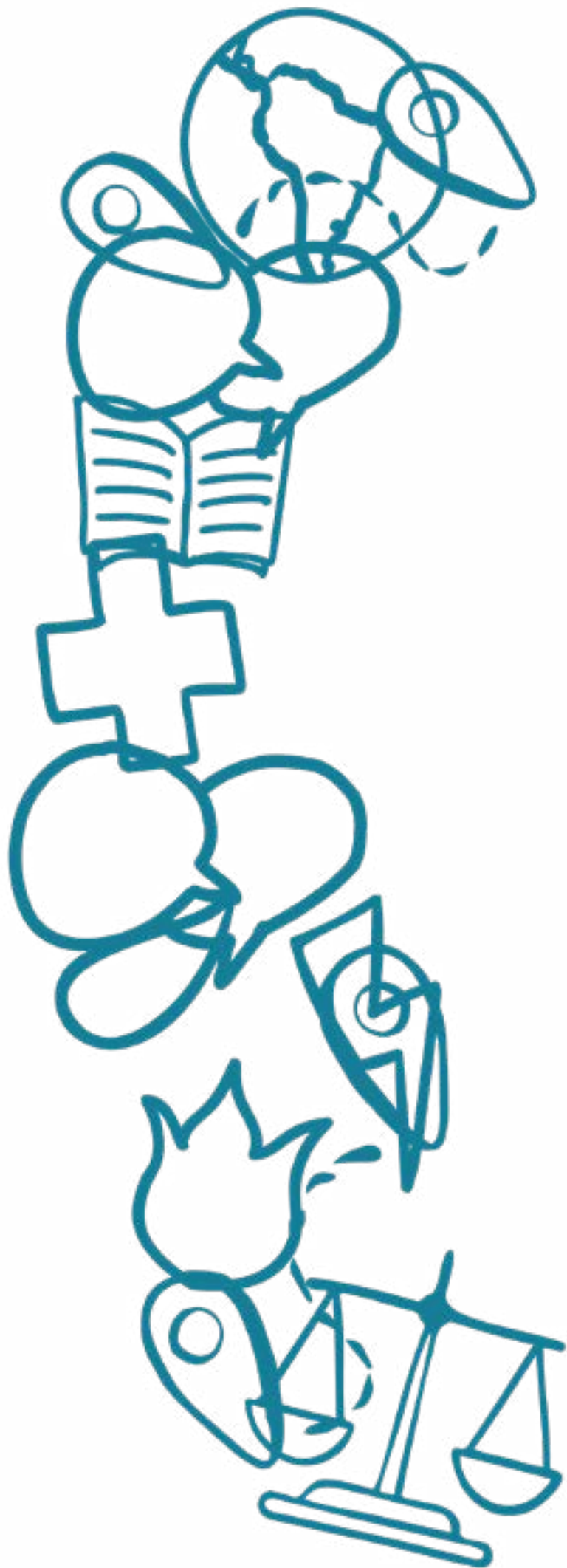


INFORME ANUAL

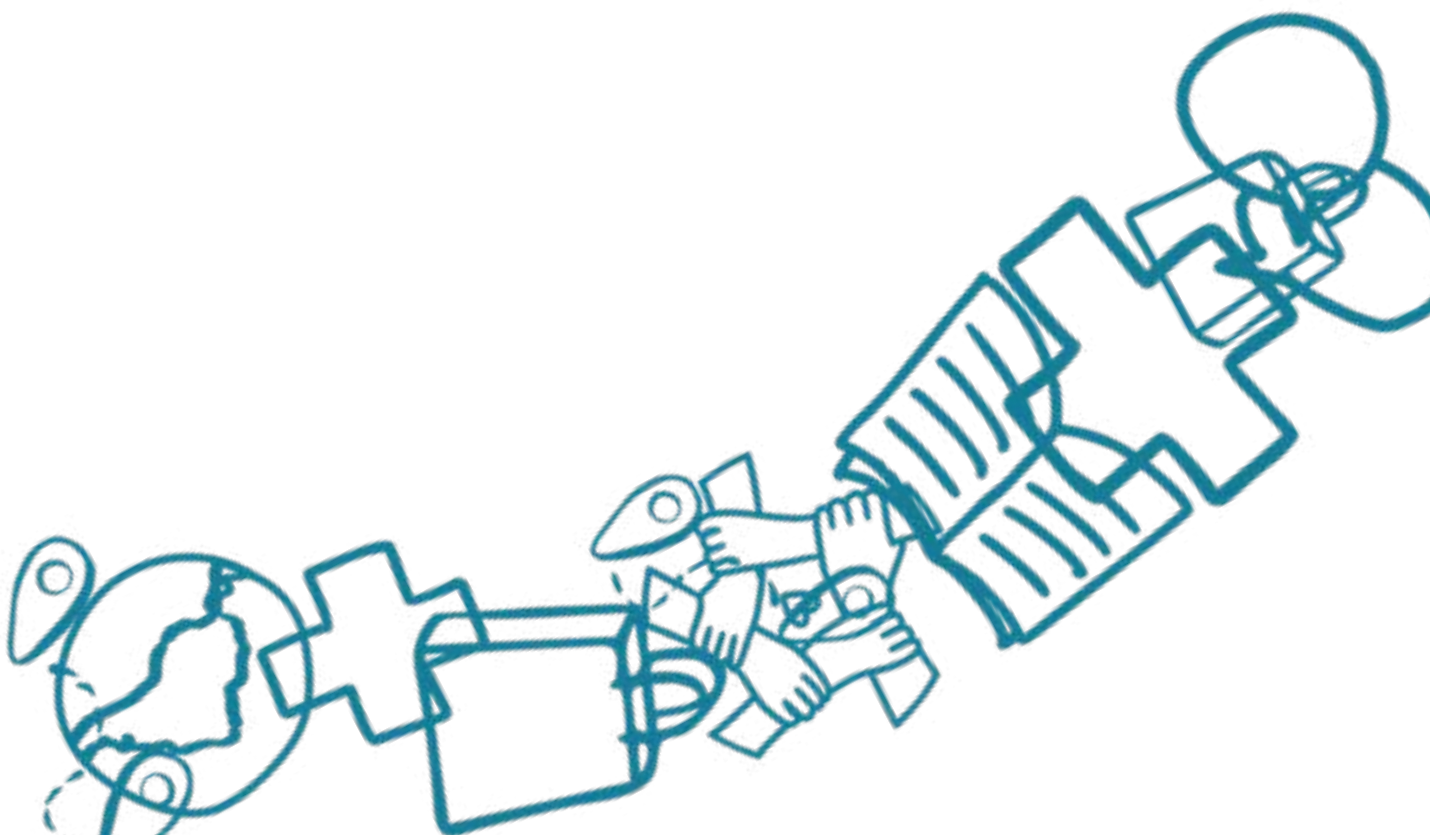


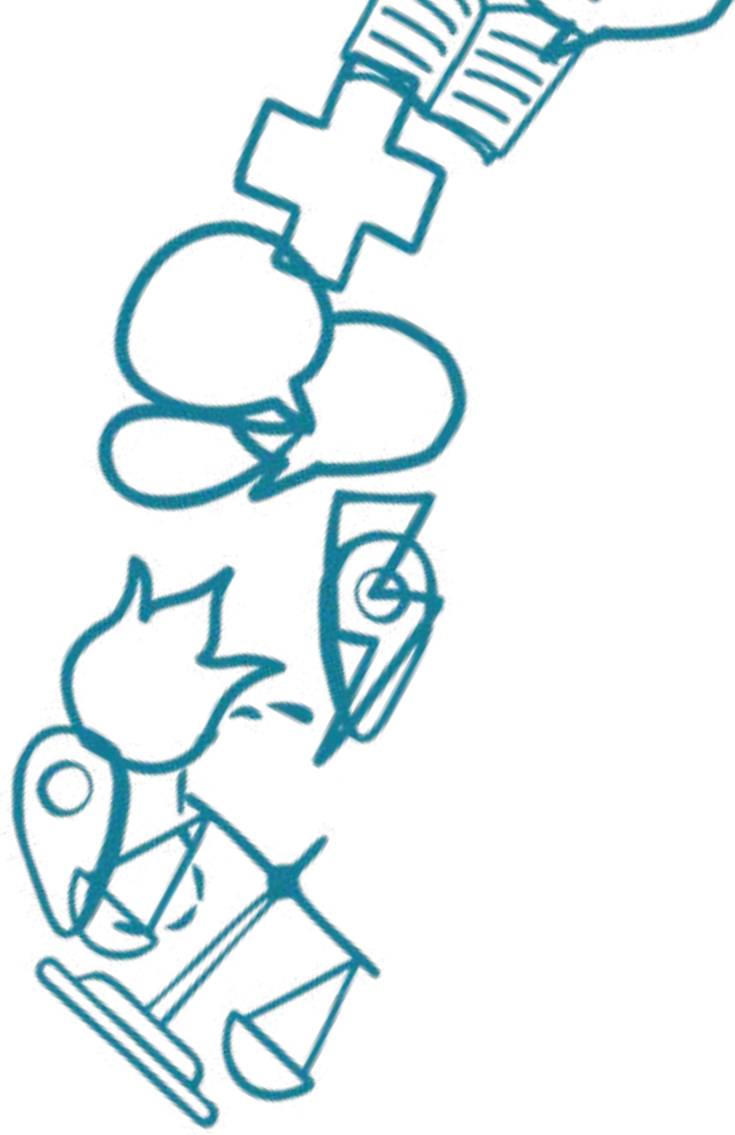
2023



INDICE

INTRODUCCIÓN	05
OBSERVATORIO SOCIAMBIENTAL	09
EDUCACIÓN	23
SALUD	31
GÉNERO	51
ORIENTACIÓN JURÍDICA	60
RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS COMUNITARIOS	64
SERVICIOS PÚBLICOS	83
ÁREA DE PROTECCIÓN DE PERSONAS EN CONTEXTO DE CONSUMO	95
PROGRAMAS Y ACTIVIDADES	102





INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo desempeña un rol crucial en la salvaguarda y promoción de los derechos humanos y los intereses colectivos. Este organismo se dedica a proteger tanto los derechos individuales como los intereses generales de la comunidad. Su labor es fundamental en la defensa y promoción de los Derechos Humanos, abarcando también otros derechos y garantías que están protegidos por la Constitución Nacional y la legislación internacional vigente.

El marco jurídico nacional e internacional establece un deber claro de abordar los derechos relacionados con la dignidad inherente a cada persona. De acuerdo con el artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional, se concede un rango constitucional a la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, así como a otros documentos internacionales clave, como la Declaración Universal de Derechos Humanos (considerando 1.º de su Preámbulo: “Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca de todos los miembros de la familia humana”, y el artículo 1.º), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (considerando 1.º), y

el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (considerando 1.º y artículo 10, primer apartado).

Desde la Convención Americana sobre Derechos Humanos en 1969, hemos entendido que los derechos son indivisibles y se basan en el respeto a la dignidad humana. Este principio exige una protección continua para asegurar que todos los derechos se ejerzan plenamente, sin que sea aceptable sacrificar unos derechos en nombre de otros.

Los principios de universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de los derechos humanos son esenciales para su protección efectiva, así como para la preservación de la democracia y el estado de derecho.

Es necesario reflexionar sobre cómo hemos podido desviar la atención de la dignidad humana, que debería ser el pilar en la defensa de todos los derechos. En este informe sobre las actividades defensoriales del año 2023, que detalla las violaciones y afectaciones a los derechos humanos, destacamos la creciente problemática de la digitalización y su impacto en los grupos más vulnerables, sobre todo las personas adultas mayores.

Según detalla el Informe, **Derechos humanos de las personas mayores y sistemas nacionales de protección en las Américas**: aprobado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos el 31 de diciembre de 2022, se calcula que hacia el año 2050, habrá 1.500 millones de personas de 65 años o más, lo que equivale a la sexta parte de la población mundial y representará, para ese entonces, 1 entre el 20% y 25% de la población de América Latina y el Caribe. En este sentido, la atención que los órganos de derechos humanos prestan a la materia es necesaria por la envergadura de la población que representa y por los retos que afrontan.

Por ende, la preocupación de la CIDH respecto de la situación de los derechos humanos de las personas mayores parte también de la premisa fundamental que las identifica como un grupo de personas históricamente sometidas a discriminación y, por lo tanto, a ser víctimas de patrones reiterados de violación a sus derechos humanos. Ello tiene como correlato la necesidad de construir estándares para la protección efectiva de sus derechos y el desarrollo de nuevos mecanismos de trabajo que permitan evidenciar sus problemáticas.

Como ciudadanos y ciudadanas, tenemos derecho a la plena realización de nuestros derechos, pero el avance hacia una ciudadanía digital puede ser excluyente. La tecnología tiene el potencial de mejorar nuestra calidad de vida, pero también puede generar nuevas desigualdades y exclusiones. Por ello, es crucial analizar si la infraestructura digital facilita el ejercicio de nuestros derechos o, en cambio, crea nuevas brechas y riesgos.

La Convención sobre Personas Mayores es la norma de derecho internacional más completa para la protección de los derechos humanos de las personas mayores y su ratificación universal en las Américas es fundamental. La Convención representa el máximo desarrollo normativo y un cambio de paradigma frente a la protección de las personas mayores y refleja los principales



desarrollos de los órganos internacionales de derechos humanos y de los instrumentos de derecho internacional en la materia, que reflejan la voluntad de los Estados y su compromiso en la materia.

Considerando urgente promover programas que protejan los derechos de las personas mayores de sufrir múltiples o agravadas formas de discriminación por diversos motivos, además de la edad, lo cual debe incluir aspectos como restauración de derechos, visibilización de los casos de víctimas mediante información desagregada, servicios de atención que atiendan las características específicas de las personas mayores pertenecientes a colectivos históricamente discriminados, campañas públicas de concientización, entre otros.

Construir una sociedad del cuidado debe constituir una meta importante para nuestra comunidad. La sostenibilidad de la vida supone comprender que somos seres interdependientes que requerimos y proveemos cuidado durante todo el curso de vida, que solo a través de la igualdad sustantiva podremos avanzar hacia una sociedad más justa, con bienestar y equilibrio entre los seres humanos y la naturaleza.





DEFENSORÍA del PUEBLO
Cuarto



OBSERVATORIO SOCIOAMBIENTAL



OBJETIVOS GENERALES

- Enfocar las problemáticas socioambientales desde una perspectiva de Derechos Humanos.
- Seguimiento de las dinámicas urbanas, de desarrollo y de uso del territorio. Impactos socioambientales y vulneraciones de derechos humanos.
- Seguimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

DERECHOS VULNERADOS

- Derecho a un ambiente sano
- Derecho a la alimentación adecuada
- Derecho a la Salud

EJES DE TRABAJO

- Recomendaciones a organismos estatales
- Mesas de trabajo interinstitucionales
- Articulación con RENAMA - Defensorías

SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES

Análisis de Agua por presencia de agro-tóxicos (EMOS)

Se envió recomendación, con fecha 22 de Marzo para que en su calidad de Director General del Ente Municipal de Obras Sanitarias (EMOS) tome medidas en relación a los resultados de las muestras de agua que esta Defensoría realizó junto a la Dra. Aparicio, que propendan a la PROTECCIÓN y RESGUARDO del derecho a la salud de la población y en tal sentido, se realicen estudios sobre la situación físico química y microbiológica del agua de consumo y de las aguas subterráneas, ya

que los acuíferos pueden ser susceptibles de contaminación debido al uso de agroquímicos que caracteriza nuestra región y sistema productivo.

Obras Públicas y Consejo del Arbolado

Se solicita información por falta de respuestas a reclamos de extracción y poda de árboles en la ciudad.

Se realizó una reunión con el Sr. Renzo Concetti, encargado del área de espacios verdes, para ponerlo en conocimiento de los reclamos y problemáticas de arbolado en nuestra ciudad.

PARTICIPACIÓN EN MESAS INTERINSTITUCIONALES

Consejo del Arbolado

A la fecha sólo hubo tres reuniones, la mesa funciona con una reunión presencial por mes (casi siempre, el primer viernes del mes).

Temáticas planteadas:

- Revisión de la ordenanza 558/17 de la prevención, preservación y resguardo del medio ambiente en nuestra ciudad, recomendando y no recomendando especies arbóreas. Se plantea incorporar un diseño de forestación por zonas y establecer conceptos de forestación, así también la incorporación de nuevas especies. Se plantea zonificar la forestación teniendo en cuenta los cambios que va teniendo la ciudad como por ejemplo las luminarias o redes de instalaciones aéreas. En esta línea se planteó trabajar en diferentes ejes como por ejemplo, centro, macrocentro, costas del río, reservas, vecinos y viveros.
- Trabajar las ordenanzas conjuntamente con el código de planificación urbana e incorporarlas a la ordenanza 1088/2011 del Plan urbano de la ciudad de Río Cuarto
- Retomar el proyecto que proponía incorporar en las boletas de impuestos municipales las especies permitidas para la forestación en veredas.
- Se planteó la posibilidad de construir un vivero de gestión municipal que funciones en el corralón con la intención de trabajar con especies nativas, flores y hortalizas.
- Realizar un informe técnico con respecto a las intervenciones a realizarse

dentro de la reserva Susana Dillon.

Universidad Nacional de Río Cuarto

Proyecto de Investigación: Alimentos de proximidad en ciudades intermedias. Producción, transformación, circulación y consumo en el Gran Río Cuarto (GRC), Córdoba.

El enfoque territorial integra diversas visiones de desarrollo, concebidas como complementarias, entendiendo al territorio como un sistema complejo, multidimensional, con relaciones funcionales y énfasis en la puesta en valor de sus recursos. Frente a la problemática del avance de la urbanización sobre tierras rurales circundantes, surge la necesidad de promover un ordenamiento territorial, obligando a adaptaciones en las prácticas agropecuarias. Desde esta perspectiva, los circuitos de proximidad comprenderían aquellos flujos orientados hacia los mercados locales y regionales, más cercanos al origen natural de los alimentos y con mayor participación de pequeños y medianos agentes locales o regionales. El Gran Río Cuarto reúne una considerable cantidad de actores sociales, establecimientos agropecuarios y empresas de transformación y distribución de alimentos, que conforman tramas que podrían ser reorganizadas desde instancias públicas y mixtas para ampliar un sistema alimentario local.

El objetivo consiste en identificar, sistematizar y analizar los circuitos de comercialización de alimentos de proximidad en una ciudad intermedia, su importancia en el abastecimiento de la ciudadanía, y su potencialidad para constituirse en alternativa de producción y consumo locales. Metodológicamente, se utilizarán datos primarios y secundarios, entrevistas a informantes claves, agentes participantes de cada circuito y agentes institucionales, además de estudios de casos de formas organizacionales. Como resultados, se espera determinar la tipología de los circuitos de producción, distribución y consumo de alimentos de proximidad

del GRC y diseñar una propuesta para su desarrollo.

Proyecto institucional de vinculación. Módulo de producción agroecológica

La Facultad de Agronomía y Veterinaria de la UNRC, tiene como funciones indelegables y esenciales la de formar profesionales, generar y difundir conocimientos mediante la investigación, extensión y transferencia.

Sin embargo, su actividad no se circunscribe solo a ellas, sino que la institución debe promover acciones que contribuyan a su articulación con la solución de necesidades de la sociedad. La generación de alternativas que incrementen la capacidad de producción de alimentos sanos, que genere el mínimo daño al ambiente y aplique tecnologías de procesos accesibles a la mayoría de los productores, constituye una demanda cada vez más creciente por parte de las comunidades en general y en sectores periurbanos en particular. La agroecología es una alternativa productiva que minimiza el uso de compuestos agroquímicos de origen industrial se basa en las premisas de producir en base a la diversidad, mejorar la salud del suelo y utilizar tecnologías de proceso basadas en los principios de la ecología.

La FAV posee un campo de docencia y experimentación para la producción agropecuaria, ubicado en áreas aledañas a poblaciones, condición que requiere realizar manejos más sustentables con el ambiente y ajustado a las normativas existentes. Además, recientemente ha aprobado avanzar en un proceso de transición hacia la agroecología en una porción de la superficie del mencionado establecimiento.

La propuesta pretende promover el trabajo articulado entre los miembros de la comunidad universitaria y un conjunto de actores de la sociedad, con el propósito de aunar esfuerzos e intereses para desarrollar un Área demostrativa de un proceso de transición hacia una producción agroecológica dentro del campo de la FAV, que contribuya a la generación de conocimientos, al intercambio de experiencias y saberes, a la formación y capacitación de estudiantes, docentes, profesionales y productores.

RENAMA/ RANAT

- Se conformó un Nodo Agroecológica Territorial con representantes de distintas instituciones, organizaciones e intendentes de la región con el fin de fomentar y escalar la agroecología. Desde el Observatorio se convocó a distintos actores, se realizó el grupo de trabajo y coordinación del mismo.
- En Diciembre se realizó el Encuentro de Referentes en Agroecología de cada NAT del país, con el fin de construir bases para el trabajo en agenda política de cada localidad.

TALLERES

- Se realizó una charla en la Defensoría de Viedma, con el fin de concientizar sobre la importancia del Arbolado Urbano. Se generó un grupo de trabajo en donde desde el Observatorio se brinda asesoría.
- Se llevaron a cabo talleres en la Escuela Benita Arias de la ciudad de Río Cuarto, sobre la importancia de la Producción agroecológica y la soberanía alimentaria

GRUPO DE TRABAJO DE NACIONES UNIDAS SOBRE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

Con motivo de la visita del Grupo de Trabajo de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, desde Defensoría del Pueblo de la Nación se solicitó un informe a cada Defensoría Local.

Informe elevado al Grupo de Trabajo de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

1 - TEMA: AMBIENTE. DERECHO A LA ALIMENTACIÓN ADECUADA Y A UN MEDIO AMBIENTE SANO

Estado de Situación:

En lo que respecta a nuestra problemática local, habitamos una región -sud oeste de

la provincia de Córdoba, Argentina- atravesada por las consecuencias socio-sanitarias, ambientales, derivadas de un modelo de desarrollo basado en el agronegocio, que genera contaminación de agua, tierra, aire y alimentos. Caracterizado por el avance de monocultivos; el excesivo uso de agrotóxicos en la zona periurbana, la exposición directa de la población a las fumigaciones y el grave daño en la salud que esto implica; el uso de organismos genéticamente modificados (OGM) en la agricultura y en el proceso productivo de alimentos expone a la población a riesgos en su salud por consumir alimentos poco seguros y con restos de plaguicidas.

Es urgente e indispensable empezar a revisar estos paradigmas de producción que son contaminantes y ocasionan pérdida de biodiversidad, pero por, sobre todo, vulneran los derechos humanos a la salud y a la alimentación adecuada y avanzar hacia otros modos de producción y desarrollo en armonía con la naturaleza y respetuosos de los derechos humanos.

Derechos vulnerados:

Según la ONG Naturaleza de Derechos, desde el año 1997 hasta la fecha, el aumento del uso de agrotóxicos supera más del 250 % (de 120 millones litros kilos a más de 400 millones litros actuales aproximadamente, por año) en la Argentina. Estos agrotóxicos se utilizan en frutas, hortalizas, verduras, cereales y oleaginosas, es decir, alimentos que mayormente son de consumo directo por la población. Se trata de herbicidas, insecticidas y funguicidas que se utilizan cada vez más y en grandes cantidades, y que terminan como residuos en los alimentos ya sea en la superficie como en el interior de las hojas o pulpa de los frutos, en razón de que el mecanismo de acción de algunas sustancias, es sistémico, es decir, penetran por la savia de las plantas. Debe tenerse a la vista que se trata del consumo de alimentos con residuos de agrotóxicos que pueden operar como agentes cancerígenos y disruptores endocrinos sobre las personas humanas. Esa situación por sí sola resulta inadmisibles por representar una grave conculcación del derecho humano a la alimentación adecuada, reconocido en varios tratados internacionales que poseen jerarquía constitucional en la Argentina.

Datos oficiales del Senasa confirmaron la presencia de agrotóxicos en frutas, hortalizas,

verduras, cereales y oleaginosas. En el 31 por ciento de los casos, los agrotóxicos superan los límites establecidos por el organismo. Y en casi la mitad de los casos positivos se encontraron venenos que no están permitidos en la Unión Europea. Se trata de una investigación de la organización Naturaleza de Derechos, que remarca la necesidad de priorizar la salud, actualizar la normativa y abandonar el uso de agrotóxicos en los alimentos.

No caben dudas que el Derecho a la Alimentación adecuada cuenta en todos los niveles con un alto grado de protección normativa y que obliga al Estado al desarrollo de políticas y programas para efectivizar el acceso igualitario y la plena realización de este derecho humano, no obstante en nuestro país no sólo se detectan altos índices de desnutrición sino que además los programas que se desarrollan desde el Estado, poseen una matriz asistencialista, que al no problematizar el modelo agroindustrial de producción y procesamiento de alimentos, ni las causas de la inseguridad alimentaria no resuelve las condiciones de desigualdad en el acceso al derecho humano a la alimentación adecuada sino que las profundiza.

Un reciente trabajo del Inta titulado "Los productos fitosanitarios en los sistemas productivos de la Argentina. Una mirada desde el Inta", remarca que la Argentina se caracteriza por tener un importante consumo anual de productos fitosanitarios, muchos de los cuales son de origen nacional por síntesis o formulación y muchos son importados. Y detalla que en las 36 millones de hectáreas cultivadas, se utilizan 230 millones de litros de herbicidas y



350 millones de litros de otros fitosanitarios.

Por su parte, los envases necesarios para su comercialización generan unas 17.000 toneladas de polietileno cada año.

Derecho a la alimentación adecuada

Desde la Defensoría del Pueblo, nos propusimos visibilizar la vulneración de derechos, sobre todo el derecho a la salud y a la alimentación adecuada en el marco de la situación latinoamericana sobre el uso de plaguicidas (agroquímicos) y los organismos genéticamente modificados (OGM) en la agricultura y en el proceso productivo de alimentos. Promover las posibilidades que ofrece la agroecología como sistema sustentable de producción para acceder a alimentos sanos y preservando la biodiversidad del ambiente. Considerando además la agroecología como una solución real y eficiente ante la necesidad de contar con una zona de resguardo libre de plaguicidas y agroquímicos en los periurbanos de nuestras comunidades, tendiente a proteger la salud de la población de las fumigaciones.

Es clave en este contexto de crisis en el marco de pobreza y desnutrición que atraviesa nuestro país, garantizar la seguridad alimentaria pero también generar la posibilidad de acceder a alimentos de cercanía. En nuestra región se impone un modelo de producción de alimentos basados en paquetes tecnológicos con fuerte uso de insumos tóxicos. A la par, existe un reclamo creciente por parte de la sociedad para restringir el uso de los mismos en

los alimentos y en cercanías de la población. Los jefes comunales deben mediar permanentemente entre la población que exige que su derecho a la salud y a la alimentación sana esté garantizado, y los productores agrícolas que utilizan plaguicidas (con preponderancia del glifosato) a través de pulverizaciones, con graves consecuencias sobre la salud, la contaminación de los alimentos y el ambiente.

Desde el año 2017 se convocó a una mesa de trabajo interinstitucional con el mercado de abasto de la ciudad de Río Cuarto, ente que controla la producción de frutas y verduras en la ciudad para conocer los resultados de los análisis de agrotóxicos en las frutas y verduras de consumo local.

En el año 2018 la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto, firmó un convenio de colaboración con la Universidad Nacional de Río Cuarto y la Red Nacional de Municipios y Comunas Agroecológicas (RENAMA) con el objeto de aunar esfuerzos en ámbito de cooperación a los fines de propender a brindar a la ciudadanía herramientas y proponer acciones que prioricen las producciones agrícolas sustentables; promover acciones de fomento a la agroecología en territorio bajo su esfera de influencia; asesorar a productoras/es en materia agroecológica, tanto en producciones extensivas como intensivas, urbanas y periurbanas; concretar y/o desarrollar acciones que permitan resolver conflictos productivos y socio-ambientales; generar actividades y/o espacios de fomento de la comercialización local y regional de alimentos saludables sin agroquímicos, desarrollando la capacidad productiva y de valor agregado en origen.

Recomendación sugerida de actuación para el Estado:

Esperamos que el Grupo de Trabajo, visibilice esta problemática y transmita al Estado la urgente necesidad de dejar de utilizar agrotóxicos en la producción de alimentos y necesidad de transitar hacia prácticas agrícolas sostenibles sin agrotóxicos y en el cuidado de nuestros bienes comunes. Empezar a pensar y a transitar la agroecología como el nuevo paradigma que nos permita generar alimentos, proteger el ambiente, los bienes comunes, y la salud de las personas. Es cada vez mayor la demanda de alimentos exentos de pesticidas y sin componentes transgénicos que están al alcance de un circuito restringido de consumido-

res, y es obligación del Estado evitar un doble estándar socioeconómico y favorecer el acceso de toda la población a disfrutar de alimentos cercanos, sanos, seguros, soberanos y diversos.

2 - TEMA: AMBIENTE. DERECHO AL AGUA SANA Y SEGURA

Estado de Situación:

En relación a este DERECHO se han emitidos recomendaciones, para que se tome medidas que propendan a la PROTECCIÓN y RESGUARDO del derecho a la salud de la población y en tal sentido, se realicen estudios sobre la situación físico química y microbiológica del agua de consumo y de las aguas subterráneas en **búsqueda de la presencia de agroquímicos y/o residuos de herbicidas**, ya que los acuíferos son susceptibles de contaminación debido al uso intensivo de insumos agropecuario característico del sistema agroindustrial.

Considerando que EL AGUA SEGURA Y SIN AGROTÓXICOS, ES UN DERECHO HUMANO IRRENUNCIABLE. En nuestro país, a partir de la Reforma Constitucional de 1994 está previsto en dos instrumentos internacionales de Derechos Humanos. En el año 2010 la ONU lo reconoce expresamente como un Derecho Humano. En el mes de diciembre del 2014 fue reconocido materialmente por la Corte Suprema de la Nación.

Que, en el campo de los derechos de incidencia colectiva, es fundamental la protección del agua para que la naturaleza mantenga su funcionamiento como sistema y su capacidad de resiliencia. Por esta razón es que en muchos instrumentos internacionales se menciona la tutela del derecho al agua potable. Así la resolución **A/RES/64/292**, del 30/07/2010, de **Naciones Unidas**, declaró el derecho al agua potable y el saneamiento como derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos y la **"Convención sobre los Derechos del Niño"**, artículo 24, 2 párr. (1989), exige a los Estados Partes que luchen contra las enfermedades mediante el suministro de agua potable salubre.

Asimismo, numerosos documentos in-

ternacionales, incluyen declaraciones en ese sentido, como la que surge de la **Observación General n° 15 del "Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales"** de **Naciones Unidas**, en virtud de la cual: *"El agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. El derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos"*.

Considerando además la información de acceso público que el agua que consume parte de la población de la ciudad de Pergamino está contaminada con 18 agroquímicos, por citar sólo un caso, de una localidad que comparte nuestra eco región y sobre todo el mismo modelo agropecuario. A partir de estudios que se desprenden de la causa judicial de tribunales federales, a cargo del juez federal Carlos Villafuerte Ruzo, de San Nicolás (Pcia. de Buenos Aires). Entre las medidas de prueba destacó un trabajo del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA Balcarce). Con la firma de la investigadora Virginia Aparicio, el INTA confirmó que el agua que se utiliza para consumo domiciliario contiene hasta 18 agrotóxicos: glifosato, atrazina, imidacloprid, acetoclor, clorpirifos y 2-4D, entre otros.

Considerando además que desde esta Defensoría, ya se han solicitado estos análisis desde en reiteradas notas desde el año 2019 sin haber t e -



nido respuesta por parte del EMOS y que, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, como organismo encargado de proteger y promover los derechos fundamentales de las personas y los intereses difusos o colectivos de la comunidad, ve con alarma esta situación que puede tener repercusiones negativas en una amplia gama de derechos humanos, como el derecho a la salud, al agua segura y a vivir en un medio ambiente saludable, entre otros.

Por tal motivo, en noviembre del 2021 procedimos a tomar muestras de agua de la camilla, de acuerdo al protocolo de INTA BALSARCE y ante la presencia del escribano público. La toma de muestras fue realizada por la Ingeniera Agrónoma Lucrecia Celli en 5 puntos de la ciudad: Defensoría: Sobremonte 549 (M1); vivienda particular: Costa Rica 825 (M2) y vivienda particular en Lugones 2808 (M3); Centro de Jubilados: Isabel de Guevara y Sobremonte (M4) y vivienda particular: Rafael Obligado 281 (M5)

Que dichas muestras fueron entregadas a INTA BALSARCE, procedimiento a cargo de la Dra. Virginia Aparicio, y cuyos resultados son los siguientes:

“Adjunto informe de resultados analíticos, en el que hemos detectado la presencia de 8 moléculas en agua. En el informe analítico anexo, puede observar la totalidad de moléculas analizadas y los resultados: - detectados (celda con signo < seguido de un valor de límite de cuantificación: LQ), significa que la molécula está presente en concentraciones por debajo de nuestro LQ (límite de cuantificación), - no detectados (celdas vacías), significa que no podemos confirmar la presencia de las moléculas dado que es inferior a nuestro LD (límite de detección) y - cuantificados (celdas con valores numéricos de concentración expresadas en microgramos (μg) de ingrediente activo por litro).

En estas muestras, se pudo cuantificar glifosato, atrazina y 2,4D en algunas muestras (M4 y M5). En Argentina, muchas de estas moléculas de uso actual no poseen un umbral de concentración crítico en agua por lo que desde nuestro laboratorio hacemos referencia al umbral de la Comisión Europea que fija para cada molécula individual una concentración umbral de 0,1 microgramo por litro de agua, no pudiendo superar la suma de moléculas en una misma muestra los 0.5 microgramos por litro. Siguiendo este criterio, se puede observar que la muestra M4 supera la

concentración umbral con la molécula de glifosato ($0.44\mu\text{g/L}$), ninguna muestra supera la concentración para la suma de moléculas analizadas en este informe. Sugiero evaluar la condición del agua en el futuro, especialmente la evolución de M4. Nuestros estudios indican una alta variabilidad espacio-temporal de la concentración de moléculas de plaguicidas y fertilizantes en el agua subterránea debido a múltiples factores entre los que el manejo agronómico es muy importante”.

Posteriormente, con la llegada de los resultados en el mes de marzo de 2021 se comunican los mismos a EMOS y se solicita urgente reunión con la Defensoría del Pueblo y la Dra. Virginia Aparicio, responsable de la realización de los análisis.

Recomendación sugerida de actuación para el Estado:

Que sea obligatorio por parte del Estado en todos sus niveles del monitoreo del agua de consumo y de las aguas subterráneas en **búsqueda de la presencia de agroquímicos y/o residuos de herbicidas**, ya que los acuíferos son susceptibles de contaminación debido al uso intensivo de insumos agropecuario característico del sistema agroindustrial. Y que se cambie este modelo agroindustrial altamente contaminante para las personas y nuestros bienes comunes.

3 - TEMA: AMBIENTE. ENERGÍA

Estado de Situación:

Empresa BITFARMS en Central Termoeléctrica Maranzana

Se realizó pedido de informes a la Municipalidad de la ciudad por el anuncio del propio municipio en relación a la instalación de la empresa multinacional Bitfarms en nuestra ciudad dicho anuncio se haya hablado tan poco del potencial impacto ambiental que esta actividad genera y que es de preocupación y alarma en el resto del mundo.

Según las cifras del *Centro de Energía Alternativa de la Universidad de Cambridge*, Bitcón consume más energía en un año que Argentina u Holanda. “Si bitcón fuera de un país, estaría

entre los 30 principales países consumidores de energía del mundo”. Dicho estudio, determinó que la energía anual que se necesita para gestionar la principal criptomoneda, el bitcoin, es más que la que consumen cerca de 50 millones de argentinos para moverse, producir, calentarse, iluminar sus calles y todo lo demás.

Según Andrés Rabosto, sociólogo y becario doctoral del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas de Argentina: La minería de criptomonedas se realiza con hardware especializado que se vuelve obsoleto muy rápidamente, aproximadamente cada un año y medio. Cuando termina su vida útil, ese hardware se transforma en una gigantesca masa de cables, fierros y placas electrónicas que van al basural. Por esto la utilización aún si se utilizara energía renovable, bitcoin seguiría teniendo un impacto ambiental significativo”.

