



Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Rol y Modalidades de Abordaje

Resumen. El presente Trabajo de Integración Final, fue realizado en el marco de las Prácticas Pre Profesionales del Contexto Jurídico, durante el año 2015 en el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. **Objetivos.** Los objetivos generales fueron: conocer las funciones, modalidades de abordaje del Defensor del Pueblo; y reconocer los posibles aportes de la psicología en las diferentes actividades y programas que lleva a cabo la institución. **Metodología.** Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: observación no participante en las actividades dentro de los programas de Personas en Situación de Calle y Prevención de Adicciones; entrevistas semiestructuradas a funcionarios, empleados y responsables de los distintos programas y lectura de informes anuales de la institución. **Resultados.** Se afirma que la institución tiene las funciones de observar las acciones u omisiones en materia de derechos humanos y realiza actividades de promoción, prevención, difusión y concientización de los mismos. Una de las modalidades de abordaje que lleva a cabo la institución es la atención de demandas individuales que implican reclamos por parte del ciudadano en relación a la Administración Pública Provincial. Otra modalidad es el desarrollo de distintos programas específicos vinculados a la defensa de los Derechos Humanos, prevención y sensibilización de la ciudadanía sobre la existencia de los mismos para que se aprenda a ejercerlos y respetarlos. **Discusión.** Resulta necesario el desempeño del psicólogo en el Defensor del Pueblo en actividades de promoción y difusión de los Derechos Humanos, en particular el derecho a la salud mental.

Abstract. This final integration work was carried out under the Pre Professional Practices in the legal context, in the Ombudsman of the Province of Córdoba during 2015. **Objectives.** As general aims, it was proposed to know the functions, methods of approach of the institution, and recognize the possible contributions of Psychology in different activities and programs realized by the Ombudsman of the Province of Córdoba. **Methodology.** It was used different techniques for collecting data as non-participant observation in the activities taking place in the programs of the Street People and Prevention of Addictions and in meetings held by the team of professionals of the institution; semi-structured interviews to officials, employees and managers of the different programs; annual reports reading of the institution. **Results.** The institution has the functions to observe the actions or omissions on human rights and undertake activities on promotion, prevention, broadcasting and awareness of them. One method of approach that the institution holds is the care of individual demands involving claims by citizens in relation to the public provincial administration and everything involving collective rights. Another type is the development of several specific programs related to the defense of human rights, prevention, and sensitization of the citizenship about the existence of them in order for people to learn how to exercise them and respect them. **Discussion.** It is necessary the performance of the psychologist in the institution providing advice, support, education and treatment according to the issues addressed by the different programs in activities such as training and broadcasting workshops.

Martín, Alex Eusebio ^a, Pigino, Julieta Estefanía ^a, y Stodulsk, Ania Insua ^a

^a Facultad de Psicología, UNC

Palabras claves

Defensor del Pueblo; Enfoque de Derecho; Estrategias de Abordaje; Trabajo Interinstitucional; Rol del Psicólogo

Keywords

Ombudsman; Right Approach; Approach Strategies; Interinstitutional Work; Role of the Psychologist

Enviar correspondencia a:

Stodulsk, A. I.
aniainsua1988@gmail.com

1. Introducción

El presente Trabajo de Integración Final se realizó en el marco del Programa de Prácticas Pre Profesionales del Contexto Jurídico que comprende el análisis e intervención de las manifestaciones

de la violencia en sus distintas modalidades. Particularmente la práctica se llevó a cabo en el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba desde el mes de abril a noviembre del año 2015.

La institución es un órgano de control y prevención designado por la Legislatura Provincial para la defensa de los derechos colectivos, la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos y la aplicación en la administración de las leyes y demás disposiciones. Está facultado para realizar inspecciones, verificaciones, solicitar expedientes, informes, documentos; formular a los funcionarios recomendaciones y advertencias de sus deberes legales y sugerir a las autoridades competentes la modificación de actos y resoluciones cuando el proceder o las normas provoquen, a su criterio, situaciones injustas o perjudiquen sus derechos.

Considerando que es el primer año en que se lleva a cabo una Práctica Pre Profesional en la institución, resultó pertinente realizar un trabajo introductorio sobre la misma. Ello tiene la finalidad de dar a conocer la figura del Defensor del Pueblo y sus funciones en la defensa de los derechos y garantías de los ciudadanos. Por esto, la elección del tema se basa en realizar un análisis descriptivo del rol y las modalidades de abordaje institucionales.

Para comenzar, se expondrán a continuación los objetivos generales y específicos del presente Trabajo de Integración Final, para luego explicar la metodología y los instrumentos utilizados a fin de recabar información pertinente del tema. Luego se presentará el procedimiento de análisis de datos y la discusión obtenidos en pos de cumplimentar con los objetivos planteados.

1.1. *Objetivos*

En el presente Trabajo de Integración Final se plantearon los siguientes Objetivos Generales:

Conocer las funciones y modalidades de abordaje que lleva a cabo el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Reconocer los posibles aportes de la psicología en las diferentes actividades y programas llevados a cabo por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

A su vez, los Objetivos Específicos fueron:

Reconocer el recorrido histórico del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba en función de sus objetivos, problemáticas y estrategias.

Describir las diferentes actividades y programas llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Describir los objetivos, estrategias y actividades que lleva a cabo el programa Personas en Situación de Calle del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Describir los objetivos, estrategias y actividades que lleva a cabo el programa Prevención de Adicciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Identificar la opinión de los profesionales del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba respecto de los posibles aportes de la psicología en las diferentes actividades y programas.

2. Metodología

Se llevó a cabo a lo largo de la práctica un estudio cualitativo de tipo descriptivo. Los estudios cualitativos presentan datos empíricos producidos por los autores, parten desde la perspectiva de los participantes y están enmarcados dentro de la lógica epistemológica de tradición subjetivista (León y Montero, 2007). A su vez, el estudio descriptivo permite especificar las características de un problema de investigación, y su utilidad radica en mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno, suceso o contexto (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2006). El trabajo de sistematización se llevó a cabo con el objeto de observar y describir el rol y las modalidades de abordaje del Defensor del Pueblo.

2.1. Instrumentos

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron las siguientes:

Observación no participante: se aplicó en las actividades desarrolladas en los programas de Personas en Situación de Calle y Prevención de Adicciones; como así también en reuniones que realizó el equipo de profesionales de la institución, con la finalidad de obtener datos acerca de los objetivos, estrategias y actividades de ambos programas.

A partir de esto se llevó a cabo un registro de campo. Ello permitió caracterizar y describir cada una de las actividades además de reflexionar y aportar conclusiones en cada uno de los encuentros. Para recolectar esta información se elaboró una “guía de observación” (ver anexo n°1).

Entrevistas semiestructuradas: fueron administradas a 4 empleados de mayor trayectoria en la institución, 10 responsables de cada programa social, 4 funcionarios y 2 psicólogas que participan eventualmente en el Defensor del Pueblo. Esto con el objetivo de obtener por un lado, información sobre las funciones específicas que cumplen cada uno de ellos, la gestión institucional, el contexto histórico, el surgimiento de cada programa, el conocimiento sobre la nuevas Leyes de Salud Mental y opiniones sobre los posibles aportes del psicólogo; por otro lado a las personas responsables de dirigir los distintos programas del Defensor del Pueblo con la finalidad de recabar información de los objetivos, demandas, estrategias y actividades de los mismos. A tal fin se elaboraron cuatro “guías de entrevistas (ver anexo n° 2).

Lectura de informes: se aplicó esta técnica con la finalidad de obtener registro de los informes anuales del Defensor del Pueblo desde el año 2010 al 2014, que permitió recoger los datos acerca de la gestión institucional de cada año, el desarrollo de distintas actividades e información específica de cada uno de los programas sociales. A partir de esto se elaboró una “guía de lectura de informes” a modo de síntesis de los aspectos más relevantes a los fines del trabajo (ver anexo n° 3).

Considerando los objetivos del trabajo y las técnicas de recolección de datos mencionadas anteriormente, se realizó un análisis cualitativo, es decir la interpretación del contenido cuyas

variables no están determinadas por valores numéricos. Se retomarán contenidos teóricos a fin de realizar una lectura pertinente de la práctica.

3. Procedimiento- Resultados

A continuación, los datos son presentados de acuerdo a los objetivos específicos planteados para una mejor exposición de los mismos.

3.1. *Reconocer el recorrido histórico del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba en función de sus objetivos, problemáticas y estrategias*

La figura del Defensor del Pueblo como institución aparece por primera vez en la Constitución Sueca en 1809. De ahí la referencia a su nombre en sueco Ombudsman, que significa representante. La creación de esta figura marcó el comienzo de una institución de suma trascendencia para la democracia en todo el mundo. Un siglo después de su nacimiento en Suecia se extendió al resto de Europa, y hace pocas décadas, a Iberoamérica y luego a América (Defensor del Pueblo, 2015).

En Argentina, las primeras instituciones del Defensor del Pueblo surgieron a fines de la década del 80 en ámbitos provinciales y/o municipales, antes que el nacional. Sin embargo su auge se da en la década del 90 (Defensor del Pueblo, 2015).

