

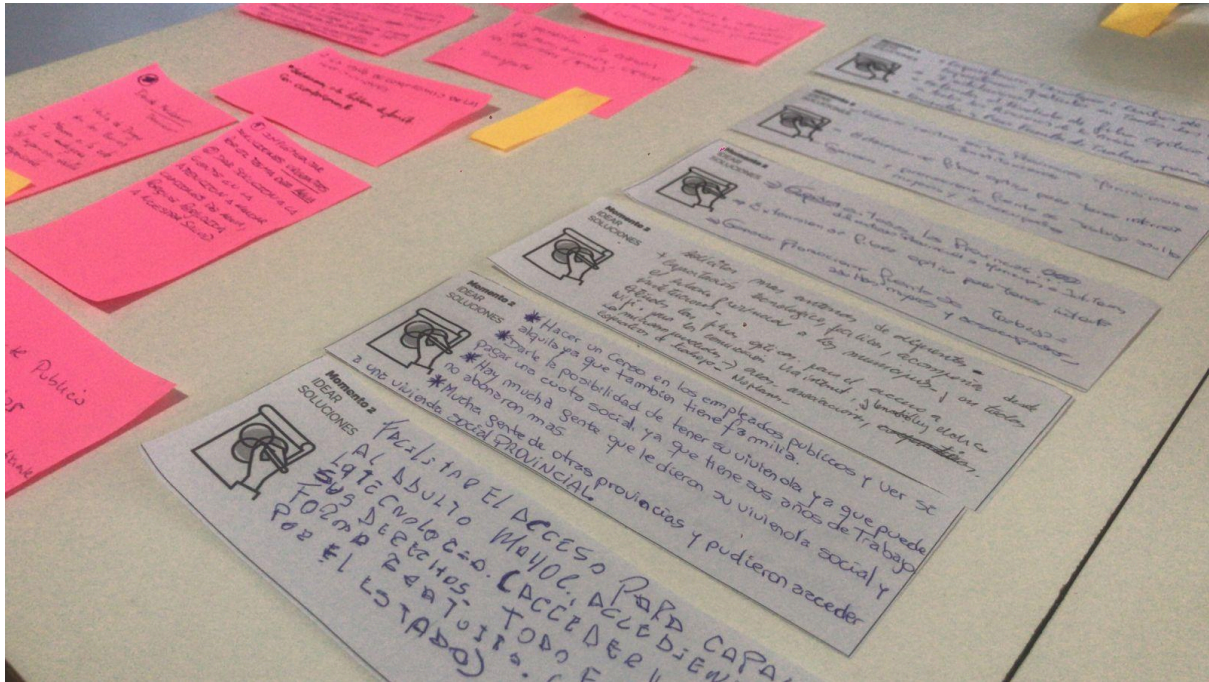
REPORTE DE RESULTADOS

FORO DE

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Plan Estratégico Institucional de la  
Defensoría del Pueblo  
de San Luis

28 de marzo de 2024



### Elaboración del Informe:

**María Natalia Echegoyemberry**

echegoyemberry2014@gmail.com

**Victoria Legaspi**

correojusticiasanitaria@gmail.com



OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



**XUMEK**  
Derechos Humanos

## ÍNDICE

<b>I.INTRODUCCIÓN:</b>	<b>4</b>
<b>II.- PROPÓSITOS Y OBJETIVOS</b>	<b>7</b>
1.Objetivos	7
<b>III.-METODOLOGÍA</b>	<b>8</b>
1.Diseño Metodológico:	8
a. Empatizar:	8
b. Definir:	8
c. Idear:	8
d. Prototipar:	9
e. Testear:	9
f. Implementar y Escalar:	9
g. Iterar:	9
2.Justificación	9
3. Participantes	11
<b>IV.PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>13</b>
1.Barreras identificadas según temáticas	13
2. Tipos de barreras identificadas	15
3. Propuestas de Soluciones Organizadas por Categoría	17
4.Barreras priorizadas	19
5. Propuesta de solución	20
6. Políticas integrales e intersectorial	23
<b>V. POSIBLES EJES DE INTERVENCIÓN</b>	<b>25</b>
<b>VI.CONCLUSIÓN</b>	<b>28</b>
<b>VII. ANEXOS</b>	<b>29</b>
1.Listado total de barreras identificadas	29
2.Difusión del evento	32
3. Material fotográfico	33



## I. INTRODUCCIÓN:

La Defensoría del Pueblo de San Luis se encuentra ante un desafío y oportunidad única: replantear y fortalecer su papel como defensora y promotora de los derechos de la ciudadanía en un contexto social, político y tecnológico en constante evolución.

Este replanteamiento exige no sólo una reflexión profunda sobre los métodos y enfoques tradicionales, sino también una apertura hacia metodologías innovadoras que pongan a las personas en el centro de cada decisión, estrategia y acción.

El presente documento se concibe como una guía estratégica para la incorporación y aplicación de una metodología de diseño centrado en las personas dentro del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo de San Luis.

A través de este enfoque, se busca no solo responder de manera efectiva a las necesidades y desafíos actuales de la sociedad, sino también anticiparse a las futuras demandas y configuraciones sociales, garantizando así una actuación proactiva, empática y totalmente alineada con los valores de justicia, equidad y respeto por la diversidad.

La metodología de diseño centrado en las personas, específicamente el Design Thinking, ofrece un marco flexible y adaptable que permite la identificación profunda de problemas, el desarrollo de soluciones innovadoras y la implementación de estrategias efectivas que reflejan y respetan las necesidades reales de las personas a las que se pretende servir.

Este enfoque promueve la colaboración, la creatividad y la innovación, valores esenciales para enfrentar los retos complejos de nuestra época.



En este documento, se presentará el propósito y los objetivos de integrar este enfoque en el Plan Estratégico Institucional, delineando un diseño metodológico que guiará su aplicación práctica.

Además, se justificará la importancia de esta metodología en el contexto específico de la Defensoría, destacando cómo puede potenciar su impacto social y fortalecer su relación con la ciudadanía. También se identificarán los actores clave que deben participar en este proceso, reconociendo la importancia de una visión colectiva y colaborativa para el éxito de las soluciones a desarrollar.