Países como Suecia, consideran que el impacto medio ambiental les impide cumplir con los compromisos del Acuerdo de París, así en Euronews se informa que dos directores de la Autoridad de Supervisión Financiera de Suecia, Erik Thedéen y Bjorn Risinger, dijeron que el aumento de la criptominería en el país y el posterior aumento en el uso de energía amenaza su capacidad para cumplir los objetivos establecidos en el Acuerdo Climático de París. Por lo tanto, sugieren prohibir la cripto minería en toda Europa, y que Suecia evite el establecimiento de nuevas operaciones de cripto minería y que las empresas que comercian e invierten en criptoactivos tengan prohibido describirse a sí mismas como ambientalmente sostenibles. “Los criptoactivos son una amenaza para la transición climática: la minería intensiva debería prohibirse”, dijeron los reguladores en un comunicado. “La Universidad de Cambridge y Digiconomist estiman que los dos activos criptográficos más grandes, Bitcoin y Ethereum usan alrededor del doble de electricidad en un año que toda Suecia”.

Al excesivo consumo de energía se le suma la cantidad de residuos electrónicos que genera. Un nuevo estudio, titulado «Bitcoin's growing e-waste problem» (El creciente problema de los residuos electrónicos de Bitcoin), y publicado este mes en la revista Resources, Conservation and Recycling, cuantifica que toda la red de Bitcoin genera ya hasta 30,7 kilotoneladas de residuos electrónicos al año. «Este nivel es comparable a los residuos de pequeños equipos informáticos que produce un país como Holanda», según los autores del ar-

tículo.

El estudio explica que estos residuos electrónicos son el resultado del uso de máquinas altamente especializadas para el proceso de minería de Bitcoins, que rápidamente se quedan obsoletas a medida que los mineros «se apresuran por desarrollar y desplegar hardware de minería más eficiente» con el fin de obtener una ventaja competitiva sobre su competencia.

Los autores del estudio cuantifican que, por término medio, el tiempo que tarda un dispositivo de minería en dejar de ser rentable asciende a menos de 1,3 años, tras lo cual ya no sirve para nada, pues están diseñados para esa función específica. Sobre una cantidad estimada de 2,9 millones de máquinas activas que pesan 39,75 kilotoneladas en total, esto da como resultado esas 30,7 kilotoneladas de residuos electrónicos al año.

Los residuos electrónicos en general «representan una amenaza creciente para nuestro medio ambiente, desde los productos químicos tóxicos y los metales pesados que se filtran en los suelos, hasta la contaminación del aire y el agua causada por un reciclaje inadecuado», explican los autores.

Por lo anteriormente expuesto solicitamos se nos informe sobre todas las actuaciones solicitadas a la empresa, tales como uso de suelo y **Estudio de Impacto Ambiental** que este emprendimiento implicará para la ciudad, que se suma al impacto de la propia planta Maranzana, que ya es altísimo tal como se demostró en la Audiencia Pública, que según los datos técnicos que surgen del informe de EDECOM *“arrojan un número inicial de emisiones de aproximadamente 600 mil toneladas anuales de Dióxido de Carbono. Consideremos, en relación a esto, que los principios de Ecuador 2013 indican que con 100 mil toneladas ya es lo suficientemente preocupante para que el emisor lo notifique a las comunidades cercanas. Esas 600 mil toneladas equivalen a la emisión de 300 mil automóviles y para purificar ese aire se requerirían 300 mil árboles, que ocuparían un bosque de 1500 hectáreas”*.

Según comunicado de abril de 2021 de la propia empresa BitFarms: “La compañía ha firmado un acuerdo de compra de energía significativamente mejorado con un productor de ener-



gía
priva-
do de gra-
do de utilidad en

la Argentina, en virtud del cual Bitfarms tiene derecho a extraer hasta 210 MW de electricidad a su discreción. La duración inicial del contrato es de ocho años. Durante los primeros cuatro años, el costo efectivo de la electricidad será de US\$0,022 por kWh [kilovatio-hora]". Esto equivale a US\$22 el megavatio-hora (MWh).

Este contrato, sin embargo, plantea ciertas dudas, más aún en momentos de crisis energéticas: la central es parte del Sistema Argentino de Interconexión (SADI) a través de la red de alta tensión de la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC), nos preguntamos: ¿tiene la Central permiso para quitar esta planta del sistema por parte de Cammesa, la compañía con control estatal encargada de los despachos de energía eléctrica?

Recomendación sugerida de actuación para el Estado:

Consideramos que dado lo anteriormente descrito, es insostenible permitir dicha actividad para la mera especulación financiera.

4 - TEMA: AMBIENTE, DESTRUCCIÓN DE BIENES COMUNES Y CUENCAS DE AGUA. AUTOVÍA DE PUNILLA – GOB. DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

Estado de Situación:

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, ve con extrema preocupación la

situación socioambiental del proyecto denominado "Alternativa Ruta Nacional N° 38 - Tramo Variante Costa Azul - La Cumbre" cuyo Estudio de Impacto Ambiental (EslA) fue presentado por la empresa Caminos de las Sierras (N° de Expediente 0517-025819/2021) en una cuestionada audiencia pública de carácter virtual y que de construirse afectará negativamente nuestro ecosistema ocasionando pérdida de monte nativo, fauna, suelo y biodiversidad, con repercusiones negativas en una amplia gama de derechos humanos, incluidos los derechos a la vida, la salud, el agua, la cultura y la alimentación, así como al derecho a vivir en un medio ambiente saludable.

El proyecto denominado "**Alternativa Ruta Nacional N° 38 - Tramo Variante Costa Azul - La Cumbre**", fue presentado por la empresa Caminos de las Sierras en una cuestionada audiencia pública de carácter virtual. La Autovía de Punilla forma parte del proyecto de Corredor Bioceánico que une la ciudad brasileña de Porto Alegre con el puerto chileno de Coquimbo. Esta obra se enmarca en los proyectos de infraestructura previstos por la IIRSA (Iniciativa para la Integración de la Infraestructura Regional Suramericana) en relación al transporte, a través de hidrovías, corredores biocéánicos, con el objetivo de generar las condiciones logísticas para la extracción y exportación de nuestros bienes comunes, o "recursos naturales". Se trata de una ruta estratégica para el comercio de "commodities" que serán transportados entre ambos puertos por tierra en camiones que circularán por el medio del Valle de Punilla, y que afectará negativamente nuestro ya debilitado ecosistema.

Que de acuerdo a las observaciones que realizó el Instituto Multidisciplinario de Biología Vegetal (IMBIV), perteneciente a la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) y al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), en relación al EIA, surge de manera clara y contundente la afectación que el proyecto provocaría sobre: a) ecosistemas naturales y seminaturales correspondientes a zonas rojas (29 %) y amarillas(71 %) en el mapa contenido en el Anexo de la Ley Provincial 9814 y su

Decreto Reglamentario 170/2011; b) áreas de reserva creadas a través de legislación provincial y municipal (Reserva Hídrica Los Gigantes, Reserva Parque río Yuspe-Cosquín y Reserva Ecológica Natural Balneario el Portecelo que protegen las cuencas que suministran de agua al Sur de Punilla y Córdoba Capital); c) cementerios y otros yacimientos arqueológicos relevantes, como así también barrios con historias de vidas y asentamientos ancestrales en los poblados de: Biale Massé (Barrio La Aguadita, Mirador del Lago, Suncho, Comunidad Ticca), Santa María de Punilla (San José) y Cosquín (Barrio Las Tunas), y d) cuencas hídricas, cursos de agua de gran valor ecosistémico, de conservación y turístico.

En el actual EsIA se hace referencia al escaso valor de la cubierta vegetal de áreas quemadas y se resta importancia al impacto que el nuevo trazado tendría sobre ellas. En relación a ello, es posible observar cómo a la altura de la Localidad Santa María de Punilla kilómetro 10 del Tramo 1: San Roque - Mollinari (Progesiva 10+500.00, 31°17'14.71"S -64°28'31.72"O) la traza de la autovía atraviesa una zona arrasada por el fuego acentuando no sólo la pérdida y fragmentación de los ecosistemas boscosos de nuestra provincia, sino también propiciando los innumerables reclamos de diferentes actores de la comunidad frente a la intencionalidad de los incendios ocurridos en el año 2020.

Resulta determinante remarcar que no está autorizado el cambio de uso del suelo en áreas quemadas y por lo tanto se infringe la Ley de Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos de la provincia de Córdoba N° 9814, y las correspondientes normativas nacionales de presupuestos mínimos, Ley N° 26.331 y N°26.815. Por otro lado, también se estima un avance del negocio inmobiliario especulativo junto a la expansión de las urbanizaciones sobre monte nativo, agravando aún más la situación actual de fragilidad socioambiental de los territorios y las economías regionales en virtud de los incendios que devastaron la región y que en vez de remediar el daño, el Estado avanza en expoliar y profundizar.

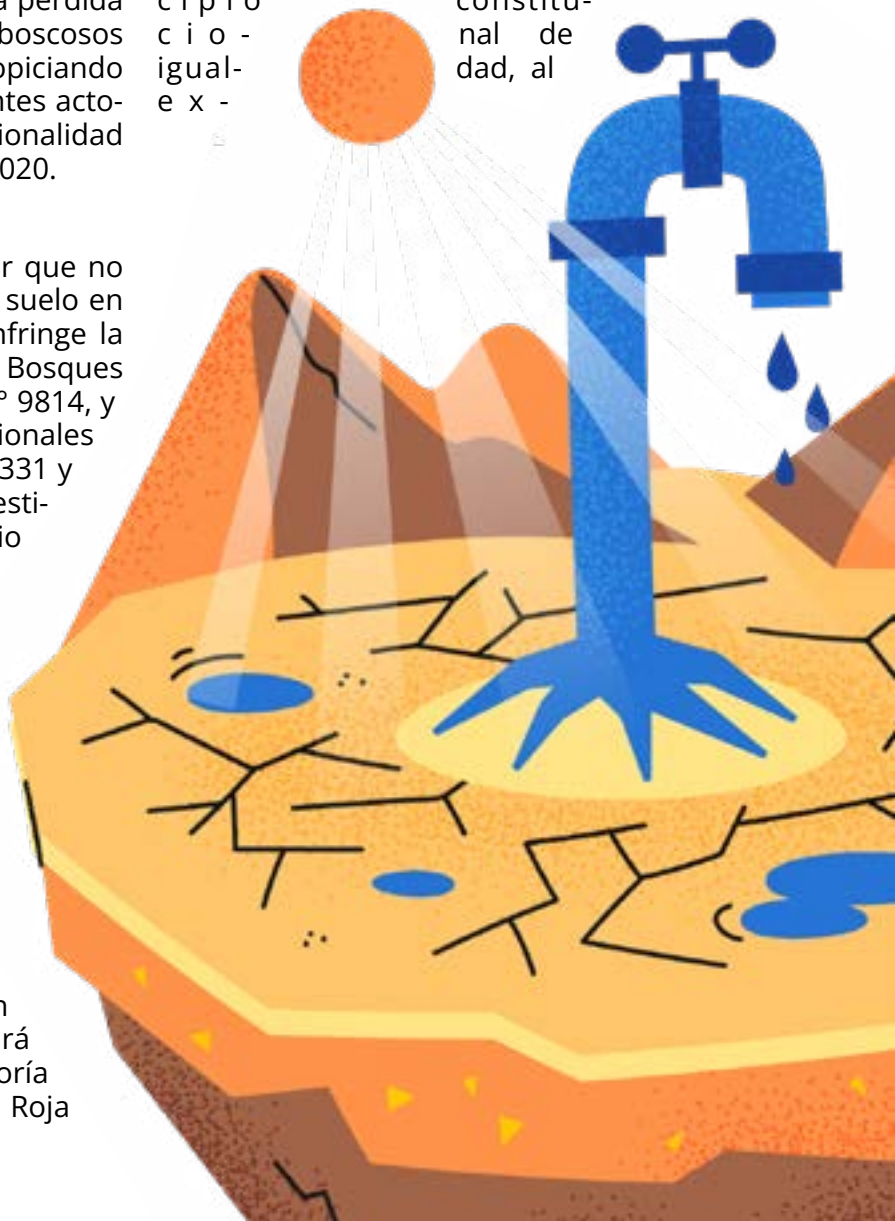
Es altamente preocupante que buena parte del trazado propuesto en la nueva alternativa presentada pasará por áreas de bosque nativo de categoría máxima de conservación (Categoría Roja

según la Ley provincial 9814), provocando una violación flagrante a los postulados de la mencionada Ley. Este aspecto no ha sido ponderado adecuadamente en el análisis para definir el trazado. La eliminación de los ecosistemas nativos o su transición hacia ecosistemas menos complejos, es un proceso que trae como consecuencia efectos notorios en diferentes procesos ecosistémicos así como en los bienes y servicios asociados a ellos, que son fundamentales para la vida humana. La pérdida o disminución de la diversidad, tanto de especies animales como vegetales, es una consecuencia directa de la eliminación de los ecosistemas nativos.

Considerando además que se trató de una Audiencia Pública Virtual, que requería de una previa inscripción para la cual se debe contar con la CATEGORÍA DE CIUDADANO DIGITAL NIVEL 2, excluyendo así a las y los ciudadanas/os que no cuentan con dicha categoría digital o que desconocen el manejo de redes, o no cuentan con los recursos tecnológicos y de conectividad necesaria, vulnerando el derecho a la real participación y violentando el prin-

ci p i o
c i o -
igual-
e x -

constitu-
nal de
dad, al



cluir a gran parte de la ciudadanía de la posibilidad de acceso en el procedimiento administrativo previsto, sumado a que hubo irregularidades como la incorporación de una persona con posterioridad a que quede conformado el orden de oradores y que las devoluciones se realizaron de manera privada e individual con los expositores.

Que no se respetó el Derecho de participación previsto tanto en la Constitución Nacional como en la Ley General del Ambiente, y principios de la Ley Provincial 10.208, todo ello ratificado por Normas de Derecho Internacional como el **Acuerdo de Escazú**, que refieren un proceso verdaderamente participativo donde la Comunidad, más aún la comunidad afectada, debe ser parte de elaboración de la propuesta que se lleva a la audiencia pública como último paso. Si, bien se reconoce “formalmente” la presencia de pueblos originarios, no existen constancias del proceso de Consulta, o Consentimiento informado de los mismos, conforme es deber del Estado Argentino según disposiciones del Acuerdo 169 de la OIT y el recientemente ratificado Acuerdo de Escazú, que en su Artículo 1 establece que el objetivo es garantizar la implementación plena y efectiva en América Latina y el Caribe de los derechos de acceso a la información ambiental, participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales y acceso a la justicia en asuntos ambientales, así como la creación y el fortalecimiento de las capacidades y la cooperación, contribuyendo a la protección del derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un medio ambiente sano y al desarrollo sostenible. Que según el Artículo 2 a) por “derechos de acceso” se entiende el derecho de acceso a la información ambiental, el derecho a la participación pública en los procesos de toma de decisiones en asuntos ambientales y el derecho al acceso a la justicia en asuntos ambientales.

Diversos estudios han documentado la estrecha relación que existe entre la biodiversidad y el funcionamiento de los ecosistemas y, por lo tanto, con los bienes y servicios que ellos proveen. De acuerdo al último documento del PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2021). *Hacer las paces con la naturaleza: Plan científico para hacer frente a las*

emergencias del clima, la biodiversidad y la contaminación, donde se sintetizan las recomendaciones de la Plataforma Intergubernamental sobre Biodiversidad y Servicios de Ecosistemas (IPBES, por su sigla en inglés), y del IPCC (el Panel Internacional de Expertos sobre Cambio Climático): La transformación de la naturaleza pone en peligro el bienestar humano. El actual modo de desarrollo degrada la capacidad finita de la Tierra para sustentar el bienestar humano. Este tiene una dependencia crítica de los sistemas naturales de la Tierra. Sin embargo, los avances económicos, tecnológicos y sociales han conducido también a una reducción de la capacidad de la Tierra para sustentar el bienestar humano actual y futuro. La prosperidad humana depende del uso racional del espacio finito y los recursos restantes del planeta, así como de la protección y el restablecimiento de sus procesos sustentadores de la vida y de la capacidad de absorber los desechos. El modelo de desarrollo cada vez más desigual y de alto consumo de recursos impulsa el deterioro del medio ambiente a través del cambio climático, la pérdida de biodiversidad y otras formas de contaminación y degradación de los recursos.

Dado el carácter interconectado del cambio climático, la pérdida de biodiversidad, la degradación de las tierras y la contaminación del aire y el agua, es esencial que estos problemas se afronten conjuntamente. La pérdida de biodiversidad sólo puede detenerse y revertirse proporcionando espacio exclusivo para la naturaleza y respondiendo al mismo tiempo a los factores impulsores, como la modificación del uso de las tierras y el mar, la sobreexplotación, el cambio climático, la contaminación y las especies exóticas invasoras. El clima de la Tierra está cambiando y su entramado de vida se está deshaciendo conforme las tierras y los océanos se degradan y los productos químicos y los desechos se acumulan más allá de los límites acordados. La comunidad internacional ha establecido objetivos, basados en datos científicos, en acuerdos multilaterales de protección de los bienes naturales y limitación de los cambios ambientales perjudiciales. Aunque ha habido ciertos avances, hasta la fecha las iniciativas llevadas a cabo en ese sentido no han logrado cumplir ninguno de los objetivos acordados.

Es imprescindible entender la situación en el marco de la Agenda 2030 y sus Objetivos de desarrollo sostenible ODS 13 - Acción por el Clima - y ODS 15 - Vida de Ecosistemas Terrestres -, declaran como premisa fundamental que

los bosques, son moderadores del clima aportando un sin número de servicios ambientales y posibilitando la vida en el planeta. Y que en los diferentes acuerdos internacionales se convido la protección, restauración y reforestación de estas áreas como moderadoras del clima.

El estado de deterioro del planeta socava los esfuerzos por lograr vidas sanas y bienestar para todos. En torno a una cuarta parte de la carga mundial de morbilidad proviene de riesgos relacionados con el medio ambiente, entre los que se encuentran los derivados de las enfermedades de origen animal (como la COVID-19), el cambio climático y la exposición a la contaminación y las sustancias químicas tóxicas. La contaminación causa hasta 9 millones de muertes prematuras al año, y millones de personas mueren anualmente debido a riesgos sanitarios relacionados con el medio ambiente. Los riesgos ambientales en las ciudades y zonas urbanas —por ejemplo, los producidos por olas de calor, crecidas repentinas, sequías, incendios forestales y la contaminación— menoscaban los esfuerzos por hacer que los asentamientos humanos (entre ellos los informales) sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Urge una clara ruptura con las tendencias actuales de deterioro ambiental y los diez próximos años son cruciales para lograrla.

Recomendación sugerida de actuación para el Estado

Rechazar el Estudio de Impacto Ambiental Obra "Alternativa Ruta Nacional N° 38: Tramo Variante Costa Azul – La Cumbre" por considerarse una alternativa que atenta contra la conservación de los ecosistemas nativos de Córdoba, los servicios ecosistémicos que éstos proveen, el patrimonio arqueológico y cultural y por no proponer mecanismos de restauración y remediación adecuados de los ecosistemas involucrados en la propuesta;

Considerar y analizar alternativas que no afecten las áreas de alto valor de conservación ambiental y cultural y eviten las montañas que forman el valle de Punilla evitando así impactos sobre cursos de agua superficiales y vertientes, únicas fuentes de agua para el consumo humano y la producción local,

Garantizar las condiciones técnicas y la partici-

pación real y vinculante de la comunidad afectada de manera directa e indirecta.

5 - TEMA: POBLACIÓN ADULTA MAYOR, DERECHOS VULNERADOS POR LA DIGITALIZACIÓN FORZADA A LA QUE LOS EXPONEN LAS EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS COMO LOS BANCOS Y DEMÁS.

Estado de Situación:

Si bien no caben dudas de las enormes ventajas que significó la digitalización en todos los ámbitos de la interacción humana durante la peor etapa de la pandemia, esto también ha ido acompañado de resultados socialmente negativos, como la exclusión de una parte importante de la población, fundamentalmente por tratarse de grupos vulnerabilizados que no cuentan conectividad, o bien con dificultades de acceso de calidad, acceso a dispositivos, conexión fija en el hogar y la capacidad para su uso diario. Se ha abierto así una fuerte brecha digital pero peor aún de exclusión y desigualdad. Al tiempo que se han acentuado otros problemas, como la proliferación de ciberestafas, el creciente riesgo para la privacidad y la seguridad de los datos personales, sumado a la producción masiva de residuos electrónicos.

Es imperioso reflexionar sobre si estas nuevas condiciones contribuyen o no al goce efectivo de todos los derechos y cómo se relacionan entonces la ciudadanía digital y el enfoque de derechos concebidos de manera interseccional. Las tecnologías digitales han sido clave para transitar la pandemia del COVID-19 pero también han acelerado la digitalización de ciertos procesos a la vez de incrementar las brechas en el ejercicio de derechos de quienes experimentan inequidades digitales, en este contexto es muy difícil que podamos hablar de ciudadanía digital.

Un ejemplo de ellos son las actuaciones del Banco Supervielle en la Argentina, que no sólo potenció las violaciones a los derechos de las personas mayores que ya venían realizando sino que además y con la situación excepcional que produjo la pandemia, generó créditos tramposos y compulsivos en los cajeros automáticos donde las personas adultas cobran su jubilación. Créditos no solicitados, a tasas altísimas y dirigidos a un colectivo vulnerable que

por la brecha digital carecen de información de cómo evitar tomar el crédito. Esta situación y muchas más fueron denunciadas por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto ante los organismos de control pertinentes.

En este contexto, las personas de más edad suelen enfrentar mayores barreras para acceder y adoptar las tecnologías digitales en su vida cotidiana, presentan una mayor sensación de ansiedad y temor frente al mundo digital, y menor interés, a lo cual se suman mayores problemas de discapacidad y salud que dificultan la manipulación de la tecnología, falta de oportunidades de aprendizaje y dificultades económicas.

La digitalización -bancaria, de las empresas de servicios y de los organismos del Estado- "excluye" a las personas adultas mayores. Las excluye de sus derechos y además las somete a un trato abusivo, injusto, indigno deshumanizado y humillante. La digitalización compulsiva vulnera la autonomía de las personas mayores y las vuelve "dependientes" para la realización de todo tipo de trámites.

La falta de atención personalizada, la compulsión a la digitalización para cualquier trámite de la administración pública y de servicios acentúa una brecha digital que excluye y vulnera los derechos de las personas adultas mayores, que ya de por sí son un colectivo vulnerable.

Esto es muy importante, ya que el proceso de digitalización de la vida cotidiana se acelera y profundiza, aumentando las brechas de acceso y el goce de derechos asociados a los servicios, ya que mucha de esta provisión pasó al sistema en línea. Esto ha sido especialmente desventajoso para grupos de población con barreras específicas de acceso y uso, como las mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas migrantes, o pueblos originarios entre otros grupos vulnerables.

Lo mismo ocurre con el Estado provincial (Córdoba, Argentina) que a través de la plataforma tecnológica CIDI, *Ciudadano Digital* obliga a las personas a realizar todo tipo de trámite ante el gobierno de la provincia, como única alternativa de reclamos, consultas, servicios



y prestaciones, más que posibilitar el acceso y el pleno ejercicio de la ciudadanía, lo que está haciendo es vulnerar derechos, profundizar la desigualdad digital e impidiendo el goce efectivo de otros derechos. Discrimina además en “categorías” de ciudadanos: CIDI 1/2/3 con diferentes oportunidades para realizar determinados trámites. Incluso la campaña de vacunación por covid19 se llevó adelante a través de esta plataforma, lo que ocasionó cientos de consultas de personas en relación de la imposibilidad de inscribirse en el CIDI para recibir la vacuna COVID, más grave aún de personas la mayoría adultas mayores con antecedentes crónicos, comorbilidad que no figuraban en tiempo y forma en el padrón para acceder al turno de la vacuna contra Covid-19. Razón por lo cual tanto desde la Defensoría del Pueblo de otras organizaciones de la sociedad civil se solicitó ampliar el mecanismo de inscripción al turno de vacunación de manera presencial y telefónica a fin de que la brecha digital no sea un impedimento para la población adulta mayor, que además era la población prioritaria para la vacunación.

La pregunta clave entonces es si la ciudadanía digital, tal y como se pretende imponer desde los gobiernos y empresas contribuye o no al ejercicio efectivo de los derechos.

Los avances tecnológicos pueden mejorar el bienestar y calidad de vida de quienes los utilizan. Sin embargo, también pueden generar nuevos riesgos o consecuencias no deseadas, por ejemplo, creando nuevas desigualdades o exclusiones debido a un acceso desigual a su ejercicio. De ahí el interés de entender si dicha infraestructura (o bajo qué condiciones) contribuye al ejercicio efectivo de derechos, o, por el contrario, genera nuevas brechas en el goce de derechos y/o nuevos riesgos

La digitalización de la prestación de servicios estatales y de la economía en condiciones de inequidad digital condiciona el acceso a salud, educación y trabajo a las capacidades de conexión de las personas. La conectividad a Internet, o la velocidad de conexión, que están muy relacionadas con el nivel socioeconómico de los hogares parece aumentar las brechas de exclusión de derechos que existían previo a la pandemia. (CEPAL, 2020)

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores señala que *“la persona ma-*

yor tiene los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas, y que estos derechos, incluido el de no verse sometida a discriminación fundada en la edad ni a ningún tipo de violencia, dimanar de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano”.

Recomendación sugerida de actuación para el Estado

La digitalización puede ser inexorable pero también lo es garantizar los derechos de las personas, sin producir una mayor vulnerabilidad.

Garantizar derechos a esta nueva forma de ciudadanía digital significa ir más allá de digitalizar algunas prácticas. Supone también realizar cambios más estructurales al interior de las propias instituciones que permitan avanzar en formas de vinculación más directa, horizontal y distribuida con las y los ciudadanos, abriendo espacios de diálogo y participación, resguardando por sobre todas las cosas la inclusión y los derechos de las personas. Un desarrollo digital que no respete los derechos humanos en el entorno digital (derechos digitales) y que no se base en principios de inclusión y sostenibilidad, refuerza los patrones de exclusión social y afecta negativamente el ejercicio efectivo de los derechos humanos.

Debemos dejar constancia del sufrimiento que provoca y el costo humano de esta transición digital. La transición digital es inexorable pero no por ello vamos a permitir que en el proceso todo esté permitido. En este sentido, nos interesa visibilizar que no se trata solo de una brecha, sino de una praxis de desigualdad digital que se empieza a consolidar y que vulnera el efectivo goce de los derechos humanos. Pues si bien se hacen campañas gubernamentales para aumentar la accesibilidad, mientras no cambien las condiciones estructurales de desigualdad y pobreza, la digitalización refuerza aún más las inequidades de género, de clase, generación, etnia y territorio que se habita. Debemos exigir el derecho a la “accesibilidad” frente a las dificultades que plantea la digitalización. Atención presencial cuando sea requerida, el uso de un lenguaje fácil y comprensible además de acompañamiento y asistencia inmediata y permanente.

EDUCACIÓN



ODS con el que se perfila el área:

ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad con el fin de promover oportunidades de aprendizaje durante la vida para todas y todos.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

- Constituir un ámbito en el marco institucional de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, destinado a garantizar y promover el derecho social a la educación de calidad para todas las personas de la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Intervenir en circunstancias en las cuales fuera vulnerado el derecho a la educación con el objeto de hacer cesar dicha infracción.
- Habilitar instancias de resolución de conflictos que involucren a los distintos actores que componen las comunidades educativas.
- Promover la calidad e inclusión de la educación.
- Realizar estudios, relevamientos y análisis relacionados con problemáticas concretas en los ámbitos educativos.
- Generar entornos de formación y capacitación que propicien la aprehensión y apropiación de derechos.
- Construir herramientas destinadas a estimular el compromiso social y la participación ciudadana.
- Promocionar y difundir el respeto a los derechos humanos en los ámbitos socio-educativos de nuestra ciudad.

EJES DE TRABAJO:

- Propiciar herramientas que tiendan a la resolución alternativa de conflictos y problemáticas planteadas en entornos socioeducativos.
- Desarrollo de programas relacionados con la educación en DDHH. Organización de actividades con la finalidad de generar un espacio de visibilización y reflexión en fechas conmemorativas.
- Realización de estudios/encuestas/ relevamientos relacionados con la temática.

Este Área encuentra su fundamento teórico y conceptual, primordialmente en la determinación de garantizar el ejercicio pleno y efectivo de acceso a la Educación en tanto derecho social, básico e inalienable que tenemos todas las personas. No sólo a partir de su consagración jurídica en la Constitución Nacional, Provincial, en la Carta Orgánica Municipal y en los Tratados

Internacionales suscriptos por Argentina, sino también a partir de lo explicitado por Naciones Unidas en su ODS N°4, referido a garantizar una Educación inclusiva, equitativa y de calidad durante toda la vida de las personas.

A lo largo del año el Área de Educación ha recibido 43 ingresos por Mesa de Entradas, ya sean estos por consultas o reclamos.

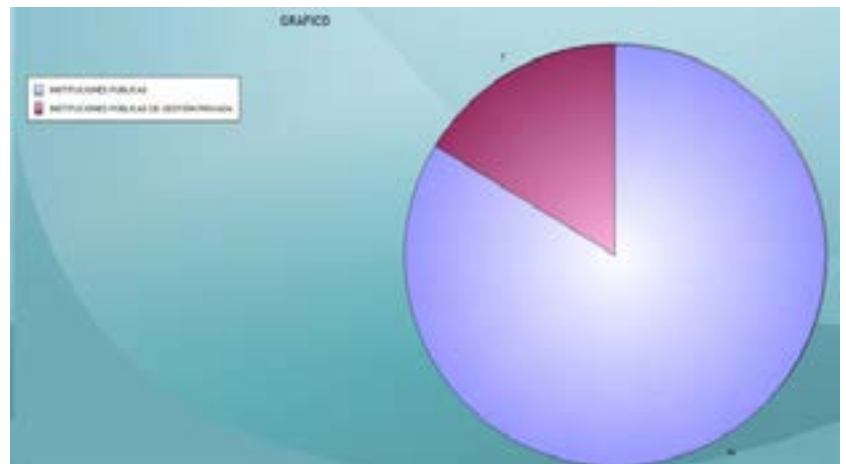
Las temáticas que se receptan son variadas, entre ellas las más destacadas son inconvenientes con las vacantes en los colegios, en su mayoría jóvenes con Trastorno del Espectro Autista (TEA) quienes enfrentan diversas dificultades en el entorno escolar, tanto para acceder a matrícula, como su trayecto complejo ante la falta de equipos interdisciplinarios que contenga a estas/os estudiantes. Entre las dificultades más co-

munes que pudimos observar destacamos los conflictos con las interacciones sociales y la comunicación, sensibilidad sensorial, rigidez en el pensamiento, comportamientos repetitivos, dificultades académicas, acoso escolar y necesidades de apoyo especializado, con la consecuente interrupción de la escolaridad de la persona, además trámites relativos a la escolaridad (certificados, analíticos, pases institucionales, entre otros).

ESTADÍSTICAS

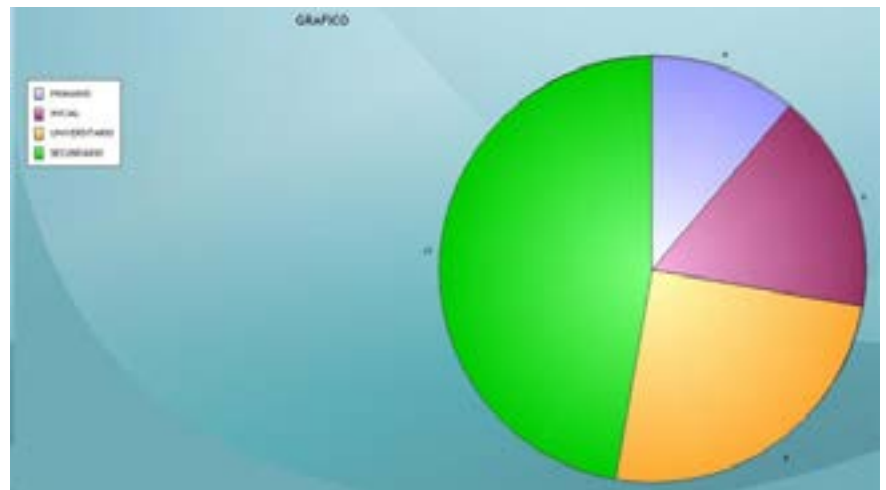
Área de Educación

- Instituciones públicas: 7 (16,28%)
- Instituciones públicas de gestión privada: 36 (83,72%)



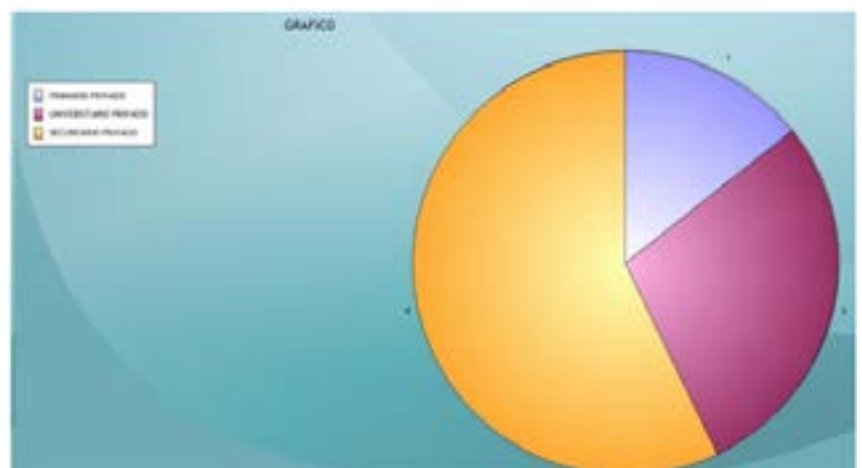
Instituciones públicas

- Secundario: 17 (47,22%)
- Universitario: 9 (25%)
- Inicial: 6 (16,66%)
- Primario: 4 (11,11%)



Instituciones públicas de Gestión Privada

- Secundario privado: 4 (57,14%)
- Universitario privado: 2 (28,57%)
- Primario privado: 1 (14,28%)



La convivencia dentro de los centros educativos y los conflictos escolares se ha complejizado, debiendo intervenir la Defensoría por solicitud de las instituciones. Entre otras acciones se pusieron en marcha talleres desarrollados por el equipo del área de educación. A la misma acuden estudiantes y responsables de las y los jóvenes buscando ayuda para resolver diversos conflictos, generalmente para intervenir como mediadora/es y defensora/es de los derechos de las personas frente a las instituciones gubernamentales, incluyendo el sistema educativo, además asegurarnos que los derechos sean respetados y que las instituciones cumplan con sus responsabilidades de manera justa y equitativa.

Las problemáticas que más preocupan a la/os responsables de los centros educativos es la falta de diálogo, los malos tratos entre la/os estudiantes y las consecuencias dentro del establecimiento, agravado por un mal uso de las tecnologías y redes sociales.

ACTIVIDADES

PROGRAMA "APRENDER A ELEGIR"

El día 16 de junio se realizó el **Programa "Aprender a Elegir"** en distintas escuelas de Río Cuarto en el contexto de las elecciones nacionales 2023. En la jornada participaron 25 estudiantes de 5° y 6° año del **Colegio Dante Alighieri** en el turno mañana y 100 estudiantes de 5° y 6° año de la **Escuela Normal Superior Justo José de Urquiza** durante el turno tarde. Esta actividad fue un trabajo en conjunto entre la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto y la Defensoría del Pueblo de Córdoba. El programa fue creado en 2011 con el objetivo de colaborar en el proceso de conocimiento e información de la población sobre sus derechos políticos y electorales que implican una de las formas más puras de participación democrática. Durante el programa se destacaron las siguientes acciones:

- Voto Joven
- Observador Electoral

PROYECTO "PASANTÍAS LABORALES"

Estudiantes de 6° año del Colegio San Buenaventura realizaron pasantías laborales en la Defensoría del Pueblo el 22 de junio, dentro del espacio curricular "**Forma-**

ción para la vida y el trabajo". El proyecto ofrece a las y los estudiantes, de acuerdo a su vocación profesional, poder elegir una organización gubernamental pública o privada y participar de las jornadas laborales con el objetivo de conocer la dinámica laboral de la organización elegida.

SALUD MENTAL EN EL ACTUAL CONTEXTO SOCIAL

Esta jornada abierta se llevó a cabo el día 10 de octubre en el Hotel Menossi de la Ciudad de Río Cuarto, mediante un trabajo en conjunto con el Área de Resolución Alternativa de Conflictos Comunitarios y con la participación especial de Sol Rodríguez Maiztegui, Rosa Cattana y Gustavo Rodríguez. En esta actividad se trataron temas como "*Bienestar y envejecimiento en el siglo de la longevidad*", "*Muestra fotográfica: Viejas lindas*" y "*Salud mental en los jóvenes: efectos post pandemia*" y asistieron organizaciones tales como el Observatorio de DDHH de la UNRC, PEAM, Espacio Illia, Gerontovida Córdoba, Centro de Jubilados Santa Rita, Centro de Jubilados Río Cuarto, ALMA, Arrugas Más Arrugas Menos y Facilitadores Comunitarios.

