

2º CONGRESO LATINOAMERICANO DE JUSTICIA RESTAURATIVA
Construyendo una cultura de diálogo, paz y derechos humanos

Eje 2: Pedagogía para la construcción de una Cultura de Paz y Justicia. Desafío de nuestro tiempo.

CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL: EXPERIENCIA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE TUCUMÁN

Autoras:

Juri Fernando Said, Defensor del Pueblo de Tucumán

Alfaro Griselda, Defensoría del Pueblo de Tucumán. Universidad Nacional de Tucumán

Bollero Victoria, Defensoría del Pueblo de Tucumán, Universidad Nacional de Tucumán

Email: capacitaciondefensoriatucuman@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo pretende dar cuenta de la importancia de las prácticas restaurativas realizadas desde la Defensoría del Pueblo en conjunto con la Universidad Nacional de Tucumán en espacios de educación virtual no formal dirigidos a toda la comunidad, a partir de la habilitación de la palabra, para la promoción, difusión y apropiación de los derechos, así como, el reconocimiento de las obligaciones y la adquisición de herramientas de convivencia social en pro de los derechos humanos.

PALABRAS CLAVE

DERECHOS HUMANOS- JUSTICIA RESTAURATIVA- DEFENSORÍA DEL PUEBLO-CIUDADANÍA

“Los caminos que recorreremos al diseñar la enseñanza podrán estar sembrados de dudas... pero son sostenidos por el interés de atravesarlos y la posibilidad de encontrar puentes.”

Edith Litwin

INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo de Tucumán, creada para para la protección y defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas y de la comunidad consagrados en la Constitución Nacional, Provincial y en las leyes dictadas en su consecuencia frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial, decidió avanzar en la promoción y difusión de los derechos a la ciudadanía con capacitaciones gratuitas con certificado emitido por la UNT en conjunto con la Defensoría.

Para tal finalidad, se llevó a cabo un convenio interinstitucional entre la Universidad Nacional de Tucumán (UNT) y la Defensoría del Pueblo.

En este contexto, nos interesa compartir la experiencia que venimos realizando hace más de 5 años vinculado con uno de los objetivos de este 2° Congreso, enmarcado en, promover la articulación de la academia, las políticas públicas y las organizaciones sociales de construcción de proyectos y programas restaurativos en la línea de la cultura del diálogo, la paz y los derechos humanos.

Para la Defensoría del Pueblo, la educación es la base para que las personas adquieran y desarrollen las aptitudes cognitivas, socioemocionales y conductuales necesarias ser ciudadanos activos, constructivos y responsables de nuestra sociedad.

Por lo expuesto, todo nuestro accionar está orientado al trabajo interinstitucional e interdisciplinario para promover una cultura de legalidad mediante las actividades de capacitación.

CURSO CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA

Este curso tiene por objetivo formar ciudadanos formados, participativos y respetuosos de sus semejantes y de la naturaleza como modo de contribuir a mejorar y consolidar nuestra democracia y la calidad de sus instituciones.

Proporcionar al ciudadano conocimientos que permitan optimizar su rol de actor social actuando solidariamente ante situaciones que ameriten la intervención de la Defensoría del Pueblo de Tucumán o de otros organismos del Estado.

Para poder llevar adelante la propuesta, el Área de Capacitación y Perfeccionamiento de la Defensoría del Pueblo realizamos reuniones y encuentros con el equipo técnico interdisciplinario de UNT Virtual. De esta forma realizamos el trabajo de manera conjunta y sistemática sobre los contenidos pedagógicos y el soporte del aula, así como, la coordinación de comunicación institucional.

Los materiales de cada módulo son realizados por el Área de Capacitación de la Defensoría del Pueblo. Esta propuesta pedagógica que está dirigida a toda la comunidad tiene en sus diversas Cohortes, participantes de provincias como Córdoba, Jujuy, Salta, Corrientes, Chaco, Santiago del Estero, Santa Fe, Buenos Aires, y de otros países como Perú, Uruguay, España, Colombia, entre otros.

Esto pone de manifiesto, la posibilidad de llegar a lugares donde antes no era posible en caso de actividades presenciales.

La franja etaria que participó del Curso osciló entre los 17 y los 60 años, siendo estudiantes de las carreras universitarias y profesionales de las siguientes áreas: Abogacía, Contadores, Trabajo Social, Psicología, Comunicación Social, Geografía, Historia, Matemáticas, Literatura, Ingeniería, Veterinaria, Medicina, docentes de primaria, secundaria y nivel superior, entre otros.

El eje del curso, parte de considerarnos sujetos de derechos, como ciudadanas y

ciudadanos. Asimismo, entendemos la ciudadanía como un conjunto de prácticas que definen a la persona como miembro de una sociedad, en su relación con otros sujetos y con el Estado.

A partir de ello, cada módulo, tienen la siguiente estructura:

-Clase integrada por un archivo PDF

-Propuesta de un **Foro de Participación** para analizar las formas de relación entre los ciudadanos y el Estado, la noción de corresponsabilidad, así como, el ejercicio y la exigibilidad de derechos y responsabilidades de cada uno en la comunidad.

Consideramos que esta herramienta pedagógica, a través de videos disparadores, permite analizar la importancia de las prácticas restaurativas, que van más allá de lo penal, ya que no tenemos competencia en el ámbito judicial. En consecuencia, si bien “en las prácticas restaurativas se busca la reparación de los daños, el cese de conductas violentas, también son bondades de estas prácticas la restauración de relaciones, los liderazgos efectivos, la mejora de la conducta humana porque, toda práctica restaurativa se sustenta en la comunicación efectiva, las relaciones saludables y el empoderamiento ciudadano,”¹ que es la forma en la intervenimos en los conflictos barriales o vecinales, a través del Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de Tucumán.

