



DEFENSORIA
DEL PUEBLO
RÍO CUARTO

INFORME ANUAL 2022

OBJETIVOS**S**
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



“Una sociedad decente, o una sociedad civilizada, es aquella cuyas instituciones no humillan a las personas sujetas a su autoridad, y cuyos ciudadanos no se humillan unos a otros.”

Avishai Margalit





INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo, es un organismo encargado de proteger y promover los derechos fundamentales de las personas y los intereses difusos o colectivos de la comunidad. Ejerciendo la defensa del individuo y de la comunidad tanto en el plano de los derechos fundamentales como en los intereses difusos. Si bien su principal misión es la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos, se ocupan además del resguardo de otros derechos y garantías tutelados en la Constitución Nacional y la legislación internacional de derechos humanos vigente.

Ya desde la Convención Americana sobre Derechos Humanos de San José en 1969, las diferentes categorías de derechos constituyen un todo indisoluble que encuentra su base en el reconocimiento de la dignidad de la persona humana,

por lo cual exigen una tutela y promoción permanente con el objeto de lograr su vigencia plena, sin que jamás pueda justificarse la violación de unos en aras de la realización de otros.

La universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos aparecen cada vez más como elementos centrales al momento de asegurar su efectiva protección, como también la preservación de la Democracia y el Estado de Derecho.

¿En qué momento hemos olvidado la “dignidad” de las personas como eje central para la defensa de todos los derechos?

En este informe que presentamos, sobre las actuaciones defensoriales del año 2022, en el que se reflejan las vulneraciones y afectaciones a diferentes derechos humanos, nos interesa destacar, y poner en

el centro, la problemática de la digitalización, sobre todo en los colectivos más vulnerabilizados por este nuevo fenómeno.

Como ciudadanas y ciudadanos tenemos derecho a tener derechos, pero ¿cómo accedemos a su real y efectivo ejercicio cuando lo que se impone es una ciudadanía digital y excluyente?

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 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.

La llamada “brecha digital” es así un nuevo rostro de la inequidad y la injusticia digital. Las propias instituciones estatales y privadas aprovecharon ese momento coyuntural de vulneración de derechos digitales que se abrió con la pandemia para transformarla rápida y estratégicamente en una cuestión estructural. 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.


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.





Durante el año 2022 y con la intención de reforzar y mejorar la atención de las y los vecinos de nuestra ciudad, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, inició un proceso de reformulación de lo que anteriormente se designaba como Mesa de Entrada, por una nueva modalidad bajo el nombre de Mesa de Atención a las Personas. Este cambio de nombre obedece fundamentalmente a un cambio de paradigma en relación a la atención, la resolución y el trato digno que merecen las personas que acuden a la Defensoría por consultas y/o reclamos y que fortalece a la institución en poder desempeñarse, de conformidad con su mandato, en la promoción y la protección de los derechos de las personas, fomentando el trato digno, la buena gobernanza y el respeto del estado de derecho al abordar el desequilibrio de poder entre las personas y los proveedores de servicios públicos y demás organizaciones públicas y privadas.

Entendemos que la dualidad de acceso, tanto en línea como presencial resulta el mecanismo idóneo para que las y los vecinos puedan realizar sus consultas.

De esta manera, cuando una persona se acerca a la Defensoría es recibida, en primer lugar en esta área, donde se la escucha y se toma registro de su consulta o reclamo. De acuerdo a la situación, se genera un expediente que se deriva al/las área/s correspondiente/s según la temática.

Ya con el expediente analizado, se toma contacto con la persona damnificada para solicitar más información, brindarle la explicación que necesite e informarle el avance de su solicitud.

La Mesa de Atención a las Personas está conformada por 6 puestos atendidos por personal de la Defensoría especialmente capacitado en escucha activa, mediación, comunicación y resolución alternativa de conflictos.

En el abordaje de cada caso, se brinda una primera orientación y se detecta el derecho vulnerado para poder derivar al área correspondiente y acompañar a la persona en el proceso.



MESA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS



2022

DEFENSORÍA DEL PUEBLO RÍO CUARTO

A lo largo del año, el Área de Atención a las Personas ha tenido modificaciones estructurales a fin de mejorar la atención y hacer una recepción más eficiente de los reclamos de las y los vecinos.

Se colocaron “paredes sonoras” para lograr reducción de ruido y se quitaron los vidrios divisorios de los escritorios de atención al público.

Con respecto a la atención propiamente dicha, se lleva a cabo en el momento en que quien llega toma asiento en cualquiera de los 5 boxes. A partir de la escucha activa, se detecta la problemática de manera tal que se carga por sistema en el área correspondiente.

De este modo, la Mesa de Atención a las Personas, procura convertirse en el centro vital de la Defensoría, un espacio donde vecinas y vecinos pueden, no solo canalizar su reclamo, sino fundamentalmente ser escuchados y asesorados, especialmente cuando se trata de la falta de respuestas de los organismos correspondientes.

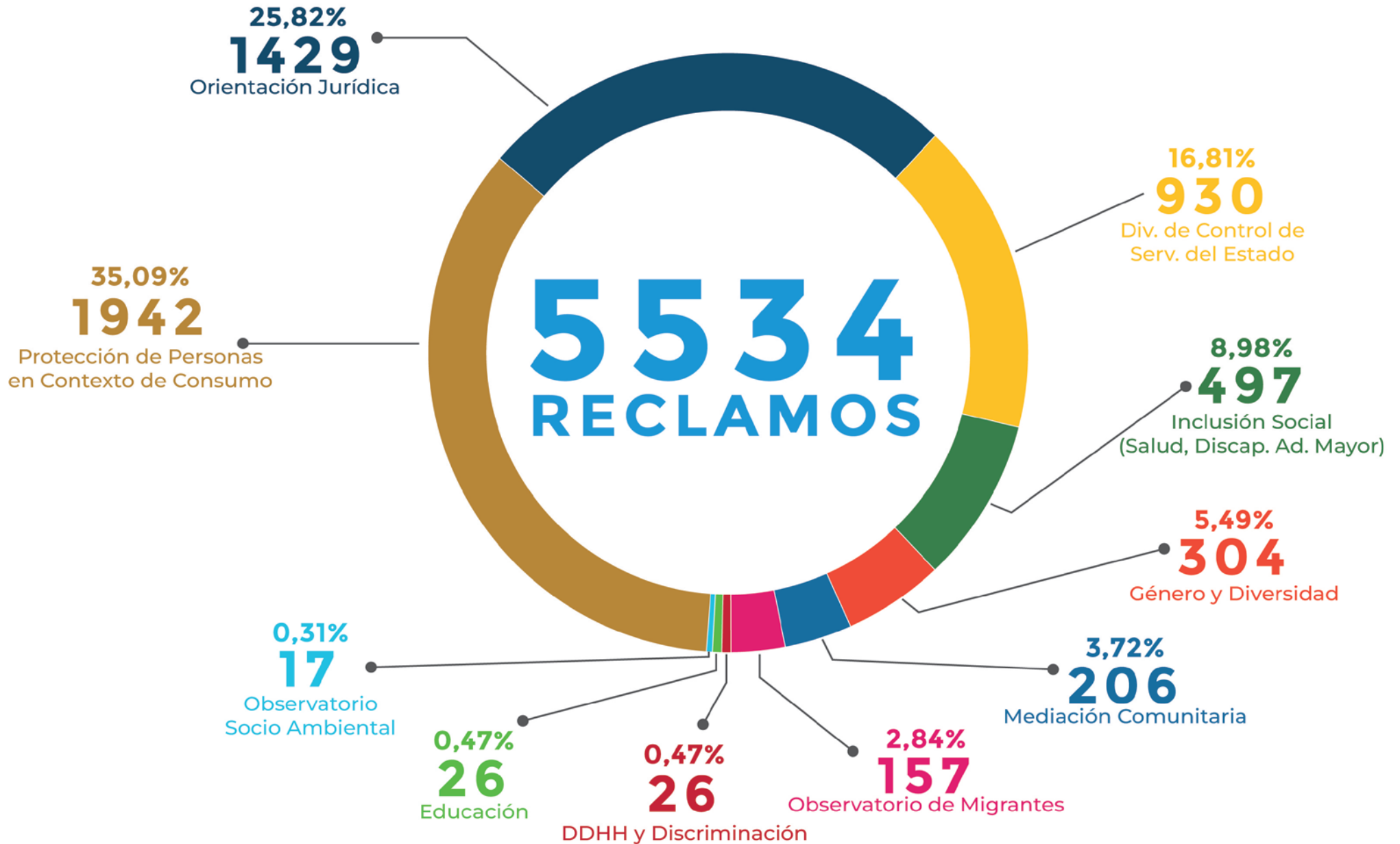
Cabe destacar el compromiso de quienes se desempeñan en esta Área para contener a las personas, que en muchas de las oportunidades llegan muy enojadas, cansadas de deambular por diferentes estamentos provinciales, municipales, y/o en el sector privado, sin ninguna respuesta. Además del maltrato que reciben en

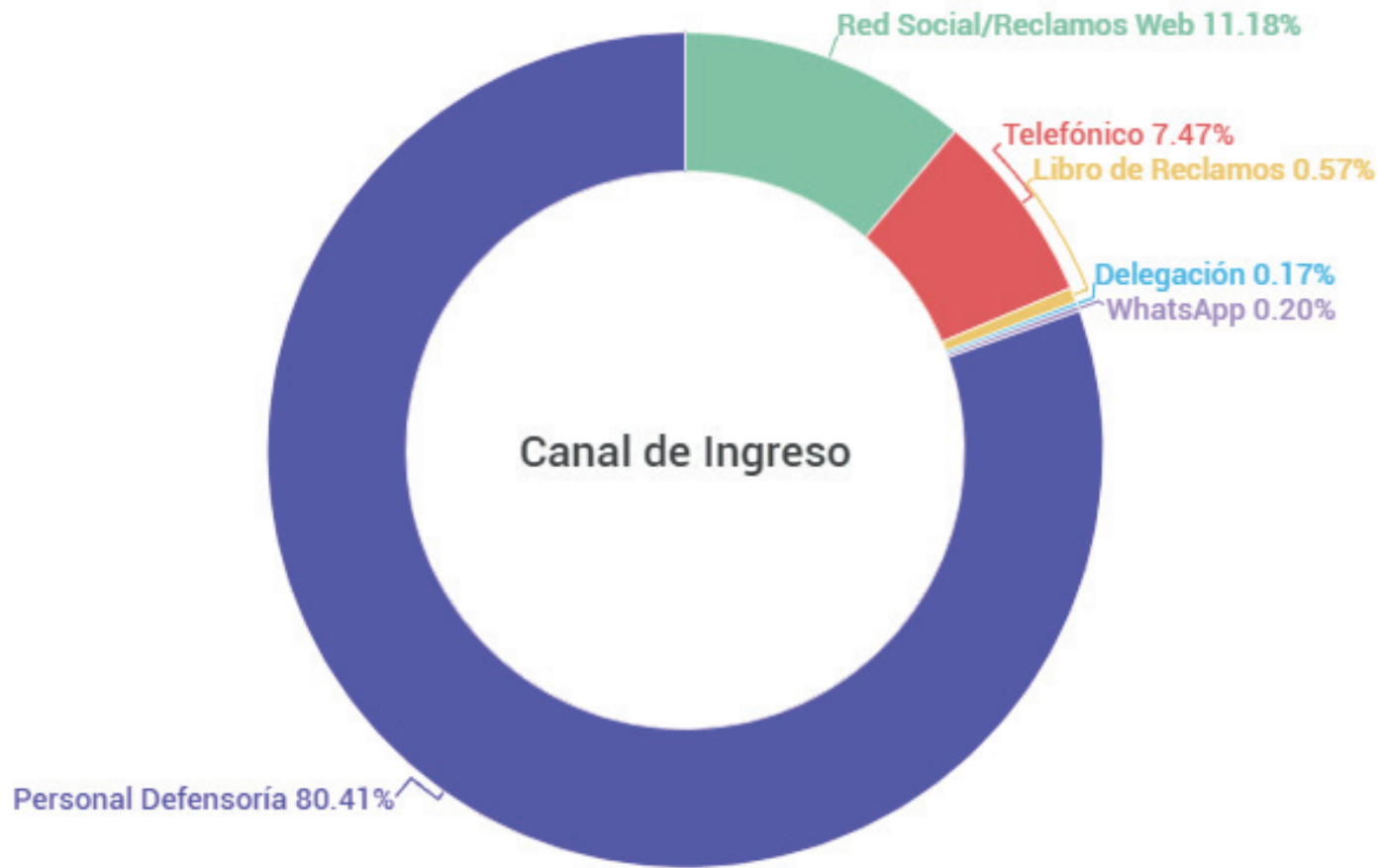
algunas ocasiones tan solo por querer ejercer sus derechos.

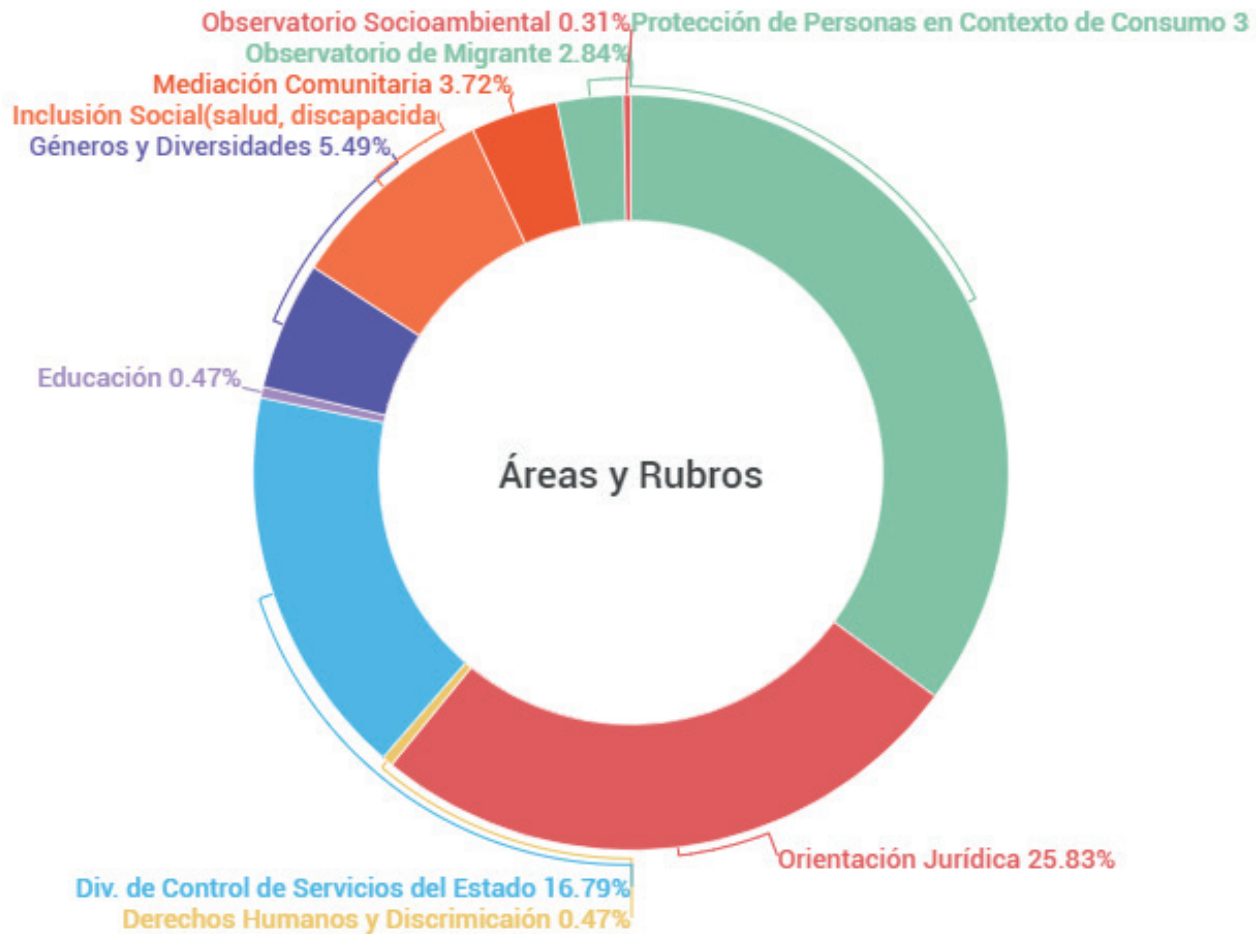
El derecho a la salud es una vulneración a la que prestamos especial atención, y vemos que se produce de manera estructural en caso de enfermedades poco frecuentes, como así también en otro tipo de patologías asociadas por ejemplo a personas en situación de discapacidad.

A continuación, reflejamos en cuadros los números correspondientes a 2022 en cuanto a modo de ingreso de los reclamos, consultas y áreas a las que corresponden:

Defensoría del Pueblo
Río Cuarto
Informe 01/01/22 - 31/12/22











Principal ODS con el que se alinea el área:

10 - Reducir la desigualdad en y entre los países

Objetivos:

- Promover la protección integral de los derechos de las personas migrantes, la interacción entre culturas, la promoción de la igualdad, integración y convivencia armónica entre ellas;
- Fomentar el respeto a la diversidad, la integración y el crecimiento por igual de las culturas;
- Incentivar la construcción de una ciudadanía, basada en la igualdad de derechos;
- Elaborar diagnósticos de la situación de personas migrantes;
- Gestionar recursos para la implementación de programas, proyectos y acciones orientados a población migrante;
- Difundir la normativa relacionada con personas migrantes.

Ejes de trabajo:

- Trabajo itinerante en barrios de la ciudad con el fin de brindar asesoramiento a personas migrantes, sobre la normativa vigente, los trámites relacionados a residencia, documentación, utilización del sistema RADEX y recepción de consultas / reclamos.
- Articulación con la Dirección Nacional de Migraciones, los consulados de la provincia y las organizaciones /agrupaciones de migrantes.
 - Articulación con la Red Temática sobre Migrantes y Trata de Personas de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en un trabajo de discusión sobre “Protocolo para la prevención y respuesta a violaciones o posibles vulneraciones de Derechos Humanos de las personas en contexto de movilidad humana internacional. Cooperación e intercambio transfronterizo de información”
 - Participación en la revisión regional de implementación del Pacto Mundial para la Migración Segura Ordenada y Regular en América Latina y el Caribe, junto a organizaciones de la sociedad civil, defensorías del pueblo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

- NUESTRO OBSERVATORIO PERMANENTE DE PERSONAS MIGRANTES

En julio de 2018, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto junto con la Universidad Nacional de Río Cuarto y el Concejo Deliberante puso en funcionamiento el OBSERVATORIO PERMANENTE DE MIGRANTES.

Los países desarrollados, en sus políticas migratorias, han establecido un sistema, donde se toma en consideración el grado académico, la edad, los idiomas, experiencia laboral, entre otros elementos. Las personas que cumplen estos requisitos pueden planificar un viaje de manera regular y segura, contando con un pasaporte, una visa, un contrato de trabajo, una beca, etc., el ideal de un proceso migratorio.



La mayoría de las personas que quieren, necesitan o se ven obligadas no cumplen con estos requisitos, sino que se ven forzadas a migrar.

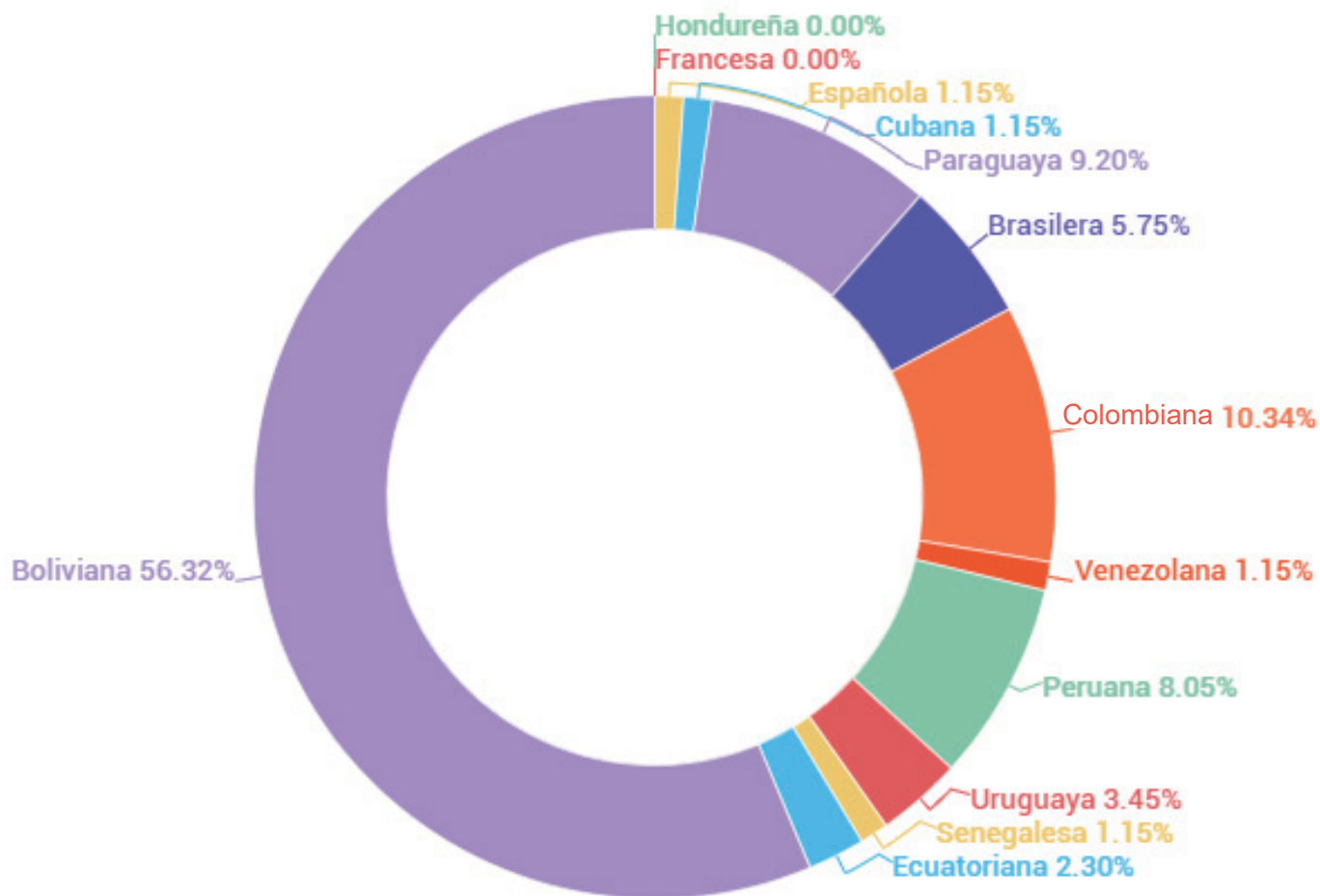
Nuestra tarea, es proteger y tutelar los derechos de las personas sin importar su condición migratoria; visibilizar y criticar propuestas que excluyan a las personas más pobres, estar y acompañar los procesos y luchas de las personas migrantes, para garantizar sus derechos de acuerdo a las realidades y no a propuestas excluyentes.

