

DEFENSORÍA del PUEBLO

Postulante: Viviana Inés Gelain

Cel. 154292113

Correo electrónico: Viviana.gelain@gmail.com

Fundamentos

La Defensoría del Pueblo es una institución clave en la sociedad actual, tanto como órgano de protección de derechos como de contralor para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del Estado. Su rol en relación a la promoción del diálogo, utilizando las herramientas que brinda la mediación comunitaria integrada en su estructura, implica sensibilizar a ciudadanos y funcionarios sobre sus ventajas y beneficios, así como formar parte de un escenario que lo habilite, que es necesariamente intersectorial. Se pone de manifiesto de esta manera el importante papel que juega como "nexo" en diferentes niveles: entre personas e instituciones, entre instituciones de diferentes esferas estatales (o incluso de la misma cuando operan descoordinadamente), entre empresas privadas y entes públicos, etc. La Defensoría se propone así, como un espacio intermedio de "conectividad".

A su vez, aportando desde una concepción ideológica que persigue la igualdad de condiciones y el respeto de los derechos de todos, tiene el desafío de hacer notar las falencias estructurales que generan condiciones indignas de vida en amplios sectores, sin pretensión de resolverlas, sino para reclamar que quienes son responsables de hacerlo, lo hagan. Se agrega a esto la posibilidad de impulsar el contacto directo entre los funcionarios y las personas afectadas por estas falencias junto a sus particulares vivencias y necesidades. En este sentido, la mediación comunitaria abre espacios de encuentro, capacita en habilidades sociales para el diálogo, promueve la asunción y organización de la demanda (a diferencia de la mera "queja" o la protesta), y colabora en la realización de actividades que nuclean a diferentes grupos con intereses comunes, constituyéndose en un engranaje interno de la Defensoría acorde a estos objetivos. Se trata más que de mediación comunitaria, de "resolución pacífica de conflictos entre vecinos". Se apuesta a una idea amplia y a la posibilidad de una transformación cultural en cuanto al modo de tramitar conflictos y necesidades sociales.

La mediación comunitaria instalada desde una Defensoría del Pueblo promueve un modo de abordaje de las relaciones inter-personales partiendo de paradigmas de participación, valoración de las diferencias y cooperación. Se erige sobre principios democráticos, inclusivos, solidarios y de respeto por los derechos humanos fundamentales. Alienta la ciudadanía activa, responsable y protagónica de los asuntos que la afectan (individuales o de incidencia colectiva), bajo la premisa de que todas las voces sean escuchadas. Se asienta en un pilar básico: la capacidad de todas las personas para definir sus propios conflictos, reflexionar sobre sus necesidades, y transformar su realidad. Estas capacidades, presentes en toda comunidad, en ocasiones se ejercitan con habilidad y en otras es menester estimularlas y propiciar los ámbitos adecuados para que se desarrollen. Estas son funciones de la mediación comunitaria en la Defensoría del Pueblo.

Propuesta

- Una gestión basada en la articulación inter-áreas municipales e inter instituciones con actuación en la ciudad de San Carlos de Bariloche. Con una mirada atenta para subsanar falencias temporales y/ o estructurales de la administración municipal. Funcionando como organismo de control orientado al mejoramiento del funcionamiento general en pos del bienestar de todos los habitantes de la ciudad, coadyuvando a su vez al Gobierno Municipal.

- Generar convenios de cooperación mutua con las instituciones públicas y privadas, locales, municipales y/ o nacionales, con actuación en la ciudad de San Carlos de Bariloche
- Desarrollar un área de información y asesoramiento especializado en el acceso a la salud en general y los derechos de las personas con discapacidad en particular.
- Mediación Comunitaria. Implementar la Ordenanza 2212-CM-11. Crear el Departamento correspondiente (actualmente en funcionamiento, aunque fuera del organigrama).
 - 1- Extender el trabajo al territorio
 Visita a comisarias, centros de salud, juntas vecinales, escuelas y oficinas municipales, a fin de informar sobre la mediación, sus características, casos que se atienden, etc. Al mismo tiempo, se ofrece el dictado de talleres en todos estos ámbitos, donde además de servir al objetivo de difusión se aportan en ellos reflexiones y nociones básicas sobre conflicto, comunicación y negociación. Dentro de este trabajo se deben incluir establecimientos educativos, tanto mediaciones entre alumnos, talleres sobre convivencia y diálogo para grupos, como instancias de capacitación para docentes
 - 2- Crear un Registro de Mediadores Comunitarios Voluntarios
 - 3- Formular un programa de asistencia para la creación de centros de mediación
 - 4- Encarar acciones de prevención de la violencia, con un esquema o protocolo que contemple la conexión coordinada e intersectorial para la actuación temprana
- Trabajar con un equipo compacto, basado en la idoneidad, con vocación de servicio y genuino compromiso. Que destaque por la excelencia en la atención al ciudadano, escucha activa y en los casos que así lo requieran, derivación efectiva a otros organismos.
 Compartir las experiencias con los Mediadores del Registro en talleres periódicos y en los encuentros individuales previos a la conducción de una mediación.
- Difundir y promover los principios de justicia social y derechos fundamentales, así como las obligaciones de los ciudadanos.