A más de dos décadas de comenzar la incorporación de esta figura en las normativas provinciales y municipales, existen en Argentina unas 35 instituciones del Defensor del Pueblo repartidas en 17 provincias (Defensor del Pueblo, 2015).

En la provincia de Córdoba, si bien existen antecedentes, recién se incorpora la figura del defensor, con la reforma de la Constitución Provincial de 1987, en su art. 124, atribuyéndole la función como comisionado de la Legislatura, para la defensa de los derechos colectivos, la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos y la aplicación en la administración de las leyes y demás disposiciones (Defensor del Pueblo, 2015).

Los recursos humanos con los que cuenta el Defensor del Pueblo son:

- 1 Defensor del pueblo.
- 1 Defensor adjunto.
- 3 Secretarios que están a cargo de la secretaría general, de comunicación y de relaciones institucionales y con la comunidad.
- 2 Directores a cargo de la Dirección de Despacho y del Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.
- 4 Contadores en el área de Recursos Humanos y Administración.
- 10 Abogados en las distintas Secretarías y Áreas del Defensor del Pueblo.
- 1 Trabajadora social en el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.
- 1 Licenciado en ciencias políticas en el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.

- 1 Licenciada en educación física a cargo del programa de Prevención de Adicciones.
- 1 Ingeniero, 1 arquitecto y 1 abogado, en el área de Medio Ambiente e Infraestructura.
- 2 Licenciados en comunicación en la Secretaría de Comunicaciones.
- Estudiantes avanzados de abogacía, informática y recursos humanos.
- Personal de servicios generales (limpieza y cafetería).

La institución tiene tres secretarías:

- *La Secretaría de Comunicaciones* en la que un secretario y su personal a cargo, llevan a cabo todo lo relacionado a la prensa y comunicación institucional.

- *La Secretaría de Relaciones Institucionales y con la Comunidad* se encarga de entablar las relaciones institucionales de la defensoría con otras instituciones, municipios y particularmente con la comunidad a través de la organización de actividades en común, firma de convenios, entre otras.

- *La Secretaria General* es el área que coordina a la defensoría en su totalidad, teniendo a su cargo el Director de Despacho, el área de Administración, de Personal y Recursos Humanos, de Informática y de Medio Ambiente e Infraestructura. Esta secretaría también coordina el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad, el Centro de Mediación Comunitaria y el INEDEP.

El Objetivo principal del Defensor del Pueblo es:

- Defender los derechos colectivos o difusos frente a hechos, actos, u omisiones de la Administración Pública Provincial, lo que significa estar al servicio de la comunidad ciudadana, escuchar al público y tratar de colaborar en la resolución de los problemas que por competencia le corresponde al defensor.

Desde sus comienzos, la estrategia de abordaje para la recepción de reclamos de los ciudadanos por parte de la institución consistió en un procedimiento estándar en el Área de Atención al Público, que consiste en armar un expediente con el requisito de que la persona haya hecho una demanda previa a un organismo del Estado, sin haber obtenido respuestas. En este momento se insta a los mismos a que respondan al conflicto, contando con un plazo de diez días estipulados por ley.

Una vez que el organismo responde, se le comunica la respuesta vía postal al reclamante; si el mismo está conforme, el expediente es archivado. De lo contrario, si el reclamante no queda conforme puede proceder a manifestarlo para que se vuelva instar al organismo.

También el reclamo puede concluir en una respuesta negativa, es decir que el trámite no pueda ser gestionado. Para esto, la estrategia de actuación que lleva a cabo el defensor es realizar recomendaciones de resolución a favor del ciudadano, las cuales no son de carácter obligatorio ya que la institución no posee la potestad para legislar. Frente a ello, el organismo debe confirmar si va a acatar esas recomendaciones y en caso negativo debe justificar los motivos. Ocasionalmente las recomendaciones se publican en la prensa o página web de la Defensoría para que cobre mayor visibilidad el hecho.

Cuando el defensor atraviesa procesos electorales o períodos cercanos a éstos, el número de demandas por parte de la población disminuye. Luego de la elección de gobierno, vuelven a surgir similares problemas, las personas reclaman y consecutivamente crece el porcentaje de la demanda.

Según uno de los entrevistados, a finales de la década del 90 y a principios del 2000, Argentina enfrentó una profunda crisis que implicó particularmente en Córdoba un aumento de la demanda social ligada al pedido de eximiciones de ayuda social y de emergencias. Después de un tiempo los reclamos presentados en la institución se estabilizaron y apareció en primer lugar el problema del retiro de subsidio del servicio público de gas por parte del Estado, lo cual implicó una suba del 30% en las facturas y algunas personas que se vieron afectadas fueron a reclamar a la Defensoría.

Tal como expresó el entrevistado, esto refleja que existen determinadas acciones políticas que se toman por parte del gobierno, que generan conformidad y disconformidad en la población y en base a las mismas existen temáticas recurrentes que se plantean en la institución durante ciertos períodos.

Con el pasar del tiempo la institución comenzó a receptor demandas que involucraban a un mayor número de ciudadanos por lo que fue necesario adoptar medidas que apuntaran a la atención de los derechos colectivos. Desde allí fue fundamental la creación de los distintos programas en los inicios de gestión actual del defensor, que apuntan hacia la concientización de la población sobre ciertas problemáticas presentes en la sociedad, con el fin de transmitir conocimiento sobre Derechos Humanos y prevenir futuras situaciones de vulneración. Lo cual permitió la delimitación de las problemáticas y el trabajo en conjunto con otras organizaciones para potenciar recursos que aportaran a pensar en nuevas estrategias de abordaje y lograr una mayor visibilización de la figura institucional.

3.2. Describir las diferentes actividades y programas llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

Se resalta la cotidiana tarea que en atención al público se realiza en todas las áreas del Defensor del Pueblo, acompañando al ciudadano y asesorándolo en las cuestiones que así lo requieran, gestionando una solución para su reclamo.

En lo que refiere a los Servicios Públicos Domiciliarios, se destacan:

- En el área de Atención al Público del Defensor del Pueblo se receptaron los siguientes tipos de reclamos:

En 2010: mal olor y sabor del agua; precios en los que se comercializan las garrafas de gas y los aumentos en la tarifa del gas natural y problemas de energía eléctrica por cortes en el servicio con motivo de un desperfecto en la estación transformadora.

En 2011: problemas por presunta sobrefacturación del servicio de energía eléctrica, suministro irregular del servicio (subas y bajas de tensión) y su consecuencia en los artefactos dañados, que en la mayoría de los casos no son reconocidos por la empresa prestataria, mala calidad del agua.

En 2012: sobrefacturación en los consumos reclamos sobre la Tarifa Solidaria ya sea por demoras en su otorgamiento o porque sin previo aviso fueron retiradas.

En 2013: cortes en el servicio e irregularidades en la cooperativa de electricidad y servicios públicos.

- En el área de Medio Ambiente, se destacan reclamos debido a:

En 2010: recursos hídricos, por lo cual se tomaron medidas pertinentes a revertir el estado de abandono generalizado y focos de contaminación de los canales de riego que atraviesan la ciudad de Córdoba, a fin de garantizar la seguridad, salubridad y calidad de vida de los habitantes.

En 2011: residuos sólidos urbanos, para impedir la radicación de una planta de procesamiento de residuos sólidos urbanos a fin de evitar cualquier acción que pudiera significar un elemento contaminante a los habitantes de una determinada zona.

En 2012: la justicia admitió al Defensor del Pueblo como querellante particular en caso por usurpación de aguas.

En 2013: problemas con el agua potable, contaminación de arroyos, agua no apta para el consumo y mantenimiento de canales a cielo abierto.

En 2014: inundaciones, problemas con desagües, perforaciones ilegales y falta de agua potable.

Otras áreas de actuación:

- En *salud*, en el año 2010 y 2012 numerosos habitantes pidieron intervención ante problemas con obras sociales respecto de sus prestaciones; además de exponer la falta de turnos y los plazos exagerados en hospitales públicos.

- En *discapacidad*, la colaboración institucional del Defensor del Pueblo, se centró en la difusión de aspectos vinculados a la defensa de los Derechos Humanos, llevando adelante acciones que apuntaron al cumplimiento de las leyes que garantizan el libre ejercicio de circulación y permanencia en lugares de acceso público a personas no videntes; además de promover la plena aceptación de los mismos en ámbitos laborales, bares, bancos, etc.

3.2.1. Programas Institucionales

Defensor del Pueblo en el Interior.

Este programa se creó en el año 2008 debido a que muchos ciudadanos del interior de la provincia no encontraban respuestas a sus demandas ya que, por barreras geográficas y económicas no llegan a la sede de la institución de Córdoba Capital.

Los objetivos del programa según lo publicado en el informe anual 2010 son:

- Profundizar la inserción activa de la Defensoría del Pueblo en todo el ámbito de la provincia.

- Acercar los recursos institucionales, humanos y materiales a cada habitante de la Provincia.
- Estimular a los habitantes para reconocer en la Defensoría del Pueblo una institución a su servicio. Implantar la Defensoría del Pueblo como instrumento facilitador de los derechos.
- Propiciar el acercamiento entre los organismos de la administración pública y los ciudadanos.
- Afianzar políticas institucionales que procuren el respeto irrestricto de la dignidad humana, sin ningún tipo de discriminaciones.
- Designar delegados regionales en una ubicación geográfica y número acorde a las necesidades del servicio, los que revisarán en la institución con el cargo de Jefe de Departamento.