- AÑO 2022

En el año 2022 se receptaron 1389 reclamos, articulando con Gobierno local (Promoción social, Hábitat, Salud), Gobierno Nacional (ANSES, Dirección Nacional de Migraciones), Instituciones Educativas, Consulados y otros.

- PERSONAS MIGRANTES POR NACIONALIDAD RECIBIDAS POR EL OBSERVATORIO PERMANENTE DE MIGRANTES 2022

Personas Migrantes por Nacionalidad Recibidas por el Observatorio Permanente de Migrantes 2022





OBSERVATORIO SOCIOAMBIENTAL



Principales ODS con el que se alinea el área:

15 Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

6 Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todas y todos.

Objetivos:

- 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.

Ejes de trabajo:

- Monitoreo y gestión de problemáticas ambientales.

- Seguimiento de leyes/ordenanzas. Solicitud de información. Recomendaciones a organismos estatales.
- Mesas de trabajo interinstitucionales.
- Articulaciones Institucionales.
- Educación: Jornadas Socioambientales, webinarios, charlas en colegios.

En nuestros territorios se ha impuesto un modelo de desarrollo que en los estudios críticos latinoamericanos se ha conceptualizado como neo-extractivismo. Un modo de apropiación de la naturaleza y un modelo de desarrollo insustentable o mal desarrollo basado en la sobreexplotación de bienes naturales, en gran parte no renovables, caracterizado por su gran escala, la orientación a la exportación y el corrimiento o la expansión de las fronteras de explotación.

Esto, además, en el marco de una crisis ecosociocivilizatoria marcada por el Antropoceno. Siguiendo la definición de Svampa-Viale:


El Antropoceno como diagnóstico crítico nos desafía a pensar la problemática socioecológica desde otro lugar y cuestiona las dinámicas actuales del desarrollo. Instala la idea de que la humanidad ha traspuesto un umbral y ha quedado expuesta a las respuestas cada vez más imprevisibles y a gran escala de la naturaleza. No se trata solo de una crisis del antropos. No es solo la vida

humana la que está en peligro, sino también la de otras especies y del sistema Tierra en su conjunto (2020:25).

La crisis sanitaria, la crisis económica, social y la crisis climática están totalmente interrelacionadas y requieren que los estados y las instituciones de derechos humanos trabajemos en forma coordinada y oportuna poniendo los derechos humanos, la protección del ambiente, el derecho humano al medio ambiente sano en un lugar prioritario. Según lo revela el último informe de la Plataforma Intergubernamental de Ciencia y Política sobre Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos, IPBES (2018): Entre 1980 y 2000 se arrasaron 100 millones de hectáreas de bosques tropicales en todo el mundo, y 42 millones de ellos desaparecieron en América Latina.

Necesitamos más que nunca instalar nuevos paradigmas de protección de los derechos en una visión de interdependencia con nuestra “casa común”, con este planeta.

Es imprescindible escuchar y acompañar los reclamos de las personas que viven directamente en los territorios afectados, víctimas ambientales y del “desarrollo” de actividades devastadoras como el fracking, la megaminería, las plataformas petroleras, la pesca industrial, la tala y quema de bosques y humedales, el avance del agronegocio mediante monocultivos transgénicos asociados a las fumigaciones



con agrotóxicos, la eliminación de producciones regionales, la propagación de megaproyectos sobre los ecosistemas, el Plan IIRSA, entre otras.

Hoy más que nunca en la historia contamos con instrumentos jurídicos para proteger el ambiente. En la Resolución 76/300 del 28 de julio de 2022, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció por primera vez el derecho humano a un medio ambiente limpio, saludable y sostenible.

Estamos en la región con mayor biodiversidad del planeta y también en la región donde la mayor cantidad de líderes y lideresas ambientales, defensores y defensoras ambientales y del territorio son asesinados año a año. Debemos hacernos eco de los riesgos que corren los que defienden el medio ambiente. En este sentido se destaca la entrada en vigor del **Acuerdo de Escazú**, uno de los avances destacables en nuestra región, que tiene por objetivo contribuir 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. Se erige como una herramienta clave para dar respuesta a algunos de los problemas más acuciantes del modelo de desarrollo que explota intensivamente la naturaleza. Concebido como un instrumento internacional de carácter vinculante, destinado a promover y mejorar los derechos de todas las personas a acceder a la información ambiental, a la participación

pública en las decisiones que los afectan, y a garantizar el acceso a la justicia ambiental, contiene además cláusulas especiales para la protección de personas defensoras de derechos humanos en la defensa de la naturaleza.

Las Instituciones de Derechos Humanos entendemos que es fundamental no sólo visibilizar estas problemáticas e indagar qué alternativas de crecimiento son posibles respetando nuestros bienes comunes, derechos humanos y derechos de la naturaleza; sino que es urgente además generar recomendaciones que puedan ser trasladadas a nuestros organismos, a nuestros Estados, para que empecemos a ejecutar una política de protección del ambiente de garantía de los derechos de la naturaleza que vaya en consonancia con esta nueva visión de los derechos humanos, no solamente desde el punto de vista del individuo como tal, sino de su entorno, de su relación con los espacios vitales como lo es la naturaleza.

Es también imprescindible poner en marcha las recomendaciones y enfoques en materia de sostenibilidad y medidas que surgen del Informe IPBES 2022 y en esa línea de trabajo procuramos promover una alimentación sana y sostenible para garantizar el derecho a la alimentación adecuada, y para ello es fundamental promover prácticas agrícolas agropecuarias sostenibles como la agroecología.

ACTIVIDADES 2022 PROBLEMÁTICAS SOCIOAMBIENTALES


- INSTALACIÓN DE MINERÍA DE CRIPTOMONEDAS EN LA CENTRAL MARANZANA.

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 por motivo de que en dicho anuncio no se haya hecho referencia al 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, Bitc in consume más energía en un año que Argentina u Holanda. “Si bitc in fuera de un país, estaría entre los 30 principales países consumidores de energía del mundo”, indicaron. 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, aún si se utilizara energía renovable, bitcoin seguiría teniendo un impacto ambiental significativo”.

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), publicado 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 artículo.

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 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. El mismo se suma al impacto de la propia planta Maranzana, que ya es altísimo tal como se demostró en Audiencia Pública. 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 BirtFarms: “La compañía ha firmado un acuerdo de compra de energía significativamente mejorado con un productor de energía privado de grado 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 por parte de Cammesa, la compañía con control estatal encargada de los despachos de energía eléctrica, para quitar esta planta del sistema?

- ARBOLADO URBANO

En enero del 2022 se solicita al Secretario de Servicios Públicos del Gobierno de la Ciudad de Río Cuarto información sobre el plan forestal que se está llevando adelante en la ciudad y al que se hizo referencia en nota en prensa municipal sobre “3923 árboles plantados en la ciudad”.

Convencidos de su importancia, hemos solicitado mediante notas (en esa fecha y anteriores) dicho plan forestal. Las mismas no han sido respondidas.

Se solicitó información sobre:

Planificación de las actividades que se han desarrollado en el transcurso del año 2021 y las que preveían realizar durante el año 2022, incluyendo plan de forestación: especies a plantar y lugares donde se realizó la plantación; cronograma de poda; extracción; reposición de las especies que han sido extraídas en la vía pública.

En cuanto a las plantaciones que se realizaron durante el año 2021, se solicita



el plan de manejo post plantación de las mismas, como así también la georreferenciación y nombre de las especies. Hemos comprobado que, en algunos sectores, por ejemplo, en la plantación realizada en marzo 2021 de árboles en el sector del arroyo El Bañado, que muchos murieron por falta de cuidados.

Criterios y protocolo de trabajo para las tareas de poda y extracción del arbolado público en nuestra ciudad.

Desde esta Defensoría valoramos las intervenciones ambientales y forestales realizadas, entendemos que la forestación es la única herramienta de lucha contra el calentamiento climático. Los árboles ayudan a descender la temperatura que se produce

en los núcleos urbanos debido al hormigón, el asfalto y otros materiales que absorben calor. Si las especies plantadas son las adecuadas, la temperatura puede llegar a descender entre un 20% y un 40%.

La salud humana está inextricablemente ligada a la salud de los ecosistemas, y poner todo el empeño en la protección y la restauración de la naturaleza es una destacada inversión a largo plazo. Es urgente que empecemos a ejecutar una política de protección del ambiente de garantía de los derechos de la naturaleza que vaya en consonancia con esta nueva visión de los derechos humanos, no solamente desde el punto de vista del individuo como tal, sino de su entorno, de su relación con los espacios vitales como lo es la naturaleza.

- RECLAMOS ARBOLADO

A lo largo del año, se realizaron además más de 20 relevamientos y reclamos sobre árboles en mal estado y asesoramiento con respecto a las especies a plantar.

- MORTANDAD DE PECES EN EL RÍO EN ENERO DE 2022

En el mes de enero y en virtud de la aparición de peces muertos en el río Chocancharava durante el fin de semana de 8 y 9 de enero, se solicita la intervención urgente de Policía Ambiental a través de nota al Delegado de Medio Ambiente del Gobierno de la Provincia de Córdoba, Sr. Néstor Giacomi.

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 afecta la biodiversidad del río, y que puede tener repercusiones negativas en una amplia gama de derechos humanos, como el derecho a vivir en un medio ambiente saludable, entre otros.

El río Chocancharava es una de las pocas reservas naturales de la provincia, con un reservorio de biodiversidad clave para nuestro ya devastado ecosistema regional. Es imprescindible entender la situación en el marco de la Agenda 2030 y sus Objetivos en cuanto al Desarrollo Sostenible, los objetivos de desarrollo sostenible ODS 13 - Acción por el Clima - y ODS 15 - Vida de Ecosistemas Terrestres -, declaran como premisa fundamental proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica, y que en los diferentes acuerdos internacionales se convino la protección de la biodiversidad de nuestros ecosistemas terrestres y acuáticos.

- MONITOREO RÍO

En el mes de febrero se envía nota a la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático del Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos del Gobierno de la Provincia

de Córdoba para solicitar monitoreos e informes permanentes en relación a la calidad del agua y la biodiversidad del río.

Considerando la respuesta oficial que diera en los medios el Director de Policía Ambiental de la Provincia, Sr. Adrián Rinaudo, explicando que las causas de la mortandad de peces, se debió a las altas temperaturas y el bajo caudal de agua registrados en esa fecha y notas periódicas en las que además se expresa que se realizan monitoreos permanentes sobre la calidad del agua del río; solicitamos nos informen y se nos envíen copias de las actuaciones correspondientes, puntos georeferenciados donde son realizados dichos muestreos, fechas y los resultados obtenidos de los mismos en los últimos 5 años.

Solicitamos además resultados de los controles respecto de la evacuación, tratamiento y descarga de residuos sólidos y aguas procedentes de la lixiviación de materiales residuales de las industrias cercanas.

Pedimos se tomen medidas que propendan a la PROTECCIÓN y RESGUARDO del Agua y del derecho a la salud de la población y, en tal sentido, se realicen estudios sobre la situación físico química y microbiológica del agua para descartar la presencia de agroquímicos y/o residuos de herbicidas.

Requerimos se tomen las medidas técnicas adecuadas tales como análisis de agua,

necropsia de peces, entre otras actuaciones que permitan determinar la calidad del agua, y de todo aquello que atente contra la biodiversidad del ecosistema.

Exhortamos también a que se controle la evacuación, tratamiento y descarga de residuos sólidos y aguas procedentes de la lixiviación de materiales residuales de las industrias cercanas y se prohíba el vuelco, descarga, inyección e infiltración de efluentes contaminantes, tal como lo indica la ley N° 7.343 y modificaciones, arts. 25, 47, 52 inc. i) y Decreto N° 2131/00.

Se solicitó se realicen monitoreos permanentes de agua y demás indicadores biológicos de manera a fin de garantizar, preservar, proteger y recuperar la biodiversidad existente en la cuenca del río Chocancharava.


Todo lo solicitado se realizó considerando que es obligación del Estado proteger la salud de sus habitantes y la biodiversidad de nuestros ecosistemas para garantizar la sustentabilidad del territorio, el desarrollo sano de quienes en él vivimos y la justicia ambiental y que existe todo un marco constitucional y legal que se relaciona con la protección del ambiente, del derecho a la salud, y el derecho a vivir en un ambiente sano y saludable dado entre otros por la CONSTITUCIÓN NACIONAL, Artículo 41 y LEY GENERAL DEL AMBIENTE N° 25.675, que establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y

protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable.

- ANÁLISIS DE AGUA

En relación a este DERECHO se han emitidos recomendaciones, para que se tomen 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 agropecuarios característicos del sistema agroindustrial.





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 y en el mes de diciembre del 2014 fue reconocido materialmente por la Corte Suprema de la Nación.

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 internacionales 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”.

Consideramos 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 que desde esta Defensoría, ya se han solicitado estos análisis en reiteradas notas desde el año 2019 sin haber tenido respuesta por parte del EMOS, 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 canilla, de acuerdo al protocolo de INTA Balcarce 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 en Isabel de Guevara y Sobremonte (M4) y vivienda particular en Rafael Obligado 281 (M5)

Las muestras fueron entregadas a INTA Balcarce y el procedimiento, a cargo de la Dra. Virginia Aparicio, arrojó los siguientes resultados:

“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, puede observar que la muestra M4 supera la concentración umbral con la molécula de glifosato (0.44µg/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 2022 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.

- RECLAMOS Y SOLICITUD DE LIMPIEZA DE BASURALES

En el mes de abril se recurre a la secretaría de Servicios Públicos, en virtud de reclamos

de vecinas y vecinos del sector sur, calle pública entre Unión de los Argentinos y Ruta Nacional N° 8, preocupadas/os por el aumento del basural que se extiende a lo largo de la calle Unión de los Argentinos, específicamente el de la calle de ingreso a sus viviendas.

Se trata de un basural que hace años está en el sector, contaminando el ambiente, afectando la salud y la calidad de vida de las personas y volviendo intransitable la calle pública de acceso, con el impacto económico que esto implica para las y los vecinos que tiene allí sus viviendas y/o actividades comerciales. Tal es el caso, entre otros, del Centro Integral Canino Los Soles que ve perjudicada su actividad porque es imposible acceder al predio desde dicha vía. Una problemática que se agrava por la falta de contenedores, o que los mismos no son vaciados con la regularidad que necesita la comunidad y por vecinas/os de otros barrios que se acercan a arrojar sus residuos ahí.

Tomando conocimiento de esta situación solicitamos la urgente intervención de la Secretaría de Servicios Públicos para resolver este problema que aqueja desde hace mucho tiempo a vecinas y vecinos de nuestra ciudad y que se agrava cuando llueve.


También se solicitó limpieza en sector de Barrio Las Delicias específicamente en Calle José D'Eramo y Quena, un basural grande al lado de una canchita de fútbol, y en el sector de Colombia y Quena. A pesar de que se han realizado tareas de limpieza por

parte diferentes organizaciones sociales que trabajan en el sector, los basurales son permanentes, con las consecuencias que esto genera, contaminando el ambiente, napas y cursos de agua, afectando la salud y la calidad de vida de las personas del sector. Por tal motivo solicitamos la urgente intervención de la mencionada Secretaría para resolver esta situación que aqueja desde hace mucho tiempo a vecinas y vecinos de nuestra ciudad y sobre todo afecta su derecho a vivir en un ambiente sano.

- CENTROS DE TRANSFERENCIA DE RESIDUOS

Según el relevamiento conjunto entre la municipalidad de Río Cuarto y la UNRC (Universidad Nacional de Río Cuarto) del año 2014, existe un numeroso grupo de personas que vive de la recolección, clasificación y posterior venta de los residuos inorgánicos potencialmente reciclables que se obtienen de la generación de Residuos Sólidos Urbanos y que requieren de un centro receptor de los mismos para tareas de acopio, clasificación, agregado de valor y posterior venta.

En nuestra ciudad contamos con el Código de Higiene Urbana, que en su Artículo 13° señala: “El Departamento Ejecutivo Municipal debe construir, por sí o por terceros, una Planta o varios Centros de Transferencia de residuos que incluyan el acopio de materiales reciclables y contemple la actividad de los recuperadores urbanos”,



en línea con esto sugerimos se desarrollen “Centros de Transferencia” o “Destinos Sustentables”, que optimicen el trabajo de las personas recuperadoras.

Esta modalidad va a permitir una eficiente recuperación de materiales para reciclado y generar fundamentalmente una verdadera inclusión social y económica de los recuperadores en el circuito de recolección y recuperación de los residuos. Fortaleciendo, a través del aporte de infraestructura, herramientas y logística, el trabajo que éstos ya vienen realizando, e impulsando el desarrollo de experiencias de separación en origen, acordes a lo establecido en el Código de Higiene Urbana.

En línea con el Código de Higiene Urbana, consideramos que esta problemática debe ser comprendida de manera integral y sostenible en términos ambientales, económicos y sociales teniendo en cuenta sobre todo la gestión del territorio por parte de las personas que lo habitan y las necesidades y requerimientos de las personas recuperadoras para poder desarrollar allí su trabajo en condiciones de seguridad e higiene.

Consideramos que los derechos humanos y la protección del medio ambiente son interdependientes, que un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible es necesario para el pleno disfrute de los derechos humanos, al más alto nivel posible de salud física y mental, así como el derecho a disfrutar de un medio ambiente sin riesgo y saludable per se, que se reconoce en

nuestra Constitución Nacional, Provincial y Carta Orgánica Municipal.

- ESTACIÓN DE SERVICIO SECTOR BIMACO

En el mes de Junio se realiza reclamo ante el Ente de Prevención Ciudadana y Gestión Ambiental a fin de poner en conocimiento que vecinas y vecinos del sector de calle Quenón al 1000 han reclamado por molestias provocadas por la circulación y estacionamiento de camiones, sumado el temor de contaminación ambiental provocada por la Estación de Servicio que se encuentra en esa zona, la cual comercializa combustibles líquidos y GNC.

Los motivos de su preocupación son las eventuales emisiones que se realizan con maniobras en relación al GNC, además de los riesgos propios de la actividad, que al tratarse de líquidos o gases inflamables (GNC, gasoil y naftas) los peligros son mayores. A esta situación se suma el incremento de tránsito pesado en el sector, tanto por los camiones que descargan combustible, como por aquellos que van a abastecerse, utilizando las calles aledañas como estacionamiento, lo que genera inconvenientes, ruidos molestos y vibraciones en las viviendas.

Por estos motivos, solicitamos urgente intervención del mencionado ente para realizar las tareas de control correspondientes y verificar el cumplimiento de la Ordenanza 1166/15 y 1149/19 y de toda la normativa nacional, provincial y municipal vigente que regula la actividad

de comercialización y almacenamiento de productos combustibles inflamables.

- SITUACIÓN DE DEPÓSITOS DE AGROTÓXICOS

En el mes de julio, se solicita al Ente de Prevención Ciudadana y Gestión Ambiental información sobre:

- Listado actualizado de los depósitos habilitados para almacenar agroquímicos y envases, con sus direcciones correspondientes.

- Datos estadísticos referidos al movimiento periódico de envases vacíos de productos fitosanitarios del período 2021

- Datos estadísticos sobre la cantidad de agroquímicos que se utilizan en el ejido de acuerdo a las recetas fitosanitarias elaboradas para tal fin según la normativa vigente.

Considerando que forma parte de nuestro trabajo cotidiano el ser supervisores y promotores de políticas públicas con perspectivas de Defensa de los Derechos Humanos estamos jurídica y moralmente obligados a relevar información y actuar ante las problemáticas socioambientales que generan nuevas conflictividades sociales, vulneración de derechos, pérdida de biodiversidad y contaminación de los bienes comunes.

Los derechos humanos y la protección del medio ambiente son interdependientes. Un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible es necesario para el

pleno disfrute de los derechos humanos, al más alto nivel posible de salud física y mental, así como el derecho a disfrutar de un medio ambiente sin riesgo y saludable per se. Todo esto se reconoce en nuestra Constitución Nacional, Provincial y Carta Orgánica Municipal.

De acuerdo a la Ordenanza 183/12, que regula el Plan Urbano de la Ciudad de Río Cuarto, en su Art. 1 apartado 11.12.5, se insta al Estado Municipal “a priorizar en la Zona Agropecuaria 1 la utilización de técnicas orgánicas y otros procedimientos productivos adecuados que morigeren el impacto de la utilización de productos agroquímicos”. En el apartado 11.17 de la ordenanza 183/12 y de acuerdo a las Metas 2020, “el Estado Municipal se compromete a desarrollar progresivamente acciones concretas para alcanzar en el año 2020 las siguientes metas dentro del ordenamiento del nuevo territorio anexado al ejido de la ciudad de Río Cuarto: G- ‘Establecimiento de políticas para el incremento de áreas productivas fruti - hortícolas, priorizando aquellas que se realicen con métodos y técnicas que disminuyan la utilización de productos químicos o biológicos’.”

- HIGIENE URBANA. RECOMENDACIÓN SOBRE GRANDES GENERADORES DE RSU (RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS)

En el mes de diciembre se realizó una recomendación a la Secretaría de Servicios Públicos sobre la problemática de la gestión integral de los Residuos Sólidos

Urbanos (RSU), que a nuestro entender se comprende a partir de la participación de distintos actores con protagonismos variados, y desde la perspectiva de los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA).

Fundamenta nuestra preocupación una problemática vigente de amplio consenso social -el cuidado ambiental- que conjuga a) experiencias ciudadanas de separación de residuos (actuales y con voluntad de hacerlo), b) un sector de la población que históricamente ha desarrollado su estrategia de sobrevivencia trabajando en la recolección, el acopio y la venta de residuos -grupos familiares recuperadores de base, recicladores-, c) industrias y comercios como actores diferenciados en la generación de residuos -reconocidos




en diversas normativas como grandes generadores- y d) un Código de Higiene Urbana (CoHUM) sancionado en el año 2016 y reglamentado en el 2017 que se constituye en una oportunidad para materializar varios de sus principios y lineamientos en el marco de la economía circular y del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) a los cuales suscribió recientemente el municipio de Río Cuarto.

