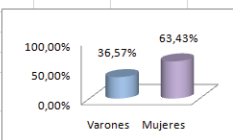
<b>Trabajo</b>	Envío CV	47	Varones	17	34,69%
	Reclamo de pasante de UNRN	1	Mujeres	32	65,31%
	Reclamo de pase a planta en Educación	1			
<b>Total</b>	<b>49</b>				



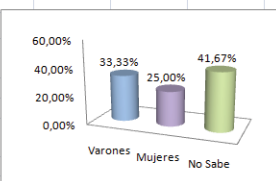
<b>Acceso a la Tierra y Vivienda</b>	Toma de tierras	3	Varones	3	17,65%
	Toma de casa abandonada	1	Mujeres	13	76,47%
	Gestión por cooperativa 13 de mayo	1	No Sabe	1	5,88%
	Trámite de escrituración	1			
	Consulta para ver cómo prohibir venta de tierras a extranjeros	1			
	Denuncia de aumento excesivo de alquiler	6			
	Saber como acceder a una vivienda	3			
	Solicitud de mediación por pago de alquiler	1			
<b>Total</b>	<b>17</b>				



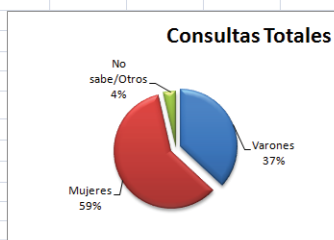
<b>Tarifazo</b>	Consulta por amparo para frenar tarifazo	9	Varones	79	36,57%
	Consulta garrafa social	3	Mujeres	137	63,43%
	Solicitud de continuidad de reparto de garrafa social terminado para el plan calor	6			
	Solicitud para firmar planilla de "no al aumento del gas"	184			
	Reclamos por facturas que no llegan a tiempo	14			
<b>Total</b>	<b>216</b>				



<b>VARIOS</b>	Consulta del Centro Hombre Vivo por quita de apoyo del Estado	1	Varones	4	33,33%
	Solicitud de pasaje para artista	1	Mujeres	3	25,00%
	Conflicto Administradores de edificios	4	No Sabe	5	41,67%
	Denuncia Venta de computadora conectar igualdad	1			
	Denuncia Robo	1			
	Solicitud para que no se descuenta impuesto a las ganancias	1			
	Pedido de dadores de sangre	3			
<b>Total</b>	<b>12</b>				



<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>100,00%</b>
Varones	340	<b>36,88%</b>
Mujeres	549	<b>59,54%</b>
No sabe/Otros	33	<b>3,58%</b>



## **Bibliografía citada**

Revista Eforos, Instituto Latinoamericano de Ombudsman, 2014

Kuhn, Thomas S. La estructura de las revoluciones científicas. Breviarios. FCE

Pautassi, Laura y Abramovich, Víctor apuntes Diplomatura en DESC, UNLa

Bobbio, Norberto. Estado Gobierno y Sociedad, 1989, Fondo De Cultura Económica México, D. F

Calvino, Italo. Las ciudades invisibles, editorial Einaud, Italia, 1972

1) Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2016). Informe preliminar sobre pobreza, pobreza extrema y derechos humanos en las américas. Washington: CIDH. Capítulo Mujeres:

264. La Comisión Interamericana ha identificado a las mujeres como un sector social particularmente afectado por la pobreza y en particular desventaja en el ejercicio tanto de sus derechos civiles y políticos como económicos, sociales y culturales. En su estudio temático sobre Lineamientos para la elaboración de indicadores de progreso en materia de derechos económicos, sociales y culturales<sup>329</sup>, la Comisión reconoció el carácter inmediato de la obligación de no discriminar y de garantizar la igualdad en el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales, e identificó a las mujeres como un sector tradicionalmente discriminado y excluido en el ejercicio de estos derechos.

265. La CIDH ha recibido información que apunta a diversas formas de discriminación que las mujeres sufren tanto en la ley como en la práctica con respecto al acceso y control de recursos económicos; la distribución y el control y disposición de estos recursos al interior de la familia y fuera del hogar; así como sobre obstáculos para adquirir los medios para obtener estos recursos, siendo la situación particularmente grave en el ámbito laboral. La Comisión advierte que estas formas de discriminación son variables que contribuyen a la situación de pobreza de las mujeres, a vulneraciones de su autonomía tanto productiva como reproductiva, y a la desprotección general de sus derechos humanos<sup>330</sup>.

266. La Comisión ha manifestado su preocupación ante las desigualdades entre los sexos, grupos, y sectores en su acceso a recursos económicos, como causa y factor contribuyente a este ciclo de pobreza<sup>331</sup> encuentran en una situación especial de vulnerabilidad, al sufrir históricamente una triple discriminación en base a su género, pobreza y raza, lo cual les ha impedido ejercer de forma plena sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales<sup>332</sup>. En dicho marco, las mujeres afrodescendientes e indígenas se .

267. Aunque la pobreza afecta a todas las personas, su afectación es diferente para las mujeres, dada su situación de discriminación social y la existencia de cargas adicionales, tales como las funciones familiares, lo cual limita sus posibilidades de acceder a los recursos económicos necesarios para su subsistencia y las de sus familias. Pese a la continua inserción de las mujeres al mercado laboral y al sector educativo, los logros en esta esfera aún son incipientes. La OIT ha señalado que las mujeres que viven en pobreza y pobreza extrema, se encuentran en situaciones que se caracterizan en general por su alta dedicación en actividades no remuneradas y dependencia económica de sus parejas, así como por su concentración en una reducida gama de ocupaciones principalmente informales, con bajos salarios.