Creemos que es fundamental proporcionar información y herramientas para fomentar el bienestar emocional y psicológico en diferentes etapas de la vida y poder realizar un abordaje del envejecimiento para poder darle relevancia a cuidar la salud mental en la tercera edad, abordando las consecuencias psicológicas que la pandemia nos ha dejado, brindando información y estrategias para afrontar y superar los desafíos emocionales.

Por último, pudimos utilizar la exposición fotográfica como medio de comunicación para transmitir mensajes positivos sobre la belleza y la vitalidad en el proceso de envejecimiento que es un componente clave para promover ambientes sociales saludables.

Proporcionamos un espacio integral para la reflexión, el aprendizaje y la interacción. La jornada no solo informó, sino que también buscó inspirar a la comunidad a tomar medidas concretas para mejorar la salud mental individual y colectiva. La diversidad de temas tratados y la colaboración entre diferentes áreas enfatizan la necesidad de

enfoques colaborativos para abordar los desafíos actuales en salud mental.

ACTIVIDAD DE CONMEMORACIÓN DE LOS 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Memorias de la Democracia

En el marco de los 40 años de Democracia, la/os que hoy son personas mayores y vivieron la experiencia de la vuelta democrática tienen el derecho y hasta quizás una obligación de transmitir esa trayectoria vital, ya que la propia historia personal es parte del proceso de democratización, para colaborar en la construcción de la memoria. Este proceso es parte de la vida colectiva, vivir en democracia es la lucha permanente por el reconocimiento y ampliación de derechos además de las obligaciones, compartirlo con las nuevas generaciones es parte de la experiencia. Por eso queremos contar nuestra historia, desde una mirada personal pero integrada al colectivo social, esa que contagia e inspira y queremos que sea a las generaciones que hoy están creciendo en las escuelas.

Los objetivos de esta actividad fueron fomentar el trabajo en colaboración intergeneracional, fortalecer el ejercicio y la construcción de la memoria colectiva para promover en las niñeces la defensa del Estado de Derecho y la vigencia plena de los Derechos Humanos, instrumentar la puesta en valor de la memoria como bien que se comparte y como eje fundamental para la construcción permanente de la identidad nacional y asegurar que mediante la transmisión de sus vivencias personales se materialice un cruce intergeneracional que llegue a un mutuo enriquecimiento.

Las producciones deben ser trabajadas en su contextualización histórica, teniendo en cuenta el período que estamos tratando y que queremos acercar a niña/os de Nivel Inicial.

El día viernes 10 de noviembre se llevó a cabo la actividad donde participaron 120 niños y niñas en el Jardín República del Uruguay, donde trabajamos en conjunto con su directora Prof. Mabel Mattana. En el turno mañana participaron la Sra. Carmen Testa con las personas que asisten a los talleres del Centro de Jubilados San-

ta Rita y en el turno tarde el Prof. Miguel Leones coordinador del Taller de Memoria del Centro de Jubilados Río Cuarto.

PROGRAMA DE TALLERES

Conocé tus derechos: Talleres Educativos de la Defensoría

- **Taller de prevención de bullying y violencia digital.**
Objetivo: Propiciar la reflexión y una mirada crítica de las realidades actuales de niñas/os y adolescentes con respecto a la violencia en las aulas y la extensión de ésta a través de las TICS.
- **Taller de promoción de diálogo: ¿y si conversamos?**
Objetivo: Sensibilizar sobre la conflictividad en el propio entorno educativo para modificarlo y generar alternativas para la convivencia pacífica.
- **Taller: Hacia una mirada con perspectiva de género.**



Objetivo: Promocionar los derechos de las mujeres y las diversidades, y prevenir la vulneración de los mismos.

- **Taller: Agroecología, un camino hacia la soberanía alimentaria.**

Objetivos: Concientizar a la población sobre el derecho a la alimentación adecuada y al ambiente saludable.

ENCUENTRO VAQUERÍAS

“*De lo interno a lo externo: promover la generación de acciones concretas para la construcción de la paz*”, organizada por la Asociación Civil Hablemos más y Fundación Mediadores en Red. Fecha del encuentro 6, 7 y 8 de octubre.

Participando de los talleres:

- La mediación como eje vertebrador de la convivencia educativa. La experiencia de 25 años mediando en el colegio Santa Ethnea.

- Transformar la mirada en mediación comunitaria: hacia un enfoque de vulnerabilidades e interseccionalidades



REUNIONES

Reunión con TEA Río Cuarto

El día jueves 14 de diciembre del corriente año concretamos una reunión presencial en la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto con participantes de TEA tales como la Sra. María Inés Vidal, Sra. María del Valle y Laura Gallardo. TEA es una agrupación de Río Cuarto que acompaña a personas con trastornos del espectro autista en la lucha por sus derechos, que trabaja desde hace 15 años en la ciudad y la zona sin espacio físico.

Los temas que se trataron en el encuentro fueron los siguientes:

- *Espacio de calma*: permitir que cada niño, niña o adolescente con TEA tenga la posibilidad de salir del aula siempre que lo necesite o cuando el/la docente que esté a cargo identifique previamente evitando que la situación escale.

- *Capacitación docente*: capacitar a las y los docentes sobre el buen trato en las aulas, convivencia y prevención de discriminación hacia niñas, niños y adolescentes con TEA.

- *Educación domiciliaria*: está regularizada pero no hay personal docente provincial. Muchas familias optan por esta modalidad como una última medida.

- *Estadística de personas con TEA*: es importante conocer la cantidad de personas con TEA que hay en nuestra ciudad y realizar un relevamiento porque esa falta de información trae como consecuencia no contar con especialistas.

- Agregar curricularmente una capacitación en la formación docente, para lograr que la/os estudiantes, cuando finalicen sus estudios puedan reinsertarse, además de estar preparada/os ante cualquier situación en el aula.

Reunión con Centro de Jubilados Santa Rita y Centro de Jubilados Río Cuarto

Durante la jornada del 18 de agosto se realizó una reunión con la Sra. Carmen Testa, representante y presidenta del Centro de Jubilados Santa Rita y con el Sr. Miguel Leones, representante y profesor del taller de memoria del Centro de Jubilados Río Cuarto para

dialogar sobre las actividades que se llevaron a cabo en el mes de noviembre en el marco de los 40 años de Democracia.

Reunión con la Comisión Interreligiosa de Río Cuarto

Se realizaron en los meses de junio y julio del corriente, reuniones colaborativas entre la Defensoría de Pueblo, el Párroco Raúl Frega de la parroquia del Espíritu Santo, director del ISMI, y la Prof. Ruth Vaisman presidenta de la Sociedad Israelita de esta ciudad.

Se efectuaron a los fines de coordinar actividades para el próximo año lectivo que aborden distintas problemáticas en relación a la diversidad cultural y religiosa. Buscar reflexiones que aporten una mirada diferente a la interculturalidad que atraviesa esta nueva sociedad del siglo XXI, con nuevos debates y renovadas perspectivas para tender los puentes que lleven a una convivencia pacífica sobre todo en el ámbito educativo. Distintas propuestas surgieron para ponerlas en marcha en el período 2024.

ESTUDIOS REALIZADOS

Dentro del área se llevaron a cabo encuestas y estudios en el marco del Programa de Talleres de la Defensoría con relevamiento sobre la educación vinculada con la protección de la identidad digital. Las encuestas anónimas fueron realizadas a 200 estudiantes de diferentes colegios secundarios en la ciudad de Río Cuarto de manera voluntaria con el objetivo principal de obtener información sobre la percepción y experiencias de las y los estudiantes en relación a la protección de la identidad digital y la prevención de cualquier tipo de acoso.

De las respuestas obtenidas, el 56% fueron mujeres, el 40% hombres y 4% personas de otros géneros. El 41% de las y los participantes informó haber sufrido bullying, el 16,7% informó haber experimentado cyberbullying, el 7,6% admitió haber sido víctima de sexting y el 6,1% de las y los estudiantes informó haber sufrido grooming.

La incidencia del bullying es preocupante, afectando a casi la mitad de la/os encuestada/os por lo que es esencial abordar este problema para garantizar un entorno escolar seguro y respetuoso. Con respecto a las

problemáticas relacionadas al uso de las tecnologías como son el *ciberbullying*, *sexting* y *grooming* los resultados nos indican la necesidad de concientizar sobre el uso responsable de las tecnologías, la importancia de la seguridad digital y educar sobre los riesgos asociados a compartir información personal en línea. Por otro lado, la inclusión de personas de diversos géneros en este informe destaca la importancia de adoptar un enfoque inclusivo en las estrategias de prevención reconociendo las distintas formas de acoso que pueden afectar a cada colectivo.

Como medida de prevención se implementaron programas educativos incorporando la perspectiva de derechos que tiendan a consolidar un ambiente escolar seguro, capacitando a las y los estudiantes sobre la importancia de proteger su identidad en línea y fomentar comportamientos responsables en internet. Por otro lado, se proporcionaron recursos de apoyo psicológico y emocional para quienes hayan sido víctimas de acoso en cualquiera de sus variantes, asegurando que tengan acceso a la ayuda necesaria y por último fomentar la colaboración entre la escuela y los padres para abordar conjuntamente las problemáticas, promoviendo un enfoque integral en la prevención para asegurar un entorno escolar saludable y respetuoso.

CASOS COMPLEJOS:

Caso testigo en el colegio Quechalén que se trabajó en conjunto con el *Área de Resolución Alternativa de Conflictos Comunitarios*. En una primera instancia, se comunicó con la Defensoría del Pueblo la Prof. Cecilia Baigorria, directora del colegio Quechalén, para informarnos del inicio del conflicto. Este caso fue un proceso de mediación comunitaria donde se abordaron conflictos entre adolescentes con un enfoque de diálogo, tratando de lograr la reconciliación y de poder encontrar soluciones para restablecer la convivencia y el buen trato en la escuela.

La problemática surgió en un sexto año turno mañana donde asisten 20 jóvenes, dos alumnas de este grupo confrontaron y el conflicto comenzó a escalar llegando a distintos episodios de violencia física, verbal y por redes, preocupando a la comu-

nidad escolar por las consecuencias que se iban generando. Se llevaron a cabo dos intervenciones, por un lado, se realizaron dos encuentros con cada una de ellas para conocer las posturas, percepciones y emociones y eso ayudó a encontrar la resolución más beneficiosa para ambas. Además, hubo intervenciones de organismos como el EPAE, Inspección y la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, con quienes mediante un trabajo en conjunto se resolvió generar un compromiso de volver al aula sin generar conflicto y comenzar la convivencia en paz.

Posteriormente, el área fue requerida por la Dirección de la misma institución por un nuevo conflicto surgido en el curso, pero con protagonistas diferentes. En este caso se tuvo que intervenir con dos encuentros, logrando en el segundo una reunión conjunta de las partes con un compromiso asumido por ambas de lograr y gestionar una buena convivencia en el aula y el retorno a ella luego de estar separadas del grupo por tutorías presenciales.

Fueron dos intervenciones de dos áreas en conjunto con resultados favorables para la institución, los actores sociales y la comunidad en general.

Expte. C-002558-23 MCA: Consulta sobre joven de 14 años con Trastorno Generalizado del Desarrollo y Trastorno del Espectro Autista que asiste al nivel secundario. Lo que la consultante plantea es que dejaron libre a su hijo y no puede seguir asistiendo a la institución debido a que, en una primera instancia en el mes de julio, encontraron al joven con marihuana en su poder y los directivos comenzaron una investigación dentro y fuera de la escuela. Desde el mes de septiembre el joven no está escolarizado, por lo que la madre está en permanente contacto con inspección y con el Centro de Rehabilitación CERMED. Se deriva el caso a la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Municipalidad de Río Cuarto luego de una reunión de los dos equipos para el correcto asesoramiento y gestión por gravedad que revestía el caso.

CASOS TESTIGOS:

Expte. C-002294-23 O.C.Y.: Consulta sobre la obtención de banco en nivel secundario.

Joven con CUD. En una primera instancia existen altas probabilidades de conseguir cupo en un colegio secundario público y, por último, nos informa que efectivamente pudo conseguir banco para su hijo. Acompañamos a la consultante en esa búsqueda, pudimos detectar las serias dificultades que tienen las familias para poder ubicar a estos jóvenes en el sistema educativo, en particular en el Nivel Medio tanto público como privado.

DEBIDO AL CIERRE DEL INSTITUTO XUL SOLAR, recibimos reclamos de jóvenes al finalizar el nivel primario que no dispondrán de vacantes de escolaridad de nivel secundario para el ciclo 2024, en su mayoría niña/os con TEA.

Expte. C-002454-23 B.F.: Consulta sobre joven con trastorno de lenguaje expresivo comórbido a TEA y Asperger que asiste al nivel primario. Según la consultante, el colegio le niega la posibilidad de permanecer en clases 2 horas y de ingresar con un acompañante terapéutico. La institución realizó una denuncia en la SENAF y el fallo resultó favorable para la consultante, además el joven podrá asistir 3 veces por semana (2hs).

Expte. C-001311-23 O.M.A.: Consulta sobre cambio de banco en nivel secundario (4to año). Joven con trastornos generalizados del desarrollo (con CUD). Según el descargo de los padres, el conflicto es principalmente con los directivos del colegio que dejan expuesto al joven y no permiten asistir sin los padres como acompañantes. Luego de varias gestiones con los directivos y el Kalen Centro Educativo Terapéutico, se consigue banco en otros colegios, pero los padres no aceptan debido a que se le superponen los horarios con las actividades extraescolares o bien son establecimientos alejados de su residencia. Pudimos inferir que desde el colegio no buscaron alternativas viables para este joven, en varias ocasiones se buscó criminalizar por sus acciones sin tener en cuenta su problemática de base.

Por último, los conflictos con la institución continuaron y el joven deja de estar escolarizado por decisión de sus padres, por lo que se deriva al consultante a la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia ya que excedía el poder de actuar de esta área.



SALUD

INTRODUCCIÓN:

Principal ODS con el que se alinea el área:

- **ODS 3** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

- Garantizar el pleno ejercicio del derecho humano a la salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proteger, defender y promover el derecho del que gozan las personas de acceder a prestaciones médicas de calidad, a cuidados y a tratamientos terapéuticos, con especial énfasis en aquellos grupos vulnerabilizados (personas en situación de pobreza, personas en situación de discapacidad, personas migrantes, personas adultas mayores, etc)
- Intervenir de manera efectiva ante el incumplimiento de prestaciones médicas/terapéuticas.
- Articular y/o derivar al ámbito público o privado la resolución de una problemática.
-

EJES DE TRABAJO:

- Obras sociales y Empresas de medicina prepagas; efectores del sistema de salud públicos o privados.
- La salud es un derecho humano indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos en particular: el derecho a la alimentación, a la vivienda, a la dignidad humana, a la vida, a la no discriminación, a la igualdad, entre otros. Este derecho hace referencia al derecho de toda persona de obtener un cierto nivel de atención sanitaria y salud para el goce de una vida digna. El estado es quien debe garantizar ese cierto nivel de salud pública a la comunidad en general. La organización mundial de la salud (OMS) lo define como: "Un estado de completo bienestar físico mental, social y no meramente la ausencia de enfermedad o dolencia"

El Área de Salud e Inclusión Social de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto trabaja diariamente en relación a la defensa y protección del Derecho al acceso a la Salud de las personas de Río Cuarto y la zona.

A lo largo del año 2023 los reclamos y consultas se vieron incrementados en relación a diferentes problemáticas de

incumplimiento por parte de obras sociales, prepagas y ámbitos de salud pública. Impactando con mayor gravedad en colectivos vulnerables como personas con discapacidad y adultas mayores.

En relación a lo explicitado, existen leyes y normas que regulan el cumplimiento del derecho fundamental de garantizar

que todas las personas puedan acceder a servicios de salud de calidad sin importar su situación económica y social.

Normativa vigente:

Para entender cómo funciona el sistema de prestación es necesario hacer aclaraciones conceptuales previas, entendiendo que existen entidades de carácter privado, según el art. 2 de la Ley 20.321 *"Son asociaciones mutuales las constituidas libremente sin fines de lucro por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual, mediante una contribución periódica"* y por otro lado, dentro del sistema de salud público tenemos las obras sociales que son organizaciones de la seguridad social, financiadas mediante el aporte y la contribución obligatorios, de trabajadores y empleadores. (Mencionar algunas como ejemplo).

Obras sociales comprendidas por la ley:

- 1) Obras sociales sindicales
- 2) Obras sociales e institutos de administración mixta
- 3) Obras sociales de las empresas y sociedades del Estado
- 4) Obras Sociales del personal de dirección (OSPD) y asociaciones profesionales de empresarios.
- 5) Obras Sociales constituidas por convenios con empresas privadas o públicas.

Obras sociales y entidades que no se encuentran incluidas dentro del sistema reglamentado por la ley 23.660:

- 1) Obras sociales provinciales y todas las obras sociales o institutos provinciales -que tienen su propio régimen legal-
- 2) El INSSJyP (PAMI) de la ley 19.032.
- 3) Las obras sociales de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
- 4) Las obras sociales de las Fuerzas Armadas o la Policía Federal Argentina (PFA).

5) Las mutuales (las que no hayan adherido al sistema de las leyes 23.660 y 23.661).

6) Las empresas de medicina prepaga.

7) Los círculos médicos o entidades que ofrezcan servicios médicos prepagos integrales (como las prepagas) o parciales (p.ej., las empresas de servicios médicos ambulatorios).

Esta aclaración es importante para saber cuál es la normativa que comprende a cada una de ellas y así conocer nuestros derechos.

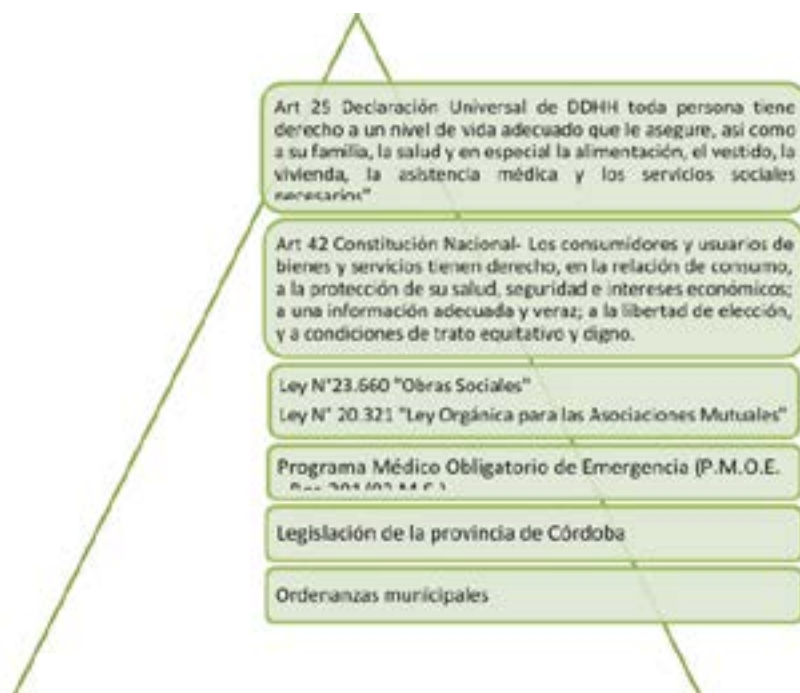
Para abordar los casos relacionados a salud, contamos con regulación nacional, provincial y municipal que constituyen una herramienta fundamental para el tratamiento de las distintas problemáticas que se presentan en la cotidianeidad y, a su vez, funcionan como lineamientos generales para actuar, ya que determinan las facultades de las entidades y los distintos organismos.

Así mismo, existe el Programa Médico Obligatorio de Emergencia (P.M.O.E. - Res.201/02 M.S.) que establece las prestaciones básicas esenciales que deben garantizar las Obras Sociales y Agentes del Seguro a toda la población beneficiaria, haciendo exigible el cumplimiento de la prestación del servicio requerido indiferentemente de las características de cada entidad.

El PMO incluye:

- Atención Primaria de Salud
- Plan Materno Infantil
- Odontología
- Salud mental
- Tratamiento del cáncer
- Tratamiento de enfermedades
- Especialidades médicas
- Descuento en medicamentos

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto cuando recibe las distintas consultas o reclamos por parte de las perso-



nas beneficiarias, identifica cómo a través del incumplimiento de las prestaciones se vulnera el derecho del acceso a la salud. Frente a esta situación, en virtud de las atribuciones que la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza Municipal N°105/1996 le otorgan a esta Defensoría, se arbitran los medios necesarios y pertinentes dentro de la competencia de la institución para cesar el incumplimiento, con motivo de proteger y acompañar a la persona reclamante.

Desde esta Defensoría también se trabaja de manera articulada con la Superintendencia de Servicios de Salud, que es el órgano que regula y controla a las Obras Sociales y Entidades de Medicina Prepaga. Este trabajo colaborativo permite que en el ejercicio de las distintas atribuciones se pueda bregar por lograr una pronta solución del conflicto.

En el Área de Salud e Inclusión Social de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto durante el año 2023 atendimos:

289 consultas, **272** reclamos, haciendo un total de **561** personas que requirieron de nuestra área a través de nuestra página web, telefónica y presencial.

En el sistema de Salud Privado los

problemas más frecuentes son:

- Cobertura de medicamentos.
- Cobertura de tratamientos oncológicos.
- Cobertura de pedidos de cirugía.
- Cobertura de tratamientos oftalmológicos.
- Altas y bajas en el servicio.
- Medicamentos de VIH
- Tratamiento de Artritis Reumatoide.
- Tratamiento de Diabetes.
- Cobro de coseguro.

En el sistema de Salud Público encontramos los siguientes problemas:

- Derivaciones médicas
- Dificultad para acceder a turnos en el hospital
- Cobertura de medicamentos para: VIH, Artritis Reumatoide, Epilepsia, diabetes, entre otros.-
- Turnos para cirugías
- Pedido de prótesis

Entre las obras sociales, prepagas y ámbito público en prestaciones de salud que tuvieron mayor número de reclamos en el año 2023, encontramos:

- PAMI: 38
- HOSPITAL RIO CUARTO: 38
- INCLUIR SALUD: 36
- GENMED: 33
- OSPRERA: 30
- APROSS: 29
- SANCOR SALUD: 14
- PREVENCIÓN SALUD: 8
- JERARQUICOS SALUD: 7
- OSPEDYC: 7
- OPACP: 7
- OSECAC: 6
- AMMA SALUD: 5
- OMINT: 5
- OSSACRA: 5
- MUTUAL MÉDICA: 5
- IOSFA: 4
- OSPAT: 4
- OSPSA: 4
- OSITAC: 4
- OSPIF: 4
- OSPECOM: 4
- FEDERADA SALUD: 4
- OSCCPTAC: 4

PROCESO DE RECEPCIÓN DE CASOS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE RÍO CUARTO



CASOS TESTIGOS

1- PAMI: Adulto mayor de 71 años con diagnóstico de *Temblor Esencial Refractario*, (Parkinson) el cual desde el mes de Abril del año 2019, solicita cambio del Neuroestimulador ya que el mismo estaba agotado provocando caídas permanentes en el paciente. Su reclamo fue ingresado en el mes de Marzo de 2023 y solucionado a comienzos del mes de abril con la intervención directa de nuestra área logrando la colocación en un Centro de Neurología en la ciudad de Buenos Aires con la cobertura del 100% de la intervención, pasajes, estadía. Cabe aclarar que la persona posee

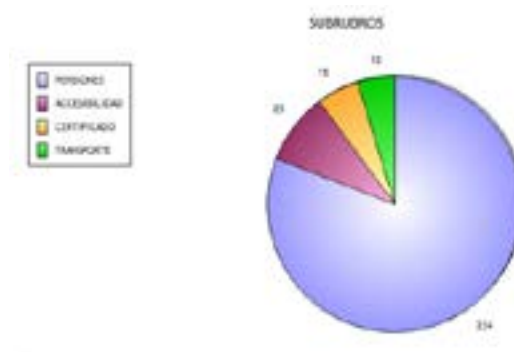
CUD, (Certificado Único de Discapacidad).

2- OSPECOM: Mujer de 32 años con diagnóstico de *Aleteo Auricular Permanente Refractaria Sintomática*, lo cual provoca de manera crónica arritmia cardíaca. En el mes de Noviembre la reclamante entrega a la obra social el pedido de estudios y cirugía cardíaca sin obtener respuesta. El día 15 de Diciembre del 2023 se llega a la Defensoría a fin de solicitar nuestra intervención. Las gestiones realizadas dan como resultado la aprobación del estudio y cirugía en la ciudad de Córdoba capital.

ANEXO SOBRE SALUD DEL ÁREA ORIENTACIÓN JURÍDICA Estadísticas

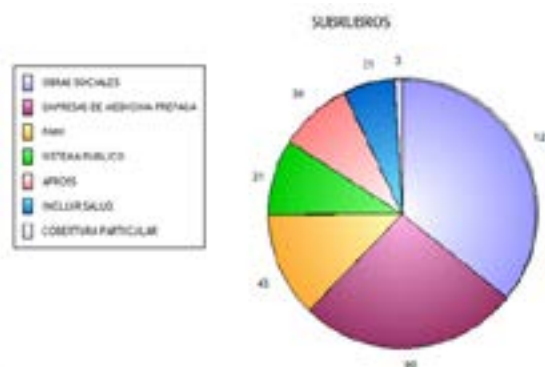
- Total, de reclamos y consultas de **personas con discapacidad**
01/01/2023 – 31/12/2023

- Pensiones: 224
- Accesibilidad: 25
- Certificados: 15
- Transporte: 13

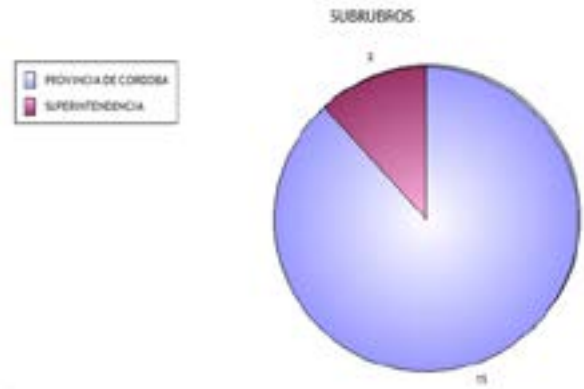


- Total, de consultas y reclamos **Sistema prestacional**
01/01/2023 – 31/12/2023

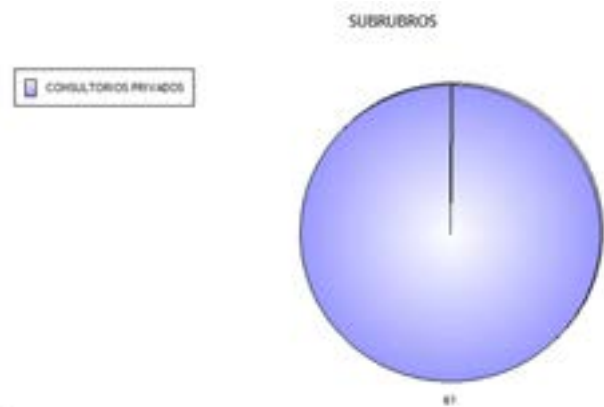
- Obras sociales: 121
- Empresas de medicina prepaga: 90
- Pami: 43
- Sistema público: 31
- Apross: 30
- Incluir salud: 21
- Cobertura particular: 3



- Total, de consultas y reclamos **Salud pública**
01/01/2023 – 31/12/2023
 - Provincia de Córdoba: 15
 - Superintendencia: 2



- Total, de consultas y reclamos **Salud privada**
01/01/2023 – 31/12/2023
 - Consultorios privados 61



Leyes para la atención médica, prestaciones y derechos de los pacientes.

- **Ley 23.661 de 1989:** Ley que crea y regula el Sistema Nacional del Seguro de Salud.
- **Decreto 492/1995:** Programa Médico Obligatorio (PMO).
- **Ley 26.529 de 2009, modificada por la Ley 26.742:** Establece los derechos de los pacientes historia clínica y consentimiento informado.
- **Ley 25.871 de 2004:** Establece el acceso a la salud para los extranjeros en condiciones iguales.
- **Ley 26.061 de 2005:** Regula la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Leyes para el tratamiento de personas con discapacidad.

- **Ley 22.431 de 1981:** Aseguramiento de la atención médica integral a personas en condición de discapacidad para que mediante los tratamientos puedan ejercer su rol en la sociedad.
- **Ley 24.091 de 1997:** Regula el sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las **personas con discapacidad**. Incluye a las personas con trastornos mentales, tales como demencia, **autismo**, etc.
- **Ley 25.415 de 2001:** Regula las prestaciones médicas para personas con hipoacusia (disminución de la capacidad auditiva) incluyendo la provisión de

audífonos y prótesis auditivas.

- **Ley 26.858 de 2013:** el derecho al acceso, deambulación y permanencia a lugares públicos y privados de acceso público y a los servicios de transporte público, en sus diversas modalidades, de toda persona con discapacidad, acompañada por un perro guía o de asistencia

Leyes para la salud sexual y la procreación.

- **Ley 25.673 de 2002:** Programa de salud sexual y procreación responsable.
- **Ley 25.929 de 2004:** Prestaciones y derechos durante el embarazo, parto y post parto.
- **Ley 26.150 de 2008:** Programa Nacional de Educación Sexual Integral.
- **Ley 26.862 de 2013:** Conocida como «ley de reproducción humana asistida». Garantiza el acceso a procedimientos y técnicas médicas para **la fecundación** e implantación.

Leyes para el tratamiento de trastornos alimentarios y enfermedades graves o poco frecuentes.

- **Ley 23.753 modificada por ley 26914 de 2013:** Establece los beneficios a los que tienen derecho las personas con diabetes.
- **Ley 26.396 de 2008:** Conocida como la ley de **obesidad y trastornos alimentarios** (anorexia, bulimia, etc.). Incluye tratamiento nutricional, psicológico, clínico, quirúrgico y farmacológico. Además, regula la publicidad y la moda al respecto.
- **Ley 23.611 de 1988:** Establece las políticas estatales para la prevención del cáncer, los linfomas, las leucemias y demás enfermedades neoproliferativas malignas.

- **Ley 23.798 de 1990:** Enfocada en la lucha contra el **SIDA**: Incluye el diagnóstico, atención, asistencia, rehabilitación y prevención.
- **Ley 26.588 de 2009:** Normas para el tratamiento de la **enfermedad celíaca**.
- **Ley 26.689 de 2011:** Promueve el **cuidado integral de la salud de las personas con Enfermedades Poco Frecuentes** (EPF) y mejorar la calidad de vida de ellas y sus familias.
- **Ley 27.071 de 2014:** Cobertura total del Plan Médico Obligatorio para personas ostomizadas

Leyes para la atención de la salud mental.

- **Ley 26.657 de 2010:** Asegura el derecho a la salud mental de todas las personas. Expresa las prestaciones que el Estado dispone para su tratamiento.

Regulación de medicamentos.

- **Ley 25.649 de 2002:** Estipula la obligatoriedad en la **prescripción de medicamentos genéricos**.

Regulación de entidades prestadoras de salud.

- **Ley 23.660 de 1989:** Regula el ejercicio de las obras sociales.
- **Ley 26.682 de 2011:** Marco regulatorio para la medicina prepaga.

A continuación, se nombran las Leyes y Artículos más utilizados en el transcurso del año, para fundamentar nuestros pedidos, reclamos o recomendaciones a las diferentes prestadoras de servicios de salud.

- La **Organización Panamericana de la Salud en la Constitución de la Organización Mundial de la Salud** definió: “la salud es un estado completo de bienestar físico, mental, y social”. Que, tanto en el ámbito

nacional, como en el internacional, la salud ha sido reconocida como un derecho humano, inherente a la dignidad humana, de forma tal que este bienestar físico, mental y social que pueda alcanzar el ser humano, constituye un derecho fundamental. La dignidad es el fundamento de los derechos de los pacientes y del derecho a la salud.

El derecho a la salud es un derecho colectivo, público y social de raigambre constitucional y constituye uno de los Derechos Humanos fundamentales junto con el derecho a la vida, la integridad física, la dignidad humana y el bienestar común, amparados y reconocidos por la **Declaración Universal de Derechos Humanos**, la cual establece en su Art. 3: Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona. Artículo 25 – Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

- **Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobado por la Ley 26.378** en su Artículo 25.- Los Estados Partes reconocen que las personas con discapacidad tienen derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a servicios de salud que tengan en cuenta las cuestiones de género, incluida la rehabilitación relacionada con la salud. En particular, los Estados Partes: a)

Proporcionarán a las personas con discapacidad programas y atención de la salud gratuitos o a precios asequibles de la misma variedad y calidad que a las demás personas, incluso en el ámbito de la salud sexual y reproductiva, y programas de salud pública dirigidos a la población. Artículo 26 - 1. Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas y pertinentes, incluso mediante el apoyo de personas que se hallen en las mismas circunstancias, para que las personas con discapacidad puedan lograr y mantener la máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional, y la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida.

-
- **La Constitución de la Nación Argentina** en su Artículo 42 – Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Se infiere, además, este derecho del art. 33, y como corolario indispensable del derecho a la vida, que resulta base de todo lo demás. Que, adicionalmente, cabe destacar que el derecho a la salud goza en la actualidad de jerarquía constitucional en los términos del art. 75 inciso 22, específicamente a través del artículo XI de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, y artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Que dentro de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos estructurados bajo el lema

“Proteger, Respetar y Remediar” se encuentra la obligación de las Empresas de respetar los Derechos Humanos y el acceso a los mecanismos de reparación.

- **Ley de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes N° 26.061**

ARTÍCULO 14. DERECHO A LA SALUD. Los Organismos del Estado deben garantizar: a) El acceso a servicios de salud, respetando las pautas familiares y culturales reconocidas por la familia y la comunidad a la que pertenecen siempre que no constituyan peligro para su vida e integridad; b) Programas de asistencia integral, rehabilitación e integración; c) Programas de atención, orientación y asistencia dirigidos a su familia; d) Campañas permanentes de difusión y promoción de sus derechos dirigidas a la comunidad a través de los medios de comunicación social. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la atención integral de su salud, a recibir la asistencia médica necesaria y a acceder en igualdad de oportunidades a los servicios y acciones de prevención, promoción, información, protección, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y recuperación de la salud.

- **Ley de Sistema de Protección Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las Personas con Discapacidad N° 24.901**

ARTICULO 1° — instituyese por la presente ley un sistema de prestaciones básicas de atención integral a favor de las personas con discapacidad, contemplando acciones de prevención, asistencia, promoción y protección, con el

objeto de brindarles una cobertura integral a sus necesidades y requerimientos.

Los beneficiarios deben recibir las prestaciones que indiquen los profesionales médicos que darán la orientación para servicios y tratamientos específicos. Las prestaciones que corresponden a la discapacidad acreditada se brindan al 100%. Por tratarse de una cobertura integral, excede a la establecida en el Programa Médico Obligatorio (PMO). Los medicamentos que son inherentes a la patología específica, se brindan al 100%. Las obras sociales deben otorgar las prestaciones que se requieran, independientemente del apoyo financiero que les otorgue la Administración de Programas Especiales (APE)

ARTÍCULO 2° — Las obras sociales, comprendiendo por tal concepto las entidades enunciadas en el artículo 1° de la ley 23.660, tendrán a su cargo con carácter obligatorio, la cobertura total de las prestaciones básicas enunciadas en la presente ley, que necesiten las personas con discapacidad afiliadas a las mismas.

ARTÍCULO 16. — Prestaciones terapéuticas educativas. Se entiende por prestaciones terapéuticas educativas, a aquellas que implementan acciones de atención tendientes a promover la restauración de conductas desajustadas, adquisición de adecuados niveles de autovalimiento e independencia, e incorporación de nuevos modelos de interacción, mediante el desarrollo coordinado de metodologías y técnicas de ámbito terapéutico-pedagógico y recreativo.

ARTÍCULO 17. — Prestaciones

educativas. Se entiende por prestaciones educativas a aquellas que desarrollan acciones de enseñanza-aprendizaje mediante una programación sistemática específicamente diseñada, para realizarlas en un período predeterminado e implementarlas según requerimientos de cada tipo de discapacidad. Comprende la escolaridad, en todos sus tipos, capacitación laboral, talleres de formación laboral y otros. Los programas que se desarrollen deberán estar inscritos y supervisados por el organismo oficial competente que correspondiere.