En este marco, se realizó el Primer Foro para la Construcción del Plan Estratégico de la Defensoría, celebrado el viernes 25 de marzo de 2024 en la ciudad de San Luis, que marca un hito en el compromiso de la institución con la innovación, la participación y la inclusión de múltiples actores en el diseño e implementación del plan.

Con una destacada participación de asociaciones, ONGs de la sociedad civil de San Luis, la presencia del Dr. Ismael Rims, Defensor del Pueblo de Río Cuarto y Vicepresidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, el foro se convirtió en un espacio de diálogo y colaboración.

El Dr. Enrique Ponce, Defensor del Pueblo de San Luis, reafirmó la misión, visión y valores de la Defensoría del Pueblo.

## MISIÓN

Proteger y promover los derechos humanos de todos los habitantes de la provincia de San Luis, especialmente de sectores vulnerabilizados, a través de la protección legal de un entorno inclusivo y justo

## VISIÓN

Ser una institución líder en la defensa de los derechos humanos reconocidos por su integridad, independencia y eficacia en la protección de los derechos fundamentales de la población

## VALORES

Justicia  
Igualdad  
Transparencia  
Imparcialidad  
Participación ciudadana  
Respeto de la diversidad  
Responsabilidad  
Compromiso con la justicia social

El foro estuvo coordinado por María Natalia Echegoyemberry y María Victoria Legaspi. El evento se dividió en tres momentos: 1) identificación de barreras que afectan la efectividad de derechos; 2) la generación de propuestas; y finalmente, 3) la priorización de acciones que servirán de insumo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional.

### Momento 1 IDENTIFICAR BARRERAS



### Momento 2 IDEAR SOLUCIONES



### Momento 3 VALIDAR Y CO-CREAR





OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



**XUMEK**  
Derechos Humanos

Estas discusiones son fundamentales para el diseño de un Plan Estratégico Institucional que no solo responda a las necesidades actuales sino que también anticipe los desafíos futuros.



### ENTENDER EL CONTEXTO

Taller para entender en profundidad **las problemáticas** locales y provinciales y para **identificar los desafíos** a los cuales se enfrentan las personas, colectivos y comunidades para el ejercicio de sus derechos.

### IDENTIFICAR BARRERAS

El objetivo es poder identificar las principales dificultades que experimentan las personas y grupos en su vida cotidiana para conocer, ejercer y transformar sus derechos.

### CO-CREAR SOLUCIONES

La Defensoría del Pueblo en conjunto con las comunidades y organizaciones de la sociedad civil desarrollaremos propuestas para suprimir las barreras identificadas, se jerarquizan de acuerdo con su impacto y factibilidad de implementación.

## Plan Estratégico Institucional Participativo

### II.- PROPÓSITOS Y OBJETIVOS

Desarrollar soluciones innovadoras y efectivas a los problemas identificados que afectan a la comunidad, mediante un proceso inclusivo y participativo que centre las experiencias y necesidades de los ciudadanos.

#### 1. Objetivos

- a. **Comprensión Profunda:** Lograr una comprensión profunda de las necesidades, deseos y desafíos de los ciudadanos afectados por las barreras identificadas.
- b. **Colaboración y Co-creación:** Fomentar la colaboración entre los ciudadanos, las instituciones y los stakeholders para co-crear soluciones que sean inclusivas y sostenibles.



- c. **Innovación Práctica:** Generar soluciones innovadoras que se puedan implementar efectivamente para mejorar las condiciones de vida de la comunidad.
- d. **Evaluación y Ajuste:** Establecer un ciclo de retroalimentación continuo para evaluar la efectividad de las soluciones implementadas y realizar ajustes según sea necesario.



OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



### III.-METODOLOGÍA

Para abordar las barreras y soluciones identificadas en el plan estratégico institucional desde una perspectiva de diseño centrado en las personas, se propone adoptar una metodología de diseño centrado en las personas y comunidades.

Esta metodología enfatiza la empatía con los usuarios, la experimentación iterativa y la resolución creativa de problemas para diseñar soluciones innovadoras y efectivas.

#### 1.Diseño Metodológico:

A continuación, se detalla un enfoque estructurado para implementar esta metodología:

<p><i>a. Empatizar:</i> Entender a las personas y los problemas que enfrentan. Esto implica:</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Realizar entrevistas a funcionarios/as, referentes y personas de la comunidad, incluyendo a aquellos directamente impactados por las barreras identificadas.</li><li>● Observaciones para entender el contexto y las interacciones de la ciudadanía con los problemas identificados.</li><li>● Diseñar un foro de participación de múltiples actores</li></ul>
<p><i>b. Definir:</i> Sintetizar la información recopilada para definir claramente los problemas a abordar. Esto incluye:</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar patrones y temas comunes de las experiencias compartidas.</li><li>● Formular declaraciones claras del problema que resuman los desafíos centrales identificados.</li></ul>
<p><i>c. Idear:</i> Generar una amplia gama de ideas y soluciones posibles a través de sesiones de talleres de co-creación con la participación de la ciudadanía, personas expertas, trabajadores y trabajadoras de la defensoría del pueblo y otros actores relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Generar ideas sobre posibles soluciones</li><li>● Priorizar las soluciones como insumo para el Plan Estratégico</li></ul>

<p><i>d. Prototipar:</i> Desarrollar prototipos de las soluciones priorizadas por las personas participantes. Esto permite:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experimentar con soluciones concretas</li> <li>• Realizar ajustes rápidos basados en los comentarios y retroalimentación recibida durante el foro.</li> </ul>
<p><i>e. Testear:</i> Validar las soluciones con personas reales, recopilando la retroalimentación para entender la eficacia de las mismas en el contexto real.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar pilotos o pruebas de concepto en contextos seleccionados.</li> <li>• Observar y recoger retroalimentación directa de las personas usuarias y otros actores relevantes.</li> </ul>
<p><i>f. Implementar y Escalar:</i> Una vez validadas las soluciones, proceder a su implementación a mayor escala en otras comunidades de la provincia. Esto incluye:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar planes de implementación detallados, incluyendo recursos necesarios, cronogramas y métricas de cumplimiento.</li> <li>• Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para ajustar y mejorar continuamente las soluciones.</li> </ul>
<p><i>g. Iterar:</i> Utilizar los aprendizajes de la implementación para iterar y mejorar las soluciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este enfoque cíclico asegura que las soluciones evolucionen en respuesta a las necesidades cambiantes de la ciudadanía y el contexto.</li> </ul>

Este enfoque centrado en las personas y comunidades, no solo busca resolver los problemas identificados de manera efectiva, sino también empoderar a la comunidad y fomentar una cultura de innovación y colaboración sostenible entre la ciudadanía y las instituciones.