Para esto se crean delegaciones y/o receptorías en distintas localidades de la provincia encargadas de: receptor los reclamos y peticiones de los vecinos; tomar contacto con problemáticas locales y regionales; difundir la figura del defensor y sus alcances así como los distintos programas que este implementa en defensa y promoción de los derechos ciudadanos reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución Provincial.

Las distintas delegaciones en el interior de la provincia son:

- Defensoría del Pueblo de la ciudad de Villa Carlos Paz
- Defensoría del Pueblo de la Municipalidad de Villa María
- Defensoría del Pueblo de Corral de Bustos – Ifflinger
- Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto.

Se celebran convenios de cooperación con municipios y comunas, a los fines de complementarse mutuamente en las tareas y responsabilidades.

Las actividades que se realizan están ligadas a la implementación y difusión de los distintos programas, lo cual implica acercarse a las comunas y municipios para gestionar reclamos, agilizar trámites y llevar a cabo charlas informativas referentes a los programas.

3.2.2. Relevamiento de Precios

El Programa fue creado en el año 2008 con el objetivo de realizar un seguimiento de precios y valores que impactan en la economía de las familias. En orden a ello, la institución releva aquellas cestas de productos que tienen impacto permanente u ocasional en el gasto familiar. Como planteó la responsable del programa, éste se realizaba en sus comienzos desde el área económica de la Defensoría, y luego pasó a formar parte del Instituto de Estadística (INEDEP) que se creó en el año 2012 con el objetivo de darle un marco de mayor formalidad a los trabajos que del área se realizan.

Como actividades del programa, se destaca en los informes anuales la realización de:

- *Canasta Básica Alimentaria*: se relevan en diferentes comercios, semana a semana, los precios de alimentos básicos que consumen los cordobeses y según composición similar al Instituto

Nacional de Estadística y Censos (INDEC). Posteriormente, el Defensor del Pueblo dispuso la impresión y distribución de numerosos ejemplares a medios de comunicación, asociaciones de Defensa del Consumidor, Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Provincia de Córdoba, legisladores de Córdoba a nivel nacional, cuerpo consular, asociaciones empresarias, entre otros. Por último se elabora el Informe Preliminar de la Canasta Alimentaria Anual.

- *Canasta para Brindis Navideño*: el relevamiento de precios se efectúa a principio del mes de diciembre, en distintos supermercados e hipermercados de amplio reconocimiento localizados en la ciudad de Córdoba. Para completar el análisis se efectúan comparaciones con los datos de los años anteriores. Además en algunas ocasiones se tomaron en consideración los precios de otros alimentos y bebidas (confituras, comidas, bebidas y postres) que habitualmente se consumen en los hogares de los cordobeses para las fiestas.

- *Canasta Escolar*: en el mes de marzo –pre y pos comienzo de clases- se presenta el informe de la canasta de útiles escolares, dando cuenta no solo del valor de útiles y ropa básica para comenzar el periodo lectivo, si no de la comparación de estos montos con el año anterior. Se consideran los precios promedio de una lista de útiles relevados en hipermercados y librerías de la ciudad de Córdoba, en dos momentos significativos en relación al calendario escolar: previo al inicio de clases y en la semana de inicio del ciclo lectivo.

Desde el Instituto de Estadísticas del Defensor del Pueblo y en relación al programa de Relevamiento de Precios también se desarrolla el Observatorio de Servicios que evalúa la evolución de los precios y prestaciones de los principales impuestos y servicios públicos de la ciudad de Córdoba. De acuerdo a las modificaciones observadas en los impuestos y la prestación de servicios públicos se elaboran reportes cuatrimestrales o semestrales, con el correspondiente informe anual.

Principalmente el INEDEP sirve de soporte brindando asesoramiento y apoyo técnico en la elaboración de informes y relevamientos estadísticos.

3.2.3. *Pasantías Educativas-Laborales y Prácticas Profesionales*

Este programa se crea en el año 2009 con la finalidad de contribuir con las instituciones educativas en el proceso de formación y desarrollo de las potencialidades de los alumnos para su futura inserción en el mundo del trabajo, a la par de promover su relación con las distintas organizaciones del Estado.

El objetivo del programa refiere a que alumnos de nivel medio, terciario y universitario realicen su primera experiencia laboral durante un tiempo determinado en organizaciones públicas o privadas, bajo la supervisión de la institución educativa a la que pertenecen, complementando con la práctica los saberes teóricos.

Los pasantes realizan actividades tales como:

- Boletín informativo: elección de información en los diarios y colaboración en el armado.

- Control de la información en los medios de comunicación: radio y televisión.
- Fotocopiado de notas y documentos varios.
- Ordenamiento de diarios según fecha. Recorte de artículos periodísticos sobre gestiones del Defensor del Pueblo. Exposición de los mismos en panel de pared de la oficina de prensa.
- Ordenamiento de folletos y carpetas institucionales.
- Colaboración en armado de archivo de carpetas e información en el Área Medioambiente e Infraestructura.
- Área Informática: uso de computadoras para búsqueda de información por Internet para el armado del proyecto.

3.2.4. *Mediación Comunitaria*

El programa surge en el año 2009 frente a la necesidad de una búsqueda y colaboración para el sostenimiento de la paz social.

Mediante el uso de métodos pacíficos de resolución se proponen como objetivos:

- Construir espacios de diálogos entre las partes afectadas.
- Detectar, preventivamente, problemas de convivencia.
- Apoyar la formación de conductas basadas en la solidaridad.
- Fomentar acciones conjuntas entre vecinos para resolver problemas cotidianos de una manera constructiva y respetuosa.
- Contribuir a la formación de redes sociales.
- Difundir las ventajas que ofrecen los métodos de resolución pacíficos de controversias.

El programa propone la mediación, definida por la institución como un proceso voluntario y confidencial donde las partes, mediante la ayuda de un tercero neutral, el mediador, tratan de lograr acuerdos que sean de beneficio común. Es un procedimiento de carácter pacífico y cooperativo para restablecer la comunicación basada en la comprensión y el respeto mutuo. Además es un proceso informal y extrajudicial.

Puede solicitarse la mediación en todos aquellos casos que surjan como consecuencia de:

- La convivencia entre vecinos (ruidos molestos, medianería, mascotas, árboles, filtraciones, etc.).
- Problemas en propiedad horizontal. Consorcios. Administración.
- Problemas de ecología (polución ambiental, visual, etc.).
- Derechos de los consumidores.
- Dificultades de convivencia en ámbitos educativos u otros espacios institucionales.

En la actualidad se está desarrollando un proyecto de mediación escolar trabajando principalmente con instituciones del interior. Se comenzaron a realizar instancias de capacitación e intercambio de experiencias que tienen como objetivo contribuir a prevenir la violencia en las escuelas y mejorar la convivencia social.

3.2.5. *No a la Trata de Personas*

La trata de personas implica una clara violación de casi la totalidad de los 30 artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Es frente a esta situación que en el año 2009, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba crea el programa. Lo primero que aparece es una fuerte preocupación por la temática y por una ausencia de política pública que atienda esas problemáticas, es decir, la ausencia del tema en la agenda social.

Los objetivos principales son:

- Informar y generar conciencia en distintos estamentos de la sociedad.
- Contribuir a la prevención de esta nueva forma de esclavitud moderna.

Desde el programa se realizan las siguientes actividades:

- Campañas de concientización en festivales de verano.
- Capacitaciones dirigidas a docentes, supervisores, directivos, preceptores, integrantes de gabinetes psicopedagógicos, coordinadores de curso y profesionales de nivel medio. Con el fin de generar en los docentes una mirada crítica y comprometida sobre el tema.

- Capacitaciones al personal policial para fortalecer su formación integral desde la perspectiva de los Derechos Humanos que es el principal objetivo que persigue esta iniciativa. En tal sentido se propuso profundizar los conocimientos y la comprensión del personal sobre la problemática de la trata de personas.

Se organizan una serie de actividades entre el 19 y el 23 de septiembre de cada año desde que se creó el programa, para celebrar el 23 el “*Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas*”. La actividad consiste en la preparación de folletos, afiches, banderas alusivos a la consigna del programa. Luego se recorren las principales calles céntricas brindando a los ciudadanos información con el objetivo de generar conciencia social sobre este flagelo. Se trata de visibilizar y concientizar en la población y contribuir a su prevención.

En la actualidad, el programa no está desarrollando actividades ya que otros organismos como la Secretaría de Prevención de Trata de Personas, el Ministerio de Educación y el Gobierno de la Provincia de Córdoba se encargan de abordar la trata de personas instalando el tema en la agenda pública.

3.2.6. *Bastón Verde*

El programa surgió en el año 2010 y consiste en el abordaje de problemática de disminución visual que implica el uso del bastón verde para manejarse con comodidad. El uso del bastón verde está abalado por la Ley Nacional 25.682/02, como instrumento de orientación y movilidad para las personas con baja visión.

Principalmente el objetivo del programa es:

- Difundir y concientizar a la sociedad sobre la existencia de la Ley Nacional 25.682/02.