La siguiente recomendación ha sido elaborada con el asesoramiento del equipo de investigación “Comunicación y ruralidad” de la Facultad de Ciencias Humanas, de la Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC). En la siguiente página web se pueden ver sus antecedentes e investigaciones:

www.comunicacionyurbanidad.org

La recomendación realizada se asienta en cuatro temas/ejes interrelacionados al modo en que entendemos se podría avanzar: a) La separación en origen y las acciones de educación ambiental, b) los grandes generadores de residuos y su responsabilidad diferenciada en el tratamiento de los residuos, c) los destinos sustentables como proyectos actuales para operar junto a los Centros de Transferencia y la Planta de Tratamiento de residuos sólidos urbanos domiciliarios y asimilables -PTRSUDA- en pos de favorecer el recupero de los RSU y d) el rol del estado municipal en relación a acciones de apoyo al fomento del reciclado a través de distintas dependencias.

Cabe recordar que desde esta Defensoría



del Pueblo, en el año 2019 participamos de la Audiencia Pública en relación a la “Planta de Clasificación y Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos y Asimilables de la ciudad de Río Cuarto” en la que dejamos sentada nuestra posición, señalando que lo presentado como “Aviso de Proyecto” no tiene el suficiente nivel de detalle e información técnica propios de un Estudio de Impacto Ambiental, por lo cual se advierte que existen elementos suficientes para hacer un planteo de nulidad, atento a esto y para poder subsanar esta deficiencia solicitamos un cuarto intermedio para que la empresa acerque información más específica y en sintonía con lo que exige la ley de Política Ambiental Provincial. Por otro lado, nos interesa dejar claramente sentado nuestro posicionamiento en relación a lo que consideramos el Impacto Social en caso que la gestión de los residuos se desarrolle sin Inclusión Social.

Es urgente avanzar en la formalización y el reconocimiento del reciclaje informal y del trabajo pre existente que realizan las familias recuperadoras de Río Cuarto. Si bien han sido reconocidos por el sistema jurídico en nuestro país y en el Código de Higiene Urbana de la ciudad, queda por delante la importante tarea de incluir, formalizar y profesionalizar el sector, contribuyendo de esa manera a mejorar su productividad y, especialmente, a promover la protección de la salud, de la niñez y el acceso a un trabajo digno.


En relación a la separación en origen, el CoHUM lo prevé y el decreto reglamentario

(N° 698/2017) así lo establece, que deben realizarse “acciones de concientización y educación destinada a los estudiantes de los institutos educativos de nivel medio con asiento en la ciudad. Una vez culminada esta etapa se pasará al nivel primario y luego al nivel inicial. Todo ello, con la finalidad de que los menores y adolescentes adquieran un conocimiento básico sobre la generación, separación, tratamiento y disposición de los residuos sólidos urbanos domiciliarios haciendo hincapié en el cuidado del ambiente, en la importancia de la separación en origen entre residuos sólidos urbanos domiciliarios húmedos y secos”. El decreto reglamentario también establece la asignación de presupuesto específico para estas acciones que entendemos debe ser actualizado.

Aquí nos interesa destacar una experiencia ciudadana concreta de 150 familias del barrio Banda Norte que en el año 2020 se organizaron para proceder a la separación en origen de materiales reciclables de distinto tipo, cuyo destino final es la Cooperativa de Trabajo Todo Sirve Limitada emplazada en Barrio Islas Malvinas y constituida por familias recuperadoras. Nos interesa destacar algunos aspectos de la experiencia a los fines de contribuir en el debate sobre las campañas de educación ambiental. Según consta en un informe de situación, “se procedió a entregar 3 bolsas de arpillera plástica por cada familia (una para metales, otra para plásticos y otra para cartones y papeles). Una asociación civil (La Vaca) acompañó el proceso a

través de acciones comunicacionales y educativas para fomentar la separación de acuerdo a los materiales que efectivamente pueden colocarse en el mercado por parte de los recuperadores. Las recolecciones domiciliarias se hicieron sobre tres zonas diferentes de Banda Norte y fueron espaciadas mayoritariamente en 21 días”. De manera voluntaria, las familias “realizan una colaboración para solventar gastos de combustibles y para brindar una pequeña bonificación sobre el trabajo de clasificación que realiza el recuperador en cada recolección”. A la fecha de entrega de esta recomendación, se han realizado 97 recolecciones domiciliarias diferenciadas desde el año 2020, un total de 11.548,15 kilos aportados por 155 hogares, un promedio de 8,494 kilos mensuales.

Destacamos que se trata de residuos que no fueron al enterramiento sanitario, sino que serán reutilizados en distintos circuitos de materiales. En cada entrega mensual la Cooperativa elabora un informe con los materiales que pueden colocarse en el mercado, los valores de venta y los kilos de rechazo (es decir de residuos que no encuentran mercado, que no pueden ser reutilizados). Esta información es compartida con los grupos familiares participantes con el doble propósito de a) comentar información acerca del destino final del proceso de separación que comienza en los domicilios particulares y b) mostrar a través de datos concretos los valores que hoy se están abonando por materiales recuperados, los cuales se



actualizan lentamente (cuando lo hacen) y siguen siendo muy por debajo del trabajo que implica para los recuperadores ser parte del circuito del reciclado. Una cifra sirva de ejemplo, Alrededor de 300 kilos de estos RSU vendibles en las chacaritas locales, pueden significar al día de hoy un aproximado a \$3000, un registro anual de 11548 kilos de materiales, separados por 155 familias significan para los trabajadores, \$115.000 anuales

Interesa poner en valor esta experiencia de articulación ciudadana denominada “Eco Vecinos” porque es un proceso concreto de separación en origen que se realiza en la ciudad, por el tiempo que se viene sosteniendo (más de dos años de manera ininterrumpida), por la logística que se ha ensayado y que se implementa en cada entrega vinculada a la manera de retirar los materiales y a su traslado y porque las partes se han comprometido no solo al proceso en sí de separación y entrega, sino a generar información detallada, sistemática y situada que permite mirar de cerca una práctica concreta de separación, de educación ambiental y los resultados a los que puede arribarse. De implementarse las acciones previstas en el Código de Higiene Urbana, por caso, las referidas a las campañas de educación, comunicación y capacitación, ejemplos como el mencionado, pueden replicarse progresivamente, potenciarse y mejorarse. Para lo cual consideramos fundamental el aporte y la experiencia de equipos de docentes, investigadores y extensionistas de la Universidad local, ya

que asumimos que la problemática socio ambiental requiere de conocimientos interdisciplinarios para abarcar aspectos diversos, vinculados fundamentalmente a cambios de hábitos y procesos progresivos de educación ambiental.

En tal sentido consideramos importante avanzar en un proceso de identificación de los grandes generadores, conocer los residuos que generan (volúmenes, tipos) y las disposiciones finales que realizan. Para esto, puede contarse con el aporte de instituciones como el CECIS, las cámaras industriales y del sector agropecuario que operan en la ciudad y constituir instancias de diálogo y consenso que permita avanzar hacia planes de separación diferenciada de los residuos domiciliarios, fomentando en las instituciones que de manera gradual incorporen reutilización de materiales y procesos en el marco de la economía circular. Aquí recomendamos consultar con el municipio de la ciudad de Córdoba que, como parte de una estrategia integral de economía circular, cuenta con el registro de grandes generadores y con acciones complementarias.

Como tercer eje de esta recomendación y vinculado al punto anterior de los grandes generadores, señalamos la importancia de avanzar en otra de las propuestas contenidas en el Código de Higiene Urbana como son los Centros de Transferencia y, agregamos aquí, los Destinos Sustentables vinculados directamente al trabajo de los grupos familiares que reciclan cotidianamente materiales varios como

parte de su estrategia de sostenibilidad de la vida.

Decimos “Destinos Sustentables”, “Centros de transferencia”, ya que como lo manifestamos anteriormente por el tamaño poblacional de la ciudad, y para poner en valor el conjunto de saberes, capacidades y experiencias que las familias recuperadoras ya poseen, puede avanzarse en una política de descentralización de los residuos que recupere la presencia de puntos de acopio y de recuperación ubicados estratégicamente en la ciudad y que puedan complementarse a las acciones previstas en la construcción de la Planta de Tratamiento de Residuos por parte de la empresa COTRECO.

De hecho, el Artículo 13° del Código de Higiene señala que “el Departamento Ejecutivo Municipal debe construir, por sí o por terceros, una Planta o varios Centros de Transferencia de residuos que incluyan el acopio de materiales reciclables y contemple la actividad de los recuperadores urbanos”. En línea con esto sugerimos se reconozcan y apoyen sitios donde ya se trabaja a partir de experiencias asociativas de familias recuperadoras en los términos de “Centros de Transferencia” o “Destinos Sustentables”, para optimizar los esfuerzos que se vienen desarrollando. Recordamos que en la ciudad hay al menos dos cooperativas de trabajo con más de una década de trayectoria y tres emprendimientos cooperativos que se han formado más recientemente. Entendemos que este

trabajo articulado con las asociaciones de trabajadores es fundamental. Los sitios que se mencionan, ubicados en distintos barrios de la ciudad, contribuirían en ser receptores de residuos que luego pueden trasladarse a centros de acopio, plantas de tratamientos de residuos y fomentar poco a poco el desarrollo de materiales reciclables como parte del perfil industrial en la ciudad de Río Cuarto y zona.

Esta modalidad va a permitir una eficiente recuperación de materiales para reciclado y generar fundamentalmente una verdadera inclusión social y económica de los recuperadores en el circuito de recolección y recuperación de los residuos. Fortaleciendo, a través del aporte de infraestructura, herramientas y logística, el trabajo que los recuperadores ya vienen realizando, e impulsando el desarrollo de experiencias de separación en origen, acordes a lo establecido en el Código de Higiene Urbana.

La falta de implementación de esta medida afecta al ambiente, el trabajo y la fuente de recursos de las personas que se dedican a la recolección y separación de residuos y es urgente la necesidad de contar con una reglamentación de las actividades relacionadas al reciclado con inclusión social, a partir de que los grandes generadores de residuos sólidos urbanos, efectúen su disposición final en sitios denominados Destinos Sustentables que a su vez podrán ser privados, públicos o mixtos; dedicados a actividades o procesos de acopio, clasificación, agregado de valor y comercialización de los mencionados

residuos.

Ver texto completo de la Recomendación en <https://www.defensoriariocuarto.org.ar/>

- EDUCACIÓN AMBIENTAL

En el marco del Día Internacional del medio ambiente realizamos un video con estudiantes de nivel primario del Colegio Galileo Galilei.

Plantación de árboles en la escuela Manuel Belgrano

Se realizaron 3 talleres de huerta agroecológica y entregas de semilla de INTA en el Colegio María Benita Arias, en el Centro integrador comunitario Barrio Obrero y en el Cenma 24 anexo Barrio Alberdi.



PARTICIPACIÓN EN MESAS INTERINSTITUCIONALES

- EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE NACIÓN.

Participamos de la mesa Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de Nación. La Defensoría del Pueblo de la Nación cuenta con un Programa de Empresas y Derechos Humanos desde el 2017. Por su mandato de protección de los derechos humanos fue encargada con la elaboración de una Línea Nacional de Base (LNB) por parte de la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto.

La LNB es un estudio que permite evaluar el nivel de implementación de los Principios Rectores dentro de un Estado. Es un diagnóstico previo para la elaboración del Plan y genera la información requerida para la posterior planificación por parte de quien formula la política pública. Contar con una LNB permitirá, una vez puesto en práctica, realizar una comparación para detectar mejoras y retrocesos. Al igual que el Plan, la LNB debe ser un proceso participativo y transparente.

Utilizando las herramientas disponibles y recomendadas por el grupo de trabajo a nivel internacional, la Defensoría del Pueblo de la Nación, con apoyo del Proyecto de Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe, y UNICEF Argentina, se desarrolló durante el 2022 y continuará en el 2023, la construcción

de esta Línea Nacional de Base en forma abierta, recibiendo las contribuciones de titulares de derechos, de las organizaciones de la sociedad civil, del sector privado, la academia, sindicatos, sector público y las Defensorías del Pueblo locales.

CEDA – Comité Ejecutivo para el Desarrollo Agroecológico

Sólo hubo una reunión. El Ceda paso a ser parte del Consejo Sustentable.

- CONSEJO DEL ARBOLADO

Se realizaron dos reuniones, la mesa funciona con una reunión presencial por mes. En la primera reunión del año, que se llevó a cabo el día viernes 16 de Abril.

Temáticas planteadas:

- Forestación de los márgenes del Río Cuarto.
- Solicitar la participación en este concejo de un representante del gobierno provincial.
- Revisión de la ordenanza 558/17 sobre 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.
- Trabajar las ordenanzas conjuntamente

con el código de planificación urbana e incorporarlas a la ordenanza 1088/2011 de plan urbano de la ciudad de Río Cuarto.

- Realizar tareas de concientización y trabajar conjuntamente con los viveros de la ciudad, invitarlos a que conozcan las ordenanzas municipales de forestación.
- 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 funcione 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.

Quedó establecido el primer viernes de cada mes como fecha de reunión del consejo consultivo.

La segunda reunión fue el día viernes 14 de Mayo.

Temáticas planteadas:

- Subdividir la mesa en base a distintos ejes de trabajo.
- Revisión de listas de especies aconsejadas para arbolado público.

- UNIVERSIDAD NACIONAL DEL 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 Universidad Nacional de Río Cuarto (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 apliquen 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.

- RED NACIONAL DE MUNICIPIOS Y COMUNAS AGROECOLÓGICAS. RENAMA

En el marco del convenio de esta Defensoría junto a la RENAMA, se continúan realizando acciones de promoción de la agroecología. Se realizó una encuesta para trabajar en base a la respuesta que brindan los municipios. Capacitaciones con productores para avanzar hacia la transición agroecológica. Se brindó asesoramiento en la elaboración de proyectos y en la construcción de ferias de producción y venta local de alimentos de cercanía.





EDUCACIÓN



Principal ODS con el que se alinea el área:

4 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Intervenir en circunstancias en las cuales fuera vulnerado el derecho en cuestión, con el objeto de hacer cesar dicha vulneración.
- Habilitar instancias de resolución de conflictos que involucren a los distintos actores que componen determinada comunidad educativa.
- Promover la calidad e inclusión de la educación.
- Realizar estudios, relevamientos y análisis relacionados con una

determinada circunstancia 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 planteados 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 24 ingresos por Mesa de Entradas, ya sean estos por consulta o reclamo.

Las temáticas que se receptan son variadas, entre ellas las más destacadas son inconvenientes con las vacantes en los colegios, imposibilidad de pago de las cuotas correspondientes con la consecuente interrupción de la escolaridad de la persona, trámites relativos a la escolaridad (certificados, analíticos, pases institucionales, entre otros), dificultad para la inscripción en las Becas Progresar, así como los que tienen que ver con la convivencia dentro de los centros educativos, conflictos escolares, etc.

A esta área de la Defensoría acuden no solo padres y alumnos si no también instituciones educativas en busca de ayuda para resolver diversos conflictos.

Entre los temas que más preocupan a los centros educativos están los malos tratos entre los estudiantes y la repercusión, dentro de la escuela, de lo que sucede en el mundo digital (redes sociales).

Los abordajes que se realizan no abarcan solo a estudiantes, docentes y directivos, sino que también se extienden a las familias y a la comunidad en general.

Actividades

SEMANA DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL BULLYING Y EL ACOSO EN ÁMBITOS SOCIOEDUCATIVOS

A raíz de la identificación de numerosas y reiteradas situaciones de bullying, algunas de las cuales fueron incluso receptadas en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, se adoptó la definición política e institucional de avanzar en un conjunto de acciones relacionadas con dicha problemática.

Así fue que en primer lugar se organizó durante el mes de mayo de 2022 una semana de actividades que constituyeron el punto de inicio de un Programa explicitado más adelante en el presente informe.

Dicha semana se realizó desde el 02 hasta el 06 de mayo y contó con jornadas de sensibilización y visibilización, talleres para estudiantes, docentes, autoridades y familias, intervenciones artísticas en múltiples espacios públicos, presentaciones institucionales, presentación de un protocolo de intervención, entre otras realizaciones. De dicha semana participaron más de 1000 personas lo que puso de manifiesto la necesidad de desarrollar de forma sostenida acciones en este sentido.

SEMANA DE LOS DERECHOS HUMANOS

En el marco de la conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos (10 de diciembre), el Área de Educación co-organizó, conjuntamente con otras Áreas de la Defensoría, la Semana de los Derechos Humanos. En ese contexto se llevaron a cabo una serie de acciones con el fin de visibilizar y resignificar este eje, como espacios de debate y reflexión junto a organizaciones e instituciones sociales, ambientales, deportivas, culturales, etc., ámbitos de diálogo y formación con el equipo de promotores socio comunitarios de la Defensoría, intervenciones artísticas en espacios públicos, entre otras.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL BULLYING Y EL ACOSO EN ENTORNOS SOCIOEDUCATIVOS

Ante la necesidad de abordar de forma continua tan acuciante flagelo, pusimos en marcha el mencionado Programa consistente en talleres y espacios de formación para toda la comunidad socio educativa. En éste contexto se realizaron más de 15 talleres y ámbitos de capacitación alcanzando un total de 1550 personas.

Los espacios socioeducativos comprendidos fueron colegios en todos los niveles, universidades, clubes, escuelas de danzas, entre otros.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN VIAL

El mismo, constituyó una herramienta de construcción de ciudadanía, a partir de la apropiación de saberes, habilidades y capacidades en materia de normas y prácticas viales, con el objetivo central de alcanzar una mejor calidad de vida, no sólo en tanto individuos sino también como comunidad. En este sentido se promovieron actividades y talleres de formación y capacitación en torno a la temática mencionada, destinados a niños, niñas, jóvenes y en algunos casos organizamos espacios reflexivos con las familias del estudiantado.

Cabe destacar que esta propuesta contó con el apoyo institucional de la Policía Caminera quien nos acompañó en cada actividad propuesta a realizarse. En este marco se capacitaron alrededor de 300 niños y padres.

Las actividades comenzaron el 10 de junio, Día Nacional de la Seguridad Vial, e incluyó, además de los talleres, difusión de material audiovisual de concientización y educación vial; disposición de herramientas digitales de formación mediante estrategias lúdicas de abordaje y articulación con Rotary Club Río Cuarto Sur y Fundación Sancor para la colocación de vehículo de concientización vial.

Este programa busca que se instalen desde la niñez y la adolescencia las buenas prácticas en materia seguridad vial con el fin de prevenir, disminuir y evitar siniestros viales.

TALLERES DE BUEN TRATO

Surgido del pedido de un establecimiento educativo, se realizaron Talleres de Buen Trato tendientes a introducir y generar buenas prácticas sociales como comunicarnos de mejor manera, aceptar la diferencia, despersonalizar los conflictos, etc.

ESTUDIOS REALIZADOS

Dentro del área se llevan a cabo estudios/encuestas/relevamientos, de hecho, el inicio de la misma (en agosto de 2021) se dio con un diagnóstico sobre la educación en pandemia. En 2022 no se realizaron este tipo de trabajos.

CASOS COMPLEJOS:

Expte: C-002275-22 V.P.B. solicita asesoramiento dado que llegó de Jujuy a la ciudad de Río Cuarto por cuestiones laborales de su marido y al realizar el cambio de escuela de su hija se encuentra con el inconveniente que el colegio donde asistía la menor no le entregaba el

pase correspondiente ya que decía que para ello la estudiante debía devolver el dispositivo que entregaba el gobierno bajo el programa Conectar Igualdad. Al carecer de dicha documentación la niña no podía escolarizarse en un Centro educativo de nuestra ciudad. Se realizaron las averiguaciones que determinaron que los equipos del plan nacional pertenecían a los educandos durante su trayecto escolar y no a las instituciones. Se enviaron notas al Ministerio de Educación de la provincia de Córdoba para que la menor tuviera acceso al Derecho Universal a la Educación, también se dio intervención a la Defensoría del Pueblo de Jujuy, a la Defensoría de Niños, niñas y Adolescentes de Córdoba para que mediaran para destrabar la entrega del pase. Con el correr de los días la joven pudo comenzar sus estudios en un colegio de nuestra ciudad.



Expte. R-002191-22 N.A.D. solicita Banco para su hija L.A.N. de 7 años de edad, quien a la fecha no se encuentra escolarizada por que perdió el banco por un problema de salud de la menor y cuando se tuvo que reincorporar no tenía lugar en la escuela donde había realizado el jardín de infantes. Cabe destacar que el caso llega a esta área desde el Área de Género ya que la mamá se encuentra contenida por la misma por un hecho de violencia doméstica. Nos pusimos en contacto con el Jardín de Infantes.

La directora nos informó que la niña curso sala de 5 años durante 2021, que en su momento poseía muchas inasistencias por lo que era difícil tener continuidad en su trayecto escolar, afirma que su tutora no retiró en su momento el certificado de finalización de ciclo, instrumento necesario para su inscripción en primer grado, por lo que se la compromete en ese momento a la mamá a retirar el certificado para su inscripción. Así mismo se establece comunicación con la Escuela primaria más próxima al domicilio de la menor para consultar por el banco para el ciclo lectivo 2023 y nos informan que en febrero de 2023 nos confirmarán en que turno la niña podrá iniciar su primer grado.

CASOS TESTIGOS:

Expte. R-001521-22 D.C.R Consulta por hostigamiento a su hija que está becada por el CONICET en la UNRC.

Expte. C-002874-22 T.M.E. Consulta por diferencias con los padres de los compañeros de su hijo en la institución educativa a la que concurre.

Expte. C-000498-22 I.C.A. Consulta por inconvenientes en la inscripción de su hija en la escuela primaria por no conseguir banco.

Expte. R-001047-22 S.C.M Reclamo por exigencia de la Universidad Siglo 21 a los alumnos de llevar su propia computadora para rendir los parciales.

Expte. C-002219-22 G.J.L. Reclama servicio de internet en el jardín de Infantes donde concurre su hijo.







SALUD





Principal ODS con el que se alinea el área:

03 Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a 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 de medico/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 e 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”.

ACTIVIDADES 2022

Basados en el derecho a la salud, en el Área de Salud e Inclusión Social de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, en el año 2022 llevamos adelante intervenciones para la resolución de problemáticas referidas al tema, tanto en el ámbito público como privado, como así también el asesoramiento en las diferentes temáticas relacionadas a la salud en general.