## 2. Justificación

La adopción de una metodología de diseño centrado en las personas y comunidades para la elaboración del plan estratégico institucional de la Defensoría del Pueblo de San Luis, se justifica por múltiples razones estratégicas y operativas, que a continuación se desarrollan:

Estas razones subrayan la relevancia de este enfoque en el contexto de la mejora de servicios y la promoción de políticas públicas más inclusivas y efectivas.

### a. Empatía con la ciudadanía



**Justificación:** La base de cualquier acción de la Defensoría del Pueblo debe ser el bienestar y los derechos de los ciudadanos. Utilizar un diseño centrado en las personas asegura que las iniciativas y soluciones desarrolladas reflejen y atiendan directamente a las necesidades, preocupaciones y expectativas reales de la ciudadanía

**Impacto:** Facilita la creación de políticas y servicios que tienen una mayor aceptación y satisfacción por parte de la población, mejorando la percepción y la efectividad de la Defensoría.

#### b. Fomento de la Innovación

**Justificación:** Enfrentar los desafíos contemporáneos requiere soluciones innovadoras que a menudo rompen con los enfoques tradicionales. La metodología estimula el pensamiento creativo y la ideación libre, permitiendo que surjan soluciones novedosas a problemas complejos.

**Impacto:** Permite a la Defensoría del Pueblo liderar en la adopción de enfoques innovadores para la resolución de problemas sociales, económicos y ambientales.

#### c. Colaboración Intersectorial

**Justificación:** Los desafíos que enfrenta la sociedad son multifacéticos y requieren la colaboración de diversos actores, incluidos los ciudadanos, el sector privado, y otras entidades gubernamentales. La metodología promueve la colaboración y la co-creación.

**Impacto:** Al fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, la Defensoría puede construir soluciones más holísticas y sostenibles, aumentando su capacidad para influir y facilitar cambios significativos a nivel intersectorial.

#### d. Agilidad y Flexibilidad

**Justificación:** El ritmo acelerado de cambio en el mundo actual exige una capacidad de respuesta rápida y adaptativa por parte de las instituciones. El enfoque iterativo permite una mejora continua y la capacidad de adaptarse a nuevas informaciones o contextos cambiantes.



**Impacto:** Asegura que la Defensoría pueda ajustar rápidamente sus estrategias y operaciones en respuesta a emergencias, cambios legislativos o sociales, manteniendo su relevancia y efectividad.

#### e. Fomento de la Transparencia y la Participación Ciudadana

**Justificación:** En una época donde la confianza en las instituciones es baja, involucrar activamente a los ciudadanos en el proceso de diseño de políticas y servicios promueve la transparencia y refuerza la democracia.

**Impacto:** Incrementa la confianza y la credibilidad de la Defensoría entre los ciudadanos, estableciendo un diálogo constructivo y fortaleciendo el tejido social.

Finalmente, la implementación de una metodología de diseño centrado en las personas y comunidades es fundamental para la Defensoría del Pueblo de San Luis, ya que alinea las operaciones de la institución con las necesidades y expectativas de la ciudadanía a los que sirve.

Al adoptar este enfoque, la Defensoría no solo mejora su capacidad para desarrollar soluciones efectivas y pertinentes sino que también promueve una cultura de innovación, colaboración y transparencia que es esencial para el fortalecimiento de la sociedad y la democracia.

### 3. Participantes

Participaron más de 60 personas para la construcción colaborativa del Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo de San Luis. Entre las organizaciones que participaron en el encuentro del Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo de San Luis, se destacan:

PARTICIPANTES	
1. Fundación Integración	11. Juan Domingo Cabrera
2. Sindicato de Viajantes de San Luis	12. Dr. Cristian Niño
3. Vecinal ATE 3	13. Marianela Pereyra
4. Vecinal Manos Fuertes	14. Integrantes de Cáritas
5. Club de Abuelos	

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>6. ATE</li><li>7. Vecinal El Calden del Este</li><li>8. Asociación Malvinas Argentinas</li><li>9. Consejo Consultivo del Pueblo</li><li>10. Defensor del Pueblo de Río Cuarto</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>15. Integrantes de Sociedad Rural</li><li>16. Integrantes de Club Malvinas</li><li>17. Integrantes de Club Pringles</li><li>18. Integrantes de Centros de Jubilados</li><li>19. Organizaciones Barriales</li><li>20. Juan Domingo Cabrera</li></ul> |
|---|---|





OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



## IV. PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico Institucional es un instrumento vital que guía a la Defensoría del Pueblo de San Luis en su misión de defender y promover los derechos de los ciudadanos, asegurando que sus acciones sean relevantes, efectivas y alineadas con las necesidades de la población.

Para abordar eficazmente las barreras identificadas y proponer soluciones viables, la información se organiza en **categorías temáticas**. Esto ayuda a priorizar acciones y asignar recursos de manera eficiente.

### 1. Barreras identificadas según temáticas

A continuación, se presenta una categorización y ordenamiento de las barreras y soluciones mencionadas en el texto:

#### Categorías de Barreras

##### 1. Servicios Básicos y Accesibilidad

- Falta de acceso a agua potable y servicios básicos como: gas, luz, internet.
- Problemas con el transporte público y la falta de accesibilidad a los mismos.
- Falta de infraestructura adecuada (calles en mal estado, falta de iluminación pública).