El Foro, actúa como una herramienta enriquecedora de comunicación, formación y potenciación del aprendizaje en el Curso Construcción de Ciudadanía.

-Encuesta finalización cursado.

Módulo I Derechos Humanos	Nociones Generales sobre Derechos Humanos. Principales características conceptuales de los derechos humanos. Principios de los Derechos Humanos. Los sujetos titulares de derechos humanos. Su aplicación práctica en los ámbitos de su interés temático como colaborador de la Defensoría del Pueblo en la efectivización de los mismos.
Módulo II La historia del <i>Ombudsman</i>	Origen y Antecedentes de la institución de la Defensoría del Pueblo en Europa y América latina. Incorporación de la Defensoría del Pueblo a la Constitución Nacional y

¹ Eleonora Avilés, Romina Carrara, Lorena Anconetani y María Eugenia Esquivel Pralong, “Justicia Restaurativa, una llave para la transformación social”, *La Trama*, Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, N°65, mayo 2020. Disponible en: http://revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo_.php?id=430&ed=65

	Provincial. La figura del Defensor del Pueblo en Argentina y en Tucumán. Principales características de la institución y el compromiso del Defensor del Pueblo con los Derechos Humanos. Funciones del Defensor del Pueblo.
Módulo III Derechos y Garantías Constitucionales	Derechos y Garantías Constitucionales El Defensor del Pueblo, su vinculación con los derechos humanos y las garantías constitucionales.
Módulo IV Ámbito de Actuación de la Defensoría del Pueblo. Casos Prácticos	Temáticas en las cuales puede actuar en defensa de los derechos de las personas. Reclamos contra la Administración Pública. Derecho Previsional y de la Seguridad Social. Derecho de Acceso a una Vivienda. Salud. Discapacidad. Educación. Servicio de agua potable y desagües cloacales. Servicio eléctrico. Derechos relacionados con el entorno natural y social. Derechos Humanos. Centro de Mediación de Conflictos Comunitarios para propiciar el diálogo, la comunicación y el respeto como ejemplo de buena práctica sobre la resolución de los conflictos en pro de la paz social.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

Una vez finalizado el curso, realizamos encuestas voluntarias a los participantes sobre su experiencia.

Sin embargo, no todas las personas que finalizan el curso responden la encuesta, razón por la cual tomamos algunos ejemplos de las devoluciones.

¿En qué momento, durante la clase, se sintió más involucrado como estudiante?

A esta pregunta la mayoría respondió:

- En todo momento, la temática del curso es muy interesante.

-En el módulo III los temas me parecieron interesantes, y en el video de la historia del Defensor del Pueblo.

-En los foros ya que con ellos nos involucramos en la temática y nuestra opinión es un aporte importante.

-Me encantó tomar conciencia sobre la importancia de la solución pacífica de los conflictos a partir del video de los vecinos que peleaban por la flor.

-Me sentí involucrada desde el primer momento en que decidí cursarla ya que esto fue muy interesante porque desconocía el tema.

¿Qué acción, de cualquiera de sus participantes, le ha parecido más útil o positiva dentro del foro? ¿Qué evento le ha sorprendido más?

-Las intervenciones en general, así como los contenidos han aportado a la perspectiva de derechos y a mi vida personal.

-El hecho de reflexionar sobre nuevos ámbitos de aplicación para la intervención de las Defensorías.

-El Foro fue muy interesante y positivo porque uno podía tener una referencia y ver que estaban muy interesados en el tema y podamos expresarlo.

-Los diferentes puntos de vista sobre los temas me parece por demás útil.

Sugerencias:

-Recomendaría el curso a mis conocidos ya que es muy llevadero.

-Para mí es un espacio en el que uno podía opinar desde su punto de vista y lo que pasa en su Provincia con respecto al Defensor del pueblo.

-Todo es muy didáctico y de fácil comprensión.

-Al realizar este curso me ha sorprendido el ámbito de acción de la Defensoría del Pueblo, ya que como ciudadana ignoraba muchas cuestiones.

-Los videos de las acciones realizadas en las otras provincias por parte del defensor del pueblo.

CONCLUSIONES

El curso es una herramienta orientada al reconocimiento de las prácticas con enfoque de derechos para fortalecer el ejercicio de la ciudadanía y la formación de sujetos libres capaces de expresarse, comprometerse, actuar y transformar la sociedad.

Esta propuesta que ya tiene carácter sistemático con 2 ediciones anuales, es posible debido al trabajo coordinado entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Nacional de Tucumán, cuyas finalidades son fortalecer la calidad del sistema democrático y la promoción de los derechos.

A modo de síntesis, la práctica de acciones colectivas, como la mencionada, actúan con efecto multiplicador en la comunidad en pro de la exigibilidad de derechos y responsabilidades de todo ciudadano que vive en un Estado Democrático. De este modo, el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes permitirán a los ciudadanos conocer

sus derechos y el primer paso para su posterior ejercicio, así como, promover una cultura de paz y convivencia pacífica en un Estado Constitucional de Derecho.

BIBLIOGRAFÍA

- Avilés Eleonora, Carrara Romina, Anconetani Lorena y Esquivel Pralong María Eugenia, “Justicia Restaurativa, una llave para la transformación social”, *La Trama* en Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, N°65, mayo 2020. Disponible en: http://revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo_.php?id=430&ed=65
- Manual sobre programas de Justicia Restaurativa, Naciones Unidas, Serie de Manuales sobre Justicia Penal, Nueva York, 2006. Disponible on line.
- Villán Durán, Carlos, Curso de Derecho Internacional de los Derechos Humanos, primera reimpresión. Editorial Trotta, Madrid, 2006.