Se realizan desde el programa charlas informativas y campañas de difusión en diferentes puntos de la provincia de Córdoba, con el objetivo de seguir desarrollando a nivel provincial y nacional dicho programa. Se participa en eventos con otras entidades que también se dedican a la problemática visual, por ejemplo el día del bastón o el control anual de la presión ocular para evitar el glaucoma o las campañas de prevención de diabetes como una enfermedad que puede afectar la retina, difusión del programa en festivales de verano, etc.

El impulso del proyecto fue la necesidad de trabajar con los centros médicos y la difusión de las ópticas que trabajan con la problemática de la baja visión. No había bastones verdes en el mercado, y a partir de esto se buscó la forma a través de una cooperativa y de escuelas técnicas para comenzar a realizarlos. Sin embargo, no se logró continuidad con ninguna de ellas y así fue que desde una decisión propia de quien está a cargo del programa se comenzó un emprendimiento para construir los bastones verdes y gestionar su financiación. Contó con el apoyo de varias instituciones en las que se desarrollaron cursos para el armado del bastón verde, y que financiaron el proyecto. Se elaboró una numerosa cantidad de bastones y al entregarlos también se brindaron las instrucciones básicas acerca de su uso.

3.2.7. *Aprender a Elegir*

El programa surge en el año 2011 en primera instancia para capacitar a los jóvenes a partir de la modificación de la Ley Nacional 26.774 que estableció la posibilidad de que sujetos mayores de 16 años comiencen a votar. Por otro lado se creó también para realizar los observatorios electorales que se llevaron a cabo desde ese año y asegurar las condiciones adecuadas para el ejercicio del sufragio.

Dado que el calendario electoral del 2011 preveía la realización de diferentes elecciones, según se tratara de la renovación de autoridades en el ámbito municipal, provincial y nacional y que en algunos de estos estamentos se ponía en marcha por primera vez el sistema de boleta única, el programa institucional tuvo los siguientes objetivos:

- Colaborar en la difusión y capacitación de los ciudadanos sobre las nuevas modalidades e institutos electorales.
- Colaborar con los poderes públicos encargados de la organización electoral.

- Procurar la comprensión de la ciudadanía de las distintas instancias del calendario electoral y del sistema de boleta única.
- Comprobar el correcto desarrollo de los procesos electorales y colaborar con las autoridades y la ciudadanía en general para que se cumplan las disposiciones legales que regulan los comicios, así como generar iniciativas y recomendaciones para mejorar la organización de las elecciones.

Se realiza por un lado el observatorio electoral el día de la elección que consiste en un monitoreo de las condiciones en que se lleva a cabo el sufragio en las distintas escuelas. Por otro lado los talleres de voto joven con una parte teórica y otra práctica que se acompaña de un taller de simulacro de elección con la finalidad de instruir a aquellos que votarían por primera vez respecto de las modalidades y condiciones para que puedan ejercer su derecho de manera informada y eficiente.

La Defensoría del Pueblo sigue el desarrollo del proceso electoral atendiendo especialmente a las condiciones edilicias, de accesibilidad; presencia y trato brindado por las autoridades y el personal de seguridad; constitución, apertura en tiempo y forma de las mesas electorales. Luego de cada experiencia y con los datos relevados, se hacen evaluaciones de las observaciones en el lugar y de lo recabado de las consultas a miles de electores a lo largo del extenso cronograma electoral. Se realizan informes pormenorizados de cada elección observada, los que son girados a la Justicia Electoral de cada jurisdicción, a los legisladores de todos los partidos políticos y al Poder Ejecutivo provincial y municipal según el caso.

3.2.8. *Construyendo Igualdad de Género*

Este programa surge en el año 2012 a partir de la identificación y visibilización de la vulneración de derechos que viven las mujeres por el sólo hecho de ser mujeres. Cuando se comenzó a identificar cómo se expresaba esa desigualdad de género apareció la preocupación por repensar cuestiones desde la Defensoría que dirijan la mirada específicamente a este tipo de problemáticas que sufrían las mujeres.

El programa tiene como objetivos:

- Sensibilizar a la ciudadanía alrededor de las cuestiones de género y las desigualdades que se desprenden de ahí.
- Trabajar a nivel institucional en la Defensoría la transversalidad de la perspectiva de género.
- Generar prácticas sociales y políticas de Estado con perspectiva de género.

Las actividades que se desarrollan son:

- Asistencia, asesoramiento y derivación de mujeres de la ciudad de Córdoba y el interior de la provincia que viven situaciones de violencia.
- Relevamiento y registro de femicidios en la provincia de Córdoba.

- Seguimiento de las situaciones derivadas a diversos organismos.
- Capacitación y sensibilización en género, violencia hacia las mujeres y en el noviazgo a partir de charlas brindadas a instituciones educativas de nivel medio.
- Encuestas y charlas sobre noviazgo adolescente.

Las diferentes actividades que se desarrollan en el programa, suponen el abordaje de temas complejos como los estereotipos machistas, los altos porcentajes de violencia en las parejas, la naturalización de la problemática, la necesidad de erradicar la violencia en todas sus expresiones, etc. Desde la visibilización de la temática es que se proponen intervenciones integrales en la población adolescente para impedir o disminuir la violencia.

3.2.9. *Navegación Segura por Internet*

Surge a mediados del año 2012 debido a la gran cantidad de usuarios conectados e interactuando a través de internet, sobre todo en las redes sociales, y la existencia de conductas que constituyen verdaderas amenazas para éstos, dando origen a nuevos fenómenos llamados: “Grooming”, “Ciberbullyng”, “Sexting”, “Sextorsión”, “Ciberdelitos”.

Los objetivos del programa de acuerdo a los datos presentados en los informes anuales son:

- Fomentar y concientizar mediante acciones de educación y campañas de sensibilización, en el uso seguro, responsable y provechoso de los recursos tecnológicos a distintos sectores de la sociedad.
- Colaborar con los poderes públicos de la provincia de Córdoba y de la nación para contribuir a crear un espacio digital seguro.
- Minimizar al máximo posible los peligros de exposición a situaciones no deseables, en las comunicaciones en red y en la publicación de contenidos ofensivos, ilegítimos o ilegales.
- Informar sobre los diversos fenómenos surgidos del mal uso de los recursos informáticos tales como grooming, ciberbulling, sexting, sextorsión.
- Mostrar, mediante jornadas y talleres, la situación actual de Córdoba en cuanto a delitos informáticos.
- Educar y entrenar, en el uso de técnicas de seguridad informática.

Para ello, en el marco del convenio con Argentina Cibersegura, y a los fines de cumplir con los objetivos del programa se establecieron diferentes actividades:

- charlas, seminarios y talleres dirigidos a: actores sociales, docentes, alumnos y público en general.
- cursos de capacitación a requerimiento de municipios y comunas; organizaciones de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales.
- campañas de difusión del tema en medios de comunicación masiva.

- Distribución de folletería explicativa de los pasos y advertencias para una navegación segura por internet.
- Recolección de firmas y adhesiones al proyecto de ley de reforma del Código Penal para sancionar el delito de “Grooming” en la Argentina.

3.3.10. *Educación para la Seguridad Vial*

El programa surge en el año 2013, una de las razones fundamentales que impulsó su creación fueron las graves estadísticas en materia de tránsito que iban en aumento. Para solucionar este problema de salud pública, una de las líneas de actuación imprescindible fue la adquisición de valores viales en los ciudadanos. Se trata de la educación vial para la formación de una conciencia vial. En este sentido, se manifestó que el programa tiene como objetivo:

- Desarrollar en el ciudadano, en su condición de conductor, pasajero o peatón, las aptitudes, destrezas, hábitos y el interés necesario para que disponga de mayor pericia y conocimiento; actúe de manera inteligente y razonable; comprenda y respete las leyes, reglamentos y normas vigentes de tránsito y transporte terrestre y de esta forma contribuya a prevenir y evitar siniestros viales.

Como actividad se proponen las charlas que se dictan en los distintos talleres y tienen una duración de dos horas en las que se entrega una guía de estudio y un CD interactivo, a partir de lo cual se toma un examen que permite regularizar la parte teórica del examen de conductor.

Otra estrategia implementada fue la “Campaña de Conductor Designado”. La campaña tenía como primordial eje de discusión la problemática de la noche en Córdoba, la diversión de los jóvenes y la prevención de accidentes de tránsito. Estos últimos generados en su mayoría a causa de la ingesta de alcohol y producidos habitualmente en horas de la madrugada, siendo los jóvenes mayoritariamente sus principales protagonistas. Así, concientizar para prevenir accidentes de tránsito causados por el consumo de alcohol, es el principal objetivo que se propone la Campaña Conductor Designado en todo el territorio provincial.

Otra propuesta enmarcada en el programa es la denominada “Bici Segura” cuyo principal objetivo radica en concientizar sobre el uso apropiado de la bicicleta como medio de transporte e imponer la distancia de 1,5 metros entre el ciclista y los vehículos que los traspasan. Además, busca proveer herramientas necesarias para un correcto uso de la bicicleta y mejorar su visualización durante la noche. La campaña se sumó a la tendencia mundial en la que el uso de la bicicleta se presenta como el medio de transporte y movilidad con mayor proyección en el futuro, por lo beneficioso que resulta ambientalmente.