##### 2. Salud integral

- Acceso limitado a medicamentos, tratamientos específicos para personas transgénero y LGBT
- Acceso a tratamientos y medicamentos para personas mayores

- Vulneración de derechos en salud mental y discapacidad.
- falta de inclusión para las personas con discapacidad
- problemas de acceso a tratamiento para abordaje de drogas y consumos problemáticos

### **3. Seguridad y Justicia**

- Inseguridad y violencia de género.
- Falta de seguridad policial y respuesta adecuada a denuncias.
- Falta de asesoramiento legal para adultos mayores y acceso a la justicia.

### **4. Inclusión Social y Laboral**

- Desempleo y falta de oportunidades laborales, especialmente para jóvenes.
- Discriminación hacia personas con discapacidad y el colectivo LGBT en distintos ámbitos.
- Falta de espacios de inclusión social y educativa para personas en situación vulnerable y en particular en situación de calle.
- Falta de becas para estudiantes y retrasos en los pagos para que los jóvenes puedan estudiar.

### **5. Gestión Pública y Acceso a Información**

- Burocracia y falta de capacitación de empleados públicos.
- Problemas de comunicación y acceso a información para realizar trámites.
- Centralización de servicios y falta de políticas públicas eficientes.

### **6. Violencias, estereotipos y discriminación**

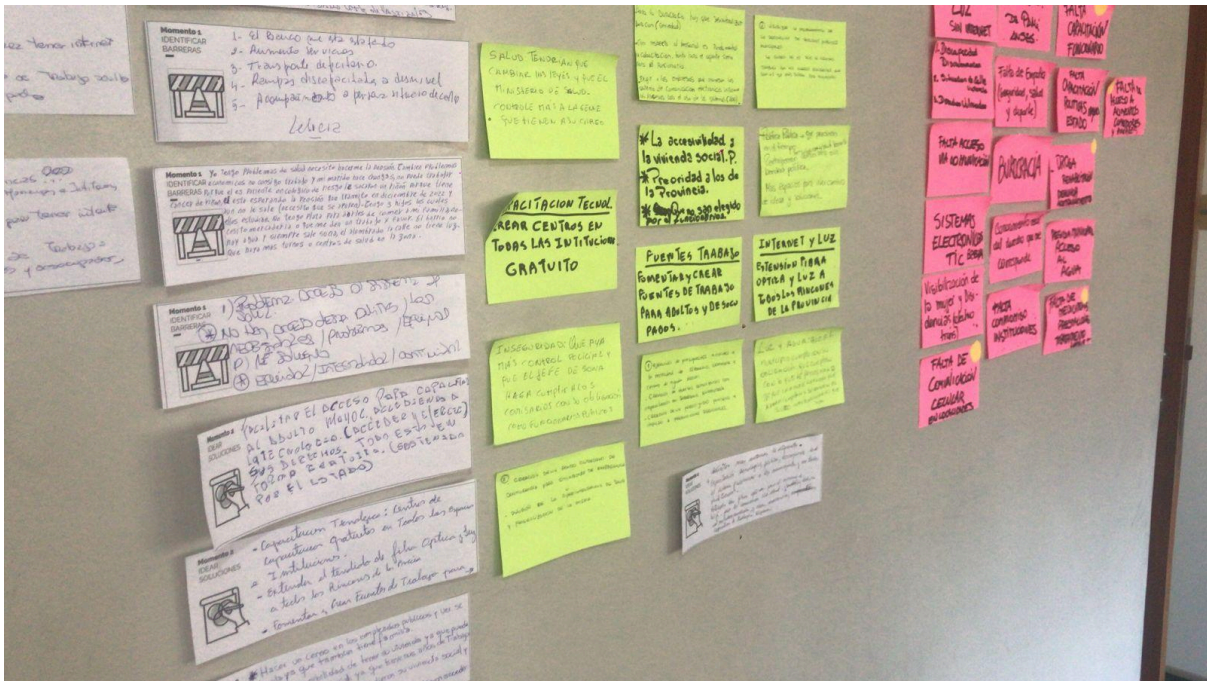
- Situaciones de violencias hacia las mujeres
- Discriminación hacia las personas con discapacidad
- Discriminación y estereotipos hacia las mujeres rurales

Este esquema permite visualizar de manera clara las áreas críticas que necesitan intervención y las soluciones propuestas, facilitando así la elaboración de un plan estratégico que responda de manera efectiva a las necesidades identificadas.



<p><b>Barreras Administrativas y Burocráticas:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demoras en trámites de pensión.</li> <li>2. Falta de rampas para discapacitados.</li> <li>3. Demoras en trámites médicos y pocos turnos disponibles.</li> <li>4. Falta de asociaciones vecinales y descentralización de servicios.</li> <li>5. Burocracia en trámites comunes y falta de asesoramiento para trámites de jubilados.</li> <li>6. Centralización de servicios en la municipalidad.</li> <li>7. Necesidad de agilizar denuncias y trámites legales.</li> <li>8. Falta de acompañamiento judicial para personas con discapacidad.</li> </ol>
<p><b>Barreras Institucionales:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de comedores y merenderos.</li> <li>2. Falta de asociaciones vecinales y centros de atención juvenil.</li> <li>3. Problemas ambientales y falta de prevención de drogas.</li> <li>4. Falta de seguridad policial y seguridad en los barrios, problemas de violencia institucional.</li> <li>5. Centralización de servicios y falta de descentralización en la administración.</li> <li>6. Necesidad de ejecución de presupuestos acordes a las necesidades de los comedores y ayuda social a los barrios.</li> </ol>
<p><b>Barreras Lingüísticas, simbólicas y brecha digital:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dificultad para acceder a información y realizar trámites debido a barreras lingüísticas, falta de utilización de lenguaje simple y comprensible en los trámites administrativos.</li> <li>2. Falta de acceso a la información en áreas rurales debido a la falta de wifi y acceso a internet.</li> </ol>

	<p>3. Dificultad para comprender trámites digitales e imposibilidad de acceso a tecnología de la comunicación</p> <p>4. Discriminación de género y acceso desigual a servicios y oportunidades para mujeres y personas LGBT.</p> <p>5. Desconocimiento sobre dónde reclamar o denunciar venta de drogas.</p> <p>6. Falta de acompañamiento y contención para personas en situación de calle y familias vulnerables, servicios pocos resolutivos y expulsivos.</p>
--	---



### 3. Propuestas de Soluciones Organizadas por Categoría

A continuación se presentan las soluciones propuestas por las y los participantes en el foro, de acuerdo a la temática, como sigue:

#### Propuesta de solución organizada por categorías

### **1. Servicios Básicos y Accesibilidad**

- Exigir implementar sistemas de distribución de agua en zonas necesitadas y extensión de internet y otros servicios
- Exigir la mejorar la infraestructura de transporte y vialidad en zonas rurales y urbanas.
- Realizar un relevamiento para asegurar la accesibilidad universal en espacios públicos y servicios.