Entre las principales problemáticas en las que intervenimos podemos mencionar:

- Bajas y altas sin previa notificación a la persona afiliada de una obra social o prepaga.
- Aumento en la cuota mensual sin aviso previo, en interacción con el área de protección de personas consumidoras.
- Demora en las altas del/la titular y del grupo familiar.
- Demora en la autorización de las prestaciones médicas: oftalmológicas, oncológicas, obesidad, patologías crónicas y/o poco frecuentes, diabetes y psiquiátricas, tratamientos de fertilización asistida, VIH, entre otras.
- Demoras en el tiempo de autorización de terapias inter y multidisciplinarias en personas con CUD (Certificado Único de Discapacidad). También se abordaron problemáticas en cuanto a transporte, tratamientos farmacológicos e insumos en general para estos pacientes.
- Demoras en la aprobación y efectivización de reintegros económicos.
- Cobro de co-seguros no autorizados.
- Demora importante en la entrega de audífonos, sillas de ruedas, camas ortopédicas, entre otros.
- Falta de cobertura en medicamentos, cirugías, traslados, entre otros.

- No otorgamiento de medicamentos indicados en casos como diabetes, oncológicos, etc. así como las prestaciones correspondientes.

Entre las obras sociales y prepagas a destacar en los reclamos atendidos podemos mencionar.

GEDMED – OMINT – Jerárquicos Salud – Prevención Salud – OPRERA – OSACRA – Mutual Médica – ASPURC – OSPIN – AMMA Salud – Federada Salud – OSDE – Gastronómicos – Sancor Salud – OSPECON – OSUTHGRA – OSECAC – ISPICA – UNIMED – OSPACP.

En el ámbito de salud pública y sistema previsional los inconvenientes de coberturas se vieron reflejados en:

PAMI – APROSS – Incluir Salud (Ex Profe) – Hospital San Antonio de Padua.

Desde el área se realizó también asesoramiento en relación a:

- Trámites en general para acceder a una obra social o prepaga.
- Trámite de alta y baja.
- Trámite de pensión no contributiva, CUD, certificado médico oficial.
- Altas de monotributistas.
- Unificación de aportes en una obra social.
- Trámites en páginas tales como APROSS, Superintendencia de la Salud, etc.
- Pase de colectivo local y provincial para personas con CUD, enfermedades crónicas y trasplantadas.

- Recursos de amparo en salud.
- Legislaciones.
- Incluir Salud (Ex Profe).
- Curatelas y tutorías.

Desde el 01/01/2022 al 13/12/22 se atendieron:

267 consultas

203 reclamos

El total de casos abordados en 2022 es de 470.

Una vez receptado el reclamo o consulta ingresado por alguno de los canales de atención que ofrece la Defensoría, y luego del inicio de las gestiones por parte del área, las personas afectadas son contactadas por e-mail, nota, llamadas telefónicas y Whatsapp. En un primer contacto se busca conocer más a fondo el caso para tener un panorama completo de la necesidad de la persona y poder dar una solución adecuada.

Para brindar información a la persona que realiza el reclamo sobre avances y resultados de sus gestiones se utilizan estos mismos medios.

Para gestionar los reclamos ante las empresas o instituciones de salud correspondientes recurrimos a notas, llamadas telefónicas o mensajes (directamente a los auditores), e-mail, visitas personales, etc.

CASOS TESTIGOS:

- Expediente N°: R – 002217 – 22 (PAMI): falta de provisión de medicación oncológica. Ciudadano presenta el reclamo en nombre de su tía que no estaba recibiendo los medicamentos necesarios para afrontar su enfermedad y estaba sufriendo un importante deterioro en su salud.

- Expediente N°: R – 002240 – 22 (Incluir Salud): falta de provisión de medicamentos, leches especiales y otros elementos para un bebé con parálisis cerebral y otras patologías, quien disponía de Certificado Único de Discapacidad, lo cual le asegura la cobertura del 100% de sus medicaciones.

- Expediente N°: R – 002219 – 22 (OSPACP): persona con diagnóstico de cáncer y la obra social hacía más de 3 meses que no le autorizaba una práctica necesaria para su afección.





ÁREA DE GÉNERO E INTEGRACIÓN SOCIAL



Principal ODS con el que se alinea el área:

05 Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.

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.

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.

Integrantes:

Abogada Lucía de Carlos

Trabajadora Social Patricia García

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 temática. 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.


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, algunas temáticas de acceso a la salud entre otras.

Hacia mitad de año se destacaron las 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.

Durante los últimos meses del año se incrementaron las consultas por problemáticas 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.

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 brinde herramientas para la solución de sus problemáticas.

En el transcurso del segundo semestre se pudo observar que esta situación de descontento hacia las instituciones del Estado se agudizó al punto de que algunas personas consultantes manifestaban explícitamente su enojo hacia las mismas, encarnadas en nosotras como interlocutoras. Incluso hemos tenido que afrontar y contener situaciones de agresividad verbal y física. 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.

Se reciben muchas consultas durante todo el año en relación a situaciones violentas que deben afrontar las personas consultantes en el marco del desenvolvimiento de un contrato de locación. Las situaciones son diversas, pero se destacan entre ellas abusos de poder por parte de personas propietarias en tanto no respetan derechos de inquilinos e inquilinas, así como violencia verbal, psicológica o física ante desavenencias propias del vínculo contractual.

Durante 2022 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 convocados por Telediario, Todo para vos, Poster Central, programas de radio Góspel, Radio Río, Puntal, Somos Noticia, Puntal AM, La Marea Noticias.

Temáticas destacadas en intersección con temáticas de género:

GÉNERO:


Se destaca el abordaje de situaciones de violencia de género, en donde las consultantes necesitan asesoramiento para reconocer si atraviesan una situación de violencia, o si dada la misma es de entidad tal como para tramitar una denuncia. También 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. 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 para 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, 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, articulación con departamentos de discapacidad de las distintas dependencias y también con ANDIS, que nos facilita las averiguaciones pertinentes.

PERSONAS ADULTAS MAYORES EN SITUACIÓN DE RIESGO:

Durante el año debimos realizar al menos cuatro 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.

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 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.

VIOLENCIA INSTITUCIONAL:

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.

CASOS COMPLEJOS

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 situación patrimonial. Muchas de estas personas no cuentan con redes de apoyo y por ende no logran obtener quien les facilite un recibo de sueldo, y 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.



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.

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.

En un caso puntual, que se trabaja desde que se dio inicio a esta Área hasta la actualidad, logramos ayudar a la consultante a romper con un círculo de violencia en el que estaba inmersa desde hacía mucho tiempo. En el mismo, su actualmente ex marido presenta secuelas psicológicas graves producto de ser ex combatiente de Malvinas y su familia sanguínea se desentendía de sus responsabilidades y obligaciones de asistencia, descansando en que la consultante se haría cargo aun cuando ella manifestaba constantemente su necesidad de recibir ayuda en la contención de la persona ya que en numerosas oportunidades había puesto en riesgo su vida, la de ella, la de sus nietos pequeños y aún la de vecinos y vecinas. Se procede a acompañarla y orientarla hasta que ella misma pueda salir de esta situación, divorciarse y lograr que la familia sanguínea

se comprometa en los cuidados del agresor. Luego se la asesora y asiste para que pueda tramitar el cambio de titularidad del plan de vivienda que poseía el matrimonio, regularice su deuda con la Provincia y acceda a una cuota acorde a su situación económica desde una perspectiva de género.

CASUÍSTICA 2022

Casos cerrados: 126.

Casos en seguimiento: 13

Total anual de casos: 139

Detalle cronológico de casos

ENERO:

Durante el mes de enero, esta Área por disposición general debido a rebrote de casos de SARS COVID 19, mantuvo atención virtual con guardia telefónica permanente por situaciones de violencia de género, así como falta de alimentos a grupos vulnerables, asesoramiento en denuncias por maltrato hacia las infancias, maltrato y/o vulnerabilidades en personas adultas mayores, entre los abordajes más críticos que se registran en la presente Área durante aquel primer mes del año.

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 desembocaban 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 luego en el transcurso del año, mes a mes ha sido detectada y abordada por esta Área.

Resaltamos que el volumen y densidad de los casos de violencias varias 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, y esto se ve reflejado tanto en la casuística del Área como en diversas estadísticas brindadas por otros organismos provinciales y nacionales.

FEBRERO:

Se tramitaron 5 certificados de eximición para que las personas reclamantes puedan gestionar su DNI en forma gratuita.

También se registraron 7 consultas sobre asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria por parte de progenitores. Las mismas fueron evacuadas y derivadas a Asesoría Letrada en la Justicia Provincial.



Se abordaron y acompañaron 10 casos de violencia, en los cuales 2 de las personas consultantes no eran personas sin techo; algunas no habían denunciado nunca una situación de violencia por lo que se las asesora para que lo hagan. En uno de los abordajes se le tramita el DNI a la consultante. En otra de las consultas hay indicadores de ASI (Abuso Sexual Infantil) hacia las infancias.

También se gestiona una ayuda social a una persona en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

Caso testigo. Expte C-000466-22: Una mujer que sufre violencia decide denunciar a su (ex) pareja, en tanto una vez tramitada y notificada la orden de restricción, la mujer continúa sintiendo un gran temor a que su agresor la siga dañando y perjudicando a través del incumplimiento de pago del alquiler de su vivienda, de la cual ella es garante. Luego de interceder ante los agentes inmobiliarios explicándoles sobre la perspectiva de género en aquella situación particular, así como la posibilidad legal de que la garante solicite un cambio de garantía y que la misma sea aceptada por la inmobiliaria y locador se logra que se desvincule a la garante del contrato de referencia.

MARZO:

Se destaca este mes un asesoramiento a una pareja que desea inscribirse en el RUA (Registro Único de Adopción). Se explica el procedimiento, se escuchan las expectativas,

se explican los diferentes requisitos y a dónde dirigirse para dar inicio a la inscripción. En meses posteriores también se receptaron consultas sobre esta temática.

El 8 de marzo se conmemoró el Día Internacional de la Mujer Trabajadora, por lo que la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto rindió un sentido homenaje a Norma Ortiz, colocando una placa en el Hogar María Madre de Dios, por ser ella la fundadora del mismo, reconociendo así su trabajo y dedicación a cientos de familias en situación de vulnerabilidad social.


En este marco también se realizó una Jornada Taller en el CIC (Centro Integrador Comunitario) de Barrio Obrero para concientizar acerca de la erradicación de cualquier tipo de violencia por razones de género. La misma contó con una gran presencia de mujeres del ámbito público, político, referentes territoriales y sociales, además de toda la comunidad de mujeres que asisten al CIC.

Se registraron 5 consultas requiriendo asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria por parte de progenitores. Nuevamente se atienden estos reclamos, se asesora y evacúan dudas sobre derechos y procedimiento; y finalmente se deriva a Asesoría Letrada en la Justicia Provincial.

Se gestionaron 7 certificados de eximición de Tasas para que las personas reclamantes puedan tramitar su DNI ante el Registro Civil y de Capacidad de las Personas de manera gratuita.

Asimismo, se confeccionaron 2 informes socioambientales para ser presentados ante el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación a los fines de proceder al cambio de titularidad de la AUH (Asignación Universal por Hijo).

En este punto cabe destacar que se registra una problemática que se repite año a año y que tiene que ver que el cobro de la AUH no siempre refleja la realidad de que al mismo pueda acceder quien efectivamente se encarga de los cuidados de las infancias, siendo que en una gran cantidad de casos se registra que este beneficio es cobrado por progenitores no convivientes que obstaculizan la tramitación del “Formulario Madre”, que es un formulario que permite a las madres que efectivamente tienen a cargo a sus hijos, cambiar la titularidad de este beneficio para poder cobrar la AUH. El obstáculo procede en tanto los padres no convivientes que se encuentran cobrando esta asignación pueden solicitar un crédito personal a ANSES, la cual descontará el monto mensual de cuota de dicho crédito, de la propia asignación, por lo cual durante el tiempo que se proceda a este descuento la madre se ve impedida de poder cambiar la titularidad de este beneficio. Cuando se reclama por esta situación, ANSES plantea la necesidad de resolver esto por la vía judicial de modo tal que cada reclamante individualmente debe iniciar un procedimiento judicial para obtener una orden de un juez que obligue al organismo nacional a proceder al cambio de titularidad, y aun presentando la orden se observa que



dicho organismo puede tardar hasta un año en efectivizarla, vulnerando así por la vía de hecho un derecho universal que el propio Estado reconoce a las infancias.

Asimismo, se observan dificultades cuando lo que cobra el papá es la Asignación Familiar por contar con trabajo formal en relación de dependencia. Aquí lo que cuesta es que el progenitor comprenda que ese dinero es un monto que no integra cuota alimentaria en el sentido de que la cuota debe ser calculada e integrada aparte siendo la asignación un concepto diferenciado, cuyos beneficiarios son las infancias.

Cuando el progenitor no tiene los hijos a cargo y cobra AUH, se puede embargar la asignación como dijimos con anterioridad, este trámite se conoce como embargo SUA, y tiene la intención de que sea la mamá la que empiece a cobrar. Pero cuando se embarga la asignación, automáticamente se deja de cobrar la Tarjeta Alimentar, quedando los niños y niñas sin uno de los beneficios que les corresponden por ley. Estas trabas administrativas para el acceso a beneficios deben ser modificadas. Se observa la necesidad de una readecuación de todo el sistema de asignaciones para que opere de una manera más justa.

También se trabajó en la gestión de asesoramiento, facilitación de documentos, realización de Informes y seguimiento para tramitar una restricción de capacidad de una persona con discapacidad.

Además, se receptaron consultas de diversa

índole, como por ejemplo un desalojo y dos consultas sobre acceso a vivienda digna.

Se abordaron 5 solicitudes por violencia, más una sexta en contexto de discapacidad y escolarización.

Se recepta reclamo de persona migrante donde no puede viajar con su hijo a visitar a su familia ya que no tiene permiso. Estas consultas se repiten durante el año principalmente entre migrantes de la comunidad boliviana y en menor medida venezolana. Se recepta otro reclamo de este tipo, pero ya en intersección con acceso a vivienda digna.

Se asesora en 2 casos sobre maltrato infantil, en los cuales ante la gravedad de lo relatado y el temor a denunciar, esta Área procede a enviar nota informando al Polo de la Mujer y a SENAF para su urgente intervención.

Se recibe una consulta por cuota alimentaria y una por AUH. También se tramita un DNI.

ABRIL:

Se trabajó en el acompañamiento, asesoramiento y gestión de turnos a una señora y su niño con discapacidad sin ninguna documentación. Se consiguió desde esta área una valoración gratuita para el niño en un Centro Interdisciplinario.

Se confeccionó un Informe Socioambiental para el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación a los fines de hacer cambio de

titularidad de la AUH para dos sobrinos a cargo de su tía. Aquí también se observa cierta complejidad a la hora de realizar dichos trámites, siendo necesaria la orden judicial que obligue al organismo al cambio de titularidad.

Se registraron 8 consultas sobre asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria por parte de los progenitores.

Se receptan 3 solicitudes de abordaje por conflictos familiares, donde se observan disputas por disponibilidad de bienes y una adulta mayor institucionalizada con derechos vulnerados.

Abordamos 2 casos vinculados a salud mental, uno en contexto de adicciones y el otro con abandono de persona.

Acompañamos un caso de maltrato infantil y dos sobre ASI. Asimismo, ingresó un caso sobre maltrato en contexto de derecho a la identidad. También receptamos un caso sobre derecho a la identidad, pero no ya en contexto de maltrato infantil.

Luego entre temáticas varias recibimos una consulta por régimen comunicacional, una sobre acceso a la salud, una sobre discapacidad, una sobre vulnerabilidad socioeconómica, una sobre AUH, una solicitud para gestionar una jubilación. Se registró una persona migrante que quiere ir a Bolivia con su hijo a visitar a su familia, pero no tiene permiso paterno. Se abordó un caso de restricción de capacidad, se gestionaron partidas con eximición de tasa



para obtener el beneficio de madre de siete hijos y se tramitó un DNI.

Se asesoró, contuvo y acompañó un caso de abuso sexual simple.

MAYO:

En dos casos se confeccionaron notas a la Subsecretaría de Niñez y Adolescencia para proceder a la derivación de casos de maltrato infantil.

Se llevaron adelante gestiones de actas de nacimiento gratuitas para realizar DNI sin costo a seis personas sin documentación que eran a su vez menores de edad.

Se receptaron 7 consultas para asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria, las cuales fueron evacuadas con asesoramiento y derivación a Asesoría Letrada.

Se asesoró en un caso sobre quita de responsabilidad parental, en el cual se logró la intervención de la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes para priorizar el resguardo de las infancias. También se asesoró otro caso sobre Restricción de capacidad.

También se registraron un caso sobre acceso a vivienda digna; un caso sobre violencia de género; se gestionó un IFE y una pensión; se abordó la situación de un adulto mayor con derecho a la salud vulnerado; se asesoró en un caso de separación y retiro de pertenencias del hogar conyugal; se intervino en un caso de un nonato fallecido

en donde el Nuevo Hospital San Antonio de Padua no quería entregar el cuerpo del bebé, se solicitaron informes y se logró la restitución del mismo, dando contención a la familia. Se asesoró en un caso de ASI.

JUNIO:

Se llevó adelante un asesoramiento a una familia que desea ser familia de acogimiento.

Se realizaron 2 asesoramientos por IVE (interrupción voluntaria de embarazo) con la derivación pertinente a las áreas provinciales y nacionales encargadas de la temática, las cuales son un gabinete especializado en el Nuevo Hospital San Antonio de Padua, encargado de la aplicación de la ley y su protocolo de actuación; y por otro lado la Secretaría de Salud Sexual y Reproductiva de la Nación, encargada de velar por el efectivo cumplimiento de la legislación vigente así como de receptar reclamos por su incumplimiento.

Durante este mes se receptaron 10 consultas sobre asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria. Es de destacar que cuando se acercan los períodos de feria judicial se incrementan las consultas por violencia, entre ellas la violencia económica. Desde esta Área entendemos en sintonía con todo el desarrollo teórico y doctrinario al respecto, y de manera más incipiente jurisprudencial, que la conflictividad por el acceso a cuotas alimentarias tiene que ver de manera directa con la violencia económica que


los progenitores despliegan sobre las madres de sus hijos, la cual también oficia como una forma de poder y de control sobre aquellas mujeres que no pueden obtener su independencia económica ni aun la tranquilidad de contar con que los progenitores cumplen con sus obligaciones tanto alimentarias como de cuidados.

Asimismo, se llevó adelante una consulta por cuota alimentaria; un asesoramiento sobre reconocimiento paterno filial; una solicitud para salir del país con su hija sin autorización paterna; y una solicitud de pasajes a Córdoba por tratamiento prolongado de un niño.

JULIO:

En coordinación con Asociación Civil AFOLAP y la Defensoría Del Pueblo se realizó la jornada de capacitación “Violencias (in) visibles, conociendo para fomentar el buen trato a las infancias”. El equipo del Área de Género organizó las temáticas y contenido del evento, invitó a referentes, esbozó flyers, creó el título de la jornada, además de disertar acerca del trabajo que se realiza en la Defensoría en cuanto a la vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, la Defensoría como institución aportó recursos materiales para sostener dicha actividad.

Se confeccionaron notas a la Subsecretaría de Niñez y Adolescencia, dependiente de la Municipalidad de Río Cuarto para derivar



cuatro casos de maltrato infantil. También en uno de ellos se deriva a Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes. También se asesora para gestionar una guarda por parte de una abuela.

Además, se receptaron 8 consultas por asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria, las cuales fueron evacuadas y derivadas a Asesoría Letrada en la justicia provincial. Y un reclamo por salario familiar.

El día 30 se conmemoró el **Día mundial contra la explotación sexual y la trata de personas**, por lo cual realizamos una campaña en el marco de una serie de reuniones que esta área sostuvo durante todo el año con la Mesa Interinstitucional de Río Cuarto, convocada por el Comité Ejecutivo contra la Trata de Personas dependiente de la Jefatura de gabinete de ministros de la Nación. Desde el Área de Género de esta Defensoría preparamos un video informativo para ayudar a detectar y denunciar esta problemática, que luego fue difundido en redes sociales y también se realizó una pegatina de carteles con números de teléfono para denuncia, los cuales fueron pegados tanto dentro de nuestra institución como en el espacio público. Luego también durante el año, se sostienen algunos abordajes en conjunto con la Mesa o con instituciones particulares que forman parte de la misma.

Se atienden 3 casos de vulneración de derechos de adulto mayor. Se gestiona un reclamo a PAMI por interrupción de

cobertura en tratamiento oncológico, se asesora para denunciar en Superintendencia y se restituye tanto cobertura como traslados a Córdoba. Se recepta una consulta por problema de salud sexual y reproductiva donde la obra social no quiere cubrir, es solucionada en conjunto con el Área de Salud.

Además, ingresan 2 consultas por violencia laboral y una solicitud de asesoramiento por renuncia.

Se acompañan 3 consultas por violencia familiar.

Ingresan un reclamo por acceso a vivienda digna.

AGOSTO:

En el marco del mes de las Infancias, con la predisposición y gestión del Defensor Adjunto, Cr. Fabián Rolandi, se llevó adelante la implementación de la Resolución N° 535/2018 en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto. Dicha normativa es de autoría de las trabajadoras del Área, aprobado en el Concejo Deliberante local para su implementación en dependencias municipales. El objetivo del mismo es contar con un espacio lúdico-recreativo para que niños y niñas accedan a su derecho al juego mientras sus padres y madres realizan las consultas administrativas pertinentes.

Durante este mes se llevó adelante atención durante un fin de semana, la cual constó de un acompañamiento y asesoramiento por muerte dudosa de un

recién nacido en la Maternidad Kowalk. Este hecho no es aislado, se observa desde el inicio de las actividades del Área que ocasionalmente se receptan quejas por malos tratos, incumplimiento de la Ley de Violencia Obstétrica y Derecho al Parto Respetado, así como incumplimiento de protocolos internacionales para partos en contexto de COVID 19, malas praxis y falta de condiciones edilicias y de equipamientos adecuados.

Se receptaron 7 consultas solicitando asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria. Las mismas fueron evacuadas y derivadas a Asesoría Letrada en Tribunales locales.


Se participó de un taller en el Colegio Secundario Leonardo Da Vinci sobre identidad de Género y diversas temáticas sobre Educación Sexual Integral.

Asimismo, se registra una consulta por maltrato infantil; cuatro por violencia de género; una por filiación y requerimiento de ADN; una sobre derecho a la identidad; y se gestiona un DNI.

SEPTIEMBRE:

Se realizaron notas e informes a Subsecretaría de Niñez y Adolescencia de la Municipalidad para derivar 3 casos de maltrato infantil.

Se confeccionó una nota a la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad por casos que llegan a la Defensoría sobre personas que no cuentan con ningún



tipo de asistencia del Estado, lo que las coloca en una situación de vulnerabilidad socioeconómica muy delicada.