- **Ley Nacional de respuesta integral al VIH, HEPATITIS VIRALES, otras infecciones de transmisión sexual – ITS- y TUBERCULOSIS – TBC – Ley 27675.**

Artículo 3º- Acceso universal y gratuito a la salud. Los agentes del servicio público de salud, las obras sociales y entidades enmarcadas en las leyes 23.660 y 23.661, las empresas de medicina prepagas y todos aquellos agentes alcanzados por la ley 26.682, así como todas las instituciones que actualmente o en el futuro formen parte integrante del sistema de salud de la República Argentina, independientemente de la figura jurídica que posean y de su objeto principal, están obligadas a brindar asistencia integral, universal, gratuita, a las personas expuestas y/o afectadas por el VIH, las hepatitis virales, otras ITS y la TBC, y las distintas herramientas e innovaciones de la estrategia de la prevención combinada; según lo dispuesto en el artículo 2º de la presente ley. Derechos y garantías - Artículo 6º- Derechos. Toda persona

con VIH, hepatitis virales, otras ITS y/o TBC deberán acceder a los siguientes derechos: a) Derecho a recibir asistencia integral conforme a los artículos 1º, 2º y 3º de la presente ley; b) Derecho a recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación ni criminalización de ningún tipo, en todos los ámbitos en razón de su condición de salud; c) Derecho al resguardo de la confidencialidad, privacidad e intimidad, en acuerdo a la Ley de Protección de los Datos Personales 25.326; d) Derecho a no declarar su diagnóstico y/o estadio de su infección; e) Derechos laborales, educativos, asistenciales, de seguridad social, de consumidores y usuarios de servicios públicos y en el marco de relaciones de consumo y de toda índole, sin ningún tipo de discriminación o demora para el acceso.

- **La Ley N° 23.660** establece que las Obras Sociales tienen que cubrir todas las prestaciones del Programa Médico Obligatorio y los medicamentos que esas prestaciones requieran.

Artículo 1º — Quedan comprendidos en las disposiciones de la presente ley: a) Las obras sociales sindicales correspondientes a las asociaciones gremiales de trabajadores con personería gremial, signatarias de convenios colectivos de trabajo; b) Los institutos de administración mixta, las obras sociales y las reparticiones u organismos que teniendo como fines los establecidos en la presente ley hayan sido creados por leyes de la Nación; c) Las obras sociales de la administración central del Estado Nacional y sus organismos autárquicos y descentralizados; (Inciso sustituido por

art. 1° de la Ley N° 23890 B.O. 30/10/90). d) Las obras sociales de las empresas y sociedades del Estado; e) Las obras sociales del personal de dirección y de las asociaciones profesionales de empresarios; f) Las obras sociales constituidas por convenio con empresas privadas o públicas y las que fueron originadas a partir de la vigencia del artículo 2° inciso g) punto 4 de la ley 21.476; g) Las obras sociales del personal civil y militar de las Fuerzas Armadas, de seguridad, Policía Federal Argentina, Servicio Penitenciario Federal y los retirados, jubilados y pensionados del mismo ámbito, cuando adhieran en los términos que determine la reglamentación; h) Toda otra entidad creada o a crearse que, no encuadrándose en la enumeración precedente, tenga como fin lo establecido por la presente ley.

- **SALUD PUBLICA Ley 26.689** Promuévese el cuidado integral de la salud de las personas con Enfermedades Poco Frecuentes. Artículo 3 — En el marco de la asistencia integral establecida para las personas con EPF; la autoridad de aplicación debe promover los siguientes objetivos: a) Promover el acceso al cuidado de la salud de las personas con EPF, incluyendo las acciones destinadas a la detección precoz, diagnóstico, tratamiento y recuperación, en el marco del efectivo acceso al derecho a la salud para todas las personas; Artículo 6 — Las obras sociales enmarcadas en las leyes 23.660 y 23.661, la Obra Social del Poder Judicial de la Nación, la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación, las entidades de medici-

na prepaga y las entidades que brinden atención al personal de las universidades, así como también todos aquellos agentes que brinden servicios médicos asistenciales a sus afiliados independientemente de la figura jurídica que posean, deben brindar cobertura asistencial a las personas con EPF, incluyendo como mínimo las prestaciones que determine la autoridad de aplicación.

-
- **MINISTERIO DE SALUD Resolución 307/2023 RESOL-2023-307-APN-MS** - Orphacode Nombre de la Enfermedad Poco Frecuente - 802 Esclerosis Múltiple.
- **La Constitución de la Provincia de Córdoba** establece en su art. 19. Todas las personas en la Provincia gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamentan su ejercicio: inc. 1°. A la vida desde la concepción, a la salud, a la integridad psicofísica y moral y a la seguridad personal, art 59 dispone que la salud es un bien natural y social que genera en los habitantes de la Provincia el derecho al más completo bienestar psicofísico, espiritual, ambiental y social.
- **Carta Orgánica de la Ciudad de Río Cuarto art. 15**. Los habitantes del Municipio gozan de los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Nacional, en la Constitución de la Provincia de Córdoba y en los tratados internacionales ratificados por la República Argentina, además de los que consagra especialmente esta Carta Orgánica conforme con las ordenanzas que reglamentan su ejercicio...”.

RECLAMOS/NOTAS REALIZADAS EN EL TRANSCURSO DEL AÑO 2023, ACCIONES Y RESULTADOS.

AMMA SALUD

3 reclamos/notas

- 1- Autorización de estudios: Se envía nota. Solucionado
- 2- Cambio de plan de prestaciones: Se envía nota. Nos informan que las personas reclamantes deben acercarse a las oficinas para realizar el correspondiente trámite.
- 3- Baja sin motivo: Se envía nota. Nos informan que el reclamante debe acercarse a las oficinas para realizar el correspondiente trámite.

ANDAR

Casos: 3 reclamos/notas

- 1- La obra social no brinda atención médica a sus afiliadas/os del plan básico en ninguna clínica privada de la ciudad. Los han enviado a atenderse al sistema público donde le niegan la atención por poseer cobertura privada, el reclamante necesita con urgencia solucionar el inconveniente.

niente ya que él y su hija menor de edad tienen diabetes y necesitan de los controles médicos rutinarios y en caso de urgencias Se envía nota 06/10/2023 a Andar delegación Río Cuarto 466/23, se realiza en reclamo en SSS N° X-2023-1197701296-APN-AD#SSS, se aguarda resolución. Se deriva el expediente a Defensoría del Pueblo de la Nación, se recibe respuesta donde indican que debe aguardar la resolución de Superintendencia de Salud .

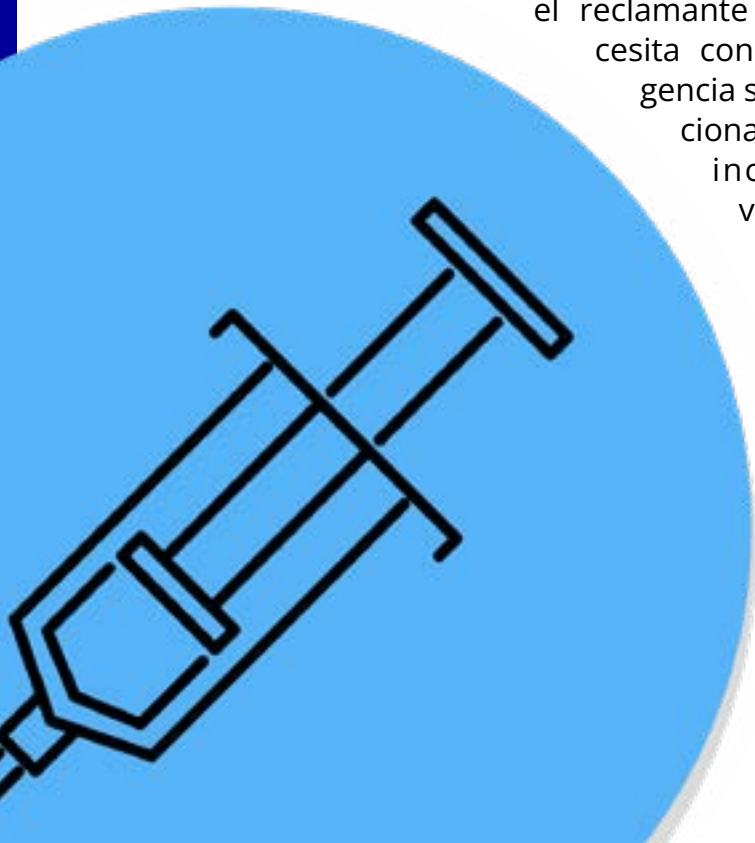
2- Negativa de atención, se realizan los débitos correspondientes al pago de la obra social, pero niegan la cobertura se envía nota el 31/10/2023, se realiza el reclamo en SSS, se aguarda resolución.

3- Negativa de entrega de insumos para la bomba de insulina – Diabetes Se envía nota 559/23 el día 27-11-23 y se realiza el reclamo en SSS. Se aguarda respuesta al reclamo

APROSS

7 reclamos/notas

- 1- Baja de afiliación de adherente: Recibimos respuesta (la baja fue tomada)
- 2- Cobertura de cirugía: La reclamante sigue el reclamo en Aprox Córdoba.
- 3- Cobertura de cirugía: Recibimos respuesta, solucionado
- 4- Falta de entrega de insumos de control de Diabetes: Solucionado
- 5- Cobertura de estudios médicos: Se recibe respuesta, solucionado
- 6- Entrega de medicación: Solucionado
- 7- Entrega de inyectables para la continuidad de tratamiento de diabetes tipo II Se envía nota 26/12/23 624/23, El 15/01/2024 se recibe respuesta donde indican que la medicación está para ser retirada por la reclamante.



ASPURC**1 reclamo/nota**

1- Solicitud de terapias y estudios: Se recibe respuesta, se pide actualización de diagnóstico de CUD, solucionado

ATSA**1 reclamo/nota**

1- Cobertura de cirugía reparadora: Se envía nota, solucionado

AVALIAN**2 reclamos/notas**

1- Cobertura de cirugía: No se obtuvo respuesta, se deriva a Nación a pedido de la reclamante.

2- Baja de la obra social por supuesto falseamiento de declaración jurada: Se recibe respuesta, se le informa a la reclamante.

CAJA DE ABOGADOS**1 reclamo/nota**

1- Afiliación denegada: Se recibió respuesta informando el porqué de la negativa a la afiliación, se le informa a la reclamante

FEDERADA SALUD**4 reclamos/notas**

1- Baja de la obra social por supuesto falseamiento de declaración jurada: La reclamante comunica que iniciará acciones con un abogado privado.

2- Incorporación de menor con CUD a la obra social: Al no recibir respuesta se decide derivar el expediente a Nación.

3- Solicitud de reintegros y cobertura de estudios: Se recibe respuesta, se realizará auditoría médica, se le informa a la reclamante.

4- Reintegro de dinero correspondiente al pago de consultas de fonoaudiología y de estudios: Se envía nota y es solucionado

GARDEN**1 reclamo/nota**

1- Cobertura de tratamiento de ortodoncia: Al no obtener respuesta se deriva a Nación

GENMED**18- reclamos/notas**

1- La obra social no acepta la validez de la prórroga de CUD: Le brindan respuesta a la reclamante, nos informa que pudo solucionar el inconveniente

2- Autorización y derivación a clínica de Córdoba: Se deriva el caso a Nación por no recibir usualmente respuesta por parte de Genmed y tratarse de un tema delicado y urgente.

3- Pago de prestaciones (equipo interdisciplinario): Nos informa la reclamante que fue solucionado.

4- Pago de prestaciones (equipo interdisciplinario): Nos informan que no corresponde hacer este reclamo en SSS, lo deben realizar las prestadoras de forma particular, se envía la información para que lo puedan realizar.

5- Adhesión de niño a la obra social: Al no obtener respuesta se deriva a Nación.

6- Cobertura de insumos y medicación por diabetes: La reclamante informa que ha sido solucionado.

7- Autorización de estudios: Solucionado.

8- Autorización de estudios: Solucionado.

9- Entrega de medicación: Solucionado.

10- Cobertura de tratamiento y traslados por padecer insuficiencia renal crónica: Se realizan las coberturas correspondientes, solucionado.

11- Los últimos días de noviembre se recibieron 4 reclamos en los cuales se indica que la obra social Genmed no cumple con la entrega de la medicación para la continuidad del tratamiento de la enfermedad VIH. Se envían las notas pertinentes a la obra social, a la Subsecretaría de Prevención y Promoción de la salud, Doctor Stefanini Lucas, a la subdirectora del hospital San Antonio de Padua, Doctora Alaniz Valeria y al Programa Provincial de Lucha contra el VIH/SIDA y ETS.

Desde el programa se contactaron con los reclamantes para programar la entrega de medicación y se les solicitó realizar el reclamo en SSS. Se acompañó todo el proceso para realizar el trámite en SSS. Tanto la Doctora Alaniz y el Doctor Stefanini se contactaron con los reclamantes para ofrecerles medicación hasta que la obra social pueda entregárselas. El Doctor Stefanini se comunicó con esta Defensoría para pedirnos los datos de las personas reclamantes para contactarse directamente y buscar una pronta solución. Se continúa trabajando en estos reclamos.

El día 27/12/2023 uno de los reclamantes nos informa que se han comunicado desde Genmed informando que la semana próxima se le hará entrega de la medicación solicitada y nos envía copia de nota enviada por el doctor Jefe del programa provincial el día de la fecha intimando a la obra social al cumplimiento urgente de la entrega de medicación.

El día 29/12/2023 tres de los reclamantes nos informan que se han comunicado desde la obra social informándoles que la próxima semana se realizará la correspondiente entrega de la medicación.

12- Entrega de medicación para el tratamiento de la enfermedad Fibrosis quística que posee su hijo menor de edad y

cuenta con CUD: Se envía nota 607/23 el día 14-12-23, se aguarda respuesta.

13- Afiliación, alta en la obra social a la cual deriva sus aportes de recibo de sueldo: Se envía nota 617/23 el día 19-12-23

14- Negativa de entrega de mediación solicitada para tratamiento de falta de hierro y complemento vitamínico en el transcurso de embarazo: Se envía nota 28/12 639/23.

15- El día 28 de diciembre ingresa un nuevo reclamo por falta de entrega de medicación para la continuidad del tratamiento de VIH: Se envían las notas pertinentes a la obra social y al Programa Provincial de Lucha contra el VIH/SIDA y ETS 643/23 – 642/23, se aguarda respuesta.

HOSPITAL

6 reclamos/notas

1- Entrega de medicación: Se envía nota. La reclamante informa que le fue entregada la medicación solicitada.

2- Entrega de medicación: Se envía nota. El reclamante informa que le fue entregada la medicación solicitada.

3- Entrega de medicación: Se envía nota. Nos comunican desde la farmacia del hospital que ha sido solucionado el reclamo.

4- Fecha de cirugía: Se envía nota. Se nos informa que se reprogramará la fecha de cirugía, se le envía respuesta al reclamante.

5- Solicita medicación y cobertura de tratamiento: Se envía nota 593/23 07-12-23

6- Entrega de insumos (aguja de biopsia prostática): Se envía nota 623/23 21-12-2023, se aguarda respuesta.

INSTITUTO MEDICO RIO CUARTO

1 reclamos/notas

1-Reclamante que posee la obra social Federada Salud, reclama que en la institución se le ha negado la atención médica por no acceder al pago voluntario de un bono contribución. Se le brinda asesoramiento a la reclamante para realizar una nota dirigida a la institución

IOSFA

4 reclamos/notas

1- Solicitud de prestaciones en clínica privada: Se recibe respuesta, se le envía a la reclamante

2- Afiliación: Se recibe respuesta, se le reenvía a la reclamante para que presente toda la documentación y efectuar la correcta afiliación

3- Cobertura de leche medicamentosa: Se recibe respuesta, se soluciona el inconveniente

4- Pedido de Historia clínica 05/07/2023: Se envía nota el día 11/07/2023 345/23 solicitando la entrega de la historia clínica, tras varios correos electrónicos se recibe respuesta y se le entrega copia de la historia clínica a la reclamante.

JERARQUICOS SALUD

2 reclamos/notas

1- Cobertura de medicación: Se recibe respuesta, se le reenvía correo electrónico al reclamante

2- Autorización y cobertura de intervención quirúrgica crosslinking, diagnóstico de queratocono: Se envía nota a la obra social 20/10/2023 496/23, se realiza el reclamo en SSS EX2023-125388243-APN-SD#SSS, se da seguimiento al reclamo y se aguarda respuesta.

MINISTERIO DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CORDOBA

1 reclamo/nota

1- Pedido de cirugía y prótesis en carácter urgente: No se recibió respuesta, pero la reclamante se acercó a informar que ya se había hecho la entrega de la prótesis y que estaban al aguardo de la cirugía.

MUTUAL MEDICA

3 reclamos/notas

1- Gastos de cirugía: Se envía nota 02/10 455/23 aguardamos respuesta. El 27/12 se envía el expediente a Defensoría de Nación,

2- Incrementos que no cumplen con lo establecido por la SSS en las cuotas mensuales de su obra social. Se envía nota 04/10/2023 460/23, se realiza el reclamo correspondiente en SSS EXP-TE 2020-117994611-APN-SD#SSS. Se realiza pronto despacho al no obtener respuesta



27/11/2023.

3- Cobertura de prestación, prótesis para pierna, el reclamante posee certificado único de discapacidad. Se envía nota 29/12 641/23, se aguarda respuesta

NOBIS MEDICAL

1 reclamo/nota

1- Reintegro de dinero correspondiente al pago de consultas, honorarios médicos: Se envía nota 584/23 el día 07-12-23 y se le informa a la reclamante cómo debe hacer el reclamo en SSS, aguardamos respuesta.

OMINT

3 reclamos/notas

1- Pago de prestaciones utilizadas por niño con CUD: La reclamante nos informa que ha sido solucionado el inconveniente

2- Pago de prestaciones a profesionales que atienden a niña con CUD (fibrosis quística): Al no obtener respuesta por parte de la obra social, se decide derivar el reclamo a SSS y a Nación.

3- Cobertura de tratamiento de fertilidad de baja complejidad: Se envió nota 577/23 el día 01/12, el día 04/01 se recibe respuesta por correo electrónico y se reenvía al reclamante la información

OSADEF

1 reclamo/nota

1- La obra social niega la cobertura, prestaciones y atención médica asistencial a su cónyuge: Se envía nota 608/23 el día 14-12-23 a la obra social en Río Cuarto y por correo electrónico a Sede Central. Se recibe respuesta 27/12/23, se dará el alta correspondiente como grupo familiar primario.

O.S.C.C.P.T.A.C

1 reclamo/nota

1- Cobertura de práctica médica: Se recibe respuesta, se procederá al reintegro del 60% del valor de la práctica solicitada, se le informa al reclamante.

O.S.F.G.P.I.C

1 reclamo/nota

1- Cumplimiento del pago correspondiente al equipo interdisciplinario de niña/o que posee CUD: No se obtiene respuesta, la reclamante informa que ya fue solucionado.

OSPAT

3 reclamos/notas

1- Autorizaciones y pago de prestaciones de niño con CUD: Se recibe respuesta favorable, se le informa a la reclamante

2- Entrega de medicación para la continuidad del tratamiento oncológico 17/04/2023: Se envía nota a la obra social 208/23 (25/04/2023) al no obtener respuesta el día 12/10/2023 se envía nuevamente nota 475/23 por correo electrónico. Se recibe respuesta el 23/11/2023 informando que la prestación nunca fue negada, se le informa a la reclamante.

3- Entrega de medicación para la con-

tinuidad del tratamiento de Diabetes:
Se recibe respuesta favorable, se le informa a la reclamante

OSPE

3 reclamos/notas

- 1- Cobertura/porcentaje del pago de un concentrador de oxígeno, paciente con EPOC: Se comunica el abogado de la obra social, se soluciona el reclamo
- 2- Autorización de pedidos, equipo interdisciplinario para niño que posee CUD: Se recibe respuesta por correo electrónico, se realizan las autorizaciones correspondientes.
- 3- Autorización de psicoterapias: Se recibe respuesta por correo electrónico por parte del abogado de la obra social, respuesta favorable se le informa a la reclamante.

OSPECON

3 reclamos/nota

- 1- Pedido de equipo interdisciplinario para niño que posee certificado CUD: Se realiza nota y reclamo en SSS, se recibe respuesta no favorable, se deriva a Nación a pedido de la reclamante.
- 2- Corrección de padrón, opción de cambio de obra social: Se realiza el reclamo y trámite correspondiente en SSS, se da solución.
- 3- Autorización

de estudio pedido en carácter de urgente, electrofisiológico y ablación por radiofrecuencia: Se envía nota 615/23 el día 19-11-23. La reclamante nos informa que ha sido resuelto el inconveniente.

OSPEP

1 reclamo/nota

- 1- Autorización de tratamiento radioterapéutico: Nos informa el reclamante que el tratamiento fue correctamente autorizado.

O.S.PERS.A.A.M.S

1 reclamo/nota

- 1- La obra social no cumple con el reintegro de pago de pasajes, la reclamante debió viajar para realizarse una cirugía ya que en Río Cuarto no se la cubrían. Se envía nota el día 27-12-23 (633/23), se aguarda respuesta.

OSPEVIC

1 reclamo/nota

- 1- Solicitud de cobertura de estudio en la ciudad de Río Cuarto: Nos comunicó el reclamante que su obra social ya autorizó el estudio y la niña se encuentra en tratamiento.

OSPIF

1 reclamo/nota

- 1- Entrega de medicación: No se recibe respuesta, se deriva a Nación.

OSPIM

2 reclamo/nota

- 1- Pedido de reintegro de dinero correspondiente al pago de consultas médicas y resonancia magnética: Se envió nota.

La reclamante nos informa que fue resuelto su pedido

2- Pedido de reintegro de dinero correspondiente al pago de honorarios por consultas médicas a hematología y resonancias magnéticas: Se envía nota a la obra social 611/23 en día 15-12-23. La reclamante nos informa que ha sido resuelto su reclamo.

OSPERYH

1 reclamo/nota

1- Afiliación en la obra social, pago de un adicional por padecer una enfermedad preexistente: no se obtiene respuesta, se deriva el reclamo a Nación a pedido de la reclamante.

OSPRERA

7 reclamos/notas

1- Afiliación y alta en la obra social: Se realiza nota y reclamo en SSS. El reclamante informa que ya ha sido solucionado el inconveniente

2- Autorización de estudio médico: Solucionado

3- Entrega de medicación solicitada para niña quien padece epilepsia: Solucionado

4- Falta de entrega de la medicación para la continuidad del tratamiento de diabetes 20/03/2023: Se envía nota a la obra social 23/03/2023 115/23. Se recibe respuesta favorable, se reenvía al reclamante la misma.

5- Afiliación a la obra social, aportes de monotributo. Se envía nota y se realiza

el reclamo a SSS. Se recibe respuesta, el reclamante debe presentar la documentación correspondiente a la obra social, se le informa.

6- Falta de entrega de medicación solicitada para niño que posee CUD Recibimos respuesta de la obra social, se realiza la gestión correspondiente para la entrega de la medicación, informamos al reclamante.

7- Falta de entrega de la medicación para un niño (Hormonas de crecimiento): Recibimos respuesta, se reenvía el correo electrónico a la reclamante, se gestiona la entrega de la medicación.

OSSACRA

2 reclamos/notas

1- Falta de atención presencial de la administración de la obra social: Se envía nota a la obra social en Córdoba y a SSS. Nos informa la reclamante que ha sido solucionado.

2- Afiliación. Credencial provisoria: Se envía nota y se realiza el reclamo en SSS. Solucionado.



OSTEL

1 reclamo/nota

1- Entrega de medicación, insumos y autorización de estudios (diabetes y síndrome linfoproliferativo crónico). El reclamante informa que se jubiló y que ahora posee Pami quien cumple con las prestaciones.

OSUOMRA**1 reclamo/nota**

1- Baja de la obra social por poseer Monotributo (el reclamante posee CUD): Se envía nota y se realiza el reclamo a SSS. Recibimos respuesta favorable y se le reenvía al reclamante.

PAMI**3 reclamos/notas**

1- Pedido de autorización de balón fármaco activo: Se realizó la correspondiente autorización del pedido médico.

2- Pedido de autorización de neuroestimulador: Se envió nota y realizamos el reclamo en Superintendencia de Servicios de Salud. Solucionado, se informa que se procederá a la colocación de lo solicitado.

3- Autorización de cambio de tratamiento oncológico. Al no recibir respuesta, el reclamante realizó un Amparo, por el cual le realizaron la inmediata cobertura solicitada.

PREVENCION SALUD**4 reclamos/notas**

1- Reintegro de pago por cirugía: Se realiza el reclamo correspondiente a SSS

2- Adhesión de familiar a la obra social: Solucionado

3- Autorizaciones y pagos a equipo interdisciplinario de niño que posee CUD: Solucionado

4- Negativa de autorización del test de hormona antimulleriana.

PREVENCION ART**1 reclamo/nota**

1- Cobertura de sesiones de fisioterapia. Se recibe respuesta, derivamos a Nación.

PROGRAMA FEDERAL INCLUIR SALUD**1 reclamo/nota**

1 Entrega y cobertura de fórmulas y suplementos nutricionales. Se envía nota y es solucionado, nos informa la reclamante.

SANCOR SALUD**5 reclamos/notas**

1- Obra social inhabilitada: Se envía nota y se le explica a la reclamante como realizar el reclamo correspondiente en SSS.

2- Reintegro y cobertura del 100% de consultas de niño con CUD: Se envió nota 03/04/2023 186/23 y realizó el reclamo a SSS. Solucionado se recibió el reintegro y cobertura solicitada.

3- Autorización y entrega de mediación para el tratamiento de Esclerosis múltiple: Al no recibir respuesta la reclamante decide iniciar acciones legales con un abogado particular.

4- Reintegro de dinero por pago de consultas de niña con CUD: Se envía nota y se realiza reclamo en SSS. Se realizó el reintegro, solucionado.

5- Autorización y cobertura de prótesis. Solucionado

SWISS MEDICAL**1 reclamo/nota**

1- Cobertura de medicación para el tratamiento de Epilepsia. Se recibe respuesta y se reenvía el correo electrónico a la reclamante.

UNIMED**1 reclamo/nota**

1- Autorización y cobertura de cirugía: Se recibe respuesta indicando la cobertura total de la cirugía solicitada.



GÉNERO



El área de Géneros y Diversidades es un área con una alta complejidad en términos técnicos, de abordaje y de resolución de casuística, por lo que la atención y seguimiento conllevan gran parte de las tareas que se realizan en esta área. El principal ODS con el que se alinea el área es el N° 05: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

INTEGRANTES:

- Abogada y Mediadora: Lucía de Carlos.
- Trabajadora Social: Patricia García.

OBJETIVOS:

- Monitoreo de las políticas públicas de género del gobierno local y el control de los respectivos órganos.
- Atención integral especializada a mujeres, diversidades, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia y otras problemáticas vinculadas a temas de género y vulnerabilidad social.
- Promoción social y de derechos, acompañamiento, orientación jurídica y social ante demandas concretas, derivación institucional en caso que corresponda, recepción de casos y monitoreo a otros operadores e instituciones de abordaje de estas temáticas.
- Fortalecer las redes de trabajo interinstitucional con el objetivo de trabajar en conjunto, más efectivamente, sin superponer esfuerzos de manera infructuosa.
- Visibilizar mejor, tanto hacia la comunidad y principalmente hacia el interior de nuestra Institución, el trabajo del Área con sus alcances y limitaciones.

EJES DE TRABAJO:

- Atención de consultas y reclamos de ciudadanos/as que se receptan por las diferentes vías previstas en la Defensoría.
- Resolución de conflictos relacionados con la temática de género y acompañamiento a las personas reclamantes hasta su resolución.
- Organización y participación como expositoras en charlas, talleres y encuentros para concientizar y visibilizar esta temática.
- Puesta en agenda en los medios de comunicación de las vulneraciones existentes de derechos en materia de género.

Metodología:

Enfoque cuali-cuantitativo

Casuística:

Casos cerrados: 235

Casos en seguimiento: 71

Total anual de casos: 306

Mensual:

Enero: 37 casos solucionados, uno en proceso.

Febrero: 37 casos solucionados, 3 en proceso.

Marzo: 30 casos solucionados, 11 en proceso.

Abril: 21 casos solucionados, 7 en proceso.

Mayo: 26 casos solucionados, 5 en proceso.

Junio: 13 casos solucionados, 13 casos en proceso.

Julio: 12 casos solucionados, 14 en proceso.

Agosto: 11 casos solucionados, 8 en proceso.

so.

Septiembre: 16 casos solucionados, 4 en proceso.

Octubre: 11 casos solucionados, 3 en proceso.

Noviembre: 10 casos solucionados, 2 en proceso.

Diciembre: 11 casos solucionados. Cero en proceso.

Vale destacar que el volumen y densidad de los casos de violencias varían en enero es mayor por varios motivos entre los que se observa las mayores dificultades para acceder a la justicia e instituciones durante el receso estival y feria judicial.

Casos frecuentes:

- VDG.
- ASI.
- Cuota alimentaria y régimen comunicacional.
- Divorcio.
- Acceso a DNI y Partidas de nacimiento.
- Diversas gestiones ante ANSES.
- Derivaciones a SENAF y Polo de la Mujer.
- Derechos vulnerados en contextos de encierro.
- Acceso a salud mental.
- Situación de calle.
- Soporte a Observatorio de derechos de personas migrantes y Área de Diversidad: ej: gestiones ante consulados, ministerio de trabajo, cambio de identidad en Registro Civil.
- Se articula con Mesa interinstitucional de trabajo contra la Trata de personas.
- Datos a solicitar:
- Datos personales a los fines de completar los expedientes correspondientes.
- Si se presenta con otra persona se le consulta si desea estar acompañada durante la entrevista.
- Si se presenta con infancias se le ofrece el espacio amigable con infancias, con el que cuenta la Defensoría por iniciativa de esta Área.
- Breve descripción del motivo de consul-

ta o reclamo en el caso de que la persona desee expresarlo. Si no lo desea, para no revictimizarla se consigna que será dentro del abordaje del área que se expresará dicho motivo. Los abordajes en VDG, ASI y otros casos sensibles deben ser cuidadosamente abordados por personas capacitadas en los mismos tratando de que la persona no deba narrar una y otra vez lo sucedido, y que en cambio sea una sola la persona que realiza la escucha desde el inicio hasta finalizar el abordaje con cierre definitivo.

- Firma de la persona consultante o reclamante.

Documentación para adjuntar:

- DNI.
- Si se presenta con denuncias, acuerdos, documentación en general para dar soporte a su consulta, se hace copia de la misma toda vez que sirve para una mejor interpretación de lo que está sucediendo y además contiene datos que pueden ser útiles a la hora de hacer una derivación y/o pedido de informes. Esto también puede servir para determinar el grado de riesgo en que se encuentra la persona.
- A veces se acercan con documentación sobre su salud en términos generales, o sobre su salud mental en particular y también se pide copia de la misma, por el mismo motivo que el señalado en el punto anterior, pero además porque puede ser indicador de intersección con otras vulnerabilidades.

Consideraciones:

- No se inician consultas sin la carátula del expediente debido a que de otra manera no es posible dejar constancia de las actuaciones, ni dar seguimiento. Además de la metodología que es propia de esta Defensoría, esta técnica permite a esta área en particular, dar marco a las actuaciones e iniciar la conversación de forma descontracturada, amena y con cercanía, lo que permite un mejor abordaje. Por ejemplo se inicia conversando

sobre el barrio en el que vive o la edad que tiene. Esta técnica es parte del modelo P.E.A.C.E. de entrevistas a víctimas. Por otro lado, ha sucedido que al iniciar abordajes sin ficha en situaciones de crisis de la persona consultante, la sensación de anonimato es más propicia para la descarga violenta de las emociones que invaden a la persona a raíz de la angustia que sufre por su situación. En otros casos el simple desinterés, o incluso el temor de la persona de cooperar con lo solicitado una vez que obtuvo respuesta impide obtener los datos para generar el expediente. No tener expediente de todas las consultas impide una correcta ponderación estadística del trabajo que hace el área.

Al Área de Géneros llegan personas derivadas principalmente por Mesa de entrada, pero también desde otras áreas cuando de un abordaje surge que el trasfondo de la problemática puede estar vinculado a una temática relacionada con esta área. En ocasiones la persona consultante o reclamante no puede o no desea verbalizar el origen de la conflictividad que la atraviesa y se deduce la situación en la entrevista con miembros de otra área, con motivo de otro reclamo o consulta inicial.

En la mayoría de los casos la persona puede identificar las temáticas involucradas en su problema. A diferencia de años anteriores donde las consultantes por violencia concurrían al área para poder identificar si efectivamente estaban atravesando violencia o no, actualmente ya poseen mayor precisión al respecto pero necesitan consultar cuestiones derivadas de esa violencia.

Además de la temática principal de referencia del Área, se atienden también situaciones de vulneración de derechos de adultas y adultos mayores, discapacidad, infancias

en riesgo, temas varios de familia, seguridad social y violencia institucional.

En menor medida se atienden también problemáticas vinculadas a maltrato animal en intersección con violencia de género, toda vez que muchas veces se intenta infligir dolor a la afectada por intermedio de seres queridos, familiares o animales de compañía. También se receptan algunas problemáticas de acceso a la salud entre otras.

Referido a contextos de encierro se receptan algunas consultas por personas adultas mayores que no tenían posibilidad de recibir cuidados de un familiar a cargo, o que encontrándose institucionalizadas no les permitían sostener vínculos con el afuera y con referentes afectivos como otros familiares directos y amigos; detectándose que estas problemáticas ocurren en contextos de familias disfuncionales donde se advierten muchas peleas y desencuentros entre los miembros de las mismas.

También se incrementaron las consultas por pro-



blemáticas vinculadas a la salud mental, muchas en relación a la aplicación de la ley de salud mental con consultantes que manifiestan necesidad de que el Estado interceda en la internación compulsiva de un/a familiar o vecina/o o, el extremo contrario, vinculado a la internación forzosa de personas que no dan su consentimiento para permanecer en esa situación, pero la institución y familiares desoyen dicha expresión volitiva. Este incremento se viene produciendo en forma sostenida desde que se produjo el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio por COVID 19, por lo cual se infiere que dicho aislamiento ha tenido profundas consecuencias en psicología social, las cuales no han sido correctamente abordadas por los diversos dispositivos estatales. Es una constante la falta o escasez de dispositivos de abordaje de problemáticas vinculadas a la salud mental. El consumo problemático también pasa a ser una temática frecuente de consulta y solicitud de abordajes especializados.

En general las personas que vienen a consulta suelen haber intentado solucionar sus problemas con anterioridad en otras instituciones tanto públicas como privadas, y llegan a nuestra Área con cierto malestar y falta de expectativas de encontrar una respuesta favorable a sus problemas pero en la mayoría de los casos se cierran los abordajes con resultado positivo, siendo muchas veces destacado por la propia persona consultante el hecho de que por primera vez recibe de parte de una institución estatal una escucha activa, empática y que le brinda herramientas para la solución de sus problemáticas.

En este punto

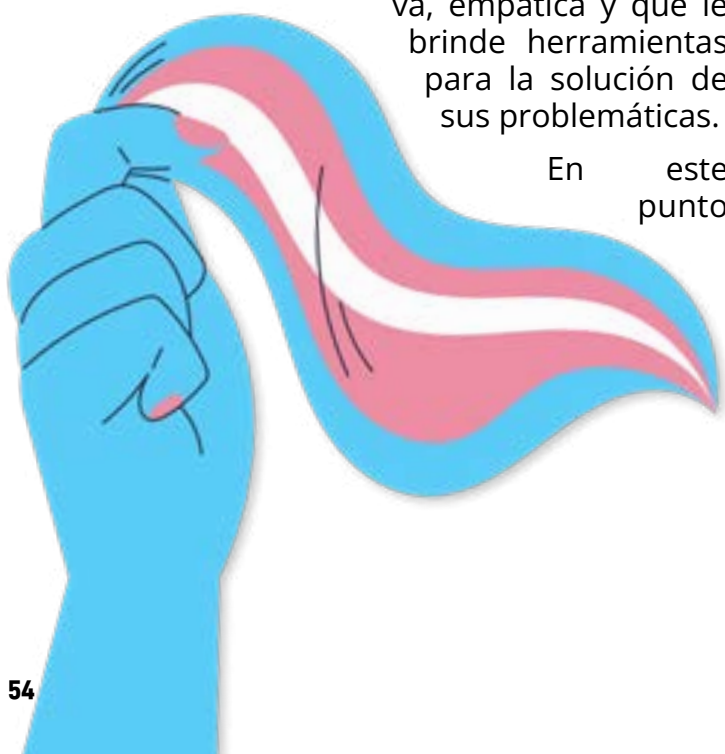
es destacable la necesidad de incorporar a los abordajes en todos los dispositivos estatales mayor presencia de trabajadoras y trabajadores de la salud mental, así como programas específicos para su atención, en sintonía con lo informado en el período 2021 y 2022.