### **2. Salud y Bienestar**

- Exigir y reclamar el acceso a medicamentos, tratamientos y prestaciones de salud para facilitar el acceso a tratamientos específicos en particular de las personas con discapacidad, personas mayores y personas con enfermedades crónicas y poco frecuentes que requieren medicamento de alto costo.
- Monitorear el programas de apoyo a estudiantes y becas alimentarias y de estudiantes.
- Incidir para mejorar el acceso a servicios de salud mental y programas de inclusión para personas con discapacidad.

### **3. Seguridad y Justicia**

- Exigir se refuerce la seguridad en zonas de alta delincuencia y mejorar la respuesta policial.
- Realizar mesas interactivas para abordar los graves problemas de inseguridad
- Generar mecanismos de prevención de la tortura
- Proporcionar asesoramiento legal gratuito para adultos mayores en su vinculación con organismos del estado y con entidades privadas (bancos y otras empresas).
- Implementar programas de prevención de violencia de género y protección a las víctimas para el acompañamiento.

#### **4. Inclusión Social y Laboral**

- Monitorear el financiamiento de los programas de empleo y capacitación dirigidos a jóvenes y adultos mayores.
- Incidir para la inclusión social y laboral de personas con discapacidad y del colectivo LGBT.
- Desarrollar espacios comunitarios para la integración social y cultural.

#### **5. Gestión Pública y Acceso a Información**

- Capacitar a empleados públicos en empatía, eficiencia y tecnologías.
- Exigir la descentralización de servicios y mejorar el acceso a información y trámites en línea siempre preservando asesoramiento personalizado.
- Fomentar la participación ciudadana y de jóvenes en la toma de decisiones y en la gestión de servicios locales.
- Crear un foro de la juventud en el marco de la defensoría del pueblo

#### **6. Violencias y discriminación**

- Sensibilizar sobre las violencias hacia las mujeres
- Promover dispositivos de asistencia y contención hacia las mujeres que sufren violencias y discriminaciones.

#### **4. Barreras priorizadas**

De la totalidad de barreras identificadas las personas participantes priorizaron las siguientes barreras:



0= Nada  
Importante

10=Muy  
Importante

### **BARRERAS PRIORIZADAS. Foro 25/3/2024. San Luis**

1. Falta de acceso a alimentos en comedores y hogares por suspensión de entrega por parte del gobierno nacional (\*)
2. Desidia municipal acceso a servicios públicos
3. Problemas con el agua, mala calidad del agua (\*\*\*\*)
4. Falta de medicamentos, tratamientos y prestaciones sanitarias, en particular para personas con el LGTBIQ+ y personas mayores\*\*\*
5. Inseguridad frente al narcotráfico, consumo de drogas en jóvenes, falta de acompañamiento y de inclusión social y educativa de personas con consumo problemático (\*\*)
6. Falta de becas para estudiantes, retraso en el pago de becas
7. Burocracia, falta de sensibilidad, empatía y capacitación del personal del estado
8. Falta de capacitación políticas de estado
9. Compromiso institucionales con solucionar problemas a la ciudadanía
10. Problemas de conocimiento de derecho \*\*\*
11. Problemas de atención en organismos públicos como PAMI y ANSES
12. Falta de accesibilidad a los transportes
13. Falta de vías de transportes dentro de la provincia y de ciertos barrios
14. Falta de acceso y vías adecuadas de comunicación
15. Discapacidad discriminación, prejuicios, falta inclusión real
16. Incremento de Personas en situación de calle
17. Derechos vulnerados para las personas con discapacidad
18. Falta de luz, sin internet, sin poder completar los formularios para realizar trámites
19. Brecha digital en el acceso a tecnologías
20. Empresas monopolísticas en ciertas zonas
21. Derecho a la vivienda, acceso a viviendas públicas de manera transparente, visibilización de la entrega de viviendas
22. Vulneración de los derechos de las mujeres y de las personas trans



OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



**XUMEK**  
Derechos Humanos

22. Problemas con el transporte público

23. Bancos y adultos mayores, problemas con los cajeros, problemas con la falta de asistencia

## 5. Propuesta de solución

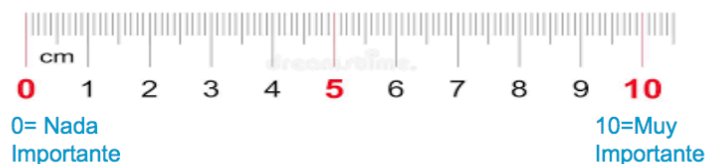
A continuación, se presentan las propuestas de solución que surgieron del primer Foro de participación social realizadas luego de la priorización de barreras que enfrentan las comunidades y grupos para ejercer sus derechos.

### **PROPUESTA DE SOLUCIÓN. Foro 25/3/2024. San Luis**

- Agua y Luz, que el municipio cumpla con la obligación comprometidas con la gente que los votó
- Capacitación tecnológicas, crear centros en todas las instituciones que sean gratuitos
- Internet y luz para poder acceder a conectividad para realizar trámites
- Extensión de fibra óptica y luz a todos los rincones de la provincia
- Salud, tendría que cambiar las leyes, que el ministerio de salud con trole más a la gente a su cargo
- Fuentes de trabajo para la inclusión, fomentar y crear fuentes de trabajo para adultos y desocupados
- Políticas públicas que perduren en el tiempo, sin que se cambien de una gestión para la otra
- Más espacios para intercambios de ideas y soluciones
- Inseguridad
- Accesibilidad a la vivienda social, que se priorice a la provincia, que los que se la entregan no sean elegidos por los funcionarios
- Discapacidad, capacitación y concientizar a entidades públicas y privadas
- Trabajar la empatía para radicar la discriminación y relevamiento de personas en situación de discapacidad
- Formar, crear, capacitar y educar,
- Inseguridad que haya más control policial y que el jefe de zona haga cumplir a los comisorios, con su obligación como funcionarios públicos
- Para la burocracia hay que descentralizar