Ingresaron 6 consultas solicitando averiguaciones por Pensiones No Contributivas en estado “en pausa” desde hace años. Se abordan las mismas realizando las averiguaciones pertinentes en ANSES a los fines de darles impulso procesal y que puedan los beneficiarios acceder finalmente al cobro de las mismas.

Se evacuaron 5 solicitudes de asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria, las cuales fueron canalizadas a través de Asesoría Letrada luego de recibir el pertinente asesoramiento de esta Área.

Se tramitaron dos notas al Polo de la Mujer de la Provincia de Córdoba por casos receptados en esta Defensoría y que no habían sido asistidos desde allí, para que procedan efectivamente a realizar los abordajes correspondientes.

Se atiende una consulta por violencia familiar y disponibilidad de bienes en contexto de diversidad sexual. Se deriva a Asesoría Letrada, al Juzgado de Violencia y al Polo de la Mujer.

Se recibe una consulta de dos mujeres por violencia de género, sexual, laboral y alquiler todas en intersección. Se las asesora sobre su situación contractual y las posibilidades de rescindir además de denunciar la violencia de género y laboral.

OCTUBRE:

Durante este mes se llevaron adelante gestiones para 10 reclamantes que necesitaban acceder al Refuerzo Alimentario para Personas Sin Ingresos. Este trámite se realiza vía on line, en tanto las personas que se acercaron a la defensoría a solicitar ayuda para realizarlo, no contaban con los medios tecnológicos para poder hacerlo por la propia situación de vulnerabilidad socioeconómica en la que se encuentran. Se detecta aquí falta de acceso igualitario a la asistencia del Estado, siendo la tecnología una barrera que lo impide.

También se llevó adelante un asesoramiento y facilitación de un acta de nacimiento para un adolescente que requería tramitar un cambio de identidad.

Se receptaron 3 casos de vulneración de derechos varios en niños, niñas y adolescentes; por lo cual se articuló con SENAF para informar estas situaciones y que den inicio inmediatamente a los abordajes correspondientes.

Se abordaron 5 consultas por violencia de género en las cuales la consultante ya había realizado denuncia y lo que solicitaba era asistencia social en general y acompañamiento de los Programas del Estado dedicados a tales fines. En uno de los casos se deriva al Polo de la Mujer de la Provincia de Córdoba para su inmediata asistencia integral. Además, se registró una consulta por violencia de género en contexto de salud mental. También se asesoró en una consulta por cuota alimentaria, en la que se

detecta grave problemática de salud mental de la consultante que sería la abuela, y su hijo el progenitor.

Se atendieron 2 situaciones de vulnerabilidad socioeconómica.

Se receptaron 2 consultas por Responsabilidad Parental suspendida.

Se asesoró una consulta sobre vulneración de derechos de adulta mayor en contexto de discapacidad auditiva y disputa familiar por bienes de la señora.

Se abordó una consulta por separación y retiro del domicilio familiar.

Tramitamos un DNI sin costo, en contexto de privación de la libertad. Además, se llevaron adelante gestiones de dos pensiones no contributivas.

Receptamos 6 solicitudes de asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria, que luego de ser realizadas, se derivan a Asesoría Letrada en la Justicia Provincial.

Se llevó adelante un seguimiento mensual desde el Área a una mamá de una joven víctima de femicidio. Se gestionó la entrega de alimentos de forma mensual, se la asistió en la gestión de trámites como AUH para sus nietas huérfanas que quedaron a su cargo y en gestiones para que acceda a la Ley Brisa, que consta de un subsidio para hijos e hijas de víctimas de femicidios.

CASO TESTIGO:

Una mujer solicita la intervención de esta Área para asistir a su vecina adulta mayor que no tiene familiares que se hagan responsables de ella. Luego de enviar nota, se realiza una visita de la Trabajadora Social en su domicilio, se entrevista a los vecinos, se gestiona documentación para la señora en situación de vulnerabilidad. Ésta se encuentra en un estado de abandono total, pero cuenta con obra social PAMI, y fallece luego de un mes de iniciado el abordaje, en el que se llevaron adelante diferentes acciones. Al no haber familiares, se realizó una carta poder en ANSES para que a través de su vecina acceda a beneficios sociales, se gestionó un pedido de pañales en PAMI, se realizaron gestiones con su médico de cabecera entre otras acciones. La vecina que inició la consulta en el Área se mostró muy agradecida con esta Defensoría.

Expte C-002968-22: A través de un abordaje de esta área se logra que la persona se anime a denunciar a un empleado del cuartel local que la acosa hace once años utilizando incluso elementos de trabajo como por ejemplo teléfonos celulares de la institución. Se logra también mediante nuestro asesoramiento y acompañamiento que se generen las órdenes de restricción, ya que no fueron ordenadas inmediatamente luego de denunciar; y si bien el cumplimiento que la jefatura del cuartel dio a las mismas es relativo y cuestionable, se logró que la persona pueda dar impulso interno al cumplimiento de la manda judicial y que se dicten las capacitaciones en

Ley Micaela, que estaban previstas pero que habían sido canceladas por falta de tiempos en su calendario formativo. También se logró que la consultante pueda recomendar a la institución medidas para trabajar en erradicar la violencia de género del ámbito del cuartel.

Se observa que este tipo de instituciones, por su estatus jurídico no están obligadas a contar con protocolos de violencia ni a cumplir estrictamente 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.

ExpteC-002973-22: Tuvimos que asistir de urgencia a una víctima de violencia con abordaje social para la rápida obtención de ropa, mercadería, trámites en registro civil por el centro de vida de su niño de 3 años y pasaje de regreso a zona rural de Santa Fe, en contexto en que vino para obtener la restitución de su hijo que no veía desde hacía tres meses por impedimento absoluto de contacto del padre. Asesoría letrada hizo una buena intervención, pero los agentes de SENAF la culpabilizaron y revictimizaron por la situación, manifestándole que si lo quería recuperar iba a tener que viajar a Río Cuarto.

Caso Complejo. Expte R-001806-22: Acude a consulta una persona que denuncia que su vecino despliega violencia de género contra su pareja, donde además hay infancias en riesgo y maltrato animal. Se la asesora integralmente para que pueda realizar las diversas denuncias en forma anónima

ante las distintas dependencias que deben intervenir, las cuales son Policía de la Provincia, Policía Ambiental y SENAF.

Durante el año recibimos varias consultas por maltrato animal, las cuales deben ser denunciadas en Policía Ambiental de la Provincia. En la mayoría de los casos se trata de vecinos y vecinas que además sufren violencia ellos mismos de parte de los maltratadores y desean poner límite a todas las expresiones de violencia de su vecino, pero le temen y no se animan a realizar las pertinentes denuncias en Policía Ambiental. En menor medida hay casos de violencia de género y/o hacia infancias en las que además se maltrata a las mascotas.

Ante esta realidad de que las personas temen denunciar este tipo de maltrato animal, sería interesante poder generar una vía institucional de denuncia ya que en términos generales la policía común no las quiere tomar y la policía Ambiental las toma, pero no tiene muchas posibilidades de accionar. Esto debe entenderse en contexto de nuevas miradas sobre enfoque de derechos de las personas no humanas, el derecho animal y donde la justicia, aunque de manera incipiente, avanza en la toma medidas de restricción para animales y regímenes comunicacionales pensando en familias multiespecie, donde estos otros miembros de la familia también puede ser víctima de violencia y parte de un proyecto de familia.

CASO COMPLEJO:

C-002621-22: Consultante que 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, con escasa ayuda social 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 chicas. 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.

Asimismo, continuando el abordaje se la deriva al Polo de la Mujer para su atención integral, y con posterioridad se detecta que las becas de violencia que otorga la provincia no tienen una fecha concreta de pago mensual, sino que los depósitos de dinero se realizan en fechas aleatorias y son comunicados de manera telefónica, lo cual genera inestabilidad económica, incertidumbre y dificultades para organizar la economía de las beneficiarias. En el caso particular de esta consultante, al no tener teléfono ni dirección fija, se hace imposible el aviso de cobro y esta situación le provoca mucha desestabilidad emocional. Se advierte al Polo de la Mujer sobre la necesidad de contemplar todas las realidades de las víctimas de violencia para eliminar un factor de malestar.

NOVIEMBRE:

Se registraron 9 asesoramientos por violencia de género. Uno de ellos en conexas con consumo problemático de sustancias duras.

Se llevaron adelante gestiones para acceder a 4 pensiones no contributivas.

Se receptaron 6 consultas para asesoramiento y/o reclamo por incumplimiento de cuota alimentaria, las cuales luego de evacuadas fueron derivadas a Asesoría Letrada en los Tribunales locales.

Se acompañaron 2 denuncias por maltrato infantil; se asesoró sobre una adopción

plena; se realizó un asesoramiento integral en discapacidad; se asesoró sobre un régimen comunicacional para una abuela con sus nietos. Se abordó una interrupción del vínculo materno filial en situación de discapacidad.

Se receptaron 2 reclamos por acceso a vivienda digna y 2 por personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

Se asesoró al hijo de un adulto mayor con problemas de salud mental que tiene una conducta misógina con sus cuidadoras.

Se participó como expositoras en charlas en la Universidad Nacional de Río Cuarto sobre mujeres privadas de la libertad y diversas situaciones de vulnerabilidad que las atraviesan en contextos de encierro.

CASO TESTIGO:

Expte C-003213-22: La consultante tuvo conflictos con la ley penal en su adolescencia, interviniendo el Dr. Airola desde el Juzgado Penal Juvenil. Actualmente cuando busca trabajo le figuran los antecedentes penales. Se llevan adelante las gestiones pertinentes para que desde Tribunales se le otorgue un certificado del estado de dichos expedientes para tramitar ante el Registro Nacional de Reincidencia, la eliminación de dichos antecedentes por el sobreseimiento a los fines de obtener el Certificado de Antecedentes en condiciones que le permitan acceder a una oferta laboral y



reinsertarse de manera positiva nuevamente en el circuito laboral y en la vida social.

DICIEMBRE:

Se participó como expositora en una charla en la Universidad Nacional de Río Cuarto sobre Reforma Judicial con Perspectiva de Género. En este caso se disertó junto al Fiscal Federal Carlos Gonella.

Se asesoró en 2 consultas por cuota alimentaria, violencia de género y maltrato infantil. Una de las consultantes es mamá,

el otro caso es un papá. Luego se asesoró en una consulta por cuota, pero sin contexto de violencia.

Se abordaron 2 consultas por violencia de género; y una por violencia entre vecinos. Se recibió una consulta por viaje al exterior de persona migrante boliviana que quiere visitar a su familia y no logra obtener el permiso paterno.

También se recibió un reclamo por vivienda digna en contexto de salud mental.

Se abordó un caso de maltrato infantil y

desescolarización.

Se asesoró una consulta sobre régimen comunicacional.





ORIENTACIÓN JURÍDICA



Principal ODS con el que se alinea el área:

OD 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 estamos articulando con todas las áreas de la Defensoría, principalmente con la Mesa de Atención a las Personas.

A continuación, se exponen los temas más trascendentes que hemos recibido en este 2022 y una serie de actividades de las que participamos como asesoría jurídica.

LEY DE ALQUILERES


Desde el mes de agosto del pasado 2021 se incrementó exponencialmente la cantidad de consultas relacionadas con la nueva ley de alquileres (Ley Nac. Nro. 27551) principalmente en dos aspectos esenciales que modificaron los contratos de locación; esto es la actualización del valor locativo (es decir, el índice fijado por el IPC y RIPTÉ) y la duración del contrato (es decir, el mínimo de tres años).

Se observa que los cambios sustanciales en la ley generaron una gran cantidad de consultas al respecto, siendo la Defensoría del Pueblo la institución a la que las y los vecinos de Río Cuarto concurren de una manera casi permanente a fin de evacuar sus dudas. En este sentido, y desde la observación empírica del área jurídica, la legislación vigente genera una preocupación importante en las personas locatarias al momento de aplicarse la actualización que prescribe el orden jurídico vigente en la materia.

Otro aspecto relacionado a los contratos de locación sobre el que se recibieron numerosas consultas fueron aquellos vinculados a los pedidos de DESALOJO, tanto en demandas iniciadas en los tribunales locales como en la recepción de cartas documentos en las que le reclamaban la inmediata desocupación del inmueble sede del hogar familiar. 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.

SITUACIONES VINCULAS A LAS RELACIONES FAMILIARES

Durante el año 2022 se recibieron una gran cantidad de consultas relacionadas con diferentes aspectos del derecho de familia; principalmente efectos de divorcio, asistencia alimentaria y cuidado personal. En estos casos, cuando no tienen medios



para procurarse un letrado particular, se los deriva a la Asesoría Letrada en turno. Asimismo, se les informa que deben dirigirse a un abogado particular o concurrir al Colegio de Abogados de nuestra ciudad a efectos de solicitar el padrón de abogados matriculados.

FALTA DE ATENCIÓN CENTRO CÍVICO DE RÍO CUARTO

Durante la pandemia, las reparticiones y organismos públicos, al igual que los privados, cambiaron su sistema de atención a un modo virtual.

Con la vuelta a la normalidad, se evidenció por múltiples consultas, que en la sede del Gobierno Provincial en la ciudad (Centro Cívico) se continuaba sin atención presencial. Se elevaron notas para dar a conocer la situación y solicitar una resolución.

DERECHO LABORAL

Se recibieron consultas sobre diversos casos correspondientes al derecho laboral. En este tipo de requerimiento, se informa sobre las alternativas y trámites que deben realizar para poder efectuar su reclamo.

Se les da a conocer sobre la existencia de la Asesoría Letrada que puede asistir en estos casos, considerando que desde el área no se puede patrocinar a las personas damnificadas ni iniciar demandas.

CASO TESTIGO:

Se presentaron vecinos del sector de Banda Norte reclamando por los frecuentes cortes de energía eléctrica que padecen desde hace meses. Se elevaron notas a EPEC, ERSEP y a Defensa del Consumidor de la Provincia.

CONVENIOS:

CONVENIO ENTRE LA DEFENSORIA Y EL COLEGIO DE ABOGADOS DE RIO CUARTO

Entre los meses de octubre a diciembre del año 2022 se celebró un convenio con el Colegio de Abogados de Río Cuarto a los fines de llevar a cabo un consultorio jurídico gratuito con sede en la Defensoría del Pueblo. Con turno previo otorgado por la Mesa de Atención a las Personas, se dispuso que los días viernes se realice atención presencial en nuestra sede de calle Sobremonte. Durante la vigencia del mismo fueron evacuadas en promedio las consultas de 12 personas cada viernes. Los temas resultaron absolutamente variados, con mayor presencia de aquellas consultas relacionadas al derecho de familia.

CONVENIO CON UNIVERSIDAD SIGLO 21

Por un convenio con esta universidad los estudiantes prontos a recibirse realizan pasantías y prácticas en nuestra área (como así también en otras áreas de la Defensoría).

RECOMENDACIONES

Mediante las recomendaciones, desde nuestra área buscamos recordar o hacer visible a diversos organismos, cuáles son sus obligaciones.

A continuación exponemos un resumen de cada recomendación realizada por esta área. Ver texto completo en anexo.

RECOMENDACIONES AL BCRA

Desde el área jurídica se remitieron al Banco Central de la República Argentina una serie de recomendaciones vinculadas a la gran cantidad de casos de defraudaciones bancarias en sus diferentes modalidades (phishing bancario). Todo ello con la finalidad de que el BCRA -como responsable de diseñar y ejecutar las políticas de seguridad bancarias- lleve adelante acciones de difusión, control y prevención para evitar mayores consecuencias en este tipo de delitos.

Asimismo, se elevaron recomendaciones a la Dirección Nacional de Adultos Mayores dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación a los fines de advertir de la situación de estafas y defraudaciones por internet que afectan principalmente una franja etaria considerada como “hipervulnerable” por el orden jurídico vigente.

ESTADÍSTICAS 2022

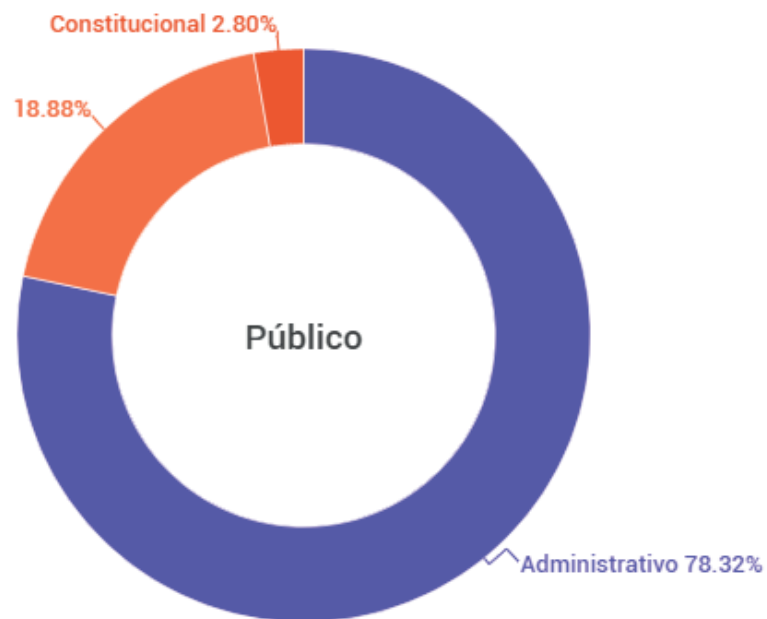
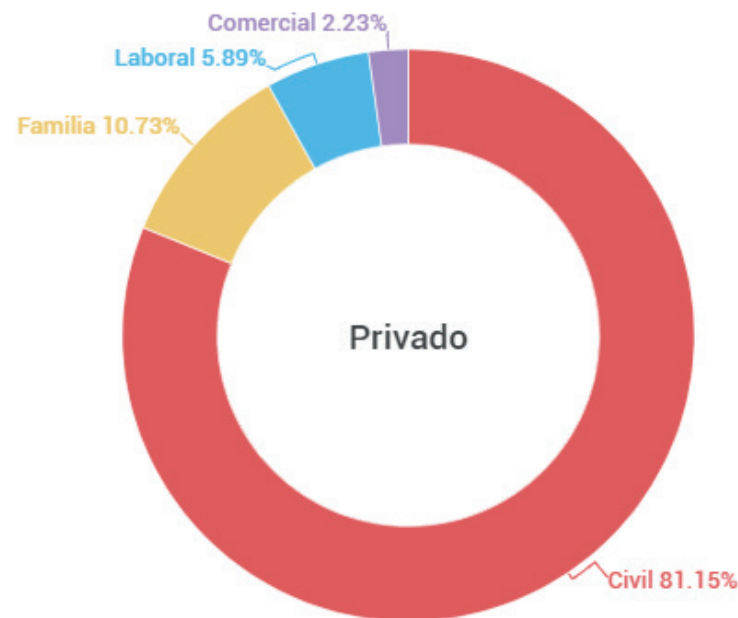
A efectos de que se tome real dimensión de las consultas recibidas en el área de Orientación Jurídica durante el periodo 2022 seguidamente se muestran algunas estadísticas que reflejan el trabajo durante el mencionado año.

De las 5.534 personas atendidas en la Defensoría del Pueblo durante 2022, en el área de Orientación Jurídica se atendieron 1.429, lo que representa un 25,8 % del total de personas atendidas en esta Institución.

Más allá de las consultas y/o reclamos sobre diferentes áreas, lo que pone de evidencia es básicamente la falta de acceso a la justicia. La ausencia de espacios de consulta y orientación públicos y accesibles, lo que sin duda redundaría en una merma de la conflictividad, y las posibilidades efectivas de resolver o prevenir conflictos.



Consultas: 907



Reclamos: 40





CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA



Principal ODS con el que se alinea el área:

Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas

En esta área disponemos de dos Programas y otros ejes de trabajo con objetivos propios:

Eje 1 **Facilitadores Comunitarios 2021** **Objetivos Generales:**

- Promover la Salud Social y la Convivencia Pacífica entre vecinas/os de los barrios de la ciudad de Rio 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 dialogo.
- 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 intra-familiar).
- 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.

Eje 2

En cuanto a casos receptados los objetivos que perseguimos son:

- Contribuir a través del dialogo 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.

Eje 3

- Capacitación a Empleados Municipales
- Promover espacios de aprendizaje tendientes a fomentar las herramientas de la mediación en los diferentes ámbitos de trabajo, evitando las escaladas de conflicto.
- Formación acerca de temáticas como comunicación y negociación, aportando información acerca de la importancia de desarrollar adecuadamente las habilidades sociales en el ámbito laboral.

Eje 4

- Planificación, organización, ejecución y evaluación de capacitaciones para mediadores.
- Promover espacios de capacitación para profundizar conocimientos en cuanto a la mediación comunitaria.
- Contribuir al intercambio entre mediadores voluntarios del Centro de Mediación.

- Acompañar a mediadores con matrícula provisoria a través de sus prácticas en el Centro de Mediación Comunitaria a obtener la matrícula definitiva.

ACTIVIDADES 2022 POR EJES DE TRABAJO

FORMACIÓN

MARZO:

- Capacitación en “Experiencias de Mediación Comunitaria a distancia” con Irina Chaousovsky con una duración de 3 (tres) horas en modalidad virtual.

En dicha actividad participaron 28 mediadores que están vinculados al Área de Mediación, tanto de matrícula provisoria como definitiva, de Río Cuarto y el resto de la provincia, siendo una instancia enriquecedora de intercambio acerca de la mediación comunitaria desde su formato virtual.

- Capacitación interna para grupo de atención a las personas. La misma se realizó de manera virtual durante cuatro encuentros en los cuales se trabajaron herramientas comunicacionales en función de la tarea de atención a las personas.

MAYO:

- Reunión en el espacio del Centro de Integración Comunitaria con referentes

barriales, facilitadores comunitarios y directivos institucionales para abordar la temática bullying. Se contó con la presencia de la directora de la Asociación anti bullying Argentina, Paola Zabala.

- Capacitación para personal municipal con el tema “Comunicando-Nos”. El mismo se desarrolló en la municipalidad en cuatro encuentros virtuales de los cuales participaron desde diferentes áreas municipales, con una instancia grupal de evaluación.

JUNIO/JULIO:

- Capacitación exclusiva para equipo de Políticas Sociales en territorio, en el marco de una formación general organizada por el Área de Capacitación de la Municipalidad de Río Cuarto. El módulo que dictamos, preparado en tres encuentros presenciales, abordó la comunicación, percepción y gestión de conflictos desde una visión concreta de acciones territoriales en articulación y conformación de redes.

JUNIO:

- Participación en encuentro con Defensoría del Pueblo de Uruguay.