Durante 2023 tuvimos presencia activa tanto en el acompañamiento a víctimas y familiares de los casos más resonantes de violencia de género y vulneración de derechos de NNA, como también en medios de comunicación, alertando sobre las temáticas más acuciantes para la sociedad, difundiendo el trabajo de la Defensoría y acercando herramientas para denunciar estas situaciones. Entre los medios de comunicación que más se destacan hemos sido convocadas por Todo para vos, programas de radio Góspel, Cooperativa Radio Al Toque, Estación Viva, Puntal AM, La Marea Noticias, Somos Noticia entre otras.

TEMÁTICAS DESTACADAS EN INTERSECCIÓN CON TEMÁTICAS DE GÉNERO:

GÉNERO:

Se observa que las personas acuden a consulta cuando en sede policial no les quieren tomar las denuncias, o una vez tramitadas los juzgados no toman las medidas de resguardo, o la persona denunciada incumple con dichas medidas. Durante 2023 se observan crecientes quejas acerca de las actuaciones llevadas adelante por el Polo de la Mujer, principalmente vinculadas a la falta de acceso a sus diversos programas. Motivo por el cual se cursan diversas notas de pedido de intervención, las cuales no son respondidas en términos formales pero se verbaliza la imposibilidad de dar continuidad a dichos programas por falta de presupuesto. Asimismo, ante este impedimento de hecho se cursan consultas al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y al Ministerio de Géneros y Diversidades para consultar por vías alternativas para acceder puntualmente al Programa Acompañar, las cuales son respondidas categóricamente en términos de que es el Polo el órgano de aplicación de la legislación y que debe dar acceso a los programas. Ello motiva tam-



bién una aclaratoria de dichos ministerios a todas las dependencias públicas de todo el territorio nacional para corregir dificultades que se pudieran estar provocando.

Se realiza un asesoramiento integral y se acompaña hasta que la persona puede interrumpir el círculo de violencia y estar a resguardo.

También se observan muchos casos de violencia vicaria en los que se utiliza a hijos o hijas para infligir dolor en las madres.

Asimismo, se atiende un gran volumen de consultas por cuota alimentaria y régimen comunicacional en donde una vez separada la pareja, el padre no quiere cumplir sus obligaciones como alimentante. Esta Área encuadra estas situaciones como un tipo de violencia económica muy arraigado y naturalizado en nuestra sociedad, que requiere un tratamiento legal de tipo legislativo urgente a nivel nacional que sea integral y expeditivo. Todos estos casos son asesorados y derivados a Asesoría Letrada en Tribunales, en condiciones en las que muchas veces por contar con un magro recibo de sueldo o un motovehículo, las Asesorías se niegan a iniciar las gestiones para el cobro de cuota, sin entender que estas madres sostén de hogar no cuentan con recursos reales para afrontar el costo de un patrocinio letrado privado.

INFANCIAS:

Se receptan varias consultas a los fines de recibir asistencia para identificar posibles abusos sexuales infantiles (ASI) y maltrato infantil. También se receptan temáticas varias respecto a derecho a la identidad, educación, salud, discapacidad y alimentación de las infancias. También se receptan muchas consultas por regímenes

comunicacionales no solo de progenitores sino también de abuelas y referentes afectivos. Todos son asesorados y, en el caso de ser necesario denunciar, se los acompaña para que puedan hacerlo. Estas temáticas se articulan con otras áreas de la Defensoría como Salud y Educación, así como otras instituciones como la Justicia, SENAF o la Defensoría de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Córdoba.

DISCAPACIDAD:

En esta temática se llevan adelante asesoramientos, averiguaciones de Pensiones no Contributivas que se encuentran frenadas por cuestiones administrativas, gestión de PNC a personas que no tienen los medios suficientes para hacerlo por sí mismas ya que el trámite es *on line*, se realiza articulación con departamentos de discapacidad de las distintas dependencias y también con ANDIS, que nos facilita las averiguaciones pertinentes.

Asesoramiento, averiguaciones de PNC frenadas, realización de PNC a personas que no tienen los medios ya que el trámite es *on line*, articulación con el Departamento de discapacidad y también con ANDIS que nos facilita las averiguaciones pertinentes.



PERSONAS ADULTAS MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO:

Durante el año debimos realizar algunos abordajes a personas adultas mayores en estado de total abandono.

Generalmente se trata de personas adultas mayores sin ingresos, y en el caso de contar con algún ingreso, alguien de su entorno se lo roba o intercepta de manera engañosa.

En estos casos realizamos acompañamiento al adulto mayor vulnerable y la persona que acude a consulta por él o ella, así como articulación con organismos como Desarrollo Social en sus tres niveles, PAMI, ANSES, entre otros a los fines de que el Estado se haga presente en la vida de este adulto mayor, lo asista y lo contenga.

ADULTOS MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO: total abandono, sin familia o que se desentienden y que no tienen ingreso o lo tienen y se lo roban. En ese caso realizamos acompañamiento y articulación con Promoción social, PAMI, etc.

SITUACIONES DE CALLE Y EMERGENCIA HABITACIONAL:

Cuando ingresan al Área este tipo de casos, articulamos con el Área de Hábitat de la Municipalidad para que a través de la Defensoría ellos recepten el caso, pero además la persona reclamante ya se vaya de nuestra institución con un sondeo socioeconómico realizado y los requisitos para que puedan acceder al subsidio habitacional. El mismo consta de un dinero que el municipio entregará mensualmente al locador para ayudar al locatario a costear el alquiler durante unos meses. Además, se articula con Desarrollo Social de la Municipalidad para que, en los casos que así lo requieran, se les dé ingreso y/o permanencia a las personas consultantes, en el refugio "TINKU".

FALTA DE ACCESO A LA JUSTICIA E INSTITUCIONES:

Es una constante en los abordajes que lleva adelante esta Área, sea la temática que sea la cual motive la consulta, las quejas por retardo de justicia, en los casos en los que la situación se encuentra judicializada. Para nosotras esta situación es una limitante

debido a que no podemos intervenir como Defensoría en los casos que se encuentran judicializados, pero sí tomamos nota de este tipo de obstáculos en el efectivo acceso a la justicia y los ponemos de relieve en informes y notas a los fines de propender a la mejora de esta problemática. Además nos vinculamos con las asesorías letradas, principalmente con la especializada en Violencia de género y familiar, a los fines de que se brinde asesoramiento y representación a las personas que vienen a consulta a esta Defensoría, y de las cuales detectamos que efectivamente no cuentan con los recursos necesarios para afrontar un patrocinio privado.

Quejas por retardo de justicia.

VIOLENCIA INSTITUCIONAL:

Durante el año se receptaron diversas consultas y reclamos por violencia de género institucional, destacándose la negativa a tomar denuncias en algunas dependencias policiales, principalmente las comisarías de Alberdi y Banda Norte. También se destacan denuncias en sede de Bomberos Voluntarios de Río Cuarto y Zona

También se observan muchas quejas por violencia institucional por parte de funcionarios públicos a la hora de realizar trámites administrativos varios. Las quejas que se han receptado están vinculadas a funcionarios públicos y sistemas de atención, tanto municipales como provinciales. En cambio, no se han receptado quejas por malos tratos en la esfera nacional.

Esta temática es de gran preocupación en el Área, entendiendo que no basta con exigir el efectivo cumplimiento de la Ley Micaela, de la cual aún se observan trabas para su efectiva observancia, sino que además es necesario que todos los organismos públicos formen a sus agentes desde una perspectiva humanista, respetuosa de los derechos humanos básicos en la cual el trato digno hacia el administrado sea el eje rector de la atención que los distintos organismos brindan.

Además se comenzaron a recibir quejas específicas relacionadas a que algunas Unidades Judiciales, principalmente la N° 1, circunscripta al centro de nuestra ciudad, no

quieren tomar denuncias por violencia de género en donde no se detecte un vínculo familiar. Estos funcionarios interpretan que sólo pueden tomar denuncias en el marco de los alcances de la Ley Provincial de Violencia Familiar N° 9283, no así de la Ley nacional de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en los que desarrollen sus relaciones interpersonales, con lo cual un amplio espectro de mujeres en situación de violencia quedan desamparadas. A ello se suma que no son los funcionarios de la Unidad Judicial quienes tienen la potestad de abocarse o rechazar una denuncia, sino que esta facultad es exclusiva del juez del fuero correspondiente, con lo cual se termina construyendo una situación por demás irregular y contraria a derecho, en la que se observa un incumplimiento de los deberes de funcionario público. Si bien la temática excede al ámbito de actuación de esta Defensoría por corresponder a competencias provinciales, se sugiere enfáticamente modificar sin dilaciones este criterio erróneo.

Ante policía se resuelve enviar a las personas con folletería de la Defensoría del pueblo y que expresen que denuncian en el marco de un abordaje de esta área. En Bomberos se acompaña y contiene para que las bomberas se animen a denunciar y se empoderen ante una institución ostensiblemente machista.

Se observa que este tipo de instituciones, por su estatus jurídico no están obligadas a contar con protocolos de violencia ni a cumplir la ley Micaela, se hace necesario que adquieran la perspectiva y se comprometan con la sociedad a trabajar esta temática al interior de su estructura institucional.

Quejas por violencia institucional por parte de funcionarios públicos y locales.

VULNERABILIDAD HABITACIONAL

Gran cantidad de personas en situaciones de vulnerabilidad socioeconómica y/o violencia no pueden acceder a un alquiler debido a las exigencias de las inmobiliarias a la hora de prestar garantías sobre su situa-

ción patrimonial. Muchas de estas personas no cuentan con redes de apoyo y por ende no logran obtener quien les facilite un recibo de sueldo. Por otro lado las inmobiliarias no aceptan el resto de las posibilidades que plantea la legislación vigente, como lo es por ejemplo contratar un seguro, constituir una fianza o caución.

También se atendieron diversas conflictividades no necesaria o directamente relacionadas a la perspectiva de género sino más bien atravesadas de manera indirecta por la misma. Es así como se observan problemáticas vinculadas a contratos locativos, donde la dinámica vincular se desarrolla en términos que desembocan en situaciones de violencia que no pueden ser considerados estrictamente como violencia de género ya que no se producen por una situación asimétrica de poder en la que un hombre se vale de ella para reducir, maltratar o generar un disvalor en la mujer, pero sí al generar malestar y temor en quienes consultan y no habiendo un área más especializada en situaciones de violencias varias, son derivados a esta Área de Género. Vale destacar que el desarrollo violento de vínculos contractuales locativos es una realidad que mes a mes ha sido detectada y abordada por esta Área.

Articulamos con el área de hábitat de la Municipalidad para que a través de la Defensoría ya se vayan con un sondeo socioeconómico y los requisitos para que puedan acceder al subsidio habitacional (dinero para alquilar un tiempo). Además se articula con promoción social para que habiliten en casos que lo requieran, el refugio "TINKU".

Casos testigo:

ANSES: cuando el progenitor no tiene los hijos a cargo y cobra AUH, se puede embargar la asignación (trámite que se conoce como embargo SUAF o "Formulario Madre") para que cobre la mamá este beneficio.

Pero cuando se embarga la asignación automáticamente se deja de cobrar la Tarjeta Alimentar.

MALTRATO ANIMAL: ante algunas denuncias

se nos ocurre con Ro Zara poder generar una vía institucional de denuncia ya que en términos generales la policía no las quiere tomar. Esto en contexto de nuevas miradas de enfoque de derechos de las personas no humanas, el derecho animal y donde la justicia toma medidas de restricción para animales y regímenes comunicacionales pensando en familias multiespecie donde también pueden ser víctimas de violencia o parte de un proyecto de familia.

Caso A: tiene 39 años, estuvo institucionalizada en el hogar "Mamá Lucía" donde fue víctima de abusos y a los 11 años dio a luz a una niña. Nunca recibió ayuda del Estado para denunciar o remediar esta situación ni por vía judicial ni recibió tratamiento o indemnización alguna. Con posterioridad estuvo presa por extirpar un testículo a un supuesto agresor sexual.

Actualmente tiene varios hijos que fueron adoptados o puestos en guarda en familias de referentes afectivos de esas infancias; se encuentra en situación de calle, sin ayudas sociales y con un tratamiento psiquiátrico ambulatorio interrumpido. Acude a consulta para poder acceder a un techo y recibir ayudas sociales. También quiere buscar la manera de no perder el cuidado personal de una de sus hijas más chica. Se inicia el abordaje social con trámites ante ANSES y se la asesora legalmente, no tiene paradero fijo ni teléfono, por lo cual se dificulta y lentifica la atención.

Irrumpe en la Defensoría en un estado de alteración nerviosa en el que se manifiesta violentamente en forma verbal y física, se la logra contener. Se advierte la necesidad (que surge en muchas de las entrevistas realizadas) de que el estado ponga a disposición dispositivos de salud psicosocial de calidad donde se puedan abordar las diversas demandas sociales vinculadas a salud mental, violencia urbana, consumo problemático y también contención y herramientas para las agencias que trabajamos con casos delicados.

GESTIONES, INTERVENCIONES Y/O FACILITACIONES:

Certificados de eximición para que puedan hacerse DNI sin pagar.

Asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria.

Informes socioambientales.

Acompañamiento, asesoramiento y gestión de turnos a personas en situación de discapacidad.

Notas a Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia por casos de maltrato infantil a los fines de informar y obtener información sobre abordajes.

Gestión de actas de nacimiento gratuitas para realizar DNI sin costo.

Asesoramientos por IVE (interrupción voluntaria de embarazo).

Notas a la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad por casos que llegan a la Defensoría respecto a personas sin ninguna asistencia por parte del Estado. A raíz de las cuales se ha obtenido ingresos a Refugio Tinku y módulos alimentarios.

Averiguaciones por PNC en estado "en pausa" desde hace años.

Notas a Polo de la mujer por casos receptados en la Defensoría y que no han sido asistidos desde allí.

Acompañamiento a audiencia ante el Registro Civil para adolescente menor de edad por cambio de identidad.

Asesoramientos por violencia de género.

Si bien los objetivos del área refieren a cuestiones de género de forma integral, también se trabajan cuestiones vinculadas a diferentes situaciones de vulnerabilidad que pueden coincidir en intersección con la violencia de género y profundizar la situación de riesgo, pero también ante la ausencia de áreas más específicas se abordan esas vulnerabilidades aunque no se encuentren en intersección con VD.G.

Se llevaron adelante intervenciones con el Ministerio de Géneros y Diversidades a los fines de propender a la regularización de la adjudicación de los programas de becas de violencia, los cuales se distribuían a través del Polo de la Mujer como órgano de aplicación de la ley y de dichas políticas, pero que en términos prácticos y por la vía de hecho decían no tener la posibilidad de otorgarlos por falta de recursos.

Se realizaron en conjunto con el área de Educación a lo largo de todo el año talleres con diversas temáticas vinculadas a problemáticas de género, en las siguientes instituciones:

PIT San Pantaleón, con una duración de

tres encuentros, con la temática de Género y Violencia Digital.

CENMA N° 24, Anexo Alberdi. Temática Género y Cyberbullying y violencias digitales.

Centro Comunitario "Mis manos solidarias", tres encuentros sobre:

Profesorado y Licenciatura en Historia, Departamento de Historia, UNRC, materia Taller de Ética y Derechos Humanos (cód: 6695) para trabajar los derechos humanos como construcción histórica: pasado, presente y futuro de los DDHH en Argentina.

Diversas actividades en conjunto con el Área de Resolución Alternativa de Conflictos Comunitarios como colaboraciones en el dictado de las capacitaciones en Formación de Facilitación Comunitaria, la asistencia como co-mediadora en mediaciones comunitarias y en manejo de casuística.

Se trabaja en articulación desde la Mesa interinstitucional de Trata de personas, dependiente de la Dirección de Trata de Nación para detección y derivación posterior de posibles casos de trata de personas.

Se trabaja en conjunto con el Polo de la Mujer para el acceso a diversos programas que se ven obstruidos por la vía de hecho, y también a los fines de evitar la superposición de abordajes y posible revictimización de las consultantes.

Se generan consultas en SENAF a los fines de saber sobre la situación en la que se encuentran las madres y padres que se encuentran en un proceso de fortalecimiento familiar o con medidas tomadas por este órgano de aplicación.

También se trabaja en conjunto con las Subsecretarías de niñez, adolescencia y familia, y la de la mujer, dependientes de la Municipalidad de Río Cuarto a los fines de la generación de informes sobre los abordajes que llegan a consulta.

Se generan consultas ante Fiscalías, Juzgados de violencia familiar y de género, así como Juzgados de control, a los fines de garantizar el acceso a justicia de las personas consultantes, y el entendimiento de los procesos judiciales en curso. Asimismo se generan gestiones ante Asesoría letrada para que logren acceder a patrocinio gratuito en los casos en los que corresponde y le es negado.

RECOMENDACIONES:

Desde esta área se recomienda enfáticamente:

- Reforzar dispositivos de salud mental debido a que es muy palpable la carencia de los mismos, al tiempo que se acentúa la necesidad de estos dispositivos en territorio, especialmente con posterioridad a la pandemia.
- Tratamiento e internación por adicciones en personas que son un peligro para sí o para terceros. Hay un gran vacío cuando la persona no tiene referentes afectivos que realicen estas diligencias por ellas.



ORIENTACIÓN JURÍDICA



Principal ODS con el que se alinea el área:

ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas. **Objetivos:**

GENERAL

- Acompañar y guiar a las y los vecinos de la ciudad en relación a consultas o reclamos que se receptan, ya sea tanto del ámbito público como privado.

ESPECÍFICOS:

- Orientar a las personas que consultan por alguna vulneración específica desde un abordaje jurídico normativo.
- Acompañar y guiar en trámites administrativos no jurisdiccionales tendientes a garantizar derechos (acceso a servicios públicos, etc.)

EJES DE TRABAJO:

- Atención de personas que buscan orientar sus reclamos.
- Participación en asociaciones, comisiones y jornadas de capacitación.
- Efectuar recomendaciones a organismos diversos para dar solución a problemas de la ciudadanía.

En el área de orientación jurídica de esta Defensoría trabajamos en la formulación de recomendaciones, reclamos y notas que son enviadas por esta institución a los múltiples destinatarios de las mismas. Asimismo, desde el área se receptan diariamente una gran cantidad de consultas sobre diferentes temáticas a los que se les brinda una orientación jurídica. También, debemos mencionar que debido a la naturaleza de nuestra área y a la demanda que observamos a diario, de manera permanente se articula con todas las áreas de la Defensoría, principalmente con la Mesa de Atención a las Personas. A continuación, se expo-

nen los temas más trascendentes que hemos recibido en este 2023 y una serie de actividades de las que participamos como asesoría jurídica.

Desde el área de Orientación Jurídica se acompaña a las personas que consultan brindando asesoramiento y orientación en cuestiones jurídicas tanto públicas como privadas. En lo que respecta al ámbito privado, se ofrece orientación sobre cuestiones de alquileres, tales como duración del contrato, índices de aumentos, derechos y obligaciones de las partes, expensas, etc. En derecho de familia, relacionadas a sucesiones, declaratorias de herederos, alimentos. Con respecto a lo laboral, el asesoramiento

está especialmente vinculado a despidos con o sin causa, asesoramiento sobre el recibo de sueldo, derivación de aportes a Obras Sociales, derechos y obligaciones del empleador y del empleado.

En relación a lo público, las consultas más recurrentes son obligaciones y deberes de los organismos nacionales, provinciales y/o municipales, control de Obras Públicas, acompañamiento y guía en trámites administrativos no jurisdiccionales (acceso a una vivienda digna, servicios públicos, etc), realización de pedidos de informes y/o recomendaciones cuando así se requiera y fuera necesario.

Consultas sobre ALQUILERES:

232 CONSULTAS

En el transcurso del año 2023 se iniciaron 232 consultas acerca de alquileres. A partir de las modificaciones de la Ley de Alquileres N° 27.551 y su posterior derogación es que las consultas aumentaron exponencialmente debido a la incertidumbre de los habitantes de la ciudad (en su mayoría personas inquilinas) en cuanto a la retroactividad de la ley, duración del contrato, índice de actualización y aumentos.

Las consultas más frecuentes que se han recibido en cuestión de alquileres en el año 2023 es debido a la falta de conocimiento de las obligaciones de las partes (locador y locatario) en cuanto al mantenimiento de la cosa Art 751, 1934 del Código Civil y Comercial de la Nación, quién es la parte obligada a abonar las mejoras de mero mantenimiento, necesarias, útiles y suntuarias o de lujo y cómo iniciar el reclamo para su reconocimiento.

Una consulta frecuente es en relación al cambio de titularidad de los servicios públicos. Sobre la obligación de la persona locataria de realizar el cambio de titularidad de los servicios públicos domiciliarios, plazos para su realización, en caso de deuda a quién corresponde abonar y si las Empresas de Servicios Públicos pueden negarse a realizar el cambio de titularidad o alta de servicio cuando se presenta una nueva persona inquilina para solicitarla.

Respecto de la Entrega de llaves y ante las crecientes consultas ingresadas debido a que inmobiliarias reclaman arreglos posterior a la fecha de finalización del contrato y entrega de llaves es que se recomendó a las personas inquilinas firmar un acta de entrega de llaves posterior a la entrega de la misma, con firma y aclaración de las partes donde se constate que el locador presta conformidad en cuanto a la entrega del inmueble y las condiciones en que se encuentra el mismo.

En cuanto a la Resolución anticipada del contrato y pago de multas y/o indemnizaciones (Art. 1217, 1218, 1219, 1220, 1221 Código Civil y Comercial de la Nación) se asesoró y recomendó en cuanto

a resolución anticipada con o sin causa, modos de notificar fehacientemente la resolución anticipada del contrato tanto por el locador como por el locatario, mes de depósito y cuando corresponde abonar indemnización.

Por el tema de Desalojos por falta de pago. Se brindó asesoramiento con respecto a desalojo por falta de pago, donde se informó que, ante la falta de pago de dos períodos consecutivos (Art 1218 Inc C del Código Civil y Comercial de la Nación) se puede intimar para que se desaloje el inmueble mediante notificación fehaciente y con respecto a este último se asesoró



en cuanto a modo de realizarlo.

Problemáticas de Acceso a la Vivienda y Ocupación:

En cumplimiento de la Declaración de Derechos Humanos Art. 25; Constitución de la Nación Argentina Art. 14 bis; Constitución de la Provincia de Córdoba Art. 58 y Carta Orgánica de la ciudad de Río Cuarto Art. 37 se establece el acceso a la vivienda digna, el Estado Nacional, Provincial y Municipal debe velar por el cumplimiento de este derecho y promover las condiciones necesarias para hacerlo efectivo, ejecutando políticas de vivienda, dentro de las funciones, el Estado debe garantizar y asistir a las familias sin recursos para facilitar el acceso a la vivienda propia.

En relación a este derecho, han ingresado a la Defensoría diferentes consultas, ante la imposibilidad económica de alquilar u obtener una vivienda, acceder a una garantía propietaria o desalojos (iniciado a través de carta documento solicitando la pronta desocupación del inmueble o sentencias de tribunales locales).

La Defensoría, en estos casos, remite notas a las diferentes áreas del gobierno municipal y provincial a los fines de garantizar la protección de los derechos de raigambre constitucional como es el acceso a la vivienda.

Se realizaron gestiones ante la **Subsecretaría de Hábitat** en cumplimiento del Decreto Reglamentario N° 2458/19 el cual promulga la Ordenanza N° 1089/19. Se solicitó por medio de nota la pronta intervención para solucionar los problemas habitacionales, sin recibir respuesta o gestión en beneficio de los solicitantes.

También ante la **Subsecretaría de Políticas Sociales y Desarrollo Social**, se solicita intervención en estos casos de emergencia habitacional, ante lo cual se brindó un subsidio monetario y un bono de compra mensual a los fines de colaborar con la superación de la situación.

Consultas por Declaratorias de Herederos y Sucesiones

Se realizaron 144 consultas sobre derechos y obligaciones de heredera/os, con res-

pecto a pagos de deudas de impuestos provinciales y municipales, estado de indivisión, investidura de la calidad de heredera/os, partición de la herencia y pasos iniciales para iniciar el trámite. Una de las consultas más frecuentes es cuando un/a heredero/a vive en un inmueble que se encuentra en estado de indivisión. Se informa también en cuanto a derechos de la/os heredera/os, pago de alquiler o venta del mismo. Modo de realizar la partición y porcentajes que le corresponde a cada heredera/o.

Consultas por Compraventa de Bienes Muebles e Inmuebles Registrables

Se asesoró en cuanto al proceso de venta de bienes muebles e inmuebles registrables, en específico, de inmuebles vendidos a través de boleto de compraventa. Informando que este documento privado firmado entre las partes contratantes no perfecciona la transmisión de dominio del inmueble y la obligación de realizar la Escritura Pública ante Escribano Público a los fines perfeccionar la titularidad registral del inmueble.

Consultas por cuestiones de Familia

Durante el transcurso del año 2023 se recibieron 71 consultas relacionadas con diferentes aspectos del **derecho de familia**, principalmente cómo iniciar un divorcio y efectos del mismo, alimentos, régimen comunicacional y cuidado personal. En estos casos, cuando no tienen medios para procurarse un letrado particular, se deriva a la Asesoría Letrada en turno.

Consultas y reclamos vinculados a Obras Públicas/ Privadas, Provinciales y/o Municipales.

En el transcurso del año 2023 se ingresaron y gestionaron reclamos por obras públicas que alteraban la tranquilidad de los vecinos, su vida cotidiana o perjudicaban en sus trabajos.

Se trató el caso de vecinas/os y comerciantes de Ruta 30 que, como consecuencia de la obra de doble vía que la Provincia de Córdoba junto con la Municipalidad de Río Cuarto

realizan, se vieron perjudicada/os e imposibilitada/os de realizar su trabajo en razón de que se realizaron cortes en varios tramos impidiendo el acceso por completo a sus comercios, se enviaron notas a las áreas municipales correspondientes a los fines de poner en conocimiento la situación y solicitando se tomen medidas.

También se iniciaron reclamos ante **Obras públicas** que como consecuencia de la falta de señalización, se registraron accidentes de tránsito. A través de nota se puso en conocimiento a las áreas municipales pertinentes a los fines de que tomen las medidas necesarias para resolverlo

Consultas por Discriminación

En el mes de septiembre del año 2023 se recibió un reclamo por discriminación a una persona con discapacidad, la cual posee Trastorno del Espectro Autista. La misma fue vulnerada en su derecho a realizar deportes en un Centro Público. Se enviaron notas a las áreas municipales correspondientes, realizando pedido de información y recomendación en cumplimiento de la **Ley N° 26.378 Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, la cual asegura el derecho a vivir una vida independiente, a la no discriminación y la obligación del Estado de asegurar la igualdad, respeto y no discriminación.

Sobre la Problemática de Accesibilidad de las Personas con Discapacidad

Se realizó un pedido de información a diferentes instituciones nacionales, provinciales y municipales en cuanto a la accesibilidad de sus espacios, a los fines del cumplimiento de la Ley N° 26.378 Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Ley N° 24.314 Sistema de Protección Integral de los Discapacitados. Entre ellas, la Secretaría de Obras Públicas y Privadas; Empresa estatal Correo Oficial de la República Argentina S.A; Empresa Provincial de Energía Eléctrica; Ecogas; y Rentas de la Provincia de Córdoba. Ante las respuestas y evaluación de cada una, se realizaron recomendaciones para cumplir con la normativa vigente.

Vulneración de derechos en Personas Adultas Mayores

Se recibieron muchas consultas en relación a las dificultades que genera digitalización de los trámites en diferentes dependencias tanto municipales como provinciales, como la gestión de cedulones, planes de pago, falta de entrega de facturas en formato papel, cambio de titularidad de servicios, altas y bajas. Por tal motivo se enviaron diferentes Recomendación a la Secretaría de Economía, a Rentas de la Provincia de Córdoba, y a las Empresas de Servicios Públicos Epec y Ecogas a los fines de solicitar que se pueda realizar la gestión de trámites de manera presencial para las personas que lo requieran, a los fines de disminuir la brecha digital y brindar atención a personas mayores que no tienen acceso a la tecnología, todo esto de acuerdo a la normativa vigente y en cumplimiento con Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores ratificada por la Ley N° 27.360 y Carta Iberoamericana de Principios y Derechos en los Entornos Digitales.

Datos:

Total de 905 Consultas y reclamos

Alquileres: 232 Consultas

Declaratorias de herederos y sucesiones: 144 Consultas

Cuestiones de Derecho de Familia: 71 Consultas

Otras (discriminación, discapacidad, administración pública, falta de atención, etc) : **458**

RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS COMUNITARIOS



Principal ODS con el que se alinea el área:

Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas

En esta área disponemos de ejes de trabajo con objetivos propios:

FACILITADORES COMUNITARIOS

OBJETIVOS GENERALES:

- Promover la Salud Social y la Convivencia Pacífica entre vecinas/os de los barrios de la ciudad de Río Cuarto.
- Desarrollar en cada barrio de la ciudad la formación de Facilitadores Comunitarios para la detección, gestión y transformación de conflictos comunitarios.
- Potenciar el trabajo en red optimizando los recursos existentes en el barrio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Capacitar a referentes comunitarios en la anticipación y gestión del conflicto, canales de derivación y en herramientas para una comunicación colaborativa.
- Formar en la detección y abordaje de situaciones de conflicto previniendo su escalada. Identificando las particularidades y los actores involucrados.
- Trabajar promoviendo la construcción de espacios de trabajo en red potenciando los recursos existentes con el fin de conocer e informar respecto de las instituciones en las que se realiza el abordaje de los conflictos.
- Generar acciones tendientes a propagar el empoderamiento personal y la participación ciudadana a través del trabajo cooperativo, desde una perspectiva de trabajo en red que permita conocer las implicancias del abordaje de los conflictos sociales complejos.
- Fomentar la convivencia pacífica y la corresponsabilidad en la participación de la gestión de sus diferencias mediante la participación de los ciudadanos en los asuntos colectivos, desde una visión positiva del conflicto.
- Contribuir en el fortalecimiento del tejido social como nexo con el Observatorio de Cohesión Social desde una perspectiva de justicia restaurativa.

Proyecto de Gestión de conflictos en la Comunidad Educativa y otros Ámbitos

Objetivo general

- Pacificar la convivencia social disminuyendo la conflictividad entre todos los actores de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, no docentes y familias).

Objetivos particulares:

- Aceptación de las diferencias.

- Fomentar el diálogo.
- Promover la escucha activa.
- Fomentar la modalidad colaborativa en los diferentes espacios de interacción.
- Colaborar en pacificar los ámbitos de convivencia tanto escolar como social (en especial intrafamiliar).
- Repensar la manera de enfocar las relaciones sociales creando vínculos sanos.

- Sensibilizar en valores tales como: empatía, solidaridad, respeto.
- Brindar herramientas para la resolución pacífica de conflictos.

En cuanto a casos receptados los objetivos que perseguimos son:

- Contribuir a través del diálogo y la comunicación pacífica a la resolución de conflictos entre personas.
- Promover la mediación como forma adecuada de resolución de conflictos.
- Procurar aprendizajes que puedan trasladarse a las personas para afrontar sus propios conflictos.

Se cambió el nombre y coordinación de área, pasó de llamarse Área de Mediación Comunitaria a llamarse **Área Resolución Alternativa de Conflictos Comunitarios**.

Coordinadora: Verónica Pipino.

Equipo del Área; Pilar Ghirardi, Milton Ramonda y Carlos Ruiz.

PROYECTO: FACILITADORES ESCOLARES.

Se comenzó con la Planificación del proyecto **Facilitadores Escolares**. Se realizaron reuniones con directivos del Instituto Ramón Menéndez Pidal, el Defensor Adjunto Cdr. Fabián Rolandi, Walter Torres y Área de Educación.

- Se realizaron entrevistas a docentes para participar del proyecto de Facilitadores Escolares (12 entrevistas): Cecilia Ramos Mejía, Florencia Brandoni, Alejandro Nato, Rasaura Paulero, Mónica Cornaglia, Karin Bogni, Irina Chausovsky, Patricia Arechaga, Marisel Segovia, Francisco Polop, Horacio Madini. Reunión en inspección.
- Reunión con mediadores para incluirlas al equipo de colaboración en el proyecto de facilitadores escolares.
- Reunión con Directivos del Instituto Superior Ramón Menéndez Pidal por proyecto de Facilitadores Escolares.
- Comunicación con docente intere-

sado en formación de Facilitadores Escolares. Reunión con mediadora para inclusión a equipo de proyecto de Facilitadores Escolares.

- Se realizan 2 (dos) reuniones con Defensor Adjunto, Walter Torres, Área de Educación y directivos de Menéndez Pidal para darle forma al proyecto de Facilitadores Escolares.
- Reunión con área capacitación para planificar capacitaciones anuales solicitadas por el Área.
- Comunicación con docentes del proyecto Facilitadores Escolares para la organización de cronograma.
- Organización tema inclusión laboral de Eloísa Fernández Lorio, coordinación con Área de Discapacidad.
- Se realiza reunión con Defensor Adjunto, Walter Torres y vice directora del Instituto Superior Ramón Menéndez Pidal para ultimar detalles sobre la presentación en el Ministerio de Educación de Córdoba.
- En el mes de marzo se viajó a Córdoba para la presentación de proyecto de Facilitadores Escolares al Ministerio de Educación para solicitar puntaje docente.
- En el mes de mayo se hizo la gestión con ISEP por seguimiento de trámite de Facilitadores Escolares.
- En el mes de junio, se nos realiza devolución de Programa de Facilitadores Escolares, solicitando una evaluación escrita que cumpla con los requisitos formales, lo cual se realiza y se envía, igualmente la actualización de bibliografía agregando los documentos publicados por la Dirección General de Desarrollo Curricular, Capacitación y Acompañamiento Institucional. Quedando las sugerencias realizadas completadas y quedando pendiente para el año próximo la posibilidad de aprobarnos puntaje docente.

A continuación, la respuesta recibida:

ANÁLISIS DE LA PROPUESTA: INTEGRANTES DEL EQUIPO TÉCNICO

RED PROVINCIAL DE FORMACIÓN DOCENTE CONTINUA

*Lic. Soledad Suárez Lic. Ana Silvia González
Miembro Programa Convivencia Escolar
Lic. Soledad Martínez
Coordinadora Programa Convivencia Escolar*

De la lectura de los currículos de los/as capacitadores/as, se evalúa que poseen antecedentes académicos y profesionales pertinentes para la instancia de formación docente y están relacionados con la temática del proyecto.

En términos generales, la propuesta se enmarca en las políticas educativas vigentes, recuperando normativas tales como las leyes de educación y protección de derechos tanto provinciales como nacionales, la Ley de educación sexual integral y la Ley nacional de promoción de la convivencia y el abordaje de la conflictividad social en las instituciones educativas. Además, se presentan como ejes transversales los DDHH y la perspectiva de género, así como los objetivos de desarrollo sustentable formulados por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

El impacto de la capacitación apunta a formar docentes como facilitadores en el abordaje de conflictos escolares, lo cual es congruente con los motivos que le dan origen. Desde este lugar, se valora la iniciativa local de propiciar una instancia de actualización que resulte accesible y sea una oportunidad de encontrar tiempos y espacios para generar procesos de diálogo en las instituciones educativas de

nivel primario y secundario del Gran Río Cuarto con el fin de mejorar la convivencia escolar en el marco de los Acuerdos Escolares desde una perspectiva de Derechos. Los contenidos se desarrollan en cinco módulos temáticos, a saber: 1) Las Infancias y las Juventudes desde la perspectiva de Derechos; 2) La Escuela como lugar para la Convivencia; 3) Herramientas para el abordaje de los conflictos; 4) La negociación y la mediación como abordajes de los conflictos escolares; 5) Recursos y Estrategias para el abordaje colaborativo. Y, en el anexo II, se incluyen los Recursos Didácticos a utilizar en cada uno de los módulos propuestos.

En cuanto a la bibliografía sugerida para los/as capacitandos/as se observa que sería necesario brindar bibliografía más actualizada acorde a los nuevos contextos, así como incluir la normativa vigente en relación a la construcción de los Acuerdos Escolares de Convivencia tanto del Nivel Primario como Secundario.

Se presenta en Anexo III el modelo de evaluación final, pero se observa que no cumple con los requisitos pautados por la Red para las instancias de evaluación finales.