- En relación al personal es fundamental la capacitación tanto para gente como para el funcionario
- Exigir a las empresas que manejan los sistemas de comunicación los cursos para el uso de los sistemas
- Creación de un fondo ciudadano de comunicación
- Difundir
- Formar a personas en situación de vulnerabilidad para que puedan generar una economía sustentable
- Huertas
- Ejecución de propuestas acordes a la necesidad a cada barrio comedor y centro de jubilados
- Necesidad de Ayuda social
- Creación de huertas comunitarias con capacitación en soberanía alimentaria creación de un o
- Creación Precios justos y puntanos
- Visibilizar las problemáticas
- La ciudad no es solo el centro también lo son los barrios periférico
- Apertura de espacios de acompañamiento para personas en situación de calle donde puedan tener un lugar donde higienizarse, alimentarse, comerc, descansar, tener acompañamiento en salud, en trámites, etc
- Relevamiento y concientización como estado

En esta sección se presentan las barreras priorizadas como muy importantes por las personas que participaron del Foro.



## SOLUCIONES PRIORIZADAS. Foro 25/3/2024. San Luis

1. Concientizar sobre discapacidad en espacios públicos.
2. Crear espacios de conciencia para personas en situación de calle.
3. Promover economías provinciales para abordar costos de logística para el abastecimiento de alimentos.
4. Ejecución de presupuesto para la compra de medicamentos.
5. Aplicar denuncias o el mecanismo legal que garantice que los tratamientos médicos se realicen rápidamente.
6. Mesa de diálogo barrial por localidad.
7. Banco de medicamentos.
8. Creación de huertas comunitarias.
9. Extender el tendido de fibra óptica\*\*.
10. Fomentar fuentes de trabajo para adultos mayores.
11. Capacitación a adultos mayores para acceder a las tecnologías de forma gratuita.
12. Hacer censo en los empleados públicos y ver si alquilan, darle la posibilidad de tener su vivienda ya que puede pagar una cuota social ya que tiene sus años de trabajo.
13. Crear asociaciones para micro emprendedores.
14. Mandar camiones con agua para los vecinos de los barrios.





## 6. Políticas integrales e intersectorial

Para garantizar soluciones integrales y sostenibles en el contexto del diseño centrado en las personas aplicado, es crucial identificar y colaborar con una amplia gama de actores. Estos actores juegan roles variados, desde la provisión de información y conocimientos específicos hasta la implementación y apoyo de las soluciones propuestas.

A continuación, se detallan algunos de los actores clave que deberían intervenir para pensar una política intersectorial en el proceso:

### a. Ciudadanía y Comunidades Afectadas

Son el eje de la elaboración, implementación y monitoreo de las políticas públicas. Rol: Operan como proveedores de información, creadores de soluciones y colaboradores en la co-creación.

### b. Expertas/os Temáticos y Académicas/os

Aportan conocimiento especializado y análisis profundo sobre temas específicos, lo que enriquece la comprensión de los problemas y la viabilidad de las soluciones propuestas. Rol: Asesores técnicos, investigadores, evaluadores.

### c. Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y Sociedad Civil

Tienen experiencia directa trabajando en terreno y frecuentemente mantienen una relación cercana con comunidades específicas, además de tener un historial en la defensa de derechos.

Rol: complementariedad de acciones de empoderamiento jurídico comunitario, defensores/as de derechos, servicios de asistencia legal y orientación a las comunidades, monitores de implementación de políticas públicas.

### d. Entidades Gubernamentales y Políticas



OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



Su colaboración es esencial para asegurar que las soluciones propuestas estén alineadas con las políticas públicas y para facilitar la implementación a través de los canales gubernamentales adecuados.

Rol: Facilitadores, reguladores, financiadores. Las relaciones pueden ser de complementariedad o de confrontación cuando las políticas son regresivas en términos de garantía de derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

#### **e. Sector Privado y Empresarial**

Pueden ofrecer recursos, innovaciones y eficiencias de la industria privada, además de tener un interés en el desarrollo social sostenible. Rol: Patrocinadores, proveedores de soluciones innovadoras, socios en implementación.

#### **f. Organizaciones Internacionales y Agencias de Cooperación**

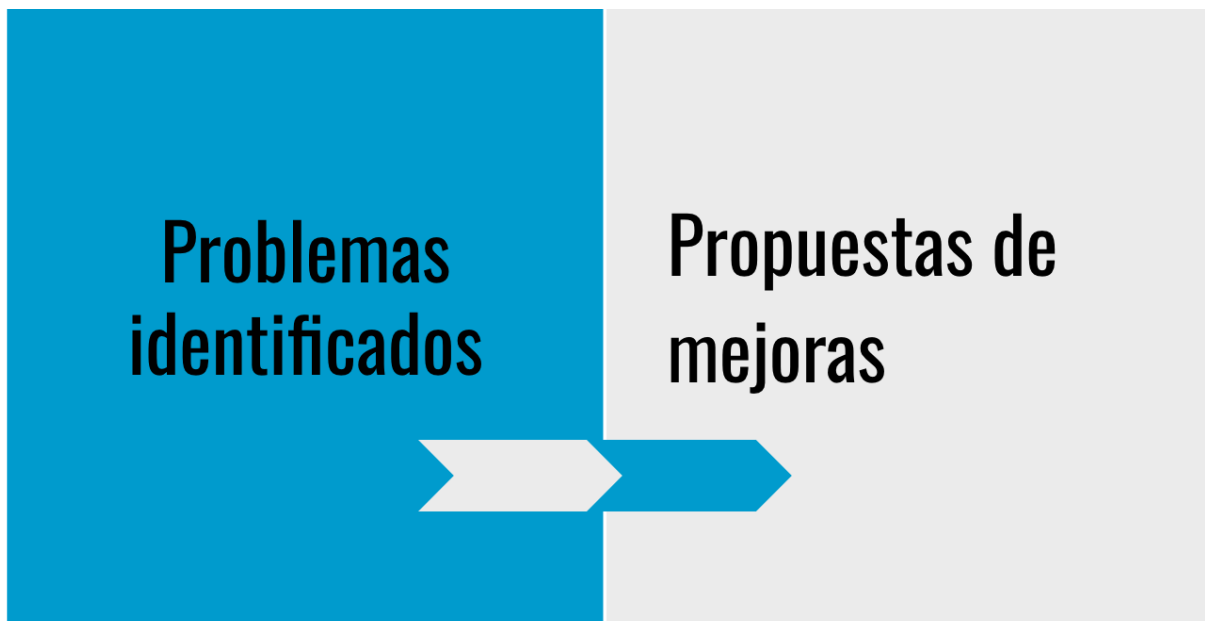
Aportan perspectivas globales, recursos adicionales y experiencias de otras jurisdicciones, lo que puede ser invaluable para abordar problemas complejos. Rol: Asesores, financiadores, socios en el intercambio de conocimientos.