AGOSTO:

- Encuentro abierto “Los conflictos en el escenario social urbano”, a cargo de Alejandro Nató, en el marco del programa



de Facilitadores Comunitarios. Se desarrolló por 4 (cuatro) horas reloj homologadas por la DIME (Dirección de Mediación del Ministerio de Justicia de Córdoba) por lo cual se hizo entrega de certificaciones. En dicho encuentro participaron 65 personas, mediadores, facilitadores, referentes de organizaciones sociales, personal de la defensoría, entre otros.

SEPTIEMBRE:

- Capacitación a profesores de talleres de la Universidad Barrial, a demanda de los mismos para trabajar específicamente el

tema de la comunicación. Se realizó en espacio Cura Brochero con la participación de 15 docentes, más personal organizador de los talleres.

OCTUBRE:

- Taller para docentes de todos los niveles: Jardín, primario y secundario más directivos del Instituto San Buenaventura en coordinación con el área de Educación. Contó con la participación de 37 personas. La temática desarrollada giró en torno a la comunicación y percepción con un enfoque hacia la gestión de conflictos de manera pacífica y el rol de los docentes y directivos.
- Organización y planificación de formación para empleados del Sindicato de la Carne, debido a cuestiones organizativas del mismo sindicato. La ejecución del proyecto se ejecutará a principios del 2023. La demanda de los talleres que reunirá a delegados de distintos puntos del sindicato tiene que ver con el manejo del recurso humano por lo que solicitan herramientas comunicacionales y gestión de conflictos.
- Presentación virtual de los ejes de trabajo del Centro de Mediación en el Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman con la presencia de defensorías de Argentina y de distintos países del continente, en el marco del taller donde se desarrollan las actividades de los centros de mediación comunitaria de las defensorías en Argentina.

- Presentación del Programa de Facilitadores Comunitarios en el marco del taller de "Gestión y transformación de los

conflictos en Ámbitos Educativos" realizado en el 2do. encuentro de la Red Federal de Centros Comunitarios y la Red Federal de Formación Escolar Patagonia, denominado "Nuevas miradas y desafíos en el ámbito comunitario y escolar". Participamos de manera presencial en la localidad de Puerto Madryn.

En el mismo encuentro participamos del Taller de "Alerta temprana y respuesta oportuna. Dispositivos y buenas prácticas para la prevención de conflictos de género. Deconstruyendo estereotipos de género".

- Participación en encuentro de mediadores Vaquerías 2022 - "Ser constructores de Paz. Los supuestos y las emociones en la práctica del rol del mediador".



NOVIEMBRE:

- Participación en tribunal de examen a mediadores con matrícula provisoria para obtener la matrícula definitiva en el Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba.

- Participación en presentación de libros en Defensoría de Córdoba: "Diccionario de las Defensorías" con la presencia del coautor Alejandro Nato y el libro "Procesos de Dialogo y perspectiva de género" de la autora Karina Battola.

- Reunión con la presidenta y vicepresidenta del Sindicato Municipal, Jorgelina Fernández y Cecilia Ferreyra, para realizar talleres de capacitación específicos para las diferentes áreas municipales en función de las demandas que tienen por situaciones de conflicto.

DICIEMBRE:

- Participación en acto de colación de grado de mediadores 2022.

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

ABRIL:

Inauguración oficial de sede "El vagón", con la presencia del intendente y responsables de diferentes áreas municipales, integrantes del Concejo Deliberante, Asociación de Mediadores y personal de la Defensoría.

Se incorpora al área Eloísa Fernández Lorio

con acompañante terapéutica, luego cambia de acompañante. Elo realiza actividades adaptadas desde el Área de Mediación, tales como organización de la biblioteca, orden de expedientes, etc. Mantenemos comunicación con equipo coordinador de discapacidad para acompañamiento y asesoramiento con respecto a la inclusión de Elo.

Las principales situaciones de conflicto entre vecinos en las cuales mediamos abarcan temas como: humedades de una vivienda a otra, medianeras, convivencia, ruidos molestos, árboles, etc. Este año se dio en un número creciente la necesidad de mediación en cuestiones relacionadas con servicios como alquileres, consorcios, entre otros.

INTERVENCIONES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL MEDIO

Durante el presente año se receptaron demandas de Instituciones educativas de nivel medio. En articulación con el área de Educación se visitó a instituciones para escuchar a sus equipos directivos, docentes y estudiantes en función de organizar un plan adecuado a cada realidad.

1. Escuela Quechalen (Alberdi)
2. Ipem 97 Felipe Galicia (Zona Oeste)
3. Ipem 186 Capitán Castagnaris (Las Higueras)
4. Instituto San Buenaventura (Centro)

Se conformaron tres equipos de trabajo integrados por tres mediadoras cada uno, que desarrollan su tarea de manera voluntaria y ad-honorem. Es importante aclarar que una mediadora por equipo es de profesión de base psicóloga, ya que debido a la demanda vimos la necesidad de que haya una mirada interdisciplinaria en cada equipo y alguien que pueda asesorar desde la perspectiva psicológica al mismo.

En las instituciones se realizaron diferentes actividades según demanda entre ellas: mediaciones con adolescentes, escucha de equipos de trabajo, talleres con docentes, talleres con alumnos, encuestas a alumnos, sistematización de datos, participación en eventos institucionales, etc.

PROGRAMA DE FACILITADORES COMUNITARIOS

Por sexto año se ejecutó el programa de Facilitadores Comunitarios, tanto desde el Centro de Mediación como desde la Universidad Barrial, con algunos ajustes evaluados en función de mejorarlo. Fueron 12 encuentros de 3 horas cada uno.

En el mismo marco se realizó el encuentro abierto "Los conflictos en el escenario social urbano" a cargo de Alejandro Nató.

Se incorporó en la participación del proyecto a Marcia Soler desempeñando un trabajo activo en los encuentros, tanto de planificación y organización de actividades como en el rol docente.



Contamos con la participación de Invitados especiales:

Irina Chausovsky, coordinadora del Centro de Mediación Comunitaria de Paraná.

Tema: Conflictos comunitarios. Modalidad Virtual (3 horas)

Alejandro Nato, especialista en gestión de conflictos sociales complejos, Defensoría de la Nación.

Tema: “Gestión de conflictos sociales complejos”. Presencial (4 horas)

Mónica Cornaglia, coordinadora del Centro de Mediación Comunitario del Defensor del Pueblo de Córdoba.

Tema: “Percepción y Comunicación”. Presencial (3 horas)

Karin Bogni, subsecretaria de Participación Ciudadana.

Tema: “Inteligencia Emocional”. Presencial (3 horas)

Débora Fortuna, directora Dime (Dirección de Mediación del Ministerio de Justicia de Córdoba).

Tema: “Negociación”. Presencial (3 horas)

Se realizaron encuestas de inicio y final tanto a los participantes como al responsable de cada taller.

Análisis de los datos de evaluación de proceso del Curso de Facilitadores realizado por la Universidad Barrial.

Tras realizar el presente estudio y analizar los resultados obtenidos se puede inferir que lo que más les gusta a los estudiantes de este taller, es el desarrollo de las clases ya que más de la mitad eligió esta opción y la mayoría expresó que no hubo nada que les disgustara.

En lo que respecta al tiempo del desarrollo del taller, la totalidad de los estudiantes considera que fue adecuado. En cuanto a qué les parecieron el espacio y los materiales que brinda el taller en primer lugar respondieron que les parece excelente, en segundo lugar, muy bueno y en tercer lugar bueno.


En relación a los contenidos que ofrece este taller, la totalidad de la/os estudiantes están de acuerdo en que es importante y

útil lo aprendido en el mismo y que estos nuevos aprendizajes han cambiado algo de su vida cotidiana. Además, la mayoría tiene un proyecto a futuro relacionado con lo adquirido, cumpliendo así las expectativas propuestas al inicio del taller.

En cuanto a las relaciones vinculares, que al igual que el desarrollo de las clases, es uno de los objetivos fundamentales de indagación de la presente investigación, la mayoría manifiesta que tanto las relaciones entre compañeros como entre estudiantes y el tallerista son excelentes. Un 33,3% de los estudiantes que realizó el taller tiene pensado iniciar una carrera universitaria. Finalmente, en su totalidad las y los estudiantes opinan que es importante que la Universidad sostenga los talleres de formación, y de igual manera recomendarían el taller de Facilitador Comunitario.

En el marco de este programa y como parte de la semana de los Derechos Humanos, se realizó la organización y ejecución de un encuentro de Facilitadores Comunitarios de los 6 años de formación con el objetivo de generar un espacio de diálogo e intercambio acerca de su experiencia en terreno y tomar ejes para diseñar posibles acciones para el 2023. Estas propuestas tienen que ver con el accionar del facilitador en espacios barriales y espacios de formación para profundizar temáticas trabajadas en el curso básico.

Se participa además a referentes de instituciones educativas donde se intervino y a equipo de mediadores intervinientes, como así también a mediadores que están



haciendo sus prácticas y desean participar en el programa en el 2023. El objetivo es vincular ambos programas para potenciar sus efectos.

MEDIADORAS PRACTICANTES

Durante el presente año se han incorporado 32 mediadoras con matrícula provisoria y definitiva para realizar sus prácticas. En función de la alta demanda fue necesario organizar un protocolo de acción y de documentación a presentar para abrir legajos, condición habilitante para realizar las prácticas.

Protocolo de intervención para adjuntar a la solicitud de documentación:

En la primera practica se las acompaña a cada una personalmente, para conocerlas y poder hacer un acompañamiento personalizado, luego pueden mediar con otro mediador con matricula definitiva. En todos los casos deben realizar una hoja de ruta explicitando las intervenciones realizadas, lo cual se anexa al expediente papel cuando de cierra el caso.

Se realizan reuniones individuales y grupales para acompañamiento y evaluación de prácticas, generando espacios de aprendizaje compartido.

ARTICULACIONES CON ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD

Para el abordaje de algunas situaciones

de conflicto, es necesaria la articulación con diferentes áreas municipales, quienes inspeccionan y elaboran informes que contribuyen a la búsqueda de soluciones. En 2022 realizamos trabajos conjuntos con:

- Obras Privadas
- Emos
- Promoción Social
- Capacitación
- Espacios verdes
- Edecom

ARTICULACIONES INTERNAS CON OTRAS ÁREAS DE LA DEFENSORÍA

La interrelación inter - áreas es indispensable para la coordinación de acciones en búsqueda de soluciones integrales. Este año realizamos acciones conjuntas con:

- Servicios Públicos
- Salud
- Orientación Jurídica
- Defensa del Consumidor
- Educación
- Género

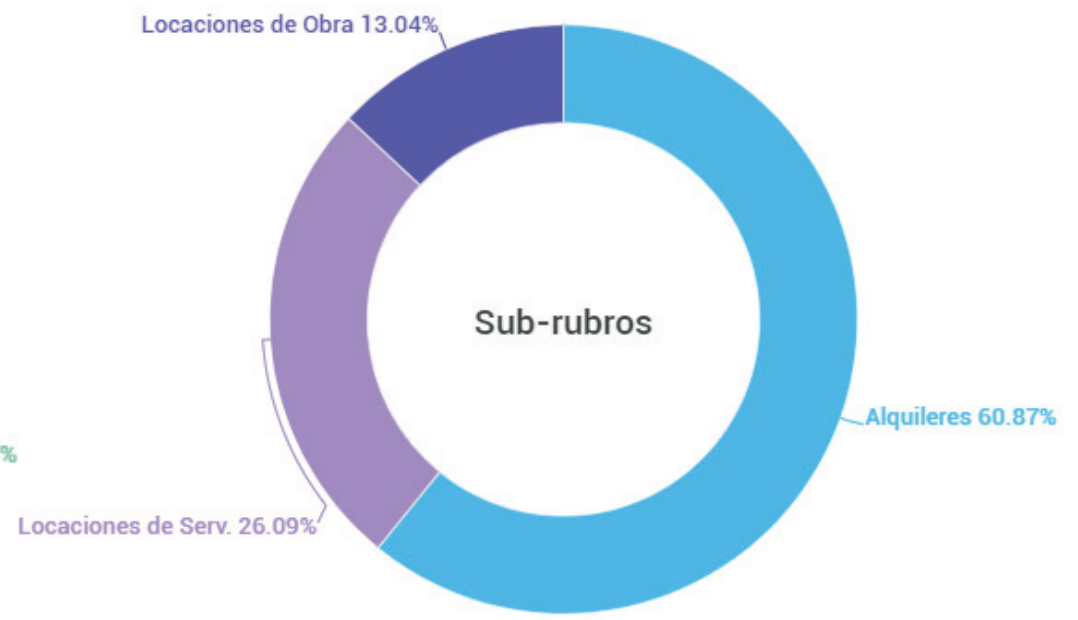
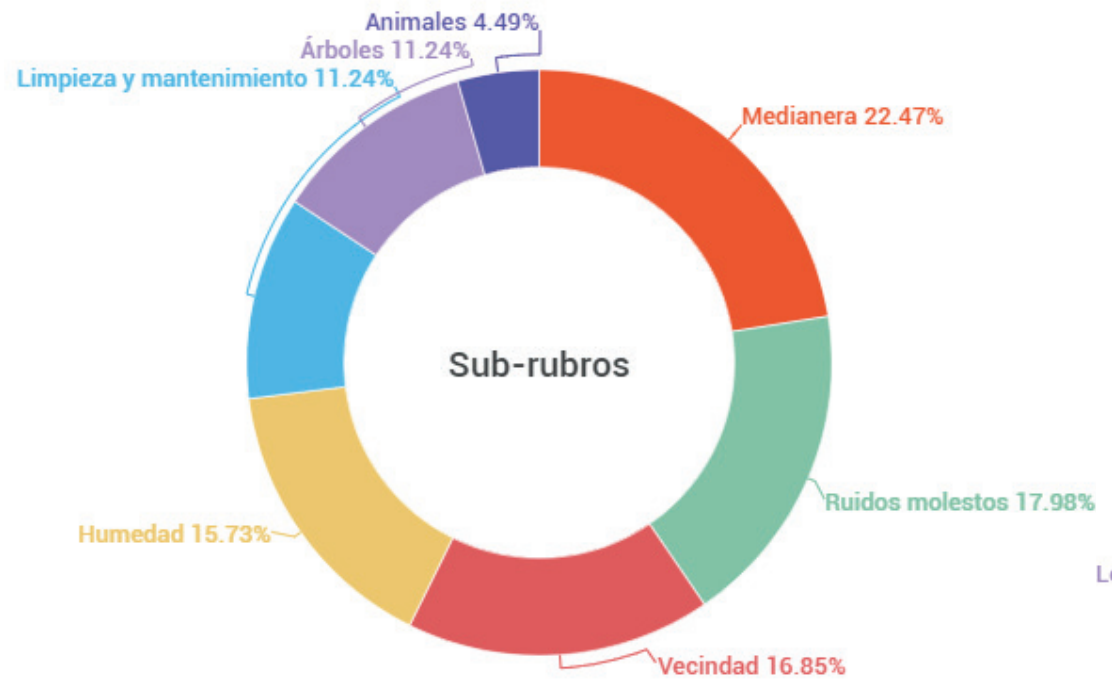
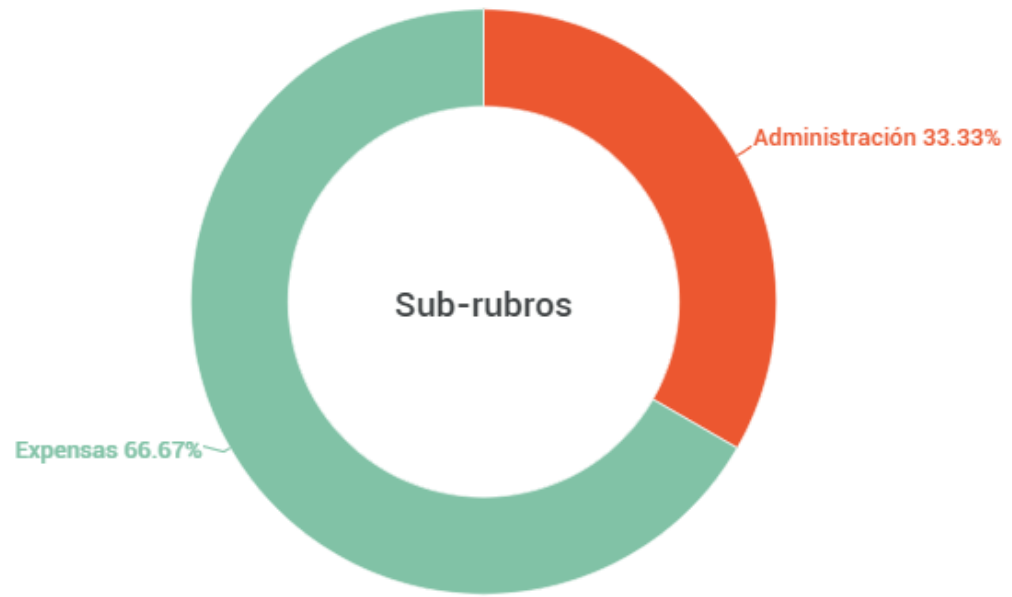
ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA ACTIVIDAD DEL ÁREA EN 2022

Desde el 1 de enero hasta el 31 de

diciembre 2022 se trabajaron un total de 206 casos de mediación.

Al recibir la solicitud de mediación, se evalúa la información disponible y se toma contacto con la persona solicitante para conocer a fondo la situación. En ese momento se le brinda una primera orientación y se le explica sobre la instancia de mediación que vendrá. Se le cuenta cómo será, qué se hará, que no necesita concurrir acompañado/a de un abogado, entre otras cuestiones.

A continuación, en los gráficos se especifican los temas que se abordaron en 2022.





SERVICIOS PÚBLICOS



Principal ODS con el que se alinea el área:

6 Agua limpia y saneamiento

7 Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todas y todos.

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 como 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. A modo de ejemplo, se explica en detalle la composición de una factura de sus servicios para que puedan comprenderla e interpretarla.

ACTIVIDAD 2022

Se han gestionado numerosas presentaciones de reclamos referidos a cortes de servicio, cambios de titularidad, facturaciones elevadas y consumos



estimados entre otros problemas, con las empresas prestadoras de servicios tales como los de energía eléctrica y gas.

Por otro lado, con el aumento del valor de los impuestos por parte del estado municipal y provincial, se produjo un incremento de las deudas en sus diferentes modalidades, lo que llevó a múltiples reclamos y descontento de las y los vecinos que acuden a la Defensoría.

Los principales temas de consulta en 2022 fueron:

- Servicios públicos domiciliarios: tarifas de energía, tarifas de gas, costo servicio de agua, explicación de facturas.

- Impuestos y contribuciones: aumentos, interpretación de facturas, etc.

- Servicios públicos municipales

Entre los reclamos, los principales temas fueron:

- Servicios públicos municipales: barrido y limpieza, luminarias, arreglo de calles y arbolado público.

- Impuestos y contribuciones

- Servicios públicos domiciliarios

Una situación que se puso de manifiesto este año fueron los problemas suscitados por la atención virtual exclusiva. En la vuelta a la presencialidad, muchos organismos no retomaron sus canales presenciales de atención. Esto genera inconvenientes en muchas personas que no tienen disponibilidad ni conocimientos

tecnológicos. Esto suele frenar los reclamos dejando a las personas sin la posibilidad de obtener una solución. En esos casos brindamos ayuda para poder realizar estas gestiones.

CHARLAS INFORMATIVAS

Se acompañan acciones de la Defensoría brindando charlas sobre diversos temas relacionados con los servicios públicos como impuestos, interpretación de facturas y otros.

Las mismas se realizan en vecinales, entidades barriales, centros de jubilados, colegios, en la misma Defensoría, entre otros.

PUESTA EN AGENDA DE TEMAS RELEVANTES PARA LA COMUNIDAD

Este año se puso en relieve la cuestión relacionada con el sistema de Transporte Urbano de Pasajeros que tuvo un cambio radical el 01 de diciembre y que generó múltiples inconvenientes a las personas usuarias.

El funcionamiento del nuevo sistema no fue debidamente explicado ni con la antelación necesaria las personas usuarias del transporte se vieron seriamente afectadas. La señalética no fue renovada, no se indicaron las nuevas paradas ni se realizaron campañas para informar adecuadamente a la población.

Ante esta situación y por la recepción de reiterados reclamos de las y los vecinos

desde la Defensoría se organizó en primera instancia una encuesta para conocer mejor la situación. A partir de esto se elaboraron una serie de recomendaciones.

CASOS TESTIGO

RENTAS

Se recepciona el caso de un reclamo histórico realizado por Rentas de la Provincia a una vecina en base a una edificación no realizada sobre sus propiedades.

Habiendo realizado ella todos los trámites a su alcance ante el Ente, sin recibir respuesta ni resolución alguna, sumado a la presión y hostigamiento telefónico en reclamos por dicha deuda acudió al Área de Servicios Públicos de la Defensoría buscando ayuda.

La intervención del área logró resolver el caso con resultado positivo retroactivo a la fecha del reclamo.

SUMINISTROS DE ELECTRICIDAD: ELECTRODEPENDENCIA

En el mes de octubre, concurrió a nuestras oficinas la mamá de una niña de 10 meses de edad, que es electro dependiente debido a una discapacidad generada al momento de su nacimiento. Solicitó nuestra intervención a fin de ser incorporada al Registro de Electrodependencia por Cuestiones de Salud.

Como resultado de ello se obtuvo la tarifa a tasa cero para dicha familia.

GÉNERO

“...realicé mi cambio de género. Solicité el cambio de mis datos en la empresa de energía, me hacen realizar el cambio de titularidad y no me toman el contrato como válido porque está a mi nombre anterior. Desconociendo la Ley 26743 de Identidad de Género en sus art. 7 y 13. Se resisten a cambiar mi nombre en el servicio, obligándome a rectificar el contrato de locación. En su caso, acreditar en sede policial que yo habito ese domicilio...”

Por la intervención de la Defensoría se pudo gestionar y dar respuesta positiva al pedido de la ciudadana quién pudo hacer efectiva su petición.





DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



Principal ODS con el que se alinea el área:

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. Pero, sino no ha obtenido respuesta o la misma considera que no ha sido favorable, puede formular su reclamo ante la Defensoría del Pueblo. Receptada la inquietud, el equipo que conforma el Área de Defensa de las

Personas Consumidoras analiza y estudia el objeto del mismo, para así, iniciar las gestiones que se estimen necesarias ante la empresa proveedora. Durante el proceso se mantendrá informada a la persona de todo lo que concierne a su reclamo.

Algunos ejemplos de derechos vulnerados son: los abusos y deficiencias de índole administrativo de parte de las entidades bancarias, reclamos contra las compañías de servicio de telefonía, las entidades emisoras de tarjetas de crédito, empresas proveedoras de servicios de internet y/o cable; turismo y el rubro comercial y de servicios en general.