SUGERENCIAS:

- Adecuar la instancia de evaluación final a los requisitos establecidos por la Red de individual, presencial y escrita.*
- Revisar la bibliografía acorde a los señalado en el presente informe. Se sugiere considerar los documentos publicados por la Dirección General de Desarrollo Curricular, Capacitación y Acompañamiento Institucional.*

DICTÁMEN:

En virtud de las consideraciones antes expuestas, salvo diferente criterio de la autoridad, el equipo técnico recomienda: **OBSERVAR** la propuesta de la entidad oferente y solicitar cumplimente lo sugerido y adecue el proyecto dentro de los 10 (diez) días hábiles a partir de la notificación del presente, de acuerdo a lo exigido en el marco de la normativa vigente: Resoluciones Ministeriales Nro. 1506/03, 76/07, 523/2008 y 398/11, y Decreto Nro. 1605/03, del Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba.

CORSÓDROMO:

Reunión con equipo técnico del área social de la Subsecretaría de Hábitat por tema corsódromo. La misma se genera ya que se solicita a la Defensoría del pueblo, intervención y acompañamiento.

Reunión con Defensor y Defensor Adjunto por caso corsódromo.

Reunión con Alejandro Nató por caso corsódromo con equipo de mediación para asesoramiento en cuanto a nuestra intervención en el caso. Sugiere que actuemos como veedores, colaborando en la organización y con presencia en las reuniones, que quienes tengan autoridad para la toma de decisiones sean los voceros, cuidando así el impacto que pueda

repercutir en el Centro de Mediación y Defensoría del Pueblo en caso de no acuerdo.

Comunicación con Subsecretario de Hábitat Pablo Berteá, por tema corsódromo, para planificar la reunión con vecinos.

Se solicitó el galpón blanco para reunión cosmódromo. fue otorgado.

En el mes de marzo se realiza la primera reunión por el tema cosmódromo, con la intervención de vecinos, trabajadores sociales y Subsecretario de Hábitat. Cantidad de participantes: 52 personas.

Organización de segunda reunión caso cosmódromo.

En el mes de mayo se llevó adelante la Tercera Reunión corsódromo (65 vecinos) junto al equipo de Subsecretaría de Hábitat y de Mediación Comunitaria.

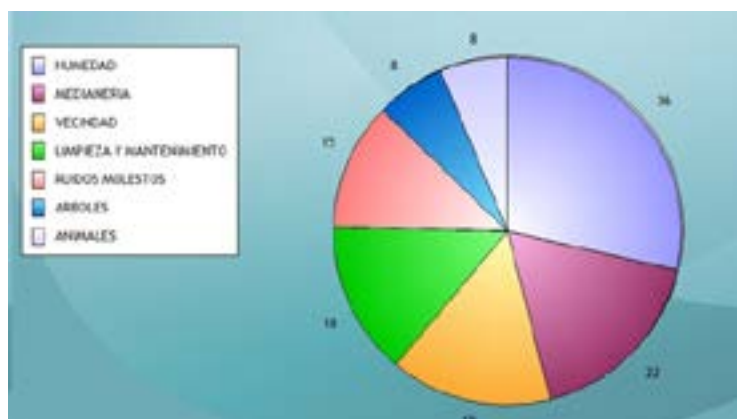
En la última reunión se cerró un acuerdo con los vecinos aceptando la propuesta de Hábitat.

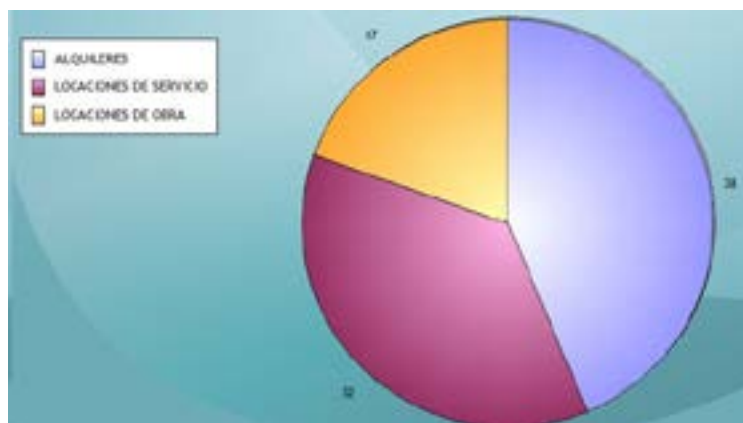
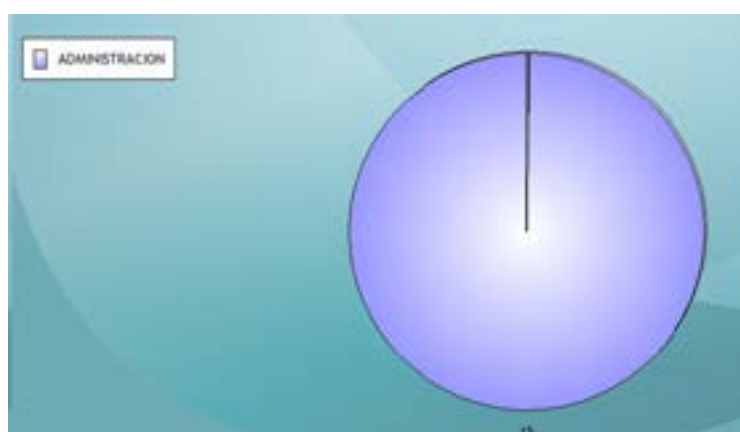
PROGRAMA FACILITADORES COMUNITARIOS NIVEL I Y NIVEL II

En el mes de marzo se hace la difu-

ESTADÍSTICAS ÁREA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS COMUNITARIOS 2023

Reclamos y Consultas del año 2023: Total 229.

CONVIVENCIA:

SERVICIOS**CONSORCIO.**

sión radial y por redes del curso Facilitadores Comunitarios nivel I.

En abril comienza el cursado de Facilitadores Comunitarios Nivel I. Colaboraron: Irina Chavsovsky, Karin Bogni, Mónica Cornaglia, Gabriela Magris y Alejandro Nató.

En el mes de abril fue invitada Irina Chausovsky, Coordinadora del Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de Paraná, para dar el tercer taller- Reunión virtual. Video de difusión con área prensa.

Quinto taller de Facilitadores Comunitarios con la participación de Karin Bogni, mediadora con especialidad en Programación Neurolingüística.

En el mes de junio se realizó un Taller dictado por Alejandro Nato denominado "Los Conflictos en el contexto social urbano" en el contexto del curso de Facilitadores Comunitarios y extendido a la comunidad. Se llevó a cabo el día 12/06/2023 en el Salón

Blanco otorgando 3 (tres) horas homologadas por la DIME para mediadores. 74 participantes.

En el mes de junio concluye el curso de Facilitadores Comunitarios Nivel I. con la aprobación de 11 cursantes, quienes se mostraron con compromiso social además de expresar su interés en realizar el nivel II para completar la formación.

Curso Facilitadores Comunitarios Nivel II

Se completa formulario de universidad barrial con propuesta para la formación de Facilitadores Comunitarios nivel II.

Reunión con la coordinadora de la Universidad Barrial para la organización del curso Facilitadores Comunitarios.

En el mes de agosto empezó el curso de Facilitadores Comunitarios Nivel II. Durante los encuentros se contó con la participación en un taller de la

abogada y mediadora Lucia de Carlo del área de Género por temática relacionada. Además, contamos con la participación de la iglesia San Pantaleón, quienes nos informaron acerca del funcionamiento de la Institución en el barrio. También nos visitó la rectora y nuevas autoridades del área de planeamiento institucional de la UNRC que con la finalidad de dar a conocer la continuidad del curso en un nuevo formato de trabajo. Se visitaron distintas instituciones de la ciudad, con el objetivo de conocerlas y generar articulación con el programa de facilitadores comunitarios II. El objetivo es que realizaran trabajo de campo en estos lugares. Se Visitó la Biblioteca Sarmiento y Biblioteca Santiago Coronel y la Iglesia San Pantaleón. Tuvimos muy buena aceptación en la comunidad. En el mes de diciembre se terminó el curso de Facilitadores Comunitarios nivel II con 21 personas aprobadas. Entrega de certificados a 31 Facilitadores Comunitarios. Nivel I y II en la Universidad Nacional De Río Cuarto.

Se realizaron 6 (seis) reuniones con Facilitadores Comunitarios post cursado, una reunión destinada a realizar devoluciones de trabajos integradores, otra para realizar visita a institución San Pantaleón, y las restantes para comenzar el armado de protocolo de intervención en territorio y presenciar acto de entrega de certificados en la UNRC.

CURSOS DE CAPACITACIÓN INTERNA PARA ÁREA MUNICIPAL DESDE NUESTRA ÁREA

Se realizó el curso para Área de Capacitación Municipal **FORTALECIENDO LOS EQUIPOS DE POLITICAS SOCIALES: MEDIACIÓN PARA AGENTES TERRITORIALES** (4 encuentros de 2

horas cada uno) 35 asistentes. Mes Abril

Segundo curso, dictado en el mes de Abril para Empleados Municipales. **FORTALECIENDO LOS EQUIPOS DE POLITICAS SOCIALES: MEDIACIÓN PARA AGENTES TERRITORIALES**

Formación organizada desde el área de Capacitación Municipal destinada a empleados municipales denominada ¿Y SI **CONVERSAMOS? MÓDULO: PERCEPCIONES**. 3 encuentros de 2 horas cada uno, con 35 asistentes durante el mes de mayo.

¿Y SI **CONVERSAMOS? MÓDULO: COMUNICACIÓN Y CONFLICTO**: 3 encuentros de 2 horas cada uno, 45 asistentes, en el mes de junio

¿Y SI **CONVERSAMOS? MÓDULO GESTIÓN DE EMOCIONES**: 3 encuentros de 2 horas cada uno, 31 asistentes, durante los meses de julio y agosto.

ARTICULACIÓN CON DISTINTAS ÁREAS DEL MUNICIPIO.

Reunión con área servicios públicos por tema limpieza y mantenimiento.

PARTICIPACIÓN DE NUESTRO EQUIPO EN DIFERENTES CAPACITACIONES EXTERNAS.



Capacitación en Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de

Paraná. 21 horas formación continua con la presencia de la mediadora Gabriela Rodríguez Querejazu, quien es referente de la mediación comunitaria a nivel nacional e internacional, haciendo una integración de temáticas de mediación con aportes de la bioenergética y el coaching.

CHARLAS - TALLERES -CONVERSATORIO

En el mes de junio se participó de la presentación del libro "Función Mediadora", Daniel Bustelo, organizado por Asociación Civil de Mediadores de Río Cuarto. Fundación Mediadores en Red. 06/07/08 de octubre.

En el mes de octubre participamos del Encuentro Anual en Vaquerías 2023: "De lo interno a lo externo: promover la generación de acciones concretas para la construcción de paz" organizada por la asociación civil Hablemos más y Fundación mediadores en Red 06/07/08 del mes de octubre.

Encuentro Vaquerías.

En el mes de noviembre se realizó actividades de capacitación, participó como Miembro integrante (Pilar Ghirardi) de la comisión evaluadora de Mediación en el Ministerio de Justicia de la Provincia de Cba. Participación en los Exámenes para la obtención de matrícula definitiva de Mediación en el Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba.

En el mes de Noviembre Pilar Ghirardi participó como disertante en el Taller "Mediación comunitaria con perspectiva en vulnerabilidades", destinado a aspirantes a obtener la matrícula en los exámenes de mediación de toda la provincia. (113 mediadores cursantes) en modalidad virtual.

Taller abierto **"Conectando Experiencias" Presentación de protocolo sobre el acceso a las personas mayores a la Sociedad Digital en Iberoamérica** en el marco del día de los Derechos Humanos. Disertante: José Yuni. Participaron más de 100 personas de diferentes ONGs, Facilitadores Comunitarios e instituciones varias.

PROGRAMA DERECHOS HUMANOS EN LAS PERSONAS MAYORES

En el mes de junio en conmemoración del día internacional de las personas mayores se realizó el día 15 de junio una mesa de Diálogo, invitando a todas las instituciones que trabajan por, para y con las Personas Mayores. Primera Mesa de diálogo. La reunión fue muy interesante, a partir de allí se comprometieron las instituciones a realizar una reunión por mes, siempre convocados desde la defensoría con el objetivo de articular acciones, realizar capacitaciones en pos de mejorar la calidad de vida de nuestros adultos. Se realizaron 6 encuentros desde junio hasta diciembre del 2023. Ronda de diálogo. Derechos



Humanos en las Personas Mayores
El 15 de junio del corriente año, con motivo del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, nos reunimos en la Defensoría del Pueblo, quien presidió la reunión fue el Defensor Dr. Ismael Rins. con diferentes instituciones que trabajan con Personas Mayores, entre ellas se encontraban:

- Lic. Liliana Tarditi. Coordinadora Espacio Iliá.
- Graciela Ragazzini. Pte. Grupo ALMA (ONG Alzheimer)
- Marcela Núñez/Susana Gonzales. Pte. Centro de Jub. Roberto Domínguez.
- Rosa Cattana. Miembro Fundadora Arrugas más, Arrugas Menos. Coordinadora observatorio DD. HH de la UNRC.
- Teresa Paccini. Vice Pte. Centro de Jubilados B.N. Lorena Dicomilo. Coordinadora Centro de Jub. B.N
- Dra. Silvia Rodríguez. Médica Psiquiatra. Residencias Geriátricas.
- Padre Carlos Juncos. Iglesia San Roque.
- Darío Peralta. Director ANSES.
- Lic. Carolina Garello. Coordinadora PEAM
- Pamela Tobar. Coordinadora ARI-PA. (PARKINSON)
- Paola Tejeda. CECIS (Mujeres Empresarias)
- Susana Verdugo. Comisión directiva Fundación Santiago Yuni.
- Néstor Formia. ATE
- Estela Donadio. Arrugas más, Arrugas menos.
- Laura Aimar. Fundación Villa Rabal.
- Ma. Esther Bustos de Mainardi Pte. de Edecop.
- Nadia Farhat. Pte. NADIA diabetes.
- Walter Torres. Mesa de la Diversidad.
- Pilar Ghirardi. Defensoría del

Pueblo.

- Carlos Ruiz. Defensoría del Pueblo.
- Miguel Leone. representante centro de Jubilados.
- Erika Grasgrubert. Tallerista

Se conversó sobre diferentes vulneraciones que afectan a este colectivo, la necesidad de avanzar en la construcción de una mesa de diálogo por los derechos de las Personas Mayores. y se acordó trabajar sobre estos ejes:

- 1- La digitalización como vulneración de derechos.
- 2- Violencia de género en la vejez.
- 3- Violencia Institucional.

La llamada "brecha digital" es así un nuevo rostro de la injusticia, el maltrato y la exclusión. La digitalización -en cualquiera de sus formas: bancaria, de las empresas de servicios y/o de los organismos del Estado- "excluye" a las personas adultas mayores. Las excluye de sus derechos y además las somete a un trato abusivo, injusto, indigno deshumanizado y humillante.

La falta de atención personalizada, la compulsión a la digitalización para cualquier trámite de la administración pública y de servicios acentúa una brecha digital que excluye y vulnera los derechos de las personas mayores, que ya de por sí son un colectivo vulnerable y vulnerabilizado. Las personas de mayor edad suelen enfrentar difíciles barreras para acceder y adoptar las tecnologías digitales en su vida cotidiana, presentan una mayor sensación de ansiedad y temor frente al mundo digital, y menor interés, a lo cual se suman problemas de discapacidad y salud que dificultan la manipulación de la tecnología, falta de oportunidades de aprendizaje y dificultades económicas.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores señala que "la persona mayor tiene los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas, y que estos derechos, incluido el de no verse sometida a discriminación

fundada en la edad ni a ningún tipo de violencia, dimanante de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano”.

El objeto de la Convención, como primer instrumento jurídicamente vinculante del mundo, es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

Es urgente transitar hacia una Digitalización con derechos.

En el contexto de la celebración del Día Mundial de toma de conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, el año pasado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) — en colaboración con el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (DAES), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), ONU MUJERES y con el apoyo de la Red Internacional para la Prevención del Maltrato a las Personas Mayores— publicó ***Combatir el maltrato de las personas mayores: cinco prioridades para la Década de las Naciones Unidas del envejecimiento saludable (2021-2030)***. El documento esboza las prioridades clave para prevenir y responder al maltrato de las personas mayores y, de este modo, contribuir a mejorar su salud, bienestar y dignidad.

- Combatir el edadismo;
- Generar más y mejores datos sobre la prevalencia y los factores de riesgo y protección;
- Desarrollar y ampliar soluciones rentables;
- Realizar inversiones para abordar el problema; y
- Recaudar fondos para abordar el problema.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el «maltrato de las personas mayores» como un acto único o repetido que causa daño o sufrimiento a una persona

mayor, así como la falta de medidas apropiadas para evitarlo, que se produce en el marco de una relación basada en la confianza. Puede ocurrir en entornos comunitarios o institucionales y adoptar muchas formas, como abuso físico, psicológico, financiero/material, sexual y desatención. La OMS hace referencia a que 1 (una) de cada 6 (seis) personas de 60 años o más, sufre alguna situación de maltrato en la comunidad cada año. Este tipo de violencia constituye una violación de los derechos humanos y puede manifestarse en forma de maltrato físico, sexual, psicológico o emocional; maltrato por razones económicas o materiales; abandono; desatención; y del menoscabo grave de la dignidad y el respeto.

“La violencia de género no desaparece con la edad, pero a menudo pasa desapercibida y no se denuncia debido a las lagunas en la recopilación de pruebas. La violencia contra las mujeres mayores es el resultado de una discriminación y desigualdad estructural y arraigada basada en la intersección de sexo, género y edad. Impide que las mujeres mayores en toda su diversidad disfruten de sus derechos y libertades en igualdad de condiciones”

Así lo indicaron, el día 14 de junio 2023, en una Declaración Conjunta, los expertos en derechos humanos de Naciones Unidas. En la misma, urgen a los Estados a generar información confiable en torno a la violencia basada en género que experimentan las personas mayores y su impacto en las violaciones de sus derechos humanos.

La discriminación por edad (“edadismo”) contribuye al aumento del riesgo de violencia y abuso que enfrentan las mujeres mayores, especialmente aquellas con discapacidades, incluidos el abuso y la violencia físicos, psicológicos, verbales y económico, así como el aislamiento social y la exclusión. Asimismo, existe una ausencia general de datos sobre la violencia de género contra mujeres mayores lesbianas, bisexuales, transgénero e intersexuales. Si bien hay algunos datos sobre personas mayores de diversas orientaciones sexuales e identidades de género, estas estadísticas a menudo no están desagregadas por sexo,

género, dejando a estas mujeres mayores completamente invisibilizadas.

Acciones que se llevaron adelante en el segundo semestre 2023

Desde la Defensoría del Pueblo se elaboró la resolución mediante la cual se creó el programa de promoción de Derechos Humanos en Personas Mayores que brinda el marco institucional al trabajo realizado (Res. Defensoría del Pueblo Nro. 1852/23). Se realizaron gestiones ante el Concejo Deliberante relacionadas a la Ordenanza 570/23 sobre domicilio electrónico para notificaciones no habiéndose logrado el resultado deseado.

Se presentó al Concejo Deliberante una solicitud de adhesión al Proyecto de Ley de "Eliminación de todas las formas de Discriminación por Edad" presentada a la **Cámara de Diputados de la Nación**

por la diputada Anahí Costa. Lo cual fue aprobado por el Concejo Deliberante (Ordenanza 521/23).

Se realizaron distintas charlas-debates con reconocidos disertantes a nivel nacional sobre temáticas vinculadas a salud mental de las personas mayores y sobre digitalización como derecho humano.

Exposición fotográfica sobre los cuerpos no hegemónicos de mujeres mayores.

Consideramos que el trabajo realizado ha sido intenso ya que debiéramos incluir como tarea ejecutada la organización y sostenimiento del propio grupo. Si bien la enumeración de las actividades realizadas pareciera no ser abundante, el trabajo sostenido y consensuado entre todas las organizaciones e instituciones participantes conlleva a una importante fortaleza adicional.

El año 2024 nos encontrará organizados y entusiasmados con este trabajo colectivo que venimos realizando, con una agenda consensuada y algunas propuestas concretas para trabajar, lo cual nos lleva a pensar que será un año productivo y de avances necesarios en el cumplimiento de los derechos humanos de las personas mayores.

Programa de Promoción de los DDHH en Personas Mayores (Res.185/23)

Objetivos.

El presente programa tiene como finalidad principal la generación de un espacio permanente de diálogo inter institucional entre las diferentes organizaciones de la sociedad civil, como así también con las instituciones de orden públicas y privadas en la ciudad de Río Cuarto y la Provincia de Córdoba.

La realidad de las personas mayores en el contexto actual, trae aparejada la necesaria vinculación de los diferentes organismos y



extractos de la sociedad en todos sus niveles, nacional, provincial y municipal. Aquí es importante la intervención en el orden social, económico, cultural, político, etc.

Acciones

El presente programa tiende a garantizar el cumplimiento permanente de la Convención Interamericana de los Derechos de las Personas Mayores, en lograr que estas personas disfruten de sus derechos y libertades en igualdad de condiciones y se integren en el ámbito social en su vida cotidiana.

Se busca que las Personas Mayores encuentren en esta nueva etapa de sus vidas un disfrute pleno de sus acciones, con independencia y autonomía, participando de manera activa en los diferentes ámbitos económicos, culturales, sociales y políticos. La vejez es un aspecto característico, que es parte de la vida que experimentan este grupo de personas, el cual posee un alto contenido de vivencias, experiencias y contribuciones valiosas para ser aportadas y contribuidas a la sociedad en general.

El Estado Municipal en su carta orgánica establece para los Adultos Mayores el acompañamiento y la protección de este sector de la sociedad, manifestando su preocupación permanente y para ello poniendo a disposición programas de esparcimientos y actividades para este grupo de personas.

El Estado Provincial consagra en su constitución, que el estado, la familia y la sociedad procuran la protección de las personas adultas mayores y su integración social y cultural, tendiendo a que desarrollen tareas de creación libre, de realización y de servicio a la sociedad.

La Constitución Nacional establece de manera clara y contundente la jerarquía constitucional que le reviste a la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores - CIDHPM.

La Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, es un pilar fundamental y de referencia para cumplir con sus diferentes principios, que rigen a la misma.

Es de destacar que la Convención Interamericana de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la obligación de eliminar todas las formas de discriminación, en particular, la discriminación por motivos de edad.

Los principios emanados desde la Convención Internacional de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, buscan y persiguen mejoras en la calidad de vida de los Adultos Mayores, en esta etapa de sus vidas, en la cual se considera que surge desde los 60 años en adelante, a excepción que la Ley de cada país fije otra base etaria. Cabe destacar y mencionar algunos de los principios de la Convención:

- La promoción y defensa de los derechos humanos y libertades;
- La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo;
- La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor;
- La participación, integración e inclusión en la sociedad,
- El buen trato y la atención preferencial;
- La responsabilidad del Estado y participación familiar y de la comunidad en la integración de la persona mayor, así como en su cuidado y atención, de acuerdo con su legislación interna.

Por último, es dable destacar que este programa y sus acciones se orientan a la Promoción de los Derechos Humanos de las Personas Mayores en todos los estamentos de la sociedad en general.

ARTICULACIÓN ÁREA DEFENSORÍA: EDUCACIÓN Y MEDIACIÓN ESCOLAR.

Demanda de intervención de **Escuela Quechalén**, por situación de conflicto desencadenada en la institución. Se realiza intervención conjunta con área de Educa-

ción, en primer lugar, entrevista con directora con quien diseñamos y planificamos la modalidad de trabajo.

Intervención en situación de conflicto en Escuela Quechalén, se realizaron 4 (cuatro) reuniones con participantes directas y un taller en el curso acerca de la función de las percepciones en las situaciones de conflicto. Participaron 18 estudiantes y 2 docentes.

TRABAJO CON MEDIADORES CON MATRÍCULAS PROVISORIAS

Reunión con mediadoras practican-tes, el objetivo fue presentar el nuevo equipo de trabajo y reflexionar en cuanto a las prácticas comunitarias.

PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE ONGs

En el mes de septiembre se organizó un encuentro organizado por la Defensoría, con distintas ONG's de nuestra ciudad. para conocer el trabajo de cada una y empezar a trabajar con ellas.

A partir del mes de Julio del corriente año 2023 se iniciaron tareas de planificación, preparación y proyección, necesarias para la organización y puesta en funcionamiento del Programa de Fortalecimiento de ONG's desde el área de Resolución Alternativa de Conflictos Comunitarios, con la finalidad de conocer las ONGs que existen en nuestra ciudad y vincular entre sí, con nuestra institución, y coordinar actividades para que pudiéramos interactuar.

La primera etapa fue tratar de conseguir algún padrón de ONGs donde estuvieran asentadas y empezar a tomar contacto con ellas. Fue y es un trabajo prácticamente artesanal, ya que el municipio no cuenta con un padrón actualizado de las mismas. El padrón que encontramos es viejo y allí no refleja la realidad de las ONGs de nuestra Ciudad, muchas ya no existen, otras no tienen datos y muchas son nuevas.

Comenzamos a hacer nuestro propio padrón, se trabajó para establecer contacto, conocer autoridades, espacios físicos en los que las organizaciones desarrollan sus actividades, visitando personalmente cada una de ellas, comunicando la idea, establecien-

do un vínculo y proponiendo el inicio de un camino a compartir.

La recepción de la idea no sólo fue buena, si no que se enriqueció a partir del aporte de cada una, especialmente al imaginar que se podría producir un intercambio que beneficiaría a todos.

Con toda la información a disposición, se proyectó un primer encuentro que se llevó a cabo el día 18 de septiembre, en el auditorio del Hotel Menossi, en celebración de los 40 Años de Democracia.

Para el evento, las instituciones invitadas a participar fueron la que, a continuación, se detallan:

Jornada de Fortalecimiento Comunitario para ONGs en el marco de los 40 años de Democracia

Asoc. Civil No Estarán Solos Silvia Urquiza

Asoc. Argentina de Padres de Autistas Apadea Silvia Urquiza

Asoc. Civil A Defensa Animal Rosario Zarazaga

Mesa de la Diversidad Walter Torres

Centro Ayuda Al Suicida Beatriz Russo, Ana Maria Lobos

Lalcec Analía Bruera

Fundación Una Familia a la Vez Miriam Acosta de Ferraro

Mesa De Gestión Cic Barrio Obreiro Alejandra Giupponi

Mujeres Transformando Barrios Isabel Guiñazu

Masculinidades Trans Río Cuarto Ignacio Gómez

Asoc. Civil Amigos de la Fundación Leloir para la Investigación Contra El Cáncer A.F.U.L.I.C Cecilia Vega

Sedronar Río Cuarto Adrián Avalos, Verónica Delgado

Asoc. Civil Damas Salesianas Centro San Juan Bosco Evelia Quiroga

Asoc. Civil de Padres con Hijos con Síndrome de Down Río Cuarto Asdric

Asociacion Cooperativa Todos Juntos Marisa Morales

Fundación Nutrir La Esperanza - Centro Conin Río Cuarto Claudio Perez, Gustavo Ferreiro

Fundación Proyecto Cambio Daniel / Solange

Narcóticos Anónimos Río Cuarto Emanuel Pereyra

Granja Siquem / Cooperativa La Soberana Patricia Barrera

Fundación Banco de Alimentos Río Cuarto Lilians Terrier

Arrugas Más Arrugas Menos Nancy Kvitca

Granja de Ideas Gestión Cultural Cooperativa Ivon Tessio, Verónica Troisi

Centro Corazón Alejandro Cabrera

Asoc. de lucha contra el Mal de Alzheimer Graciela de Ragazzini

Asoc. Riocuartense de Parkinson Aripa Pamela Tobar

Centro Cristiano Nueva Vida Maria Elena Arias

Comunidad San Pantaleón Hogar de Cristo Marcos Amaya-Monica Aranguéz

Proyecto Ángel Carlota Arregui

Fundación Santiago Yuni Susana Verdugo

Fundación Nuevo Hospital Casa Lubetkin

Fundación 21 Sueños

Trenzar Lazos. Realizan pelucas para pacientes oncológicos.

Centro De Jubilados San Martín

Facilitadores Comunitarios.

Consejo Económico y Social.

Cooperativa de Trabajadores del Ambiente

Asociación Civil Acompañando la Vida.

En dicho encuentro se entregó una pequeña encuesta para obtener algunos datos específicos, que será de utilidad para luego diseñar estrategias de trabajos, como por ejemplo capacitaciones, asesoramientos y actividades entre todas las ONGs y la Defensoría.

También tras la jornada del 18 de septiembre, se habilitó un canal de comunicación,

entre la Defensoría y las organizaciones, logrando que, a partir de compartir información, pudiesen acompañarse en sus inquietudes, dudas y proyectos.

El 10 de octubre se realizó una charla -taller en conmemoración del 1ro. de octubre *Día Internacional de las personas Mayores* y el 10 de octubre *Día Internacional de la Salud Mental*. Destinados a las instituciones de personas mayores, ONGs, facilitadores comunitarios y público en general. Los disertantes fueron Sol Rodríguez Maiztegui comunicadora social y gerontóloga. Charla *"Bienestar y envejecimiento en el siglo de la longevidad"*. Lic. Gustavo Rodríguez, Lic. en Psicología. Charla *"Salud Mental en los Jóvenes: efecto post pandemia"* y Rosa Cattana, coordinadora del observatorio de Derechos Humanos de la UNRC, presentando su muestra artística *"Viejas Lindas"*

Por la tarde participamos del taller ofrecido por la UNRC, disertante Sol Rodríguez Miztegui. La Gerocomunicación en el siglo del envejecimiento poblacional.

El día 16 de noviembre, se realizó en la Defensoría, un conversatorio al que llamamos *"Se hace camino al andar"*, espacio compartido con el equipo del *"Programa Facilitadores Comunitarios II"* quienes, transcurriendo la instancia final de la capacitación, pudieron conocer en profundidad las actividades que llevan adelante las ONGs, las cuales podrían convertirse potencialmente en el ámbito para desarrollar los conocimientos adquiridos.

Al mismo tiempo, las ONG's destacaron la importancia de la formación de los facilitadores, como recursos humanos que cuenta la Defensoría y la predisposición de los facilitadores como el interés puesto de manifiesto por conocer objetivos y tareas desarrolladas por cada una de ellas.

A partir de esta instancia de encuentro, se procedió a crear un esquema gráfico para conocer cuáles han sido las interacciones que se han generado entre ellas, permitiendo al equipo de la Defensoría, conocer los avances en la relación entre las organizaciones.

Finalmente, se trabajó en el cronograma inicial para desarrollar en el primer semestre del año 2024 la realización de una Muestra Colectiva de ONGs, destinada a ir al encuentro de la ciudadanía.

Actividades en conjunto con área de Educación:

- Dos Talleres de *Promoción del Diálogo* en Ipem 203 Dr. Juan Bautista Di-chiara (60 estudiantes)
- Intervención en otra situación de conflicto entre alumnas a solicitud de la Directora Cecilia Baigorria. Se realizan dos reuniones de mediación, una de manera privada con cada una y otra conjunta en Escuela Quechalén.
- Taller de prevención para el Área de Educación en PIT de San Pantaleón Banda Norte sobre *Promoción del Diálogo* (20 estudiantes, 4 docentes y 1 coordinador).
- Taller para estudiantes de quinto año Escuela Quechalén *Promoción del Diálogo* (18 estudiantes, 1 docente).
- Presencia en acto de fin de año en Escuela Quechalén donde se nos realiza reconocimiento por nuestra intervención.

En el mes de Diciembre Recibimiento de certificación de la Diplomatura en "**Mediación Comunitaria Herramientas para un abordaje con perspectiva de Vulnerabilidades**", llevada a cabo en la Defensoría del Pueblo de Córdoba y Universidad de Villa María, la cual es considerada una Especialidad por la Dirección de Mediación.

La modalidad de cursado fue mixta y con una carga horaria total de 100 horas. La diplomatura tiene un Programa analítico organizado en 8 Módulos teórico prácticos. 2 módulos transversales (A y B). Espacio de integración de los contenidos aprendidos en los módulos anteriores con el fin de realizar el trabajo final. Para completar el curso se realiza la entrega de propuesta de trabajo final, un foro general de consultas y

la tutoría grupal.

ANEXO 1

Programa Facilitadores Comunitarios: Nivel 1 y 2

Objetivos Generales:

1. Promover la salud social y la convivencia pacífica.
2. Desarrollar en cada barrio de la ciudad la formación de Facilitadores Comunitarios para la detección, gestión y transformación de conflictos comunitarios.
3. Potenciar el trabajo en red optimizando los recursos existentes en el barrio.

Objetivos Específicos:

- 1- Capacitar a referentes comunitarios en la anticipación y gestión del conflicto y canales de derivación
- 2- Capacitarme en herramientas para una comunicación colaborativa.
- 3- Detectar y actuar a tiempo en situaciones de conflicto previniendo su escalada.
- 4- Conocer los canales para acceder a las posibles ayudas que las personas necesitan a corto plazo.
- 5- Detectar las particularidades de cada situación de conflicto y los actores involucrados.
- 6- Conocer e Informar respecto de las instituciones en las que se realiza el abordaje de los conflictos.
- 7- Promover la construcción de espacios de trabajo en red potenciando los recursos existentes.
- 8- Fomentar el empoderamiento personal y la participación ciudadana a través del trabajo cooperativo.
- 9- Conocer las implicancias del abordaje de los conflictos sociales complejos.
- 10-Fomentar la convivencia pacífica y la corresponsabilidad en la participación de la gestión de sus diferencias.
- 11-Promover la participación de las per-

sonas en los asuntos colectivos, desde una visión positiva del conflicto

12-Fortalecer el tejido social como nexo con **Observatorio de Cohesión Social** desde una perspectiva de justicia restaurativa.

Fundamentación teórica:

“Salud Social es la capacidad de contribuir a elevar la calidad de vida de los individuos, grupos, comunidades mediante el desarrollo de valores, habilidades y actitudes responsables, pacíficas y solidarias basados en la libertad, el respeto, la búsqueda de entendimiento por medio del diálogo y la colaboración”

Gabriela Rodríguez Querejazu

La **Mediación Comunitaria** es mucho más que la atención del conflicto, exige una actitud educadora y extensiva a la comunidad. Educar para la convivencia, prevención, tratamiento del conflicto y el fortalecimiento individual, grupal y comunitario. Esta tarea educativa y mediadora contribuye a que las personas puedan aprender habilidades para la comunicación y la gestión saludable de conflictos. Con educación de calidad, continua y supervisada, se garantiza aportar a la sociedad personas comprometidas con la comunidad, que sepan gestionar los conflictos de manera colaborativa y pacífica, detectarlos a tiempo, prevenir la escalada, enmarcados en la cultura de la paz y la no violencia, tal como se señala en la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de la Paz de la ONU A/RES/53/243. La misma, en su Art. 1 menciona que una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

- a- El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación.
- b- El respeto pleno de los principios de soberanía e integridad territorial.
- c- El respeto pleno y la promoción de to-

dos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

d- El compromiso con el arreglo pacífico de conflictos

e- Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presentes y futuras.

f- El respeto y la promoción del derecho al desarrollo.

g- El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres.

h- El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información.

i- La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca la paz.

Es fundamental reconocer la importancia de la presencia de actores sociales capacitados en detección, gestión y transformación de conflictos sociales. Canalizadores de demandas y con posibilidades de proporcionar respuestas confiables y pertinentes. Siendo vehículo y fuente de información adecuada y oportuna o, en caso de que se necesite, canalizar a quien se la pueda ofrecer. Evitando que la gente circule de un lado a otro en búsqueda de soluciones lo cual desgasta y se corre el riesgo de que se queden en el camino por no conocer los canales adecuados, siendo que están a disposición.

Es vital la necesidad de potenciar el trabajo en red para optimizar recursos, y ser supervisados en la tarea. Además de ser puente y nexo del **Observatorio de la Cohesión Social**.

El presente programa es sustentable en el tiempo con proyección a todos los barrios de la ciudad de Río Cuarto y zona. Además, brinda la posibilidad de realizar prácticas y enriquecerse con las distintas

miradas de quienes participen supervisando. Tanto a nivel nacional como internacional. Se agrega el monitoreo permanente de las acciones llevadas a cabo quien lleve el hilo conductor del proceso.

Los facilitadores comunitarios son fuente y canal de conocimiento de las dinámicas barriales y nexos del observatorio. Hay que ir al territorio, observar, escuchar y preguntar “in situ”. En el lugar las cosas se ven distintas. La mediación comunitaria trabaja para la comunidad, para la común unidad y en lo posible en la comunidad. Y la oportunidad de formar a gente de la comunidad en estas temáticas nutren personalmente y socialmente se vuelve a favor de la buena convivencia.