#### **g. Medios de Comunicación y Plataformas Digitales**

Juegan un papel crucial en la divulgación de información, educación del público y en la promoción de la transparencia y la participación ciudadana. Rol: Canales de comunicación, promotores, vigilantes.

## V. POSIBLES EJES DE INTERVENCIÓN

A continuación se presentan a partir de los problemas identificados, categorizados y priorizados, propuestas de mejoras que surgieron en el Foro y que se encuadran técnicamente dentro de los ejes del empoderamiento jurídico comunitario.



Se pueden pensar las acciones de la Defensoría del Pueblo de San Luis en relación a **tres ejes del empoderamiento jurídico comunitario**: 1) conocer el derecho; 2) usar el derecho; 3) transformar el derecho.

<b>EMPODERAMIENTO JURÍDICO COMUNITARIO</b>	<b>Conocer</b> el derecho
	<b>Usar</b> el derecho
	<b>Transformar</b> el derecho

A continuación se sugieren acciones en pos del conocimiento del derecho:

	Programa de promoción de derechos y de extensionismo jurídico
--	---



OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



**XUMEK**  
Derechos Humanos

<b>CONOCER EL DERECHO</b>	Cursos, talleres, capacitaciones sobre las principales temáticas identificadas
	Programas de educación legal con apoyo de instituciones y replicadores locales
	Foros, congresos y encuentros entre referentes comunitarios para compartir experiencias de empoderamiento y lecciones aprendidas
	Armado de guía de recursos y orientaciones en derecho temáticas
	Elaboración de materiales de educación legal con las comunidades y grupos vulnerabilizados para conocer el derecho, las herramientas y los organismos según las distintas temáticas
	Asesoramiento on line a través de dispositivos o plataformas
	Creación unidades móviles de asistencia y orientación legal
	Creación de programa de voluntariado y pasantías.
	Relevamiento de fuentes confiables de información legal
	Observatorios de precios y de monitoreo de derechos

<b>USAR Y EJERCER EL DERECHO</b>	Realizar pedidos de acceso a la información según las distintas temáticas y problemas que cobren agenda pública y aquellos invisibilizados
	Realizar reclamos administrativos
	Participar en instancias consultivas y/o audiencias por temáticas de servicios público (entrenamiento con habilidades de oratoria comunitaria y argumentación)
	Litigios individuales y colectivos en temáticas de interés público y en las que se vulneren derechos humanos
	Participar en instancias de mediación comunitaria
	Participar en mesas de participación social
	Realizar amicus curiae -amigos del tribunal- en causas de interés



<b>TRANSFORMAR EL DERECHO</b>	Elaborar el plan estratégico institucional de la defensoría del pueblo
	Participar en instancias de debate de las principales políticas públicas
	Monitorear acciones que emprenden los organismos
	Monitorear presupuesto legislativo y realizar acciones de incidencia
	Incrementar el repertorio de acción de las comunidades para que estas puedan hacer valer sus derechos en instancias administrativas, alternativas o judiciales.
	Generar alianzas y sinergias con otros organismos locales, nacionales y regionales para generar propuestas de mejoras en las políticas públicas
	Generar normativa a través de iniciativa popular



## VI. CONCLUSIÓN

Hasta aquí se desarrollaron los objetivos, se presentaron las barreras identificadas por la población, las soluciones ideadas, la priorización de barreras y soluciones desde la perspectiva de la ciudadanía que participaron en los distintos encuentros realizados por la Defensoría del Pueblo de San Luis.

La colaboración entre estos actores permitió abordar los problemas desde múltiples perspectivas, asegurando que las soluciones sean comprensivas, practicables y sostenibles.

Cada actor aporta un conjunto único de habilidades, conocimientos y recursos que, cuando se combinan, pueden potenciar significativamente el impacto de las intervenciones de la Defensoría del Pueblo de San Luis.

Se espera que este informe preliminar sobre las barreras identificadas, las soluciones priorizadas por las personas participantes puedan integrar el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo de San Luis, sirviendo como hoja de ruta de lo que es necesario hacer para garantizar el acceso a derechos de las comunidades y grupos vulnerabilizados de la provincia de San Luis.