Las personas pueden presentar sus reclamos de forma presencial en nuestros Centros de atención ubicados en distintos puntos de la ciudad.


También pueden realizar su consulta y/o reclamo en línea completando un formulario en <https://www.defensoriariocuarto.org.ar/> reclamos. Otras vías de contacto son por teléfono, Whatsapp y correo electrónico.

El Área de Defensa de Personas Consumidoras no interviene en asuntos que se encuentren sometidos a juicio, por no contar con tal facultad según lo establece la Carta Orgánica de nuestra Ciudad de Río Cuarto y por ser esta instancia meramente conciliatoria y previa al procedimiento establecido en la Ley de Defensa del Consumidor 24.240. Tampoco participa en materia de conflictos entre particulares que guarden relación de índole laboral o familiar. En caso de desavenencia entre vecina/os o particulares, la Defensoría del Pueblo ofrece

el servicio de Mediación Comunitaria, el mismo es gratuito y confidencial. Por otra parte, se trabaja con especial énfasis en la voluntad de las partes, en un marco de procedimiento rápido y flexible.

Desde la Defensoría del Pueblo, en el Área de Defensa de Personas Consumidoras se brinda ayuda orientando e informando en lo que respecta a los derechos como personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios, como así también se indican las gestiones administrativas pertinentes a los fines de canalizar consultas o reclamos destinados a las empresas proveedoras de bienes y servicios que no proporcionen una respuesta a un reclamo personal previo, como también, cuando la resolución afecte sus derechos contemplados por las normativas en materia de consumo.

Como Defensoría del Pueblo, Área de Defensa de Personas Consumidoras, se aspira a la misión de garantizar, proteger y representar los derechos e intereses que se encuentren vulnerados por parte de las empresas proveedoras de bienes y servicios, que a través de su conducta activa u omisiva podrían forzar lo establecido en nuestro ordenamiento jurídico, partiendo de la base dispuesta en nuestra Constitución Nacional (Art. 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”.



En lo que respecta a la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, se pueden mencionar puntualmente algunos apartados que son, en su gran mayoría, los que de forma reiterada los proveedores notoriamente incumplen: Art. 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.”. Art. 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”. Art. 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.”

En aquellos casos puntuales en los que sea necesario solicitar intervención de la autoridad de aplicación, se proporciona a la persona consumidora y/o usuaria toda la información necesaria, e indica el organismo y procedimiento correspondiente para que pueda realizar el reclamo.

Desde hace un tiempo hasta la fecha, se han presentado en el Área reclamos relativos a las entidades bancarias, sus productos y/o de las tarjetas que los mismos emiten. Además, se observan numerosos reclamos

por desconocimientos de compras que fueron realizadas a través de tarjeta de crédito.


Un tipo de incumplimiento a citar, en materia de desconocimientos de consumos con tarjetas de crédito, es el del Banco de la Provincia de Córdoba quien manifiesta que dicha circunstancia debe ser canalizada ante PRISMA MEDIOS DE PAGO SA, que funcionaría como procesadora de las tarjetas de crédito que el banco emite. Esto deviene de un acuerdo laboral/comercial que el Banco habría realizado por voluntad propia. Este accionar no solo dilata el tiempo que cuenta la entidad para expedirse frente a un reclamo, sino que coloca al cliente en una situación de vulnerabilidad atento a la falta de información en tiempo oportuno, como así también a la deficiente atención institucional que se brinda.

Un problema recurrente también es la apertura de cuentas sueldo que, al dejar de trabajar en ese lugar la persona, no se da de baja y pasa a generarle una deuda.

En materia de salud, cuando una persona tenga problemas con la atención de su obra social, prepaga o mutual, por ejemplo, el aumento desmesurado en las cuotas, falta o deficiencia en la información en lo que respecta a la cobertura, entre otras, desde el Área de Defensa de Personas Consumidoras se la guiará en el trámite administrativo y de ser plausible se generará el expediente correspondiente con el fin de proteger y defender los derechos vulnerados de la persona asociada o afiliada.

Con respecto a los planes de ahorro, se aprecian prácticas abusivas en base a varias consultas y reclamos que devienen de la falta o deficiente información que brindan las empresas proveedoras, cuestión que termina afectando el derecho de discernimiento al momento de celebrar el contrato en función de lo estipulado por el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor: “La información debe ser completa, veraz, cierta, objetiva y detallada y proporcionada al consumidor con la claridad necesaria que permita su comprensión.” También, se puede percibir el aumento indiscriminado de cuotas sin que medie notificación previa a la persona en situación de consumo y en varias ocasiones se observa que la parte proveedora incumple la cláusula principal del contrato cuando no hace entrega en tiempo y forma del vehículo, siempre respaldándose en que la demora resulta de un agente externo por el cual no pueden responder.

En materia de las empresas proveedoras de los servicios de comunicaciones, telefonía fija y/o móvil, T.V. por cable y satelital e internet, se aprecia que los reclamos se deben a problemas técnicos y de facturación, entre los que se pueden citar: 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 del



servicio y deficiencia o falta de servicio, como así también una defectuosa atención al cliente por excesivos tiempos de espera para su atención.

Este año fueron recurrentes los reclamos contra la empresa de alarmas ADT, por dificultades de las personas usuarias para que la baja del servicio que solicitaron se haga efectiva.

En cuanto a estafas telefónicas, una de las empresas con mayores problemas fue Tarjeta Naranja, ya que fue una de las más invocadas por las personas que se dedicaban a realizar las estafas. Sumado a que los mensajes que recibían las personas afectadas denotaban un manejo de información fina sobre cada una de ellas.

El índice de resolución de casos es elevado y las causas principales que los generaron son mala atención, falta de asesoramiento, falta de entendimiento entre cliente y proveedor, etc.

CASOS TESTIGO

- Expte. R-000717-22 – S.L.N c/ FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados: El reclamo se funda en la demora en la entrega pactada del vehículo por parte de la administradora del plan de ahorro automotor FCA S.A. de Ahorro para Fines Determinados. El expediente ingresa el día 08/04/2022, aportando el reclamante toda la documentación que obraba en su poder y que acreditaba sus dichos. Luego de las gestiones iniciadas por la Defensoría del Pueblo se obtiene la entrega de la

unidad asignada como así también una compensación económica a favor del cliente por la excesiva demora en la entrega.

- Expte. R-001364-22 – L.W.J. c/ Banco Galicia y Buenos Aires SAU: El reclamante indica que el día 19/07/2022 se encontraba operando en su homebanking, y por motivos que desconoce, se encuentra con una transferencia a un tercero de alrededor de \$1.000.000. Se presenta en sede policial a realizar la denuncia como así también genera un reclamo ante la entidad bancaria la que, luego de transcurridos 20 días, no se expidió sobre el fondo del asunto. Por tal motivo, se dirige a la Defensoría del Pueblo a generar el reclamo correspondiente y una vez gestionadas las diligencias de rigor, el banco restituyó la totalidad del monto de la transferencia desconocida por su cliente.

- Expte. R-001673-22 – M.R.A. c/ Banco de la Provincia de Córdoba: El reclamante manifiesta que el día 09/11/2022 ingresa a su homebanking y se le solicita el cambio de su contraseña. A través de un supuesto ardid, terceros desconocidos realizaron una transferencia de su dinero hacia otra cuenta por el monto de \$770.000. Procedió a realizar el reclamo formal ante el banco y la denuncia policial. Atento a no obtener respuesta alguna por parte de la entidad, generó el reclamo ante esta Defensoría del Pueblo que, luego de darle trámite a su solicitud, se obtiene el reintegro de la totalidad del dinero.

CASOS COMPLEJOS

-Tarjeta Actual: Durante el 2022, se receptaron una diversidad de reclamos y consultas sobre supuestas intimaciones telefónicas que clientes o ex clientes de Tarjeta Actual reciben. Se gestionaron expedientes con la finalidad de que la empresa ofrezca su posición al respecto, pero ello se tornó de imposible cumplimiento ya que no se encontraron domicilios a donde notificar. 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 el día 02 de junio de 2022 que la firma (Tarjeta Actual) fue imputada, encontrándose en trámite las actuaciones administrativas correspondientes.

-Banco de Córdoba: El día 07/09/2022 se recepta un reclamo identificado con el N° de expediente R-001551-22, a través del cual el cliente del Banco de Córdoba manifiesta que posee una discapacidad visual del 95% y que todos los meses cuando se presenta a cobrar sus haberes en la entidad, se le dificulta realizar el trámite en función de que el sistema de turnos impuesto significa identificarse y corroborar su número de atención en una pantalla. Luego de ello y como consecuencia a la gestión realizada desde la Defensoría del Pueblo, el Banco de Córdoba informó que se colocarán nuevos cajeros destinados a personas con dificultades visuales.

NOTAS Y RECOMENDACIONES:

1. A principios de 2022, con motivo de una recurrente cantidad de consultas y reclamos ingresados a la Defensoría del Pueblo por parte de estudiantes de distintos niveles, mediante comunicación enviada a la Delegación del Gobierno de la Provincia de Córdoba en la ciudad de Río Cuarto (Centro Cívico), se recomienda a dicha repartición la extensión y adecuación de los horarios de atención atento a los inconvenientes planteados por las y los estudiantes para tramitar el beneficio del Boleto Educativo Gratuito, situación que afecta notoriamente sus derechos.

2. Con fecha 20/09/2022 se remite comunicación a la Dirección General de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia de Córdoba, a los fines de que dicha repartición tome conocimiento e intervenga conforme a sus facultades, en torno al trámite de gestión de reclamos que posee el Banco de Córdoba ante desconocimientos de consumos de sus clientes en Tarjetas de Crédito, trámite que podría generar incumplimientos suscitados en torno a la Ley de Defensa del Consumidor y Ley de Tarjetas de Crédito.

3. En el mes de septiembre de 2022, se cursa comunicación a la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia de Córdoba, a los fines de requerir su colaboración en el relevamiento a realizarse in situ en diversos comercios y entidades bancarias de la

ciudad, con el objetivo de corroborar el fiel cumplimiento a la Resolución N°28/2021 dictada por esa Dirección. Luego de realizado el relevamiento, se envía copia a la delegación antes mencionada de los formularios obtenidos, a los efectos de que se aplique el régimen sancionatorio previsto.

4. En virtud de las intempestivas interrupciones del servicio de energía eléctrica que se efectuaron a comienzos del 2022 en la ciudad, se cursa nota al Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba (ERSEP), recomendando entre otras razones, que solicite a la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC), que se practique el correspondiente descuento a cada uno de las personas usuarias por el tiempo que no se brindó el servicio.

RELEVAMIENTO TRATO DIGNO

Luego de recibir numerosos reclamos de vecinos/as de la ciudad que manifiestan que no reciben un trato digno en los Bancos y otras empresas y dado que la Resolución 28/21 de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia, obliga a los proveedores a brindar una adecuada atención y trato digno, salimos a las calles de la Ciudad y realizamos una encuesta a vecinos y vecinas para saber si se cumple dicha Resolución. El relevamiento reflejó un alto incumplimiento de atención y trato digno de las entidades bancarias.

Los resultados de las encuestas fueron puestos en conocimiento de la Autoridad

de Aplicación de la Dirección General de Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba.


CANTIDAD DE EXPEDIENTES GESTIONADOS

Durante el año 2022, ingresaron y fueron gestionados en el Área de Defensa del Consumidor un total de 1943 reclamos y consultas.





COMUNICACIÓN



El Área de Prensa y Comunicación se encarga del manejo de redes sociales de la Defensoría del Pueblo y plasmar los diferentes trabajos, actividades y efemérides relacionadas a los DDHH, un pilar fundamental en la institución pública. También, se realiza la redacción de Partes de Prensa sobre actividades en particular desarrolladas por la Defensoría del Pueblo, además de las notas/entrevistas convocadas por el Área con los medios de comunicación de Río Cuarto. A lo largo del 2022 se hicieron 16 Partes de Prensa.

Cabe mencionar que todo lo publicado por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto es desarrollado íntegramente en esta Área.

ENERO

Visita del Procurador de DDHH de Guatemala, Augusto Jordán

El 07 de febrero recibimos a Augusto Jordán Rodas Andrade, procurador de los Derechos Humanos de Guatemala y presidente electo de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) para el período 2019-2021. Fue una visita muy provechosa que nos permitió intercambiar experiencias relacionadas a los Derechos Humanos.

Se realizó un encuentro con medios locales en las instalaciones de la Defensoría para hablar sobre los derechos fundamentales y los problemas comunes a ambos países:



desigualdad, discriminación y corrupción.

En su segundo día de actividades en la ciudad de Río Cuarto, Jordán Rodas Andrade, junto al defensor del Pueblo local, visitaron la Universidad Nacional de Río Cuarto, donde mantuvieron una reunión con Roberto Rovere, rector de este establecimiento educativo.

Durante el encuentro, estuvieron acompañados por Daniela Wagner, coordinadora del Observatorio de Derechos Humanos de la UNRC, y Juan Pablo Casari, responsable del Área de Educación de nuestra defensoría.

En el marco de dicha visita, surgió la posibilidad de generar alianzas en conjunto sobre algunos temas, como por ejemplo 'Migración'.

Presentación del tercer número de la Gaceta Binacional de Derechos Humanos, México-Argentina

El viernes 21 de enero se realizó la presentación del tercer número de la Gaceta Binacional de Derechos Humanos, México-Argentina, dirigida por esta Defensoría junto a la Comisión de los Derechos Humanos de Quintana Roo.

FEBRERO

Programa "La Defensoría se pone la malla"

En 2022, nuevamente se llevó adelante este programa recreativo, educativo y cultural, que busca visibilizar, promocionar



y concientizar a niños y niñas sobre sus Derechos, tomando como guía la "Convención sobre los Derechos del Niño".

Esta actividad se realiza desde hace cinco años durante los meses de enero y febrero y comprende visitas a distintas colonias de verano de la ciudad donde se realizan intervenciones educativas y artísticas. Este año el objetivo fue promover el derecho al descanso, al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, así como a participar libremente en actividades culturales, deportivas y artísticas, y las dinámicas artísticas estuvieron a cargo del equipo de Circoscópico.

Se visitaron 15 colonias de vacaciones de



Río Cuarto, contando con la participación de unas 2.000 personas.

El miércoles 23 de febrero, se realizó el cierre de este programa con un evento del que participaron unas 200 personas en situación de discapacidad y adultos mayores. La jornada tuvo lugar en la Pileta de AUR y contó con la actuación del Payaso Peluka.



MARZO

Homenaje a Norma Beatriz Ortiz

En el marco del Día Internacional de las Mujeres, desde la Defensoría del Pueblo rendimos homenaje a Norma Ortiz, responsable del “Hogar María Madre de Dios”, fallecida a los 56 años en enero de 2022.

Colocamos en dicho lugar una placa en reconocimiento a su trabajo y dedicación, durante más de 20 años, a personas y familias en situación de vulnerabilidad social.

El Defensor del Pueblo, Ismael Rins, participó del homenaje junto a las responsables del Área de Género, Lucía de Carlos y Patricia Muñoz García. Además, estuvieron presentes Marcelino Estefanía, esposo de Norma, su hija Alba Estefanía, y las mujeres trabajadoras que forman parte del Comedor -Hogar.

Campaña “30 mil pañuelos por la memoria”

Con motivo de conmemorarse en nuestro país el Día de la Memoria por la Verdad y la Justicia

El 24 de marzo, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto se sumó al proyecto “30 mil pañuelos por la memoria” que se lleva a cabo en todo el país. En ese marco, ese día se colocó en nuestra sede de calle Sobremonte una placa de mosaiquismo hecha por Luciana Cascini.

Participaron de la actividad el Defensor del Pueblo, integrantes de La Huella, referentes de organismos de Derechos Humanos y

trabajadora/es de la Defensoría del Pueblo.

Inauguración de nuestro punto de atención Vagón del Andino

En la jornada del miércoles 30 de marzo de 2022 se inauguró un nuevo centro de atención ubicado en el Vagón del Andino (Boulevard Ameghino y Pringles).

En el lugar, funciona el Centro de Mediación Comunitaria y además, se atienden reclamos y consultas en general de los/as vecinos/as.

Cabe destacar que el mismo está adaptado para personas con discapacidad.

De la actividad participaron el Defensor del Pueblo, el intendente de Río Cuarto, Juan Manuel Llamosas y también el presidente de la Fundación por la Cultura, Fernando Sassatelli; el presidente del Concejo Deliberante, Darío Fuentes; el concejal Guillermo Natali; el reconocido mediador

local con gran trayectoria, Dr. Daniel Tasaky; la responsable del Centro de Mediación Comunitaria, Pilar Ghirardi; y trabajadora/es de la Defensoría del Pueblo.

ABRIL

Nuevo centro de atención en Banda Norte

En el mes de abril se abrió un nuevo centro de atención para los vecinos y vecinas ubicado en Banda Norte, en la sede de la Asociación Vecinal Barrio Jardín (México 120).

PROGRAMA “LA DEFENSORÍA MÁS CERCA”

Todos los últimos miércoles del mes, se desarrolla el programa “La Defensoría más cerca” que tiene como fin visitar distintos puntos de la ciudad para dar la posibilidad a los vecinos y vecinas de realizar sus consultas y reclamos cerca de sus hogares.





En el mes de abril visitamos la Vecinal “Alto Privado Norte”, ubicada en José Semeria 850.

Visita de la Red de las Defensorías del Turista de CABA

El equipo de la Red de Defensorías del Turista -que forma parte de la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- visitó la Ciudad de Río Cuarto con el objetivo de intensificar la colaboración mutua con nuestra Defensoría y entablar lineamientos de trabajo mancomunado.

En la mañana del miércoles 27 de abril se realizó una reunión de trabajo en el Centro 11 junto al secretario de Deporte y Turismo de Río Cuarto, Agustín Calleri y a Araceli Isla, secretaria de Turismo.

Posteriormente, se mantuvo un encuentro con la Cámara de Agencias de Viajes y Turismo de Río Cuarto.

En ambas instancias, la temática abordada fue la problemática de los/as turistas en el contexto de pandemia y post Covid-19.

MAYO

Semana de prevención y lucha contra el bullying

Desde el 2 y hasta el 6 de mayo, se realizó la Semana de Prevención y Lucha contra el bullying y el acoso en entornos socioeducativos, organizada por nuestra defensoría.

Esta acción tiene por finalidad concientizar

y enfrentar esta problemática social que afecta a millones de niños, niñas y adolescentes en todo el mundo.

El lunes 2, día internacional contra el Bullying o Acoso Escolar, se llevó a cabo en Plaza Roca una jornada de sensibilización y visibilización contra esta problemática, donde se entregaron folletos a vecinos y vecinas de la ciudad.

Estuvieron presentes el Defensor del Pueblo Ismael Rins; el Coordinador del Área de Educación, Juan Pablo Casari, y trabajadora/es de la propia Defensoría.

En los días siguientes se desarrollaron diversas actividades, tales como intervenciones teatrales, charlas a estudiantes de nivel medio, autoridades y profesores de diferentes instituciones educativas de la Ciudad, reunión interinstitucional y la presentación de un protocolo de intervención ante situaciones de Bullying.

El 4 de mayo se realizó en el Centro Cultural Viejo Mercado una Charla-debate contra el bullying, que contó con la participación de más de 500 estudiantes de nivel medio.

La actividad estuvo a cargo de Paola Zabala, directora de la Comunidad Antibullying Argentina.

Participaron más de 20 instituciones educativas de Río Cuarto.

El viernes 6, se presentó ante el Concejo Deliberante lineamientos generales para la

elaboración de un protocolo de prevención y actuación ante situaciones de Bullying y Acoso en entornos socioeducativos.

JUNIO Programa de Concientización y Educación Vial

El jueves 9 de junio se llevó a cabo la presentación del Programa de Concientización y Educación Vial de la Defensoría del Pueblo, una iniciativa del Área de Educación.

La misma se puso en marcha a partir del viernes 10 de junio, fecha en la que se conmemora el Día Nacional de la Seguridad Vial.

Este programa está destinado a niños,

niñas y jóvenes de la Ciudad de Río Cuarto y busca procurar que se instalen desde la niñez y la adolescencia las buenas prácticas en materia seguridad vial con el fin de prevenir, disminuir y evitar siniestros viales.

Las actividades realizadas dentro del programa fueron:

Talleres de formación y capacitación.

Difusión de material audiovisual de concientización y educación vial.

Disposición de herramientas digitales de formación mediante estrategias lúdicas de abordaje.

Articulación con Rotary Club Río Cuarto Sur y Fundación Sancor para la colocación de vehículo de concientización vial.

Los objetivos del Programa de

Concientización y Educación Vial son:

Instruir a los niños, niñas y jóvenes sobre el correcto uso de la vía pública para salvaguardar su vida y la de su familia.

Prevenir accidentes de tránsito para peatones, conductores y ciclistas.

Propiciar el respeto a la normativa de tránsito.

Colaborar con la identificación de situaciones riesgosas que pudieran derivar en un accidente.

Difundir las medidas de seguridad en casos de accidentes.

Crear un sentido de prudencia para peatones, conductores y ciclistas.

Contribuir a la formación de una conciencia ciudadana que respete los espacios públicos, la vida propia y la ajena.

Ofrecer herramientas de observación y análisis del entorno para evaluar riesgos o situaciones peligrosas.

El primer taller de formación y capacitación realizado en el marco de este programa se desarrolló en la Escuela 21 de Julio y fue compartido por estudiantes de 6° Grado.

En otra de las acciones se realizó la entrega de calcomanías -de material reflectivo- a adolescentes del Club Renato Cesarini. Actividad que se prolongó a lo largo de una semana en distintos puntos de la ciudad y tiene por fin concientizar a los niños, niñas y adolescentes sobre el cuidado preventivo que deben tener en el uso de la bicicleta,



a la hora de concurrir a las actividades socioeducativas que realizan.

En el mes de octubre se instaló en la Plaza Olmos de Río Cuarto el móvil del Grupo de Sancor Seguros que forma parte de “Rutas en rojo”, el Programa Nacional de Prevención de Siniestros de Tránsito.

El móvil cuenta con puestos informatizados para realizar un test gratuito de aptitudes psicofísicas y cognitivas para conducir.

Encuentro de Defensores Región Norte Grande

Los días 15 y 16 de junio se desarrolló en la ciudad el Encuentro de Defensorías del Pueblo Región Norte Grande de la República Argentina que tuvo como tópico: “Intercambio de Prácticas Defensoriales Sostenibles”.

Participaron Defensores/as del Pueblo de distintos puntos del país encabezada por nuestro defensor.