4. *Describir los objetivos, estrategias y actividades que lleva a cabo el programa Personas en Situación de Calle del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba*

El programa Personas en Situación de Calle fue creado por el Defensor del Pueblo en el año 2009 y es actualmente coordinado por el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad.

Se inició a partir de la preocupación por las personas que se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad como lo son aquellas que viven en la calle. Además era necesario conocer cómo se expresaba esta problemática en la ciudad para impulsar acciones en el marco de una política pública.

El Instituto de Género y Promoción de la Igualdad entiende que la persona en situación de calle refiere a una condición de vida reciente, de mediana o larga data, inestable o permanente, posible de revertir o tendiente a consolidarse. En esta categoría se encuentran incorporadas personas que no tienen residencia estable, pernoctan o habitan en hogares o pensiones encontrándose en un extremo aquellos que duermen literalmente en la calle y con escasas o nulas afiliaciones sociales (Defensor del Pueblo, 2015).

Los objetivos del programa son los siguientes:

- Determinar el número y condiciones de subsistencia de las personas que pernoctan sin hábitat en el centro de la ciudad de Córdoba.
- Convocar a participar del mismo a organizaciones intermedias vinculadas con la temática en cuestión, y a los organismos gubernamentales a adoptar las medidas necesarias a efectos de fortalecer la asistencia y contención de los sujetos sociales que se encuentran en esa situación.

Como *estrategia de abordaje* en los meses de julio y agosto se lleva a cabo una *Investigación Diagnóstica* de personas que viven en la calle, elaborada por el Instituto de Género y Promoción de la Igualdad conjuntamente con profesionales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Córdoba. La investigación es realizada a partir de la administración de entrevistas semiestructuradas, cuyas preguntas son orientadas hacia las siguientes dimensiones: conocimiento individual de los sujetos sociales en situación de calle; condiciones de vida relativas al estado de salud, inserción social, cultural educativa y económica; situación en el mercado laboral; condición de vida anterior a la situación de calle; respuesta por parte de las ONGs y del Estado en sus distintos niveles; participación y estrategias de subsistencia; hábitos de consumo; situaciones de violencia, autopercepción de los sujetos y la percepción de los otros, perspectivas de género, situación de embarazo, de abuso sexual, conocimiento y utilización de anticonceptivos.

De este modo, la principal actividad del programa es el *Relevamiento Anual de Personas en Situación de Calle* desde el año 2009 que implica la administración de entrevistas semiestructuradas a personas de ambos sexos mayores de 18 años que pernoctan en el microcentro de la ciudad de Córdoba, aquellas que habitan en la calle y asisten a albergues transitorios, hogares y comedores.

El procesamiento y análisis de datos se realiza a través del programa estadístico SPSS, con el cual se confeccionó la base de datos y la codificación de los mismos estuvo a cargo del INEDEC.

Los datos obtenidos del procesamiento de las entrevistas realizadas a personas en situación de calle fueron:

- Del total de las personas entrevistadas, se identifica un porcentaje significativamente mayor de hombres que de mujeres. En primer lugar se identifican personas de edad adulta, en segundo lugar personas de edad avanzada y por último niños, jóvenes y adolescentes. En el año 2013, se produjo un incremento de jóvenes en situación de calle.

- Aunque el porcentaje de mujeres en situación de calle es menor al de los hombres, los datos muestran que la población de mujeres presentan mayores riesgos tales como la trata de personas, prostitución, explotación laboral, etc.

- La mayoría de las personas en situación de calle no se vincula con sus familiares.

- La mayor parte de la población hace poco tiempo vive en esta condición.

- Las principales causas que llevaron a las personas a esta situación fueron: perder la casa, abandono del hogar y haber perdido el trabajo.

- El mayor porcentaje de las personas han finalizado la primaria, han accedido al secundario pero abandonaron sus estudios en este nivel.

- Hay un alto porcentaje de personas sin un trabajo estable formal.

- La mayor parte de la población entrevistada reconoce tener alguna enfermedad. Las que aparecen primeramente son aquellas vinculadas a problemas de salud mental y diabetes.

- La mayoría de las personas en situación de calle se alimentan y pernoctan en comedores sociales, albergues y hogares.

- La mayor parte de la población no recibe plan social o pensión no contributiva.

- La mayor parte de la población entrevistada expresó haberse sentido discriminada en alguna ocasión.

- Existen más jóvenes en situación de calle que reciben pocas atenciones, por lo tanto forman parte de los grupos más vulnerables.

Otra *estrategia de abordaje* lo constituye la *Mesa Interinstitucional*, funciona dentro del programa de Personas en Situación de Calle desde marzo del 2013. Se planteó desde sus inicios la posibilidad de promover la articulación entre los actores institucionales, públicos y la sociedad civil, involucrados en el abordaje de la problemática; e impulsar un abordaje integral, sustentable y articulado a partir del diseño de estrategias propias del trabajo conjunto de los actores. Consiste en una reunión mensual entre distintas organizaciones que trabajan sobre la situación de calle, y en la cual se abordan situaciones de diversos órdenes tales como: las problemáticas emergentes en lugares como albergues, comedores, hospitales, falta de recursos, elaboración de guías para gestionar los mismos, y

protocolos de acción alrededor de ciertos temas, entre ellos niños y niñas en situación de calle, salud mental, adicciones, y código civil.

5. Describir los objetivos, estrategias y actividades que lleva a cabo el programa Prevención de Adicciones en el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

El programa Elegí ser Libre fue creado por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba en el mes de agosto del año 2015. Su origen fue a partir de la demanda de los docentes de distintas escuelas y por la necesidad de abordar una problemática que se encuentra en auge, Es así que se desarrolló como un programa preventivo que busca tal como plantea Becoña (2002) impedir o retrasar la aparición de conductas de consumo y de abuso de las distintas drogas.

Los objetivos del programa son:

- Fortalecer la prevención del consumo problemático de sustancias psicoactivas en la población, especialmente en niñas, niños y adolescentes.
- Desarrollar acciones conjuntas con otros organismos para la creación de redes de apoyo a los sujetos.
- Identificar factores de riesgo.
- Desarrollar factores de protección.
- Proponer alternativas saludables para el uso del tiempo libre.

Como estrategia de abordaje se realizó un *Diagnóstico Situacional* durante los meses de agosto y septiembre elaborado por la responsable del programa y los alumnos practicantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba.

Se propusieron como destinatarios del programa alumnos de 9 escuelas tanto de 5to y 6to grado del primario como de 5to y 6to año del secundario del barrio José Ignacio Díaz primera y segunda sección de la ciudad de Córdoba.

La primera actividad de aproximación consistió en una *capacitación* dirigida a los docentes llevada a cabo en unos de los colegios destinatarios con los objetivos de presentar el programa Elegí ser Libre a los docentes de las diferentes escuelas; brindar información sobre el consumo problemático de sustancias psicoactivas en adolescentes y difundir los programas y materiales existentes para la intervención en el ámbito escolar. La presentación contó con la colaboración de:

- Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Prevención de Adicciones (SEPADIC). Área de prevención institucional y comunitaria del Centro de Integración Social.
- Programa provincial de prevención de consumo de drogas en el ámbito escolar, Ministerio de Educación del Gobierno de la Provincia de Córdoba.
- Personal del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, pasantes universitarios y de nivel medio de la institución.

Por otro lado, la elaboración del diagnóstico implicó la *toma de encuestas* a los alumnos de las escuelas destinatarias del programa, cuyas preguntas fueron orientadas hacia las siguientes dimensiones: datos personales, contexto socio-familiar, hábitos de consumo, intereses y motivaciones del sujeto. El procesamiento y análisis de los datos se realizó a través del programa estadístico SPSS, con el cual se confeccionó la base de datos y la codificación de los mismos estuvo a cargo del INEDEP.

A continuación se presentan los datos recogidos de las entrevistas a los alumnos:

- Los sujetos encuestados tenían entre 10 y 16 años, de los cuales fueron seleccionados 50 % varones, 50 % mujeres de manera aleatoria.
- La mayoría de los encuestados vive al menos con uno de sus padres y comparte más de 4 horas al día.
- Las drogas más conocidas por los encuestados son el alcohol, el tabaco y la marihuana; en un menor porcentaje los sujetos manejan algún tipo de información sobre cocaína, fana, paco, sedantes y éxtasis.
- En cuanto al consumo de drogas legales, la más frecuente es el alcohol y en menor proporción el tabaco.
- En cuanto al consumo de drogas ilegales, la más frecuente es la marihuana y en menor proporción fana, paco, cocaína, éxtasis y sedantes.
- La tercera parte del total de los encuestados refieren que sus familiares consumen algún tipo de droga, legal o ilegal, principalmente alcohol y tabaco.
- La tercera parte del total de los encuestados afirma que en su grupo de pares se consume algún tipo de droga, siendo las más frecuentes el alcohol, tabaco y marihuana.
- Más de la mitad de los encuestados dice haber recibido algún tipo de información sobre la temática, siendo la familia y la escuela las fuentes más comunes.
- La mayoría de los encuestados se manifestó en contra del consumo de drogas.
- Respecto al uso del tiempo libre, la mayoría realiza deportes y utiliza algún tipo de tecnología como pc, tablet y videojuegos; en un menor porcentaje prefieren realizar actividades ligadas al arte y la música.
- La mayor proporción de los encuestados manifestó preferencia por la realización de un encuentro deportivo como actividad de cierre propuesta por el programa.