- Pérdida de trabajo.
- Falta de internet y luz en el interior de la provincia\*.
- Falta de capacitación a las tecnologías para adultos \*\* y empleados que atienden al público\*.
- Falta de asesoramiento legal para los adultos mayores, pensiones y jubilaciones.\*\*
- Falta de seguridad
- La violación y la usurpación de los espacios públicos.
- Dificultad social, demasiado expuesta a la publicidad de consumo.
- Vulnerabilidad frente al ANSES.
- Diferencia en la atención policlínica/hospitales-salas.
- Hospitales de salud mental ( internación )
- Seguridad barrial.
- Ayuda a los adultos mayores y seguimientos a los mismos.
- Pocos proyectos y propuestas deportivas para niños.
- Poco acompañamiento desde el estado a las instituciones para regularizar y el crecimiento o mejoras a nivel instalaciones.
- Acceso a la salud pública para adolescentes transgenero, tratamientos específicos, estudios.
- Discriminación transgénero.
- Acceso a la salud pública para el colectivo LGBT. Falta de medicación y tratamientos. Ni público ni obras sociales.
- Acceso a la salud para la tercera edad.
- Acceso a la vivienda para matrimonios jóvenes. También para la gente local
- Acompañamiento a la tercera edad en caso de enfermedad crónica.
- Falta asistencia alimentaria para comedores y merenderos\*.
- Aumento en las tarifas de los servicios básicos.
- No puedo acceder a un ADN ya que soy apropiada.
- No hay políticas que nos haga hacer rápido el trámite de CONADI, abuelas de San Luis ya están agotadas.
- Cuidado el trato a la niñez y su crecimiento, lo mismo con las familias.
- Los sistemas electrónicos del estado no son seguros.
- Los vecinos que toman terrenos, hacen una toma colectiva con varias familias y creen que tienen derecho a lo que sea.
- Negligencias, malos tratos, falta de capacitación en los centros de salud.
- Seguridad en los barrios donde abunda la delincuencia.
- Calles en mal estado.
- Falta de acceso al sistema de salud.
- Problemas de comunicación con el ANSES a la hora de realizar trámites\*\*\*.
- Problemas cloacales \*, calles obstruidas, agua en mal estado\*.
- Falta de información para realizar trámites para acceder a las vivienda sociales.
- Falta iluminación pública.
- No hay trabajo, sobre todo para los jóvenes.
- Falta de asesoramiento en los bancos para los adultos mayores.

- Transporte, paros.
- Capacitación tecnología.
- Extensión de fibra óptica para tener internet\*\*.
- Falta de posibilidades laborales para los jóvenes.
- Mucha deficiencia en tema salud.
- Desconocer dónde reclamar o denunciar venta de drogas.
- Suciedad en las calles.
- Frecuencia de los colectivos, paros.
- Veredas rotas.
- Acceso a la salud\*, medicación.
- Trabajo informal, no genera aportes ni acceso a la salud.
- Falta de acceso a la justicia por parte de familiares y víctimas de delitos a la integridad sexual.
- Precio del transporte.
- Seguridad.
- Falta de comedores y merenderos.
- Derecho a vivir dignamente.
- Derecho a un servicio de agua limpia\*\*.
- Turnos médicos con mucha demora y dan pocos por día.
- Estafas bancarias, como pedir ayuda.
- Aumento de servicios.
- Falta de rampas para discapacitados.
- Acompañar a personas en situación de calle\*.
- Los jubilados no acceden a los geriátricos.
- Prevención de drogas, acompañamiento, identificación.
- Faltan comedores.
- Mucha burocracia en trámites comunes.
- La justicia debería implementar cómo solucionar problemas de familia con contención.
- Seguridad en los barrios.
- Falta de transportes.
- Falta de centros de acompañamiento para gente en situación de calle.
- Acompañamiento judicial para personas con discapacidad\*\*.
- Asesoramiento para trámites de jubilados.
- Demoras en trámites de pensión.
- Transporte interurbano dentro de la ciudad ( la punta ).
- Faltan puestos de trabajo\*
- Falta de asociaciones vecinales.
- Todo está centralizado en la municipalidad.
- Centros de atención juvenil.
- Problemas ambientales.
- Problemas para cobrar en los bancos. Jubilados.
- Capacitación a empleados judiciales, jueces y fiscales.
- Ejecución de presupuestos acordes a la necesidad de cada comedor.



OBSERVATORIO DE JUSTICIA  
SANITARIA Y CLIMÁTICA



**XUMEK**  
Derechos Humanos

- Ayuda social a los barrios.
- Mesa de diálogo barrial por localidad.
- Agilizar denuncias o el mecanismo legal que garantice que los tratamientos médicos se garanticen rápidamente.
- Capacitación tecnológica gratuita.
- Crear asociaciones para micro emprendedores.
- Cooperativas de trabajo, no planes.
- Aumento de pasaje de colectivos.
- Venta de droga en los barrios.
- Menores solos en las calles a la madrugada.
- Pérdida de trabajo.
- Violencia de género.

## 2. Difusión del evento

Se realizaron distintas acciones para la difusión del evento antes, durante y después del Foro.



## LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO LA CONSTRUIMOS ENTRE TODOS Y TODAS

Participá de la creación del Plan Estratégico  
de la Defensoría del Pueblo



**Viernes 22 de marzo**



**16:00 hs.**



**Centro de Jubilados y Pensionados Nacionales (Pringles 738)**

Inscripción a través de formulario

El Foro estará a cargo de:



**Natalia Echegoyemberry**  
Magister en Salud Pública por la Universidad de Buenos Aires (UBA); Abogada por la Universidad Nacional del Litoral (UNL); Psicóloga por la Universidad de Palermo (UP); Candidata a Doctora en Ciencias Sociales (UBA). Forma parte del Grupo Promotor de la Red de Abogacía Comunitaria de Argentina (RAAC) y de la Coordinadora de Abogados/as de Interés Público (CAIP) desde donde se impulsan acciones en defensa de los derechos humanos y del sistema de salud. Es vicepresidenta de la Asociación para la Promoción y protección de derechos humanos, XUMEK, Mendoza, Argentina.



**María Victoria Legaspi**  
Facilitadora de talleres con más de 10 años de experiencia en el diseño e impartición de programas de aprendizaje y desarrollo para distintas organizaciones, empresas y productoras. Con habilidades para la comunicación y capacidad para crear un entorno de aprendizaje positivo. Experiencia en dirigir actividades de grupo y gestionar debates. Realización de talleres para formación corporativa, mejora del clima laboral, entornos saludables y diseño de programas educativos. Utilización de diferentes métodos y técnicas de aprendizaje. diseño e impartición de talleres y programas para el fortalecimiento de equipos.

**QUEREMOS ESCUCHAR  
TUS PROPUESTAS**

**INSCRIBITE:**



Contactos: 266 4457392/3 (San Luis) 2657 431513 (V. Mercedes)

Sitio web institucional

Ver:

<https://defensoria.sanluis.gov.ar/Noticia/139/Se-realizo-el-Primer-Foro-para-la-Constructcion-del-Plan-Estrategico-de-la-Defensoria-del-Pueblo>



### 3. Material fotográfico