Contribuye a generar dispositivos adecuados, empoderamiento personal y co-

munitario, comprometiéndose en la corresponsabilidad social. Trabaja la sensibilización en pos del diálogo y la convivencia ciudadana. Se trata de tres procesos que se dan de manera simultánea: difusión, educación y prácticas. Supone transitar el cambio de paradigma desde los patrones de violencia a la cooperación para resolver conflictos a través del diálogo, respeto, compromiso y coadyuva en la superación personal.

La paz no es una abstracción, necesita de actores implicados y comprometidos. Este proyecto viabiliza formar hacedores de paz social.

Ejes de la capacitación:

- Sumar a la capacitación a facilitadores formados años anteriores, para contar su experiencia y para participar activamente en la formación.
- Sumar e invitar personas expertas en Mediación Comunitaria a nivel nacional e internacional para intercambiar experiencias y conocer cómo se trabaja en otros lugares.
- Darle continuidad y seguimiento al curso, co-construyendo los espacios de formación en base a intereses y necesidades de las y los participantes.
- Realizar prácticas supervisadas
- Generar espacios de escucha colectiva y co-construcción de estrategias de acción.
- Promover el trabajo en red y consolidar articulación con referentes de la comunidad. Facilitar encuentros presenciales y/o virtuales con referentes de instituciones/organizaciones barriales.
- Ser canales y nexos con el **Observatorio de Cohesión Social** y la posibilidad de realizar intercambios con el equipo.

Metodología:

- Teoría y práctica con intercambios permanentes.
- Espacios de escucha colectiva,



- invitados especiales.
- Juego de roles, casos prácticos y/o videos para analizar y reflexionar en conjunto.
- Evaluaciones de proceso y finales. Reuniones de equipo para ir evaluando los procesos.

Mixto: presencial y virtual en el mismo espacio físico, esto último garantiza conectividad y reflexión conjunta posterior.

Contenidos Nivel 1:

- Conflicto, conflictos sociales.
- Comunicación, escucha activa, observar sin interpretar, pedidos.
- Emociones, prejuicios. Identificar sentimientos.
- Métodos adecuados para la gestión de conflictos: Negociación / Mediación. Haciendo hincapié en el rol de facilitador.
- Articulación/redes/ Observatorio de Cohesión Social.

Contenidos Nivel 2:

- Repaso y profundización de contenidos brindados en el nivel 1
- Conflicto, conflictos sociales.
- Comunicación, escucha activa, observar sin interpretar, pedidos.
- Emociones, prejuicios, Identificar sentimientos.
- Métodos adecuados para la gestión de conflictos: Negociación / Mediación. Haciendo hincapié en el rol de facilitador.
- Articulación/redes/ Observatorio de Cohesión Social.
- Simulacro de situaciones reales en talleres vivenciales
- Prácticas supervisadas en territorio

Instancias de Evaluación:

1. De proceso, en el que se valorará la participación y la internalización de contenidos, haciendo hincapié en el

perfil que debe tener un facilitador de la comunicación.

2. Final, a través de un trabajo práctico integrador de contenidos de manera grupal. Que implique conocimiento teórico integrado, análisis y reflexión.

Cronograma y Duración: 30 horas en total. 8 encuentros de 3:00 hs. Agosto/Noviembre.

Espacio físico: Hotel Menossi

Recursos Humanos: A determinar.

Recursos Materiales: proyector, afiches, fibrones, fotocopias (armar nuevo manual), computadora, pizarra, borrador, hojas.

Certificación: Universidad Nacional de Río Cuarto / Defensoría del Pueblo de Río Cuarto.

El Nivel I del curso de Facilitadores Comunitarios, contó con la colaboración de mediadores renombrados participantes de centros de mediación comunitaria del país, quienes nos brindaron su visión y ampliaron nuestra perspectiva de trabajo en comunidad.

Por primera vez, y a pedido de Facilitadores Comunitarios que completaron el nivel I, se llevó a cabo el nivel II. Este desafío se logró con creces, ya que por primera vez se proyecta acompañar a los Facilitadores en terreno, armando un protocolo de trabajo y monitoreando las tareas que lleven a cabo en instituciones barriales, cerca de las personas, detectando situaciones de conflicto y canalizándolas de maneras adecuadas y oportunas. Este trabajo lleva tiempo y consensos, donde la Defensoría del Pueblo avala este nexo que se produce entre las personas y la institución Defensoría.

Durante este curso pudimos realizar prácticas cuidadas y hacer un acercamiento a una organización barrial consolidada como el Hogar de Cristo en San Pantaleón, ubi-

cada en Banda Norte, donde experimentamos lo que implica el trabajo comunitario organizado.

Sentires de los participantes que cursaron:

Claudia:

“Una experiencia única, ver los cambios de cada uno, con cada herramienta que nos daban para nosotros mismos, para nuestra familia, y para llevarlo a la sociedad, en el lugar donde nos encontramos, con la escucha activa e impartir la paz, en donde está el conflicto por supuesto”

Cecilia:

“En lo personal recibí muchas herramientas para aplicarlas en la vida personal, en el trabajo y para la vida social y el aporte de las experiencias de los compañer@s me enriqueció mucho más la visión de lo que significa ser un facilitador. La segunda etapa me abrió la visión de cómo se puede aplicar las herramientas de los facilitadores, cómo con pequeños aportes se pueden lograr grandes resultados. Empatía, escucha activa y el despojo de los prejuicios son las grandes herramientas que me transmitieron como base fundamental para abordar cualquier situación. Gracias.... gracias... gracias...”

María Gabriela:

En la segunda etapa me tocó conocer personas fantásticas. También por otro lado me sirvió para ampliar mis conocimientos. Aplicarlos en la vida cotidiana y en mi trabajo. Sé que falta más que con ayuda de todos los formadores lo conseguiremos. Un hasta luego y a seguir capacitándonos....

Ignacio:

“Esta segunda etapa, tanto casi como la primera, generé en mis transformaciones muy profundas, la forma de ver y percibir a un otro, poder visualizar más allá de un conflicto y tomarlo como punto de partida para una nueva oportunidad, entendiendo que quienes están involucrados son personas con historias que muestran vulnerabilidades que hay que abordar con mu-

cho cuidado. Fue una instancia de mucho aprendizaje individual y colectivo y un espacio donde conocí y reafirme vínculos con personas que se siente lindo tenerlas cerca. Estoy muy agradecido con los profesores, mostraron su parte más humana y desde ese lugar nos formaron para tomar este compromiso con mucho amor y respeto”.

Rosana:

“La segunda etapa aportó conocimientos y cómo aplicarlos de acuerdo a su idiosincrasia de los territorios, aprender a trabajar en equipo y las herramientas obtenidas son de gran ayuda para seguir en los espacios construyendo paz”

Pablo:

“La verdad que fue un grupo de facilitadores con gran compromiso a aprender a compartir y aprender a afrontar cada problemática que se presenta en la vida de cada uno. Para mi facilitador 1 fue el principio de un cambio en lo personal...porque llegue para aprender a desenvolverme para atender a personas en mi trabajo, y facilitador 2 me terminó de enseñar y dar diferentes tipos de herramientas para seguir aprendiendo...más que agradecido con cada uno de ustedes, a la Defensoría por formar un gran equipo...porque lo que hacemos es trabajar y aprender día a día en equipo... desde ya gracias totales a todos”

Edgard:

“Para mí el nivel 2 fue poner en práctica las herramientas brindadas en el nivel 1 y a la vez desarrollar más conocimientos a la hora de tener que cumplir el rol de FACILITADORES; a través de la ESCUCHA, EMPATÍA, TRANSFORMACIÓN, etc. También aprender a trabajar en equipo, con diversos objetivos, protocolos y con diversas situaciones de conflictos de la vida cotidiana. Asimismo, poder incorporar todo el aprendizaje a mi vida misma para poder tener autocrítica, autocontrol, poder ser una mejor persona y ayudar en la sociedad para un mejor futuro. ¡Obviamente agradezco la oportunidad de haberme dejado ser parte de estos dos hermosos grupos (Nivel I - II)

¡Y de poder conocer y compartir toda esta formación con grandes personas y seres humanos con gigantes corazones, gracias!!

Claudia:

“Creo que en mi caso me brindó un panorama amplio dónde coexistimos diferentes personas con formaciones distintas y que supimos darnos el espacio que cada uno necesito para poder aprender no solo en lo académico sino también en lo personal y afectivo. Agradezco a Dios por cada uno de ustedes. Creo que el grupo de facilitadores va a ser de mucha colaboración para muchas personas que necesitan a alguien que los escuche y vea su necesidad”.

Paola:

“Cómo lo dije en la primera parte de mi formación como facilitadora comunitaria, lo llevo en la sangre, y así muchas veces me decían no seas metida, deja que vaya otro, que sabes vos, y muchas cosas más que la sociedad decía. Hoy una vez más y con una excelente formación que tuve puedo decir SOY FACILITADORA COMUNITARIA y tener conocimientos y avales es muy bueno que la sociedad sepa que existimos y para qué. Gracias a la Defensoría del Pueblo y a todos los idóneos en la materia por todos los conocimientos que nos brindaron”

Leonardo:

“En lo personal considero el curso como un espacio de formación entre lo que se lee teóricamente y la práctica que se realiza en el lugar de trabajo. Las herramientas que brinda para poner en práctica con las situaciones conflictivas que podemos afrontar entender que nuestro aporte debe ser muy importante para trabajar en nuestros espacios/barrios o donde nos toque también nos afrontará a la realidad que abordemos. Sigamos por muchos aprendizajes más siempre poniendo el cuerpo, la cabeza y el corazón”.



SERVICIOS PÚBLICOS



Principal ODS con el que se alinea el área:

- **ODS Agua limpia y saneamiento**
- **ODS 7** Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todas y todos.
- **ODS 11** Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

OBJETIVOS:

- Informar y asesorar a las personas que reclaman sobre sus derechos en relación a los servicios públicos (energía, gas, agua, barrido, limpieza, espacios verdes, arbolado público, etc.)
- Asesorar y acompañar en los reclamos cuando sus derechos han sido afectados y/o vulnerados.

EJES DE TRABAJO:

- En el área de Servicios Públicos se abordan problemáticas y reclamos vinculados a la deficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios, como también los reclamos vinculados con deficiencias en dependencias del Estado, como AFIP y Rentas de la Provincia.
- Participamos también de charlas y talleres para brindar conocimientos a la ciudadanía sobre cuestiones vinculadas a los servicios públicos.
- Otro de nuestros ejes de acción es la puesta en agenda de los temas que más afectan a la gente. La tarea del área no se limita a la gestión para la solución de problemas, sino que se busca actuar como un verdadero ente de control y para ello se recurre

a diversas herramientas para poner en conocimiento del gobierno municipal y de la comunidad los principales problemas de la ciudad. En esta área de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto se brinda información y se instruye a las/os vecinas/os sobre la metodología de los distintos servicios públicos, su funcionamiento, consumo y facturación.

Esto permite un mayor y mejor control tanto de las persona usuarias, como de las empresas. De ser necesario, también se gestionan reclamos por diferentes motivos. Muchas empresas no cumplen, deniegan y/o demoran las prestaciones de sus servicios; sin información clara y precisa, generando trastornos y malestar en las personas usuarias. Vale destacar que a lo largo del período 2022 hemos observado que,

como consecuencia de las restricciones producidas por la pandemia de COVID 19 y de sus graduales flexibilizaciones, se generó una mayor demanda de atención presencial en la Defensoría, lo cual motivó a la apertura de otros puntos de atención en la ciudad cómo son los Centros de Jubilados, vecinales, entidades barriales y demás facilitando así la satisfacción de esta demanda. Las personas pueden presentar sus reclamos de forma presencial en todos los centros de atención disponibles y también por el Sitio WEB de la Defensoría del Pueblo www.defensoriariocuarto.org.ar o por teléfono al 0358 5715456.

Al concurrir a la Defensoría, las personas ya han realizado las gestiones pertinentes frente a los organismos correspondientes y no han obtenido respuesta o esta no ha sido la esperada. Nuestra intervención representa una instancia más de acercamiento de las partes para la mejor resolución del problema.

El trabajo del área abarca tareas de gestión, pero también brindar información y explicaciones claras para que las personas pueden entender si realmente se están vulnerando sus derechos.

- DIVISIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DEL ESTADO 856 RECLAMOS Y CONSULTAS (674 consultas y 182 reclamos)

Las empresas o prestadores de servicios públicos deben brindar a los usuarios y consumidores condiciones de trato digno y

equitativo, información adecuada, cierta detallada y veraz, en el formato solicitado por el usuario y en un lenguaje simple, a los fines de brindar una buena calidad y funcionamiento del servicio y en el caso de no cumplir con las condiciones del servicio la obligación de gestionar en un Registro de Reclamos para su análisis y resolución, cumplir con la normativa vigente, tanto Nacional, Provincial y Municipal, dentro de esto la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 como los Reglamentos Internos establecidos por los Órganos de Control.

EMPRESA PROVINCIAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA:

133 RECLAMOS Y CONSULTAS (100 CONSULTAS Y 33 RECLAMOS)

-79 reclamos por **exceso y/o errores en la facturación y/o aplicación indebida de la tarifa:** acciones realizadas por esta Defensoría:

Se tomaron los reclamos por exceso de facturación, se enviaron notas por cada reclamo y ante la falta de respuesta se gestionaron los reclamos por la página web de EPEC (las personas que no poseían cuenta, se les creó la misma) y ante negativa o falta de respuesta por CIDI a ERSEP.-

Den-



tro de estas encontramos 5 reclamos por **reajustes o estimaciones de consumo** realizados por Epec por consumo facturado de menos.

Se enviaron notas con los reclamos particulares de los usuarios y/o consumidores tanto a EPEC como a ERSEP sin recibir solución.-

-Se le envió nota a Ersep realizando un PEDIDO DE INFORMACIÓN acerca de los fundamentos para estos reajustes, recibimos respuesta del Ente y se nos entregó copia de la Resolución que habilita estos reajustes.-

-Se envía PEDIDO DE INFORMACIÓN a Epec con respecto a la cantidad de reajustes realizados en el año y los motivos justificados de los mismos, sin recibir respuesta.-

3 reclamos por exceso de facturación donde se detectó que por **cambios de medidor** (de analógico a inteligente) realizados de oficio por Epec tuvieron como consecuencia la pérdida de la Segmentación Energética.

-Se enviaron notas con los reclamos particulares de los usuarios y/o consumidores a Epec, basándonos en el derecho a la información, sin recibir respuesta.-

-Se realizó una **recomendación a Ersep** a los fines de que se articulen los mecanismos necesarios para que EPEC brinde a los usuarios información cierta, adecuada, detallada y veraz sobre estas modificaciones.-

Se iniciaron los reclamos por nota y página web por **facturas del mismo periodo duplicadas o triplicadas**, ante la negativa se inició el reclamo en Ersep.-

Se realizaron 10 **Segmentaciones Energéticas** a personas mayores que no tenían los medios tecnológicos para gestionarla, y las demás personas que consultaban se les asesoraba sobre los pasos a seguir para solicitarla.-

- 41 reclamos por **altas y bajas del servicio**:

- Se les brindó asesoramiento y orientación sobre cómo solicitar nuevamente el servicio o como darlo de baja, en los casos que correspondía se envió nota solicitando las mismas a la Empresa.-

10 consultas debido a que **inquilinos ingresaban a una vivienda** que poseía deuda y EPEC quería cobrarles para restaurar el servicio, como las deudas siguen al inmueble es responsabilidad del propietario abonarlas y EPEC no puede negar al inquilino la conexión del servicio por deudas anteriores a la entrada en vigencia de su contrato.-

Adultos mayores llegaron a esta Defensoría a realizar sus consultas o reclamos porque Epec no les brindaba atención y gestión presencial para la alta/baja o cambio de titularidad del servicio, informando que esas gestiones se realizan por la página web, se enviaron las notas correspondientes a Epec, Ersep y diferentes áreas Municipales y Provinciales debido a la creciente digitalización y el aumento de la brecha digital, que perjudica a los adultos mayores, recibimos respuesta de ERSEP informando que la digitalización se va a llevar a cabo de manera paulatina y que la autoridad competente debe atender la situación de las personas en situación de vulnerabilidad, brindar ayuda y asesoramiento.-

- 5 reclamos por **Artefactos dañados o quemados**: ingresados en esta Defensoría por bajas o subidas de tensión, se asesoró a los reclamantes acerca de la declaración de artefactos, requisito indispensable para iniciar el reclamo. Se ayudó a los reclamantes a iniciar el reclamo por artefactos en la página web de Epec (si no tenían cuenta se las creamos) y ante la falta de respuesta o negativa se realizaron los reclamos en CIDI a Ersep.-

- Solicitud de INFORME a ERSEP donde se pone en conocimiento la **falta de entrega de números de reclamos y registro de los mismos**, se nos brindó respuesta donde se nos informa que les ha llegado 1 reclamo en el año 2022 de EPEC delegación Río Cuarto por deficiencia del servicio.-
- Pedido de información EPEC respecto a la **generación de números de reclamos**, donde se solicitó copia de bases de datos donde se registran números de reclamos y motivos de los mismos desde el año 2022 hasta 2023, donde se nos respondió que esta Defensoría del Pueblo no tiene facultades para solicitar información a EPEC.-

ECOGAS:

45 reclamos y consultas (36 reclamos y 9 consultas)

18 reclamos por **exceso de facturación**, se asesoró a los usuarios y en los casos que correspondía se envió notas con los reclamos a Ecogas, en caso de negativa o falta de respuesta se iniciaron los reclamos pertinentes por correo electrónico a Enargas.-

17 reclamos por **altas/bajas de servicio**, detectamos que a nuevos inquilinos al iniciar su contrato Ecogas los intimaba al pago de las deudas anteriores a su contrato y se les informaba que si no realizaban el pago no se reconecta el servicio, en estos casos se envió nota a Ecogas solicitando la conexión del servicio y en caso de negativa se elevaba el reclamo a Enargas.-

Adultos mayores en el transcurso del año ingresaron su reclamo

por falta de atención en la delegación de Ecogas para realizar sus trámites, se enviaron las notas correspondientes a Ecogas y le brindaron la atención requerida.

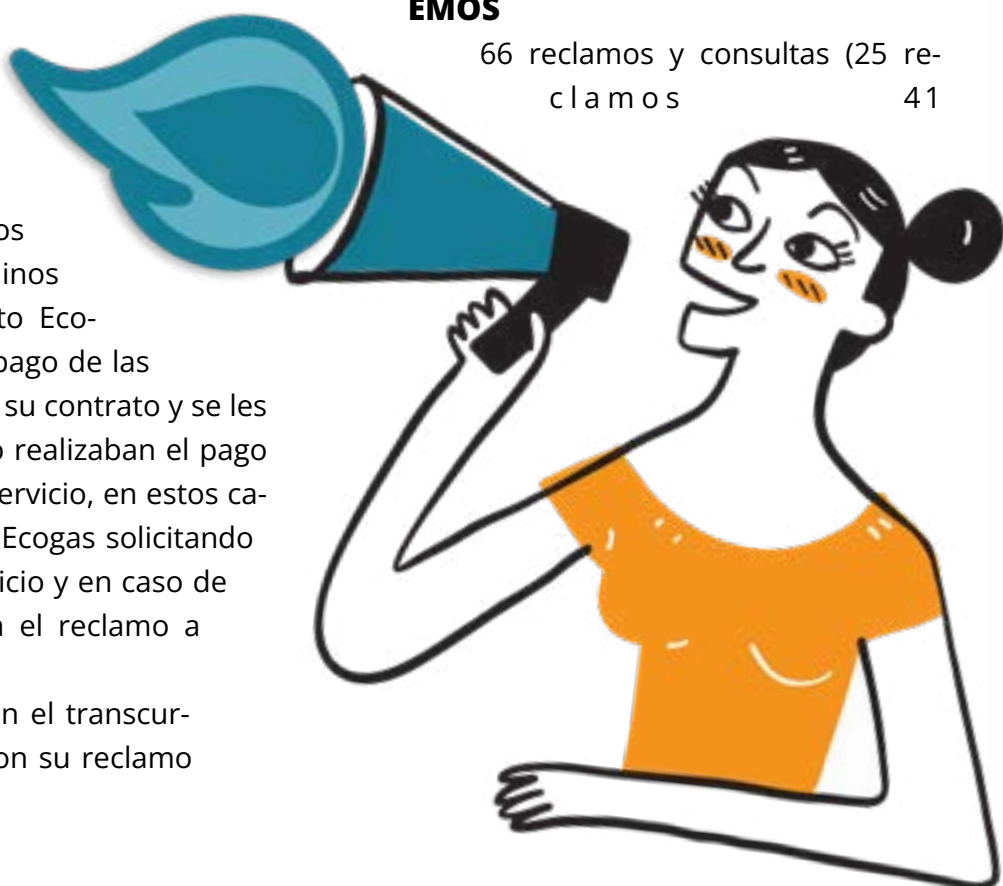
-Adultos mayores: ingresaron reclamos porque no le llegaban las facturas a su domicilio, se envió nota a Ecogas y Enargas, donde se nos informó que estaban adheridos al cedulón digital y que a través de este reclamo se enviaran las notas nuevamente a su domicilio.-

Se envió un **PEDIDO DE INFORMACIÓN a Enargas** con los horarios en los que Ecogas está habilitado para abrir sus puertas y brindar atención, se nos informó que Ecogas atiende en los días establecidos por el Reglamento y la demanda del servicio.-

Reclamos por **cambio de titularidad**, debido a la reiterada negativa por realizar el trámite de manera presencial, se envió nota y se Ecogas procedió a realizar el cambio de titularidad correspondiente de manera presencial.-

EMOS

66 reclamos y consultas (25 reclamos 41



consultas)

Facturación- planes de pago 38 reclamos

- 15 Solicitudes de **planes de pago accesibles** a las posibilidades económicas de los ciudadanos, se enviaron las notas correspondientes solicitando planes y facilidades de pago para los ciudadanos que no tienen las posibilidades económicas para regularizar su situación, EMOS nos brindó contestación y posterior a la confección de un informe socio-económico se otorgaron los planes y facilidades solicitados.-
- **Reintegro por servicio no prestado**, nos ha llegado reclamos por solicitud de desagote de pozo abonados, sin cumplir con la prestaciones del servicio, se envió nota solicitando el reintegro de lo abonado y EMOS cumplió con el mismo.-
- **Descuento para jubilados y/o pensionados** se realizó un PEDIDO DE INFORMACIÓN con los requisitos para acceder a dicho descuento, se nos brindó respuesta con los mismos, posterior a ello se enviaron notas solicitando la aplicación del beneficio a diferentes personas que lo requieran.-
- Nota **PEDIDO DE INFORMACIÓN** sobre los requisitos e información que se
s o -

licita para brindar planes de pago ante deudas administrativas, nos brindaron respuesta adjuntando la Ordenanza 309/22

-
- Se realizó **PEDIDO DE INFORMACIÓN** con respecto a la Ordenanza 309/22 Régimen Permanente de Regularización Tributaria la cual establece una **reducción del 75% de las deudas** cuando se acredite que el titular no se encuentra en condiciones de regularizar, se solicitó la siguiente información: número de habitantes que han solicitado el beneficio y número de habitantes que lo han obtenido.-

26 reclamos por prestaciones:

- **Solicitud de ejecución de obras de red de cloacas y agua corriente** de sectores de la ciudad que se encuentran sin el servicio, se enviaron las notas correspondientes bajo la finalidad de cumplir con la Ordenanza 815/98 Art 4 "Objetivos de EMOS: Realizar obras por administración, por razones de urgencia, servicio o necesidad social", sin recibir respuesta o solución a las mismas.-
- **Solicitud de reparaciones imputables** (roturas de caños,

hundimiento de vereda, caños de agua rotos) a **EMOS**: se enviaron las no-

tas correspondientes con los reclamos de los usuarios del servicio, solicitando pronta intervención y solución, recibimos las respuestas pertinentes con las medidas adoptadas.-

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.

SERVICIO DE TRANSPORTE- SAT RÍO CUARTO, SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE Y SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS: 40 RECLAMOS Y CONSULTAS

- Pedido de información realizado a SAT Río Cuarto referido a la **reducción de unidades en circulación y horarios en los meses de enero y febrero de carácter temporario**, se solicitó se nos informe y se nos brinde copia de la resolución que habilitaba dicha disminución horaria y número de unidades en circulación en tal marco excepcional, no recibimos respuesta de dicha Empresa; se envió nota a Secretaría de Servicios Públicos solicitando información sobre Resolución que habilita la reducción de los horarios, recibimos respuesta donde se nos informa que la reducción de los horarios es por la temporada de verano (enero y febrero) la cual ha sido habilitada solo para el mes de enero.-
- En el mes de enero por medio de nota se solicitó a Sat Río Cuarto información acerca de **cantidad de unidades adaptadas de transporte público para personas con discapacidad**, se nos informó que las unidades adaptadas se ubican en los ramales H, N, L (una unidad cada uno) y Troncales C y D (una unidad cada uno), posteriormente en septiembre del presente año se solicitó la actualización de las unidades en circulación adaptadas para personas con discapacidad, donde se nos informo que: RAMALES H,U,N,J,L,N poseen una unidad adaptada cada uno y TRONCALES D Y C lo

mismo, detectando la inclusión de dos unidades adaptadas, las cuales se consideran insuficientes dada la cantidad de reclamos ingresados por usuarios del servicio que reclaman por falta de unidades, deficiencia del servicio y falta de capacitación de los trabajadores a los fines de brindar un mejor servicio .-

- Pedido de información sobre el Convenio firmado entre el Gobierno Nacional y la Municipalidad de Río Cuarto a los fines de implementar el **Sistema Único de Boleto Electrónico (SUBE)**, sin respuesta.-
- A través de nota se pone en conocimiento a la **Subsecretaría de Transporte** y se solicita se investigue y realicen los pedidos de información correspondiente a la Empresa SAT Río Cuarto atento a la **falta de entrega del correspondiente boleto impreso a los usuarios del servicio por la utilización del transporte**, sin respuesta por parte de la Subsecretaría de Transporte, ante la falta de respuesta se envía nota a Secretaría de Servicios Públicos y Subsecretaria de Gobierno a los fines de poner en conocimiento la situación y se envió nota a SAT solicitando se nos informe motivos justificados de la falta de entrega del boleto correspondiente.-
- **Falta de unidades en circulación** se han ingresado 25 reclamos por falta o disminución de unidades en circulación y llenas de pasajeros, ante estos reclamos se enviaron las notas correspondientes a SAT y Subsecretaria de Transporte y ante la falta de respuesta se puso en conocimiento a la Secretaría de Servicios Públicos.-
- Se solicitó a la Subsecretaría de Transporte que realice la investigación y pedido de información pertinente acerca de los motivos de los atrasos y disminución en las unidades en circulación el día miércoles 23 de agosto y se nos brinde los motivos justificados de los mismos, no recibimos respuesta.-
- **Adultos mayores que presentan al-**

gún tipo de discapacidad motriz, dificultad de movilidad realizaron sus reclamos por la falta de accesibilidad, mal funcionamiento y escasas unidades en circulación, se envió nota a SAT Río Cuarto y Subsecretaría de Transporte por cada reclamo ingresado donde se nos contestó que se ha evaluado la calidad y eficiencia del servicio y que este está adecuado a la demanda de los usuarios, lo cual a través del análisis y gestión de los reclamos ingresados en esta Defensoría por lo usuarios del sistema de transporte es considerado insuficiente.

- Se presentó el reclamo de ciudadanos a través de nota por **falta de unidades en circulación, sistema de boleto combinado deficiente** ya que los usuarios cuando realizan las conexiones no deben abonar nuevamente el boleto, pero ante los atrasos en los horarios imputables a la Empresa SAT los usuarios debieron abonar nuevamente el boleto, recibimos respuesta de la Empresa negando dichos hechos y acusando a esta Defensoría de realizar reclamos y/o quejas de manera infundada y malintencionada, se envía nuevamente nota informando la finalidad de esta Defensoría la cual es recibir, dar trámite y poner en conocimiento a las áreas pertinentes los reclamos y solicitudes de los ciudadanos para que estas tomen las medidas necesarias para resolver los reclamos, no recibimos respuesta.-

- reclamo de un grupo de vecinos de la ciudad los cuales manifiestan la **escasa cantidad de unidades en circulación** para 5 barrios (una sola unidad para todos ellos), generando que la unidad se colapse de personas que necesitan utilizar el transporte, se solicitó a la Empresa SAT Río Cuarto que evalúe el crecimiento de la demanda y las necesidades del servicio para brindar posibles propuestas de modificación y ampliación de unidades, sin recibir respuesta.-

- Se solicitó un INFORME a la Subsecre-

taría de Transporte en relación al cumplimiento de lo establecido por el Contrato Administrativo N° 1/2022 cláusula octava, solicitando se nos informe el estado de **implementación de la App y solicitando se nos indique razón social de la empresa proveedora de la Aplicación** de Movilidad Urbana y datos de privacidad, sin respuesta.-

- Se solicitó un INFORME de estado de avance e implementación a la Subsecretaría de Transporte acerca de la cláusula novena del contrato N° 1/2022 el cual establece que la Empresa SAT el primer semestre deberá implementar la **utilización de libreta digital obligatoria para el servicio de transporte**, sin respuesta.-

- Se solicitó INFORME a la Subsecretaría de Transporte acerca de las pautas solicitadas por la misma a la Empresa SAT a los fines de dar cumplimiento del Contrato N° 1/2022 clausula decima primera Inc. 1, sin respuesta.-

- Se enviaron diferentes notas a Subsecretaría de Transporte, SAT Río Cuarto y Secretaría de Servicios públicos ante la falta de **señalización, cartelería y mantenimiento en las paradas**, sin respuesta.-

- Se realizó una RECOMENDACIÓN SAT Río Cuarto para que se tomen las medidas a su alcance para garantizar la normalidad del tráfico urbano en zonas donde hay mayor congestión.-

SECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

ARBOLADO PÚBLICO Y MICROBASURALES 30 RECLAMOS Y CONSULTAS

- Atento a los crecientes reclamos de ciudadanos por falta de mantenimiento de arbolado público, solicitud de tala y/o extracción y microbasurales en la ciudad de Río Cuarto se solicitó a los mismos inicien por Mesa de Entrada en Secretaría de Economía expedientes con sus solicitudes, luego con el número de gestión se realizaron las

notas correspondientes por cada reclamo particular a la Secretaría de Servicios Públicos, a los fines de dar seguimiento a lo petitionado, en otros casos, ciudadanos ya habían ingresado nota por Secretaría de Economía sin recibir respuesta y/o solución, es por ello que se realizaron notas solicitando información acerca de las medidas adoptadas para solucionar el reclamo ingresado por los ciudadanos, ante la falta de respuesta de las mismas se realizaron reintentos de notas hasta obtener solución y/o respuesta.-

- En cuanto a los microbasurales en sitios baldíos, se envió nota a la Secretaría de Servicios Públicos basándose en el Art. 31 de la Carta Orgánica, la cual establece que, si los sitios baldíos pertenecen a privados se debe intimar para que en un plazo prudente realicen la limpieza y/o mantenimiento, en caso de no cumplir con la intimación deberá realizar el trabajo la Municipalidad con cargo al propietario.-

SERVICIO DE RECOLECCIÓN, LIMPIEZA E HIGIENE URBANA COTRECO S.A: 9 RECLAMOS Y CONSULTAS

- Se ingresaron reclamos por deficiencia del servicio y daños imputables a la empresa luego de realizar limpieza, se envió nota a la Empresa prestadora de servicio público de limpieza e higiene urbana, al no recibir respuesta y/o solución a los reclamos planteados se puso en conocimiento a la Secretaría de Servicios Públicos, órgano de control de la misma.-

ALUMBRADO PÚBLICO- AUTOTROL 10 RECLAMOS Y CONSULTAS

- Ingresaron reclamos por roturas, mantenimiento, vandalismo y escasez de alumbrado público, se gestionaron los reclamos y se enviaron notas a la Empresa Autotrol para que tome interven-

ción y realice las acciones pertinentes a los fines de solucionar los reclamos de los ciudadanos, ante la falta de respuesta se puso en conocimiento al órgano de control, la Secretaría de Servicios Públicos, a los fines de que tome intervención.-

SECRETARIA DE GOBIERNO, SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO Y JEFATURA DE GABINETE:

RUIDOS MOLESTOS: 8 RECLAMOS

- Se ingresaron reclamos por **ruidos molestos**, los mismos refieren a espectáculos públicos que no cumplen con la Ordenanza N° 609/14; fiestas privadas sin autorización, reuniones fuera de horario o falta de insonorización que alteran la tranquilidad de los vecinos, ante estas situaciones se envió nota solicitando intervención al Ente de Prevención y Gestión Ciudadana, el cual derivó los casos a Medio Ambiente o Espectáculos Públicos, ante la inactividad, falta de medición y/o realización de inspección y resolución de la problemática se envió nota a Secretaría de Gobierno, Subsecretaría de Gobierno a los fines de poner en conocimiento.-

TRÁMITES DIGITALES/PRESENCIALES

- **Digitalización en adultos mayores** se recolectaron casos y/o reclamos a modo ejemplificativo a los fines de poner en conocimiento a diferentes áreas Municipales y Provinciales la situación que atraviesan las personas adultas mayores ante la creciente digitalización de los trámites, debido a que las diferentes Empresas de Servicios Públicos, Rentas de la Provincia de Córdoba y Entes Municipales se niegan a brindar atención presencial, gestión de trámites, impresión de cedulones y/o facturas, generando un aumento de la brecha digital, debido a que las personas mayores son consideradas como hiper vulnerables

yendo en contra de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, se realizó una **RECOMENDACIÓN** a los órganos Municipales y Provinciales a los fines de brindar atención presencial a las personas que lo requieran, ayuda y asesoramiento para sus trámites.-

HABILITACIÓN DE BARES, CARRITOS, CAFÉS Y RESTAURANTES 7 RECLAMOS

- Cumplimiento de la Ordenanza N° 609/14 la cual establece diferentes requisitos para la habilitación y cumplimiento de medidas, atento a diferente reclamos de vecinos de la ciudad y/o consultas por habilitación, horarios habilitados para abrir, cantidad de personas que pueden ingresar, molestias por chimeneas que no cumplen con las alturas correspondientes, humo y olores.-

OBRAS PÚBLICAS- DEPARTAMENTO DE OBRAS PRIVADAS 7 RECLAMOS

- **Terrenos privados y/o casas abandonadas en mal estado**, con plagas de animales, usurpadas e inseguridad, se envió nota a Obras Privadas solicitando se intimase a los propietarios de estos terrenos y propiedades a los fines de que en un plazo prudente realicen la limpieza y mantenimiento, en el caso que no cumplan con lo pedido, se solicitó a Obras Privadas en cumplimiento del Art. 31 de la Carta Orgánica realicen las tareas de limpieza y mantenimiento con cargo a los propietarios.-

- **Rotura, falta de mantenimiento de calles, postes de luminaria en mal estado** atento a reclamos ingresados por roturas de pavimento, baches y mal estado de las calles, veredas y postes de luz se realizaron notas solicitando se proceda al arreglo de las mismas, cumpliendo con lo solicitado.-

SUBSECRETARÍA DE HÁBITAT, DESARROLLO SOCIAL, PROMOCIÓN SOCIAL Y SUBSECRETARÍA DE POLÍTICAS SOCIALES 8 RECLAMOS

- **Vivienda** en cumplimiento de la Declaración de Derechos Humanos Art. 25; Constitución de la Nación Argentina Art. 14 bis; Constitución de la Provincia de Córdoba Art. 58 y Carta Orgánica de la ciudad de Río Cuarto Art. 37 se establece el acceso a la vivienda digna, el Estado Nacional, Provincial y Municipal debe velar por el cumplimiento de este derecho y promover las condiciones necesarias para hacerlo efectivo, ejecutando políticas de vivienda, dentro de las funciones, el Estado debe garantizar y asistir a las familias sin recursos para facilitar el acceso a la vivienda propia, dicho esto, han ingresado a esta Defensoría diferentes problemas habitacionales que poseen habitantes de la ciudad de Río Cuarto, ante la imposibilidad económica de alquilar u obtener una vivienda, acceder a una garantía propietaria o desalojos (iniciado a través de carta documento solicitando la pronta desocupación del inmueble o sentencias de tribunales locales), la Defensoría, en estos casos, remite notas a las diferentes áreas del gobierno municipal y provincial a los fines de garantizar la protección de los derechos de raigambre constitucional como es el acceso a la vivienda.
- **Subsecretaría de Hábitat** en cumplimiento del Decreto Reglamentario N° 2458/19 el cual promulga la Ordenanza N° 1089/19 se solicitó por medio de nota la pronta intervención para solucionar los problemas habitacionales, sin recibir respuesta o gestión en beneficio de los solicitantes.-
- **Subsecretaría de Políticas Sociales y Desarrollo Social** al solicitar por medio de nota intervención en estos casos de emergencia habitacional se brindó un subsidio monetario y un bono de compra mensual a los fines de colaborar con la superación de la situación.-

ENTE DE PREVENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN AMBIENTAL 80 RECLAMOS

- 30 reclamos por **multas de tránsito**, dentro de ellos vecinos de la ciudad reclamaron debido a que no podían renovar el carnet en el Ente debido a que poseían multas provinciales y el mismo no gestiona las facilidades de cobro y descargos para las personas que necesitan renovar el carnet, se envió una **RECOMENDACIÓN** en cumplimiento de la Ordenanza N° 07/20 Artículo 20 a los fines de que el Ente en beneficio de los habitantes de la ciudad de Río Cuarto firme un convenio con la Provincia a los fines de brindar facilidades de pago y realización de descargos para las personas que poseen multas provinciales.
- Multas por **controles de tránsito** dentro de la ciudad de Río Cuarto, se le brindó asesoramiento con respecto a cómo realizar descargos y donde dirigirse para su realización.
- **Ruidos molestos** se recibieron y gestionaron 10 reclamos, se enviaron notas con los reclamos particulares de los vecinos en cumplimiento de la Ordenanza 609/14 a las áreas de Medio Ambiente y Espectáculos Públicos a los fines de que realicen las mediciones pertinentes y soliciten la insonorización en el caso de corresponder.
- **Microbasurales** 17 reclamos, debido a espacios públicos o privados utilizados como microbasurales afectando la salud pública y el medio ambiente, en algunos casos, estos microbasurales poseían agroquímicos o bidones tóxicos, al tomar conocimiento se intervino en cumplimiento de la Carta Orgánica Art. 27 y 32 y Ordenanza 1431/07 enviando nota al Ente solicitando al área de Medio Ambiente su pronta intervención, el mismo realizó un relevamiento y constató lo reclamado, procediendo a la limpieza de

los terrenos.