Otra estrategia de abordaje fue la realización de *Talleres* como intervenciones preventivas realizados de manera conjunta con escuelas, familias, instituciones públicas y privadas. Los destinatarios de las actividades previstas en los distintos talleres, fueron los alumnos de 9 escuelas tanto de 5to y 6to grado del primario como de 5to y 6to año del secundario del barrio José Ignacio Díaz primera y segunda sección de la ciudad de Córdoba. 106

Los objetivos del taller fueron:

- Crear espacios de reflexión y socialización sobre la temática del consumo de drogas.
- Orientar al docente acerca de su rol preventivo frente al consumo de drogas desde la prevención inespecífica.
- Resaltar la función de la educación en la puesta en marcha de factores protectores y conductas saludables.
- Exposición de conceptos básicos sobre la prevención del consumo de drogas.
- Propiciar la elaboración de estrategias de prevención desde las instituciones educativas.

Las siguientes actividades realizadas fueron el *concurso literario*, organizado para alumnos de 5° y 6° grado de las escuelas que participaron de los talleres de prevención de adicciones, Y el *encuentro deportivo* que estuvo dirigido a estudiantes, padres y comunidad educativa de las 9 escuelas primarias e institutos provinciales de enseñanza adheridos al programa. Con el objetivo de incentivar la creatividad y proponer formas de expresión que ayuden a que los niños reflexionen sobre la temática.

6. Identificar la opinión de los profesionales del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba respecto de los posibles aportes de la psicología en las diferentes actividades y programas

Teniendo en cuenta lo expuesto en las entrevistas realizadas, el aporte del psicólogo en la institución puede dividirse en 2 ejes:

- En el equipo de trabajo de la institución.
- En los programas institucionales.

Se manifestó que el aporte del psicólogo *en el equipo de trabajo de la institución*, sería fundamental para coordinar eventualmente espacios de intercambio entre los trabajadores, brindarles contención y la posibilidad de expresar sus emociones, sentimientos y experiencias vividas en lo cotidiano dentro de la institución. Particularmente el personal del área de atención al público expresó que sería importante el aporte del psicólogo ya que quienes forman parte de la misma están expuestos a numerosas situaciones problemáticas, denuncias y reclamos que afectan su trabajo cotidiano.

Respecto al aporte específico que podría realizar el psicólogo en los diferentes *programas institucionales*, puede efectivizarse a través del desarrollo de capacitaciones y talleres principalmente sobre temas que implican padecimiento subjetivo como la trata de personas, discapacidad y adicciones. Como ejemplo en el programa Elegí ser Libre de prevención de adicciones, fue necesario el asesoramiento de una psicóloga que aportara los fundamentos teóricos sobre la problemática puntual y para transmitir un mensaje desde una perspectiva más científica y clínica de la problemática.

En el programa de Mediación Comunitaria participan eventualmente psicólogos mediadores para tratar conflictos entre vecinos. En determinados temas como problemas familiares, el psicólogo

mediador podría realizar aportes en el Centro Judicial de Mediación por tener ciertos conocimientos al respecto.

Se afirmó que en el programa Educación para la Seguridad Vial, el psicólogo podría estudiar el comportamiento del ser humano en lo que hace a su accionar diario, tanto sea como peatón, como conductor o como pasajero en la vía pública. En relación a lo dicho, en el programa se imparten charlas en materia de ética al conducir, qué sentimientos se presentan en el momento, apelando al manejo responsable y conciencia a través de herramientas de comprensión. Esto se realiza en colaboración con una psicóloga que participa parcialmente de las capacitaciones, talleres y actividades del programa.

De igual modo, en el programa de Navegación Segura por Internet sería pertinente la colaboración de un psicólogo para conocer en profundidad algunas problemáticas, por ejemplo en las charlas de cyberbullying para padres de alumnos y su adaptación de contenidos según el público receptor. También en el programa Aprender a Elegir se propone la incorporación del profesional para el abordaje de la juventud y la dinámica de grupos en las actividades de voto joven.

Desde el programa Bastón Verde se afirmó que sería relevante el aporte de un psicólogo para la contención y tratamiento de aquellas personas que luchan contra la discapacidad de visión. Esto implicaría un acompañamiento diario, especializado y personal principalmente en los momentos de crisis para poder lograr una adhesión al tratamiento.

Sobre el conocimiento de las nuevas Leyes de Salud Mental, la mayoría de los profesionales de la institución manifestaron no conocer en su totalidad lo que éstas proponen. Además no se han recibido reclamos en el área de salud de atención al público ligados a la salud mental. Sin embargo, el Defensor del Pueblo ha participado en situaciones vinculadas al derecho a la salud mental. En el año 2009 se realizó una inspección en el Instituto Neuropsiquiátrico de la Ciudad de Bell Ville y en La Colonia Emilio Abal de la Ciudad de Oliva, debido a una denuncia de los vecinos y de las autoridades sobre problemas de hacinamiento, las condiciones laborales del personal que allí se desempeñaba y la inminente violación de los Derechos Humanos. La institución participó en la Primera Marcha de Salud Mental realizada en Córdoba con profesionales de organizaciones que trabajan con problemáticas de salud mental. Se manifestó en las entrevistas, que se podría avanzar en el desarrollo de un programa especial sobre salud mental ligado a la promoción de los derechos que la ley establece para los sujetos con padecimiento mental.

7. Discusión

A partir de lo expuesto, se piensa que el Trabajo Integrador Final será un aporte para el Defensor del Pueblo, contribuyendo en la difusión de la figura del mismo y de aquellas actividades que realiza, Teniendo en cuenta que no hay profesionales psicólogos trabajando en el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, se piensa que el trabajo posibilitará espacios de reflexión sobre los

posibles aportes de la psicología al enfoque de derecho, y ello permita visualizar una nueva perspectiva para pensar las intervenciones en las diferentes actividades y programas que lleva a cabo la institución.

A partir de lo observado se infiere que las actividades que se emprenden en cada programa institucional buscan ser integradoras de temas, sectores y dinámicas para lograr el resultado que se busca en coherencia con las normas institucionales. La finalidad a la que apuntan es la de ayudar a la construcción de la ciudadanía a través del conocimiento, el acceso y ejercicio de sus derechos, que suponga un cambio favorable en las condiciones de vida de la población. A través de los distintos programas, la institución busca visibilizar las problemáticas que deberían instalarse en la agenda pública, lo que implica una mayor participación del Estado por medio de la implementación de políticas públicas que permitan en la realidad hacer efectivas las acciones.

En base a lo anteriormente dicho se pudo dar cuenta que la población a la que apuntan la mayoría de los programas refieren a grupos vulnerables tales como niñas, niños y adolescentes, personas en situación de calle y mujeres entre otros. Este dato es de relevancia en cuanto a la función del Defensor del Pueblo de crear espacios de acceso a la información por parte de estos sectores para favorecer la eliminación de barreras sociales y crear igualdad de oportunidades tal como se expresa en el principio de igualdad y no discriminación del enfoque de derecho, reafirmando su papel en relación a la prevención primaria y en la promoción de los Derechos Humanos. La escuela como institución es considerada un espacio protector donde los sujetos desarrollan procesos de socialización y resignificación, aprendiendo las exigencias sociales que se necesitan para vivir de acuerdo a las normas de la sociedad, siendo por tal motivo un ámbito privilegiado de acción.

Se podría avanzar en el desarrollo de un programa sobre salud mental mediante un trabajo de difusión de las leyes en la institución por parte de profesionales de la salud mental, lo cual posibilitaría al Defensor del Pueblo realizar acciones de promoción y protección de los derechos de las personas con padecimiento mental. Esto teniendo en cuenta que tanto lo que plantean las leyes de salud mental como la institución tienen como fundamento el enfoque de derecho que propone la participación de los sujetos en la defensa y apropiación de sus derechos. Dicho programa le permitiría al Defensor del Pueblo, actuar como un órgano de control en el monitoreo de los servicios de salud con el objetivo de que se garanticen las políticas de abordaje de salud mental con alcance comunitario planteadas en las leyes.

Particularmente se considera que en las distintas actividades que desarrollaría el programa, el profesional psicólogo podría actuar como promotor del derecho a la salud mental fomentando la participación de los usuarios, sus familias y la sociedad civil en la defensa de sus derechos. Para esto sería necesario el trabajo interdisciplinario del psicólogo en el programa con otros profesionales, mediante el cual se atienda a las problemáticas ligadas a la vulneración de los Derechos Humanos, en particular del derecho a la salud mental y a las actividades de promoción y prevención de los derechos.

Además se considera que el programa de salud mental debería trabajar con otras instituciones para lograr abordajes integrales y mejorar la calidad de las intervenciones. Esto también permitiría lograr la difusión del Defensor del Pueblo y del programa para que los sujetos puedan acudir a presentar sus reclamos ligados al derecho a la salud mental.