En la mañana del miércoles 15 se llevó a cabo una reunión virtual con Sergio Federovisky, viceministro de Ambiente de la Argentina.

El jueves 16 los/as Defensores/as del Pueblo fueron recibidos/as por el Intendente de Río Cuarto en el Palacio Municipal.

La actividad converge con los compromisos asumidos por nuestro país en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, Agenda 2030, y sus adecuaciones en los estados subnacionales, tópico de relevancia de la



gestión defensorial, que lleva a debates y reflexiones sobre avances y retrocesos en derechos, sobre todo de poblaciones vulnerabilizadas.

Además, se abordaron los desafíos que representa el cumplimiento y acceso a derechos en la “sociedad digital” y los desafíos que este nuevo paradigma nos plantea.

Los Defensores/as participantes firmaron un acta para la creación de la Federación Argentina de Defensores Municipales, de la cual se designó como Presidente al Defensor

del Pueblo de Corrientes, Agustín Payes.

La puesta en funcionamiento de la Federación tiene como objetivo abordar los desafíos de las gestiones locales de manera global.

Participación en el Conversatorio sobre Mediación de Conflictos y Derechos Humanos

La abogada Marcela Borghi, integrante del Área de Mediación, asistió como representante de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto al Conversatorio sobre Mediación de Conflictos y Derechos Humanos realizado en el Palacio Legislativo de Uruguay y que fue organizado por la INDDHH.

Se habló sobre métodos alternativos de resolución de conflictos desde la perspectiva de Derechos Humanos.

Las expositoras fueron: Marcela Borghi, integrante del Área de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto; Cristina Hernández, profesora Adjunta de Mediación de UDELAR; Rosana De Boni, responsable del Área de Mediación Comunitaria, Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo; y Graciela Cabrera Arburúas, directora de los Centros de Mediación del Poder Judicial.

De la actividad participaron la Directora de la Institución de Derechos Humanos, Dra. Mariana Blengio Valdéz; el Prosecretario de la Suprema Corte de Justicia, Dr. Juan P. Novella; el Comisario Mario

Vázquez, integrante del Programa Justicia Restaurativa del Min. del Interior; la Dra. Gloria Canclini, Directora del Departamento de DDHH de ANEP; y la Dra. María Elena Lurnaga, Defensora de Vecinos de MDEO.

También se brindaron charlas en la Universidad de La República a estudiantes y graduados sobre Negociación y Mediación.

Visitas de Miguel Piedecosas

El expresidente del Consejo de la Magistratura de la Nación, Miguel Piedecosas, visitó la Ciudad de Río Cuarto el 23 de junio en el marco del ciclo “Los Derechos al frente - Ronda de Encuentros”, organizado por nuestra Defensoría.

En horas de la mañana, el Dr. Piedecosas mantuvo una reunión con abogados/as y estudiantes de Abogacía en el Colegio de Abogados Río Cuarto, donde hizo hincapié en el acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

JULIO

Operativo de inscripción de subsidios

Ante la importante cantidad de reclamos de vecinos y vecinas por dificultades en la inscripción para los subsidios de luz y gas, se puso nuevamente de relieve en la ciudad la importancia de una presencialidad pura para la inscripción y la necesidad de contemplar la realidad de las personas adultas mayores y de aquellas que no tienen acceso a la digitalización.

Dada la magnitud del problema y la falta de soluciones se organizó el Operativo de Inscripción de Subsidios que se desarrolló desde el 27 al 29 de julio en distintos puntos de la Ciudad con el objetivo de ayudar a los/as vecinos/as y facilitarles la realización del trámite.

Los lugares donde se atendió fueron: las Vecinales Peyrano, Casanovas, La Agustina y Jardín Norte, el Vagón del Andino, Granja de Ideas, el Centro de Jubilados Diputado Roberto Domínguez, el Centro Integrador Comunitario y la Sede Central de la Defensoría.

AGOSTO Programa de Formación de Facilitadores Comunitarios 2022

Desde el 2016, por medio del Centro de Mediación Comunitaria y en conjunto con la Universidad Barrial y la UNRC, brindamos la



Formación de Facilitadores Comunitarios.

El rol del facilitador comunitario es fundamental en la comunidad, ya que despliega sus herramientas con el fin de detectar, intervenir o canalizar los conflictos.

En 2022, el curso se extendió desde el 2 de agosto hasta el 4 de octubre, con clases semanales, todos los martes de 14 a 17 horas, en el Salón de Bomberos Voluntarios.

El curso es gratuito y tiene una duración de 12 encuentros. Este año participaron alrededor de 30 personas.

Nuevo espacio de juegos para infancias en la Defensoría

En el mes de agosto se instaló en la sede de la Defensoría un espacio de juegos para niños y niñas que pretende brindar a las infancias un lugar lúdico-recreativo para que puedan utilizar mientras sus padres y madres realizan las consultas administrativas pertinentes.

Esto responde a la Resolución N° 535/2018, propuesta presentada por las trabajadoras del Área de Género de nuestra institución y aprobada en el Concejo Deliberante local para su implementación en dependencias municipales.



SEPTIEMBRE

Jornada “Los conflictos en el escenario social urbano”

El martes 6 de septiembre se desarrolló la jornada “Los conflictos en el escenario social urbano” a cargo del abogado, mediador y especialista en Conflictos Públicos, Alejandro Nató.

Se llevó a cabo en el Salón de Bomberos Voluntarios de 14 a 18 horas

Previo a la charla, Alejandro Nató fue recibido en la Defensoría del Pueblo.

OCTUBRE

Reunión de estudiantes interesados en estudiar abogacía

El 28 de octubre, el Defensor del Pueblo recibió a estudiantes de 6° Año del Colegio Concordia interesadas en iniciar sus estudios superiores en la carrera de Abogacía.

Durante su visita, hablaron sobre cuáles son sus intereses e inquietudes en la carrera, qué especialidad prefieren e hicieron hincapié sobre puntos importantes en cuestiones jurídicas. También, dialogaron acerca de la realidad de la juventud en la sociedad y las relaciones sociales, una rama fundamental en dicha carrera.

DICIEMBRE

Semana de los DDHH

Los días 5, 6 y 7 de diciembre, con motivo de conmemorarse el 10 de ese mes el Día Internacional de los Derechos Humanos, se desarrolló la Semana de los Derechos Humanos, bajo el lema “Los Derechos Humanos como construcción colectiva en la actualidad”.

Se llevaron a cabo diferentes actividades en la ciudad organizadas por diversas Áreas de la Defensoría del Pueblo. El objetivo de las propuestas planteadas fue potenciar y trabajar en defensa de los Derechos Humanos, concientizar y evaluar junto a la población cuáles son las principales vulneraciones que tienen en la ciudad.

El lunes 5 de diciembre se realizó el Foro sobre Derechos Humanos y Sociedad Civil, con el tema “Transversalidad, articulación y desafíos”.

El martes 6 tuvo lugar un Encuentro de facilitadores comunitarios donde realizaron una “Reflexión sobre Comunidad, Territorio y derechos humanos”.

En la última jornada del evento se realizaron intervenciones teatrales en la Plaza Roca que versaron sobre “La mirada de los derechos humanos en la sociedad”.

Relevamiento por implementación del nuevo sistema de transporte público urbano

Desde el 1 de diciembre funciona en la ciudad de Río Cuarto un nuevo sistema de Transporte Público Urbano que contempla nuevas líneas, recorridos, horarios, troncales y ramales, y dos puntos de trasbordo en la Ciudad.

Recorrimos diferentes puntos de la Ciudad y dialogamos con vecinas/os para conocer su opinión sobre los cambios realizados y cuál fue su experiencia con el nuevo servicio urbano de pasajeros. Se consultó a 246 usuaria/os y entre los resultados obtenidos encontramos los siguientes datos:

El 70% de las personas conocía el cambio en el sistema de transporte.

El 57% de la/os encuestada/os considera que no recibió información adecuada sobre los cambios.

El 72% de la/os usuaria/os aseguraron no conocer el recorrido de las nuevas líneas de transporte.

Un 76% admitió que sabe qué línea debe tomar para llegar a su destino.

El 71% de las personas consultadas no conoce la diferencia entre líneas troncales, ramales y centros de trasbordo.

Falta de señalética del nuevo sistema de Transporte Urbano

Desde la entrada en vigencia del nuevo sistema de Transporte Urbano, recibimos numerosos reclamos de vecinos y vecinas de la Ciudad de Río Cuarto por la falta de señalética en las paradas de colectivos.

Si bien la empresa de Transporte ha implementado algunas herramientas tecnológicas para la/os pasajeros/as (Apps de SATCRC, Código QR, entre otros) detectamos que esto no es suficiente.

En tal marco, desde la Defensoría del Pueblo realizamos un relevamiento en la vía pública respecto a señalética que indica horarios y recorrido de las nuevas líneas. Se detectó que, hasta el momento de la recorrida, no se renovó la cartelería, hay información errónea sobre números de líneas en vez de letras, no se informan ni Ramales ni Troncales, hay paradas que ya no existen que mantienen la información anterior, y otras sin ningún tipo de identificación.

Se pudo conocer también que los medios tecnológicos dejan a una gran cantidad de usuarias/os, especialmente a las personas adultas mayores, sin acceso.

Ante esta situación se envió una recomendación al Secretario de Servicios Públicos para que se implementen medidas que garanticen el derecho de acceso a todos los vecinos/as de nuestra Ciudad.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES, COMISIONES Y JORNADAS DE CAPACITACIÓN

Desde el área de Orientación jurídica participamos de diferentes actividades en Comisiones, jornadas de capacitación y trabajo conjunto con distintas instituciones de todo el país. Como ejemplo, podemos mencionar que formamos parte de un grupo de abogadas y abogados de la Comisión Asesora de Federación Argentina de Defensores Municipales (FADMU) que durante el año 2022 desarrolló una serie de actividades a los fines de articular un trabajo conjunto entre todas las asesorías jurídicas de los defensores municipales.





RECOMENDACIONES

ORIENTACIÓN JURÍDICA

RECOMENDACIONES REGISTRO CIVIL -CIDI

En las diferentes sedes con atención presencial que funcionan en nuestra ciudad, hemos recibido numerosas consultas y quejas de personas que se encuentran ante un verdadero problema para poder obtener partidas de defunción, actas de nacimientos, de matrimonios, etc., debido a que existe un gran número de personas que no tienen cuenta de CIDI (Ciudadano Digital). Por lo tanto, se ven imposibilitadas de obtener la documentación que necesitan para poder continuar con sus trámites. Por ello, desde nuestra institución se elaboró una recomendación dirigida al Registro Civil a efectos de solicitar la implementación, con carácter de urgente, de medidas alternativas a las solicitadas por el sistema de Ciudadano Digital que garanticen la posibilidad de realizar todo tipo de trámites ante el Registro Civil y Capacidad de las Personas. Asimismo, también se recomendó que se disponga de un plan integral de atención a todas aquellas personas que no tengan acceso a medios digitales, asegurando que puedan realizar la totalidad de los trámites que se requieran, principalmente la obtención de todo tipo de actas y partidas.

RECOMENDACIONES PERSONAS MAYORES

Se realizaron, con motivo de una serie de reclamaciones ingresadas a esta Defensoría por parte personas mayores en relación a determinadas situaciones de vulneración de derechos en su calidad de personas consumidoras de servicios financieros, habiendo sido víctimas de diferentes maniobras utilizadas por entidades financieras que tienen como resultado la violación de sus derechos como colectivo vulnerable.


En estos casos, las personas afectadas por las maniobras llevadas a cabo por determinados bancos en nuestra ciudad, son principalmente adultas mayores; es decir, la franja etaria más vulnerable a este tipo de acciones urdidas tanto por algunas entidades bancarias, como por sujetos que se sirven de las características que posee el sistema de comercio electrónico actual, operando bajo el manto de acción normativo que permite llevar adelante prácticas que resultan a todas luces contrarias al espíritu de los principios elementales de protección y cuidado de las personas.

Por todo ello, desde la Defensoría se dirigieron recomendaciones a la Dirección de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba. A continuación se transcribe la parte dispositiva del texto citado:...I-“Implementar con carácter de urgente Políticas Públicas que promuevan, protejan y tutelen los derechos básicos y elementales de las

personas adultas mayores en su calidad de consumidores y como sujetos declarados “hipervulnerables”; velando por su seguridad en todas las operaciones que tengan consecuencias patrimoniales, financieras, de registración de datos, claves informáticas, etc: en las que resultan especialmente expuestos. II-Llevar adelante un plan integral de control y monitoreo a efectos de garantizar el cumplimiento estricto de los principios fundamentales previstos por la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de los Adultos Mayores en su calidad de consumidores de servicios bancarios, de salud y servicios financieros en general; extremando los recaudos necesarios para garantizar su cumplimiento. III-Disponer de un plan integral de prevención y capacitación en los derechos de las personas adultas mayores, a través de diferentes canales de información y divulgación para asegurar la difusión de recomendaciones, prácticas, consejos, etc. que tengan por objeto evitar los abusos, malos tratos y toda vulneración de derechos de este colectivo social. “

RECOMENDACIONES AL ENTE DE PREVENCIÓN CIUDADANA Y GESTION AMBIENTAL

Ante el pedido de un numeroso grupo de vecinos del sector oeste en relación a los graves problemas que genera la acumulación de vehículos en las calles que rodean la sede de la Comisaría de Abilene de nuestra ciudad, realizamos una recomendación al Ente de Prevención



Ciudadana y Gestión Ambiental para que arbitre los medios necesarios para solucionar esta situación que ocasiona graves perjuicios a los vecinos y vecinas.

RECOMENDACIÓN A LA SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE

Con motivo de la implementación del nuevo sistema de transporte público adjudicado a la SATRC que comenzó a funcionar el día 01-12-2022 desde el área se remitieron recomendaciones vinculadas a la falta de señalética adecuada en toda la ciudad informando los recorridos, frecuencias, etc. Se elaboró un informe técnico y a consecuencia de ello se solicitó:

“... I) Dar cumplimiento por parte de vuestra Subsecretaría a la cláusula DECIMA PRIMERA – EJECUCIÓN del Contrato Administrativo en base a la licitación pública Nro. 1/2022 del Servicio Público del Transporte Urbano cuando en el inciso i) reza: ‘Realizar los trabajos necesarios para la implementación de la instalación, señalización y mantenimiento de las paradas según las pautas que indique la Subsecretaría de Transporte’.

Por último, le solicitamos, que en el caso de que desde vuestra Secretaría se haya realizado algún tipo de programa que contemple las pautas que menciona el contrato, informe a esta institución cuando y bajo que modalidad se ha comunicado a la empresa concesionaria las pautas al respecto. Solicitando nos remita copia del programa y/o pautas y la constancia en la

que se informó a la SACTRC.

III – En el caso que no se haya cumplido con lo expuesto en el Pto. II RECOMENDAMOS que con carácter de urgente la Subsecretaría que Ud. conduce arbitre los medios necesarios para cumplir con lo dispuesto en el inc i) de la cláusula supra referida”.

Nota: para ver las resoluciones completas en www.defensoriarocuarto.org

PALABRAS FINALES

En lo personal, agradezco a todas las personas que trabajan en la Defensoría del Pueblo, realizan un inmenso trabajo de escucha, acompañamiento y sostén de las personas que se acercan con un problema de vulneración de derechos, trabajo que en la mayoría de los casos excede las horas de trabajo en las oficinas.

Asumimos el recorrido del año 2023 con el desafío de la transversalización de la casuística. Para que las problemáticas no sean abordadas sólo desde un área, sino que podamos construir una interrelación operativa entre las diferentes áreas de la Defensoría que nos permita promover y garantizar los derechos de las personas desde una perspectiva interseccional.

Es decir, una mirada que procure remediar la desigualdad y la discriminación, y nos permita identificar todas las causas de desigualdad que asume una persona por su propia historia e identidad. Entendiendo la interseccionalidad desde su dimensión práctica, en cuanto metodología que sirve para analizar los modos en que varios tipos de desigualdad y discriminación inciden y operan de manera conjunta en una persona por las características personales que esta tiene, -ejemplo: una mujer, migrante y pobre ante su derecho a la salud- y la forma en la que dichas causas de desigualdad y

discriminación se exacerbaban y multiplicaban entre sí y cómo todo esto repercute en el efectivo goce y ejercicio de sus derechos.

Para proteger los derechos humanos de las personas con discapacidad, de las mujeres, de las personas migrantes o con cualquier otra característica personal, debemos entender que dentro de todas esas categorías existen personas en las que se conjugan todas esas características, que deben ser tomadas en cuenta para no generar nuevas formas de exclusión y desigualdad.

En la primera etapa de este informe ponemos de relieve la intención de reforzar y mejorar el proceso de atención de las y los vecinos de nuestra ciudad a través de la Mesa de Atención a las Personas, remarcando el trato digno que merecen las personas que acuden a la Defensoría por consultas y/o reclamos. Queremos con esta transversalización en el trabajo de las áreas, fortalecer a la institución en poder desempeñarse, de conformidad con su mandato, en la promoción y la protección de los derechos, fomentando el trato digno y trabajando por la indivisibilidad, interdependencia y protección efectivas de todos los derechos humanos para todas las personas.





ÍNDICE

MESA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS..... 7

OBSERVATORIO DE PESONAS MIGRANTES..... 13

Observatorio Permanente de Personas Migrantes14

Año 2022.....15

Personas migrantes por nacionalidad15

OBSERVATORIO SOCIOAMBIENTAL 16

Criptomonedas en la central maranzana.....18

Arbolado urbano.....19

Reclamos arbolado.....20

Mortandad de peces en el río en enero de 2022.....20

Monitoreo río20

Análisis de agua.....21

Reclamos y solicitud de limpieza de basurales.....23

Centros de transferencia de residuos23

Estación de servicio sector bimaco24

Situación de depósitos de agrotóxicos24

Higiene urbana.....25

Educación ambiental.....28

Participación en mesas interinstitucionales.....28

Empresas y DD HH de la Defensoría del Pueblo de Nación.....28

Consejo del arbolado.....29

Universidad Nacional del Río Cuarto.....29

Proyecto institucional de vinculación.....30

Red Nacional de Municipios y Comunas Agroecológicas.....30

EDUCACIÓN..... 31

Lucha contra el bullying y acoso en ámbitos socioeducativos.....33

Semana de los derechos humanos33

Prevención y lucha contra el bullying y el acoso.....33

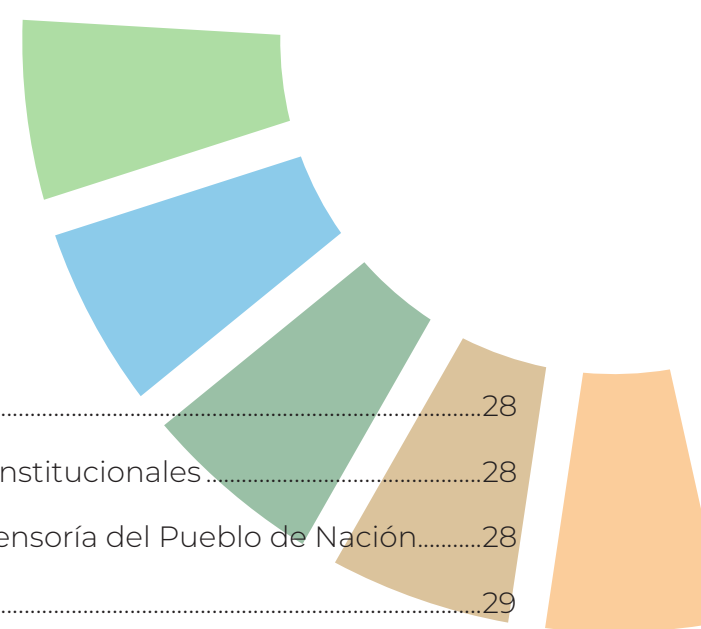
Programa de educación y concientización vial34

Talleres de buen trato.....34

Estudios realizados34

Casos complejos34

SALUD..... 37



ÁREA DE GÉNERO E INTEGRACIÓN SOCIAL.....40

Género	42
Infancias	42
Discapacidad	43
Personas adultas mayores en situación de riesgo	43
Situaciones de calle y emergencia habitacional	43
Falta de acceso a la justicia e instituciones.....	43
Violencia institucional	43

ORIENTACIÓN JURÍDICA..... 53

Ley de alquileres.....	54
Situaciones vinculadas a las relaciones familiares.....	54
Falta de atención centro cívico de Río Cuarto.....	55
Convenio entre la defensoría y el colegio de abogados.....	55
Convenio con universidad Siglo 21.....	55
Recomendaciones.....	55
Recomendaciones al BCRA.....	55
Estadísticas 2022	56

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA..... 58

Centro de mediación comunitaria.....	62
Intervenciones en instituciones educativas de nivel medio	62

Programa de facilitadores comunitarios	62
Mediadoras practicantes	64
Articulaciones con áreas de la municipalidad.....	64
Articulaciones internas con otras áreas de la defensoría.....	64

SERVICIOS PÚBLICOS 66

Charlas informativas	68
Puesta en agenda de temas relevantes para la comunidad	68
Rentas.....	68
Suministros de electricidad: electrodependencia.....	68
Género	69

DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS..... 70

Notas y recomendaciones.....	74
Relevamiento trato digno.....	74

COMUNICACIÓN..... 75

PROGRAMA Y ACTIVIDADES GENERALES 77

Visita del Procurador de DDHH de Guatemala, Augusto Jordán.....	78
Programa “La Defensoría se pone la malla”	78
Homenaje a Norma Beatriz Ortiz	80
Campaña “30 mil pañuelos por la memoria”	80
Inauguración de punto de atención Vagón del Andino.....	80

Programa “La defensoría más cerca”	80
Visita de la red de las defensorías del turista de CABA	81
Semana de prevención y lucha contra el bullying.....	81
Programa de concientización y educación vial	82
Encuentro de defensores región norte grande.....	83
Mediación de conflictos y derechos humanos.....	83
Visitas de Miguel Piedecabras	84
Prog. de formación de facilitadores comunitarios 2022	84
Nuevo espacio de juegos para infancias en la defensoría.....	84
Jornada “Los conflictos en el escenario social urbano”.....	85
Reunión de estudiantes interesados en estudiar abogacía	85
Nuevo sistema de transporte público urbano.....	85
Falta de señalética del nuevo sist. de transporte urbano	86
Participación jornadas de capacitación	86
RECOMENDACIONES.....	87
Orientación jurídica	88
Recomendaciones registro civil - CIDI	88
Recomendaciones personas mayores.....	88

Recomendaciones al ente de prevención ciudadana.....	88
Recomendación a la subsecretaría de transporte	89

PALABRAS FINALES..... 90