DESARROLLO DEL SUR SOCIEDAD DEL ESTADO 14 RECLAMOS

- Reclamo de particular agente de salud que en el año 2020 le colocaron multas de parquímetro por estacionamiento medido, es importante destacar que en esa fecha, los agentes de salud eran personal esencial y el estacionamiento medido no, es por ello que no estaban habilitados para realizar trabajos y controles, en consecuencia, se gestionó el reclamo, se envió nota a Desarrollo del Sur y resolvieron a favor del reclamante, quitando las multas.
- vecinos de la ciudad consultaron por permisos de estacionamiento para estacionar en sus viviendas y negocios propios, se les brindó asesoramiento y en los casos que correspondía se enviaron notas a Desarrollo del Sur.

RENTAS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA 103 RECLAMOS

- **Personas adultas mayores** reclamaron por la creciente digitalización y disminución de la atención presencial para la gestión de trámites, planes de pagos o asesoramiento, se realizó notas con los reclamos particulares solicitando la realización de los trámites de manera presencial en las oficinas de Rentas y diferentes recomendaciones a los fines de respetar la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- 96 solicitudes de **planes de pago**, las personas al no recibir atención en las oficinas de Rentas y al no saber gestionar un plan de pago por la página web es que asistían a la Defensoría a los fines de solicitar un plan de pago, se tomaron las solicitudes y se les informo la situación a Rentas a los fines de que les realicen los planes de pago en las ofici-

nas de Rentas.

- **Exención del impuesto inmobiliario para adultos mayores**, ingresaron reclamos y consultas debido a que hasta el año 2019 las personas adultas mayores estaban eximidas del impuesto inmobiliario de forma automática, posterior a ello, se eliminaron todas las exenciones y las personas debían solicitarla por la página web para obtener el beneficio, la falta de información y dificultad de acceso para solicitar el beneficio de exención provocó que muchas personas generarán deuda, es por ello que se les brindó asesoramiento e información al respecto y se solicitó a Rentas las facilidades y planes de pago correspondientes, a su vez, se les solicitó se gestione la exención del impuesto inmobiliario a los reclamantes que cumplieran con los requisitos.
- Reclamos por **falta de atención presencial** en las oficinas de Rentas para gestionar trámites como por ejemplo cambio de titularidad del impuesto inmobiliario y/o automotor, exenciones, impresión de cedulones, consultas y/o pagos de deudas, generación de planes de pago, se ingresaron los reclamos y se puso en conocimiento la situación a personal de Rentas, a partir de allí, personal recibió a los reclamantes y se les gestionaron los trámites que solicitaban.

MULTAS PROVINCIALES, DEUDAS Y MULTAS MUNICIPALES 226 CONSULTAS

- Se ingresaron las consultas sobre multas de la provincia de Córdoba con respecto a la policía caminera y de la Municipalidad de Río Cuarto con respecto a estacionamiento medido, controles de tránsito, deudas por falta de pago de impuestos y contribuciones municipales, se les brindó asesoramiento con respecto a donde realizar descargos, como solicitar planes de pago y a que oficinas dirigirse para las gestiones pertinentes.



AREA DE PROTECCIÓN DE PERSONAS EN CONTEXTO DE CONSUMO

Principal ODS con el que se alinea el área:

- **ODS 12** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

OBJETIVOS:

- Defender los derechos de toda persona consumidora.

EJES DE TRABAJO:

- Atención de consultas y reclamos de personas en situación de consumo. Esta área se encarga de velar por la defensa, protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios de la ciudad de Río Cuarto.
- Cualquier persona o grupo, que encuentre vulnerados sus derechos por acción u omisión de alguna empresa proveedora de bienes y/o servicios, puede formular un reclamo ante el mismo proveedor. Si no ha obtenido respuesta, o considera que la misma no ha sido favorable, puede formular su reclamo ante la **Defensoría del Pueblo**.

Receptada la inquietud, el equipo que conforma el Área de protección de personas en contexto de consumo analiza y estudia el objeto del reclamo, para así, iniciar las gestiones que se estimen necesarias ante la empresa proveedora. Durante el proceso se mantiene informada a la persona de todo lo concerniente a su reclamo.

Algunos ejemplos de derechos vulnerados son los abusos y deficiencias de índole administrativa de parte de las entidades bancarias; reclamos contra las compañías de servicio de telefonía; reclamos a las entidades emisoras de tarjetas de crédito, empresas proveedoras de servicios de

internet y/o cable; turismo, comercios y prestadoras de servicios en general.

Las personas pueden presentar sus reclamos o inquietudes de forma presencial en los centros de atención de la Defensoría, ubicados en distintos puntos de la ciudad. También pueden realizarse de forma online, completando un formulario en <https://www.defensoriariocuarto.org.ar/reclamos>. Otras vías de contacto son por teléfono, Whatsapp y correo electrónico.

La presente Área de Protección de Personas en Contexto de Consumo tiene como principal objetivo la defensa, promoción y

protección de los derechos e intereses de personas de nuestra Ciudad de Río Cuarto y zona. En razón de ello, todas aquellas personas que se encuentren en una situación de vulneración de sus derechos, ya sea por la acción u omisión de proveedores de bienes y/o servicios de naturaleza pública o privada, tiene derecho a realizar su consulta y/o reclamo solicitando intervención.

Normativa vigente

En las relaciones de consumo, las personas usuarias y/o consumidoras gozan de derechos conforme lo establecido en el **artículo 42** de nuestra **Constitución Nacional**: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno”*

En lo que respecta a la **Ley de Defensa del Consumidor Ley N° 24.240**, se pueden mencionar algunos de los artículos que son los que se incumplen de forma notoria y reiterada entre ellos podemos citar:

Artículo 4 Deber de información: *“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.”*

Artículo 5 Deber de seguridad: *“Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios”*.

Y el **artículo 8 bis. Trato digno:** *“Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.”*

Considerando esta normativa, desde nues-

tra área se podrá realizar la consulta y/o reclamo siendo la Defensoría el órgano responsable de ejecutar las gestiones pertinentes ante la empresa proveedora que afecte los intereses y/o derechos contemplados por las leyes vigentes. Desde el área también se trabaja en brindar información respecto de los derechos que gozan las personas como consumidoras y usuarias de bienes y servicios.

Actuamos en calidad de intermediarios, con el fin de requerir a la autoridad de aplicación: *Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial*, que adopte y realice las acciones pertinentes tendientes a la aplicación y control de las normativas vinculadas con la defensa del consumidor.

Los principales reclamos que se encuentran dirigidos a bancos y entidades financieras, en relación a productos como tarjetas de débito o crédito y demás servicios.

Se observa también un incremento de reclamos por “ciberdelitos”. Sobre todo, hacia personas personas adultas mayores, que son afectadas por las operaciones fraudulentas realizadas a través de distintos medios como correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de textos o Whatsapp, con el fin de obtener claves personales de home banking o cuentas bancarias y así proceder al vaciamiento de sus cuentas.

Por medio de la **Comunicación A 7319**, el **Banco Central de la República Argentina (BCRA)** busca reforzar la responsabilidad de los bancos sobre los créditos que otorgan a través de canales electrónicos, el objetivo principal es brindar una mayor protección informática a las personas usuarias de servicios financieros y así poder prevenir los potenciales fraudes en los casos de créditos preaprobados. Ejemplo de ello, es la aplicación de los débitos automáticos en las cajas de ahorro de seguridad social por servicios, en materia de seguros o prestaciones de servicio de salud, no consentidos ni solicitados por la persona jubilada o pensionada.

En lo que respecta a las tarjetas de crédito, los reclamos tienen su origen en la falta o

en el deficiente servicio de atención; dificultades para solicitar la baja de las mismas o poder formalizar las correspondientes impugnaciones de los resúmenes de cuenta; desconocimiento de consumos.

Una de las entidades que cuenta con mayor número de denuncias es Tarjeta Naranja, por estafas telefónicas, donde las personas afectadas, manifiestan que los mensajes que reciben y desde los cuales se realiza el fraude, denotan un manejo de información absoluta sobre sus datos personales. Es importante resaltar que el índice de resolución positiva de estas situaciones es elevado.

En materia de desconocimientos de consumos con tarjetas de crédito, el **Banco de la Provincia de Córdoba, Tarjeta Cordobesa** ha manifestado que el reclamo debe ser dirigido y resuelto ante **Prisma Medios de Pago S.A.** que funciona como procesadora de las tarjetas de crédito que el banco emite. Esto deviene de un acuerdo laboral/comercial que celebró el Banco arbitrariamente, afectando a sus clientes. Este tipo de accionar no solo dilata el tiempo que cuenta la entidad para expedirse frente a un reclamo, sino que coloca a las personas afectadas por **Tarjeta Cordobesa** en una situación de vulnerabilidad y desprotección por la falta de información. Esto se agrava con la deficiente y poco efectiva atención institucional que se ofrece a las personas al momento de intentar reclamar y/o realizar consultas.

Se han iniciado también acciones contra **Tarjeta Actual S.A.** Se trata de un estudio jurídico o de cobranzas que se adjudica gozar de la autorización para gestionar el cobro de deuda. Los mismo realizan prácticas abusivas lesionando los principios de confianza, buena fe, equidad, igualdad, de protección y de no discriminación, colocando de forma directa o indirecta a las personas afectadas en una situación intimidatoria, discriminatoria, vejatoria, vergonzante que resulta lesiva de cualquiera de los intereses y derechos tutelados por nuestro ordenamiento jurídico, a través del despliegue de una o varias acciones u omisiones,

que van desde el hostigamiento por medio de correos electrónicos, comunicaciones telefónicas, mensajes de texto o Whatsapp, hasta intimar al pago de las deudas bajo amenazas de embargo.

Desde nuestra área se realizaron gestiones con la finalidad que la proveedora ofrezca su posición al respecto, pero lo citado anteriormente se tornó de imposible cumplimiento, atento que, al día de la fecha, no se cuenta con un domicilio para poder realizar la debida notificación. Ante esta situación, desde la Defensoría del Pueblo se formaliza una denuncia ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, identificada con el N° de expediente EX-2022-7156872-APN-DGD#MDP, informándonos desde dicha Dirección que la entidad fue imputada, encontrándose en trámite las actuaciones administrativas correspondientes.

Con relación a las Empresas de Electrodomésticos, **FRÁVEGA, BAZAR AVENIDA S.A. RED MEGATONE, ELECTRÓNICA MEGATONE, MUSIMUNDO S.A., GARBARINO S.A.**, el objeto de reclamo radica en los intereses punitivos exorbitantes que cobran, los cuales no financian el producto, sino que le venden un crédito a las personas que realizaron una compra, como también los defectos de fábrica, falta de cobertura de las garantías, lo que resulta en querer liberarse de la responsabilidad del servicio post-venta al transferirla a la empresa que pone la marca en el producto. También, se puede citar que, ante el atraso del pago de las cuotas, se niegan a recibir el dinero de la misma siendo tratada por el área de legales de la empresa, amedrentando y hostigando a las personas al pago de la misma sin posibilidad ni derecho a réplica.

En el caso de la firma **ADT SECURITY SERVICE S.A.**, el principal problema radica en la imposibilidad de gestionar la baja del servicio. Considerando la falta o deficiente atención de parte del servicio telefónico de asistencia permanente y gratuita a través de un 0800. Desde nuestra área, se gestiona el reclamo ante la casa central y esta última responde de forma positiva, brindando la baja

y expidiendo el certificado de libre deuda.

Otros casos, están vinculados a la empresa de servicios **SISTEMA FREE S.A.**, que ofrece financiación de diferentes bienes, tales como autos, motos y casas. Incumpliendo con lo establecido en el contrato en materia de entrega y/o devoluciones de dinero, cuando las personas optan por la baja del servicio. Tampoco cumple con el deber de brindar información precisa y clara, ofreciendo publicidad engañosa que colisiona con lo dispuesto por la Ley de Lealtad Comercial 22.802.

En materia de Seguros de Vida y asistencia jurídica, el principal objeto de reclamo consiste en la baja de los servicios prestados, los cuales en su gran mayoría no fueron solicitados. Las principales compañías denunciadas son: **METLIFE SEGUROS S.A.**, **BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS S.A.**,

CARUSO CIA ARG DE SEGUROS SA., GALICIA SEGUROS S.A.

Desde nuestra área se ha logrado resolver todos los reclamos, logrando que se genere la baja efectiva y el reintegro de las sumas de dinero mal decantadas, a valor actualizado por el medio de pago por el cual fue descontado.

En relación al derecho a la salud, se trataron casos por un aumento desmesurado en las cuotas de obras sociales, sumado a la falta o deficiencia de información respecto a la cobertura y atención. Desde el área, se ofrece orientación con el fin de que las personas afectadas puedan iniciar un reclamo administrativo con el fin de proteger y defender los derechos vulnerados de la persona afiliada.

Con respecto a los reclamos ante las empresas automotrices, concesionarias y fir-



mas titulares de planes de ahorro, los reclamos son ante: **PLAN ROMBO S. A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADO, CHEVROLET S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS.** En todas se aprecia que adoptan ciertas prácticas abusivas que tienen origen en la falta o deficiencia en el suministro de información. Los planes presentan una diferencia entre la oferta y lo que realmente se otorga. Dicha cuestión termina repercutiendo en el derecho de poder discernir al momento de celebrar un contrato, en función de lo estipulado por el **artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor** que establece: *“La información debe ser completa, veraz, cierta, objetiva y detallada y proporcionada al consumidor con la claridad necesaria que permita su comprensión.”* Igualmente, se puede advertir en base al artículo anterior que, las personas manifiestan no comprender la medida cautelar que recae sobre la unidad.

Por otro lado, hay aumento indiscriminado de cuotas sin que medie notificación previa a las o los clientes, y en varias ocasiones se observa que la parte proveedora incumple la cláusula principal del contrato en lo que respecta a la entrega del vehículo en tiempo y forma, bajo la somera excusa que la demora deriva de un agente externo por el cual no deben responder, siendo entregado el vehículo con una demora de hasta NOVENTA (90) días de mora.

Esto se agrava, teniendo en cuenta que las personas afectadas suscriben un contrato de adhesión que contiene cláusulas abusivas, las cuales se insertan en el marco de un contrato impuestas por el proveedor, menoscabando los derechos que la ley reconoce a las personas consumidoras y/o cualquier otra que afecte el equilibrio de las prestaciones.

También, se observa que en la venta, la cuota de adhesión se distribuye en DOCE (12) meses, con tarjeta de crédito, incluida la cuota mensual, lo que dificulta dar de baja la adhesión, antes de cumplirse dicho

plazo. Sumado a la dificultad para poder acceder a la baja del plan.

Si bien es cierto que desde esta Defensoría, logramos respuestas favorables, esto se logra con muchas demoras, dilaciones y un proceso de largas gestiones.

En materia de empresas proveedoras de los servicios de comunicación de telefonía fija y/o móvil, televisión por cable, satelital e internet, las empresas **TELECOM ARGENTINA S.A. PERSONAL FLOW, CLARO ARGENTINA, y TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.** suman reclamos que se deben mayormente a defectos técnicos y de facturación. Entre ellos podemos citar, el incremento desmesurado en las facturas, lo que se considera una modificación sustancial del contrato; la falta de devolución de los días sin servicio e incumplimiento en la aplicación de descuentos o promociones. Asimismo, en cuanto a inconvenientes de gestión administrativa, se pueden enumerar inobservancias en la solicitud de baja, deficiencia o falta de servicio, como así también una mala atención al cliente por excesivos tiempos de espera para su atención o posterior derivación.

En lo que respecta a la telefonía fija, el servicio brindado por **Telecom**, posee una gran cantidad de reclamos con respecto a la prestación del servicio afectando principalmente a las personas mayores que de por sí, ya se encuentran en una condición de hipervulnerabilidad. El problema más reclamado es el corte del servicio y demora en los arreglos, derivando en un perjuicio al momento de poder establecer un contacto por medio de comunicación telefónica.

Es importante visibilizar que las empresas proveedoras utilizan sus sitios webs aumentando aún más la brecha digital, impidiendo u obstaculizando el acceso fácil y dinámico al segmento de las personas adultas mayores, vulnerando aún más sus derechos de accesibilidad para que puedan realizar por su cuenta los distintos trámites y gestiones. Esto conlleva indefectiblemente a prácticas discriminatorias en razón de la edad, generando que las personas adul-

tas mayores pierden progresivamente sus derechos quedando invisibilizadas para un sector de la sociedad.

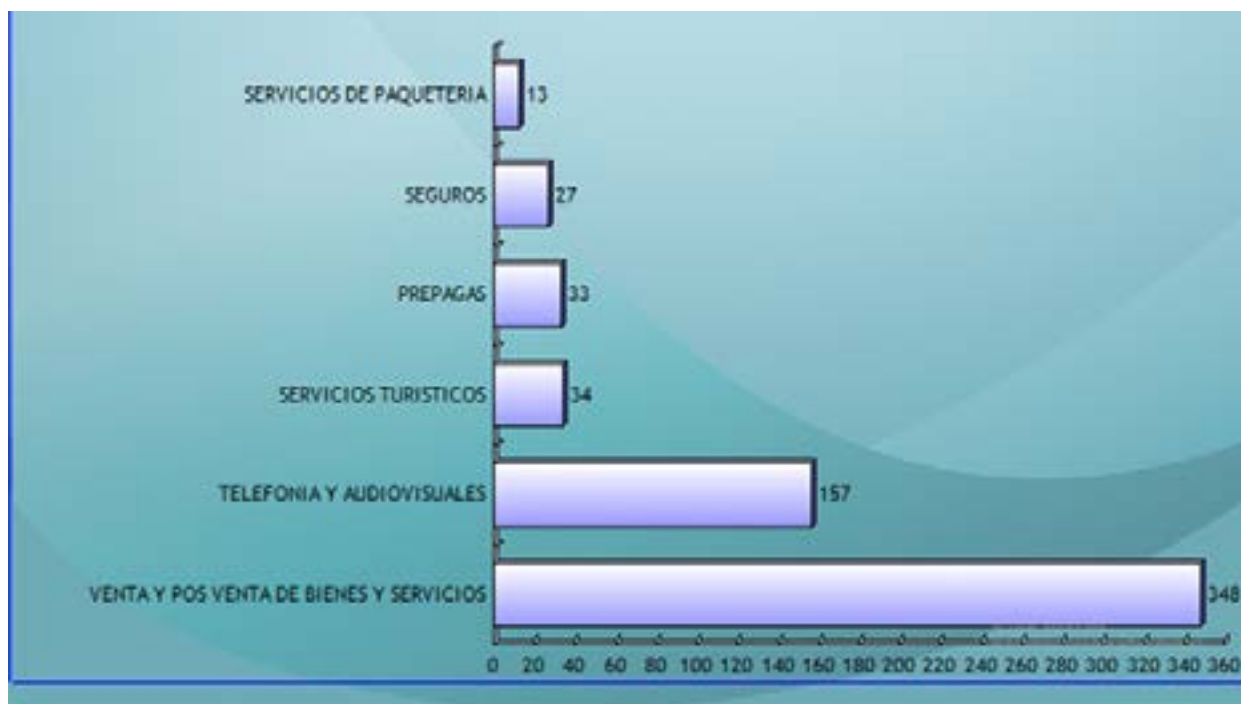
Problemáticas abordadas en relación a:

- 1) Personas en situación de hipervulnerabilidad: se considera como tal a toda persona que se encuentre en una situación de vulnerabilidad en razón a su edad, género o por circunstancias socio-económicas que derivan en una dificultad para ejercer de forma efectiva y plena sus derechos como personas usuarias y/o consumidoras.
- 2) Publicación de claves y/o datos de carácter personal como usuaria/os de servicios financieros que son proporcionados a terceros, colisionando con la Ley N° 25.326.
- 3) Falta de cobertura en materia de seguros.
- 4) Falta de suministro de información clara, cierta y precisa sobre las medidas de seguridad que las personas deben adoptar para que puedan gestionar o tramitar las operaciones en los portales webs de las empresas proveedoras, con el fin de evitar riesgos y potenciales estafas.
- 5) Posibilidad de arrepentirse de realizar alguna operación o transacción.
- 6) En materia de préstamos personales pre-aprobados, lo que se busca es brindar mayor protección informática, con el fin evitar y prevenir que las personas sean víctimas de un cibercrimen (estafas y fraudes) que, por medio de ardid o engaños, roban la identidad y así logran acceder a sus cuentas bancarias a través del home-banking y así obtener este tipo de préstamos.

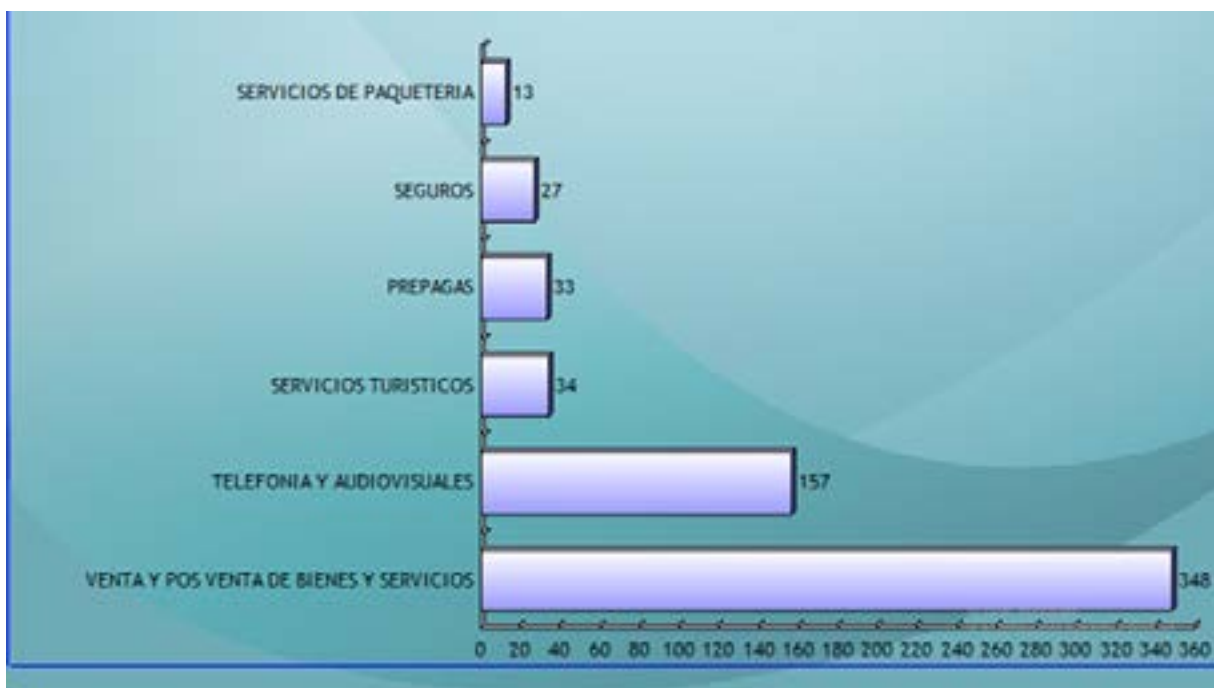
Expedientes gestionados:

Durante el transcurso del año 2023, ingresaron y fueron gestionados en el Área de Protección de Personas en Contexto de Consumo un total de **MIL QUINIENTOS CINCUENTA (1.550)** reclamos y consultas.

EN MATERIA DE SISTEMAS FINANCIEROS:



EN MATERIA DE CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS:



PROGRAMA Y ACTIVIDADES ESPECIALES

ABRIL 2023

01/04 – El Defensor Del Pueblo mantuvo una reunión con damnificados/as por los Créditos UVA.

03/04 – Por séptimo año consecutivo, comenzó el curso de Facilitadores/as Comunitarios/as

12/04 – El Defensor Del Pueblo, Ismael Rins, se reunió con el Diputado Hugo Romero a los fines de tratar la situación que atraviesan las personas damnificadas por los Créditos UVA.

14/04 – El Observatorio Socioambiental realizó el Taller “Lineamientos de protocolos de cultivo de especies nativas en la Restauración Ambiental. Su aplicación en proyectos de restauración productiva y agroecológica en sistemas naturales y urbanos”.

17/04 – El Defensor del Pueblo en el programa radial “Así son las cosas” para hablar sobre el DERECHO A VOTAR.

19 y 20/04 – La Defensoría del Pueblo estuvo presente en la COP2 del Acuerdo de Escazú, que se realizó en Buenos Aires, Argentina.

24/04 – La Defensoría del Pueblo de Córdoba participó del Curso de Facilitadores/as Comunitarios/as.

24/04 – Obras Sociales: la palabra del Defensor del Pueblo en Telediario.

MAYO 2023

11/05 – El Área de Educación brindó un Taller de Reflexión de Prevención y Lucha contra el Bullying en el Colegio “Nuestra Señora del Carmen”.

11 al 13/05 – La Defensoría del Pueblo participó en Paraná del Curso de Capacitación Anual para Mediadores/as.

15/05 – La Coordinadora del Área de Educación, Verónica Rodríguez, en el programa radial “Así son las cosas” para brindar detalles sobre las propuestas a realizar en este 2023.

15/05 – El Defensor del Pueblo, Ismael Rins, participó de la presentación del Programa de Voluntariado en Instituciones Educativas de Granja de Ideas.

19/05 – La Coordinadora de Educación, Verónica Rodríguez, estuvo en “Todo Para Vos”, donde brindó detalles sobre los Talleres de Prevención y Lucha contra el Bullying.

22/05 – Curso de Facilitadores/as: participación del pasante Randall Blake, oriundo de Dallas, Texas.

JUNIO 2023

05/06 – El Defensor del Pueblo mantuvo una reunión interinstitucional con la Rectora de la UNRC.

09/06 – Reunión entre la Defensoría del

Pueblo y representantes de las comunidades religiosas.

11/06 – Taller: “Los conflictos en el contexto social urbano” por Alejandro Nató.

13/06 – Reunión de trabajo con el Observatorio de Derechos Humanos de la UNRC.

13/06 – Problemas barriales: el Defensor del Pueblo brindó una charla a estudiantes del CENMA 73.

15/06 – Estuvimos presentes en la inauguración de la Planta de Reciclado de Trabajadores del Ambiente.

15/06 – Día de la toma de conciencia del Abuso y Maltrato a la Vejez: ronda de diálogo con referentes de instituciones que trabajan con personas mayores.

15/06 – Se realizó el programa “Aprender a elegir” en escuelas de la Ciudad de Río Cuarto.

16/06 – La Delegada del País Vasco visitó la Defensoría del Pueblo.

21/06 – Estudiantes de 6° Año de la Escuela Normal Superior “Justo José de Urquiza” visitaron la Defensoría del Pueblo.

29/06 – El equipo del programa radial “Frecuencia PEAM” entrevistó al Defensor del Pueblo, Ismael Rins.

21, 22 y 23/06 – Estudiantes de 6° Año del San Buenaventura realizaron Pasantías Laborales en la Defensoría del Pueblo.

30/06 – Acompañamos a la Defensoría del Pueblo de Paraná en su 20° Aniversario.

JULIO 2023

04/07 - El Defensor del Pueblo visitó a vecinas/os del Barrio Santa Rosa, quienes reclaman por la instalación de cloacas.

10/07 - Rafael Filippa, del Área de Relaciones Institucionales, en “Así son las Cosas” para hablar acerca del relevamiento sobre el funcionamiento del sistema de transporte.

11/07 - Encuentro entre integrantes del Centro de Mediación y Mediadores/as Comunitarios/as.

13/07 - Capacitación de la AFIP al equipo de la Defensoría del Pueblo sobre cómo se realizan los trámites y cómo asesoras a los/as ciudadanos/as.

17/07 - Walter Torres, de la Defensoría del Pueblo, visitó el programa radial “Así son las Cosas” en el marco del 13° Aniversario de la Sanción de la Ley de Matrimonio Igualitario en Argentina.

26/07 - La Defensoría en los medios | Rafael Filippa, del Área de Relaciones Institucionales, participó del programa televisivo “Así son las cosas: el debate” en el marco del relevamiento que realizamos sobre el funcionamiento del sistema de transporte.

28/07 - Se realizó la 2° Mesa de Diálogo: Derechos Humanos en las personas mayores en la Universidad Nacional de Río Cuarto.

AGOSTO 2023

04/08 – El Defensor del Pueblo se reunió con estudiantes representantes de la Unión de Estudiantes de Secundarios Río Cuarto (UES). En el encuentro se hizo hincapié en los desafíos y las preocupaciones que enfrentan día a día.

07/08 – Recibimos en la Defensoría del Pueblo a representantes de la Asociación AILE, de Villa Carlos Paz.

14/08 – Ismael Rins, defensor del Pueblo, estuvo en el programa radial “Así son las cosas” para hablar sobre el impacto de las Elecciones PASO.

16/08 – Se realizó una reunión entre el Área de Educación y representantes de Centros de Jubilados sobre las actividades que se realizarán en el mes de octubre en el marco de los 40 años de Democracia.

23/08 – Recibimos al Defensor del Pueblo Adjunto de Tucumán, Ismael Karim Kanan, quien junto al Defensor del Pueblo, Ismael Rins, compartieron una jornada sobre Derechos Humanos e intercambio de experiencias entre ambas instituciones.

24/08 – El Observatorio Socioambiental se reunió con estudiantes de 5° Año de la

Escuela María Benita Arias en pos de compartir saberes con respecto a la Soberanía Alimentaria y Agroecología.

31/08 – El Área de Educación brindó un Taller de Prevención contra el Bullying, destinado a estudiantes de 1° a 6° Año del nivel secundario del Instituto “La Sagrada Familia”.

SEPTIEMBRE 2023

07/09 – El Defensor del Pueblo visitó el Hogar de Cristo, con el fin de plantear nuestra presencia en su sede en el marco del programa “La Defensoría más cerca”.

08/09 – Se desarrolló la 3° Ronda de diálogo: DDHH en las personas mayores. El encuentro se realizó en el PEAM y estuvo presente el Defensor del Pueblo, Ismael Rins.

18/09 – Se realizó la Jornada de Fortalecimiento Comunitario para ONG’s en el marco de los 40 años de Democracia.

20/09 – El Área de Género y de Educación brindaron el Taller: Introducción a la perspectiva de género, violencia de género (Ley Olimpia y Ley Belén) en el Cenma 24 Anexo Alberdi.

21/09 – La Defensoría del Pueblo realizó la Jornada “Derechos Humanos de las personas mayores: autonomía y no digitalización”. Tuvimos el placer de contar con la participación del Dr. Eugenio Semino, defensor de la Tercera Edad y presidente de la Sociedad Iberoamericana de Gerontología y Geriátrica.

OCTUBRE 2023

05/10 – Se desarrolló la 4° Ronda de diálogo: DDHH en las personas mayores. El encuentro se realizó en el Cecis.

07/10 – La Defensoría del Pueblo participó de la inauguración del Centro de Jubilados San Martín. Estuvo presente el Defensor Adjunto, Fabián Rolandi.

07, 08/10 – El Área de Resolución Alternativa de Conflictos Comunitarios participó del

Encuentro de Mediación “Vaquerías 2023”.

10/10 – En el marco del Día de la Salud Mental se realizó la Jornada Abierta: “Salud mental en el actual contexto social”. Contamos con la participación de Sol Rodríguez Maiztegui, Rosa Cattana y Gustavo Rodríguez.

17/10 – Finalizó el Nivel II del Curso de Facilitación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo. En la última clase se contó con la presencia del Defensor Adjunto, Fabián Rolandi.

26/10 – El Observatorio Permanente de Migrantes mantuvo una reunión con integrantes de la Asociación Civil “Venezolanos en Córdoba” para tratar sobre la realidad que viven los/as ciudadanos/as venezolanos/as en la Provincia de Córdoba.

NOVIEMBRE 2023

02/11 – Recibimos en la Defensoría del Pueblo a estudiantes de 6° Año del Colegio Concordia. Allí, hablamos sobre la labor de la institución y la función de cada una de sus áreas.

09/11 – Se desarrolló la 5° Ronda de diálogo: Derechos Humanos de las personas mayores, fortaleciendo la colaboración entre la Defensoría del Pueblo y diversas instituciones locales.

10/11 – En el marco del Día de la Tradición y en conmemoración a los 40 años de democracia en la Argentina, el Área de Educación llevó a cabo la actividad “Memorias de la democracia”.

13/11 – Estudiantes de 6° Año de la Escuela Normal Superior Justo José de Urquiza, recorrieron la Defensoría del Pueblo y visitaron las distintas áreas que integran la misma.

15/11 – Facilitadores/as Comunitarios/as y representantes de diversas ONG’s de la Ciudad participaron del Conversatorio “Se hace camino al andar: para transformar”.

23/11 – El Defensor del Pueblo, Ismael Rins, recibió a periodistas de la Ciudad para compartir aspectos vinculados a

servicios público, EPEC, la situación de las entidades bancarias, entre otros. También participó Darío Peralta, director de ANSES Río Cuarto.

DICIEMBRE 2023

11/12 – Recibimos en la Defensoría del Pueblo a Tito Lorenzo Lovo Carretero, director nacional de atención y trámite de quejas de la Defensoría del Pueblo de Colombia.

11/12 – La Defensoría del Pueblo participó de la presentación del protocolo sobre el acceso de las personas mayores a la sociedad digital en Iberoamérica, por el Dr. José Yuni, fundador del PEAM, especialista en Psicogerontología, y doctor en Filosofía y Ciencias de la Educación.

12/12 – Estuvimos presentes en el Aniversario de la Escuela Quechalén. Además, nos dieron un reconocimiento por nuestra intervención en situaciones de conflicto entre estudiantes de la institución educativa.

13/12 – Facilitadores/as Comunitarios/as del Nivel I y II que formaron parte del Curso de Facilitación Comunitaria, recibieron sus diplomas en la Universidad Nacional de Río Cuarto.

13 y 14/12 – El Observatorio Socioambiental estuvo presente en el Encuentro Nacional de Nodos Agroecológicos y Mesas de Agroecología. El objetivo de la actividad fue generar una red entre diferentes experiencias de articulación territorial para promover la circulación de información, consolidar espacios de organización y establecer agendas de trabajo conjunto.

LA DEFE
te ayuda

The image features the text 'LA DEFE te ayuda' on a light grey, textured background. 'LA DEFE' is written in a bold, black, sans-serif font. 'te ayuda' is written in a black, cursive script font. The text is presented as if it were cut out of paper, with a slight drop shadow. Two blue hand icons are integrated into the design: one is positioned above the 'E' in 'DEFE', and the other is positioned below the 't' in 'te'.