En relación a los programas que son desarrollados por la institución, debido a que tratan temáticas relacionadas al padecimiento subjetivo, el psicólogo podría proponer alternativas de acción, colaborando en la planificación de capacitaciones, talleres y actividades favoreciendo el abordaje de las mismas. En este sentido, se considera al psicólogo como un agente ligado a la comunidad, al servicio del cambio social, y por tanto, se destaca que por el solo hecho de trabajar con sujetos sería necesario incluir la perspectiva de la psicología ya que la misma permitiría ayudar a comprender las distintas manifestaciones humanas ya sean individuales y/o grupales.

Para finalizar se considera que la vulneración de los Derechos Humanos puede repercutir en el bienestar de las personas y particularmente en su salud mental. En palabras de la OMS (2014) *“la salud mental es parte integral de la salud; tanto es así que no hay salud sin salud mental. Tanto la salud mental y el bienestar son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo”*.

8. Referencias

- Aberastury, A. & Knobel, M (1989). Normalidad y patología en la adolescencia. En A. Aberastury & M. Knobel, *El síndrome de la adolescencia normal. Un enfoque psicoanalítico* (pp. FALTA). Buenos Aires: Ed. Paidós
- Ase, I. y Burijovich, J. (2010). Una nueva gestión pública en salud: de la búsqueda de la eficiencia a la garantía de los derechos. En V. Abramovich y L. Pautassi, *La Medición de Derechos en las Políticas Sociales*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Editores del Puerto.
- Ase, I. (2008). Las políticas de salud mental en Córdoba (1983-2007): Una historia, ilusiones, fracasos y frustraciones. En *Jornadas por una Ley Provincial de Salud Mental*. Córdoba, Argentina: Ed. Mesa de Trabajo permanente de Salud Mental y Derechos Humanos.
- Becoña Iglesias, E. (2002). Introducción. En E. Becoña Iglesias, *Bases científicas de la prevención de las drogodependencias*. Madrid, España: Ed. Ministerio del Interior, delegación del gobierno para el Plan Nacional sobre drogas, Secretaría General Técnica.
- Becoña Iglesias, E. (2002). La prevención de las drogodependencias: papel de las teorías y modelos explicativos del consumo de drogas. En E. Becoña Iglesias, *Bases científicas de la prevención de las drogodependencias*. Madrid, España: Ed. Ministerio del Interior, delegación del gobierno para el Plan Nacional sobre drogas, Secretaría General Técnica.
- Becoña Iglesias, E. (2002). Factores de riesgo y de protección. En E. Becoña Iglesias, *Bases científicas de la prevención de las drogodependencias*. Madrid, España: Ed. Ministerio del Interior, delegación del gobierno para el Plan Nacional sobre drogas, Secretaría General Técnica.
- Buela-Casal, G.; Fernández-Ríos, L. y Giménez Carrasco, T. J. (1997). *Psicología Preventiva: avances recientes en técnicas y programas de prevención*. España: Ed. Pirámide.
- Burrone, M.J.; Enders, J.E.; Fernandez, A.R. y Lucchese, M. (2012). Consumo de sustancias y escuela: un estudio en adolescentes escolarizados de Córdoba. En *Revista de Salud Pública*.17 (1), pp. 32-41. Argentina. Recuperado de: http://www.saludpublica.fcm.unc.edu.ar/sites/default/files/RSP13_1_06_art3.pdf 128

- Blanco, A.; De la Corte, L. y Sabuceso, J.M. (2004). *Psicología y Derechos Humanos*. Barcelona, España. Ed: Icaria.
- Castel, R. (1991). La dinámica de los procesos de marginalización: de la vulnerabilidad a la exclusión. En M.J. Acevedo y J.C. Volnovich, *Espacio Institucional*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Lugar.
- Carta de Ottawa (1986). Ottawa, Canadá. Recuperado de: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/promocion/2_carta_de_ottawa.pdf
- Colasky, A. (2000). *Repensando la psicología y su compromiso con los derechos humanos hoy*. Ponencia del concurso de cátedra de psicología y derechos. Córdoba. Argentina.
- Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba (1987). *Código de Ética*. Recuperado de: <http://www.cppc.org.ar/Contenidos.asp?id=1&g=11>
- Cunill-Grau, N. (2014). La intersectorialidad en las arenas políticas sociales: un acercamiento analítico conceptual. En *Gestión y Política Pública*. 23 (1). México. Recuperado de [http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XXIII_NoI/01%20GyPP%20Nuria%20Cunill%20\(1-46\).pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XXIII_NoI/01%20GyPP%20Nuria%20Cunill%20(1-46).pdf)
- Declaración Alma Ata (1978). URSS. Recuperado de: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/promocion/1_declaracion_deALMA_ATA.pdf
- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba (2014). *Informe de Relevamiento de Personas en Situación de Calle*. Córdoba, Argentina. Recuperado de: <http://defensorcordoba.org.ar/galeriaDetalle.aspx?id=22>
- Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba (2015). *Informe de relevamiento de Personas en Situación de Calle*. Recuperado de: <http://defensorcordoba.org.ar/galeriaDetalle.aspx?id=50>
- Duran, A.; Font, P.; Larriba, J.; Pérez, R. M. y Sáez, S. (2008). *Guía sobre la prevención de la exclusión social en jóvenes y adolescentes en contextos urbanos mediante la promoción de la salud y de los factores resilientes*. Recuperado de: http://www.pdsweb.org/wp-content/uploads/Guia_resiliencia_URBAL.pdf
- Giménez Mercado, C. y Valente Adarme, X. (2010). El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas: ideas para un debate en ciernes. En *Cuadernos del CENDES*. pp. 51-80. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Gómez Vega, O. (2003). *Salud Pública y Políticas Nacionales de salud en Costa Rica*. Costa Rica: Ed. Universidad Estatal a Distancia.
- Güendel, L. (1999). *La política pública y la ciudadanía desde el enfoque de los Derechos Humanos: la búsqueda de una nueva utopía*. San José, Costa Rica. UNICEF.
- Gutiérrez, A. (2007). *Pobre como siempre. Estrategias de reproducción social en la pobreza*. Córdoba, Argentina: Ed. Ferreyra.
- Hermosilla, A. M. (2012). Ley de Salud Mental 26.657. Antecedentes y perspectivas. En *Psiciencia. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*. 4(2), pp. 134-140. Recuperado: <http://www.psiciencia.org/index.php/psiciencia/article/view/97>
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Ed. McGraw-Hill.
- León, O.G. y Montero, I. (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. En *International Journal of clinical and Health Psychology*. 7 (3), pp. 847-862.
- Ley N° 7.741 (1988). Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Argentina. Recuperado de: <http://defensorcordoba.org.ar/institucional.aspx>
- Ley Nacional 26.657 (2010). Derecho a la protección de la Salud Mental. Argentina. Recuperado de: <http://www.msal.gob.ar/saludmental/index.php/informacion-para-la-comunidad/ley-nacional-de-salud-mental-no-26657>
- Ley 9.848 (2010). Protección de la Salud Mental. Córdoba. Argentina. Recuperado de: <http://web2.cba.gov.ar/web/leyes.nsf/85a69a561f9ea43d03257234006a8594/40ed8f3bd4407b42032577d600628328?OpenDocument>
- Ley N° 7106 (1984). Disposiciones para el ejercicio de la psicología. Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba. Argentina. Recuperado de: <http://www.profesionalespsi.com/arg/general/ley-n%C2%BA-7106-y-ley-n%C2%BA-8312-cordoba>
- Málaga, H. y Restrepo, H. (2001). *Promoción de la salud: como construir vida saludable*. Bogotá, Colombia: Ed. Médica Panamericana.
- Martínez García, M. F.; León Rubio, J. M.; Fernández Jiménez de Cisneros, I. y Barriga Jiménez, S. (2000). *Prevención y Promoción en Psicología Comunitaria*. España: Universidad de Sevilla.
- Ministerio de Desarrollo Social. Subsecretaría de Prevención de Adicciones (2014). *Programa Pone me Gusta*. Córdoba. Argentina.
- Montero, M. (2006). *Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Paidós.

- Murillo, S. (2007). Naturalización de la pobreza y la desigualdad. Efectos políticos y subjetivos de las estrategias del Banco Mundial. En *Revista del CCC. I*. Recuperado de: <http://www.iade.org.ar/uploads/c87bbfe5-4e19-ad53.pdf>
- Naciones Unidas (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Observatorio de Salud Mental y Derechos Humanos (2014). Referir continuidades: actualización informe 2013. En *Segundo Informe Provincial "Mirar Tras los Muros"*. Córdoba.
- Observatorio de Salud Mental y Derechos Humanos (2014). Salud Mental y consumos problemáticos: "de la guerra contra las drogas" a la promoción de salud en las comunidades. En *Segundo Informe Provincial "Mirar Tras los Muros"*. Córdoba.
- Observatorio de Salud Mental y Derechos Humanos (2014). La Salud Mental en Córdoba: entre la sanción de las leyes y su efectiva concreción. En *Segundo Informe Provincial "Mirar Tras los Muros"*. Córdoba.
- Organización Mundial de la Salud (2014). *No hay Salud sin Salud Mental*. Recuperado de: http://www.paho.org/par/index.php?option=com_content&view=article&id=1211:no-hay-salud-sin-salud-mental&Itemid=214
- Organización Panamericana de la Salud (2007). Salud Mental. Derechos Humanos y justicia. Argentina.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2011). *América Latina genera. Gestión del conocimiento para la igualdad de género: Derechos Humanos*. Recuperado de: http://www.americalatinalgenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190.
- Rovere, M. (1999). *Redes en salud. Un Nuevo paradigma para el abordaje de las organizaciones y la comunidad*. Rosario, Argentina: Ed. Secretaría de Salud Pública.
- Ruiz, O. A. (2005). Política, gobernabilidad y gestión local en América Latina. Unión Iberoamericana de Municipalistas. En *Revista Síntesis*, 28. Santiago de Chile.
- Sánchez, E. (2011). La psicología social comunitaria: repensando la disciplina desde la comunidad. *Revista de psicología*, 10 (002), 127-144. Universidad de Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/264/26410211.pdf>
- Scorza, D. (2015). *Construcción de indicadores de salud mental desde el enfoque de derechos humanos. Fase de recolección de información relativa a las categorías conceptuales: recepción del derecho, capacidades estatales, contexto financiero y compromiso presupuestario*. Tesis de Maestría en Salud Mental. Facultad de Psicología - Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Córdoba.
- Sorondo, F. (1988). Los Derechos Humanos a través de la historia. En *Reflexiones: educación y derechos humanos. I* (3), pp. 10-18. Montevideo, Uruguay.
- Stolkiner, A. (1988). Prácticas en Salud Mental. En *Revista Investigación y Educación en enfermería*. 6 (1). Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Vásquez Sandoval, A. (2011). Derechos Humanos y políticas públicas. En *Reflexiones*. 90 (2), pp. 101-114. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Videla, M. (1998). *Prevención. Intervención psicológica en Salud Comunitaria*. Buenos Aires: Ed. Cinco.

9. APÉNDICE

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en el Trabajo de Integración Final "Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Rol y Modalidades de Abordajes", llevado a cabo por los alumnos Martín Alex Eusebio, Pigino Julieta Estefanía y Stodulsk Insua Ania, con el asesoramiento de la Supervisora Docente Lic. Diana Scorza, desarrollado en el marco de las Prácticas Pre Profesionales del Contexto Jurídico de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba.

He sido informado/a que el objetivo del trabajo apunta a conocer las funciones y las modalidades de abordaje que lleva a cabo el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Así como también, a reconocer los posibles aportes de la psicología en las diferentes actividades y programas de la institución.

Entiendo que la información que yo brinde en el curso de la investigación es estrictamente confidencial y que no será usada para ningún propósito fuera de los del trabajo sin mi consentimiento.

He sido informado/a que puedo solicitar información sobre los resultados de esta investigación cuando la misma haya concluido y que puedo hacer preguntas sobre el trabajo y mi participación en el mismo

contactando a los autores a través de Rodrigo Mauro. Referente institucional de las mismas, quién trabaja en el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Firma.....

Nombre del participante.....

D.N.I.....

Fecha.....

Anexo N° 1

Guía de Observación No Participante

Actividad:

Día de la actividad:

Lugar:

Coordinador:

Personas o instituciones que participaron en ella:

Objetivos:

Metodología:

Recursos:

Evaluación de la actividad:

Cumplió con los objetivos:

La metodología utilizada en relación a los objetivos:

Los recursos facilitaron el desarrollo de la actividad:

Otros datos:

Anexo N° 2

Entrevista semi-estructurada a empleados de mayor trayectoria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Años en la institución:

Profesión:

1. ¿Cuál es el rol que desempeña en el Defensor del Pueblo?
2. ¿Cuáles fueron los objetivos del Defensor del Pueblo en sus inicios? ¿siguen vigentes, o se han modificado? ¿por qué?
3. ¿Cuáles han sido las principales demandas que ha abordado la institución?
4. De haberse producido cambios en las mismas, ¿Cuáles fueron? ¿A qué los adjudica?
5. ¿Cuáles fueron las principales estrategias de abordaje implementadas por la institución?
6. Si se hubiesen presentado obstáculos, ¿Podría mencionarlos, y qué se hizo para superarlos?
7. Actualmente, ¿cuáles son los fundamentos sobre los que se sustenta el trabajo de la institución?
8. ¿Con qué finalidad el Defensor del Pueblo trabaja en conjunto con otras instituciones? ¿Con qué instituciones se trabaja actualmente?
9. ¿Considera importante el desempeño de un psicólogo dentro de la institución? Si la respuesta es afirmativa ¿Cuáles son los aportes que podría hacer un psicólogo en la misma?
10. ¿Conoce las nuevas Leyes de Salud Mental? Si la respuesta es afirmativa: ¿considera que a partir de las mismas la institución podría desarrollar alguna actividad y/o programa específico?
11. ¿Ha recibido la institución denuncias ligadas a la vulneración del derecho a la salud mental? Si la respuesta es positiva, describir dichas denuncias (fecha, motivo de la denuncia, quién la efectuó, qué acciones realizó la institución, resolución).
12. ¿Se han realizado desde el Defensor del Pueblo actividades de difusión y promoción del derecho de la salud mental? Describir.

Entrevista semi-estructurada a responsables de cada programa llevado a cabo por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Años en la institución:

Profesión:

Programa a cargo:

1. Actualmente ¿qué actividades realiza en la institución?
2. ¿Cuándo surge el programa y cuáles fueron los fundamentos que impulsaron su creación?
3. ¿Cuáles son los objetivos que se plantea el programa?
4. ¿Qué estrategias se implementan para alcanzar dichos objetivos y qué actividades se desarrollan allí?
5. Si se hubiesen presentado obstáculos, ¿podría mencionarlos y qué se hizo para superarlos?
6. ¿Con qué finalidad el Defensor del Pueblo trabaja en conjunto con otras instituciones? Desde este programa, ¿con qué instituciones se ha trabajado?
7. ¿Considera importante el desempeño de un psicólogo dentro de la institución? Si la respuesta es afirmativa ¿Cuáles son los aportes que podría hacer un psicólogo en la misma?

8. ¿Conoce las nuevas Leyes de Salud Mental? Si la respuesta es afirmativa: ¿Qué implicancias tienen en el desarrollo de las actividades y programas de la institución?

9. ¿Se han realizado desde el Defensor del Pueblo actividades de difusión y promoción del derecho de la salud mental?

Entrevista semi-estructurada a funcionarios del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba:

Años en la institución:

Profesión:

Área de trabajo:

1. ¿Cuáles son los objetivos de la gestión actual del Defensor del Pueblo?

2. ¿Cuáles son las principales demandas que aborda la institución?

3. ¿Cuáles son las principales estrategias de abordaje implementadas por la institución?

4. ¿Cuál es la perspectiva con la que trabaja la gestión actual del Defensor del Pueblo?

5. Actualmente, ¿cuáles son los fundamentos sobre los que se sustenta el trabajo de la institución?

6. ¿Con qué finalidad el Defensor del Pueblo trabaja en conjunto con otras instituciones?

7. ¿Cuáles son los aportes que podría hacer un psicólogo en la institución?

8. ¿Considera importante el desempeño de un psicólogo dentro de la institución? ¿Por qué?

9. ¿Considera que a partir de la sanción de las nuevas Leyes de Salud Mental la institución podría desarrollar alguna actividad y/o programa específico? Describir

10. ¿Ha recibido la institución denuncias ligadas a la vulneración del derecho a la salud mental?

11. ¿Se han realizado desde el Defensor del Pueblo actividades de difusión y promoción del derecho de la salud mental?

Entrevista Psicóloga del programa Elegí ser libre.

1. ¿Cuáles son los principales objetivos del programa de prevención de adicciones “Elegí ser Libre”?

2. ¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar dichos objetivos?

3. ¿Cuáles son los pilares fundamentales sobre los que se basa el trabajo de prevención de adicciones?

4. ¿Cuáles son los aportes del psicólogo al programa?

5. ¿Cuáles son los aportes que el psicólogo podría realizar en el Defensor del Pueblo?

6. ¿Qué implicancias podría tener las nuevas Leyes de Salud Mental en las actividades que el programa desarrolla?

7. ¿Qué aporte considera que podría hacer el Defensor del Pueblo en materia de difusión, promoción y prevención vinculado al derecho a la salud mental?

Entrevista Psicóloga del programa Educación para la Seguridad Vial.

1. ¿Cuáles son los principales objetivos del programa?

2. ¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar dichos objetivos?

3. ¿Cuáles son los pilares fundamentales sobre los que se basa el trabajo de la seguridad vial?

4. ¿Cuáles son los aportes del psicólogo al programa?

5. ¿Cuáles son los aportes que el psicólogo podría realizar en el Defensor del Pueblo?

6. ¿Qué implicancias podría tener las nuevas Leyes de Salud Mental en las actividades que el programa desarrolla?

7. ¿Qué aporte considera que podría hacer el Defensor del Pueblo en materia de difusión, promoción y prevención vinculado al derecho a la salud mental?

Anexo N°3

Guía de lectura de informes de la institución

Año:

Actividades Institucionales:

Áreas de Actuación:

Programas: Objetivos:

Actividades:

Estrategias:

Otros datos: