

Defensoría del Pueblo

INFORME ANUAL

2019

ÍNDICE

2 Palabras iniciales

3 Área de Mediación

11 Área de Derechos Humanos

17 Observatorio Socioambiental

34 Área de Servicios Públicos

36 Área de Relaciones Institucionales

38 Área de Defensa al Consumidor

47 Área de Orientación Jurídica

54 Área de Salud

57 Observatorio de Cohesión Social

61 Área de Género

67 Programa Mejor Saber

73 Datos Estadísticos

76 Recomendaciones

PALABRAS INICIALES

Estimadas/os:

Este informe tiene las marcas del tiempo, como todo, pero este, específicamente debía ser presentado, casi al mismo tiempo que la pandemia irrumpió en nuestras vidas, para cambiarlo todo. No obstante y pudiendo hoy hacer un ejercicio comparativo con el Informe 2020, hay mucho en común, demasiado quizás. Los contextos macro sociales, políticos y económicos varían, pero las vulneraciones de derechos continúan.

Durante el 2019 el personal de la Defensoría, con su compromiso y profesionalismo, trabajó siempre en la protección y promoción de los derechos humanos, en el cumplimiento de nuestra misión institucional, desde una perspectiva de derechos, entendiendo por ello, una mirada basada en los valores universales de libertad, igualdad y dignidad humana, colocando en el centro a las personas, sus problemáticas y derechos insatisfechos y vulnerados. Promoviendo que los grupos o colectivos en situación de vulnerabilidad sean identificados y se promuevan políticas que corrijan esas desigualdades sociales para garantizar la realización universal de los derechos.

El enfoque de derechos entonces, desde nuestro lugar como defensoría local, nos guía en la promoción de las capacidades necesarias en las distintas instituciones para que puedan garantizar los derechos de manera efectiva a la vez que trabajamos en promover el fortalecimiento de las capacidades de las personas para que puedan ejercer y exigir su cumplimiento.

Desde esta perspectiva hemos trabajado en el día a día de la Defensoría y también en la elaboración del informe en consideración de las perspectivas transversales de igualdad de género, igualdad sustantiva entre las personas, de no discriminación, de respeto e integración de personas en situación de vulnerabilidad por discriminación, promoviendo una cultura de protección al derecho humano a un medio ambiente sano..

Área de Mediación

Informe anual 2019

MEDIACIÓN ESCOLAR

El programa de "Mediación Escolar entre pares" de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto se inició en el mes de febrero 2019 con la participación de 9 Instituciones Educativas de nivel medio de la ciudad (7 públicas y 2 privadas), las cuales fueron:

Cenma N° 73 "Arturo Jauretche"

Instituto privado "Galileo Galilei"

Ipem N° 128 "Dr. Manuel Belgrano"

Ipem N° 271 "Dr. Dalmacio Vélez Sarsfield"

Ipem N° 283 "Fray Mamerto Esquiú"

Ipem N° 29 "Felipe Galizia"

Ipem N° 95 "Mariquita Sánchez de Thompson"

Instituto Lanteriano "Nuestra Sra. de la La Merced"

Ipem N° 28 "Villa de la Concepción del Río Cuarto"

OBJETIVO

La formación de estudiantes mediadores del Ciclo de Especialización, de manera que puedan intervenir en determinadas situaciones de conflicto institucionales, con sus pares y estudiantes del Ciclo Básico, facilitando de esta manera la prevención de la escalada del conflicto.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que los participantes han podido familiarizarse en la construcción de una visión positiva del conflicto en el marco de la convivencia escolar; contar con herramientas que permitan llevar adelante un proceso de mediación entre pares, difundir los métodos pacíficos de resolución de conflictos, propiciar la multiplicación del diálogo como forma fundamental en la gestión de conflictos entre compañeros, logrando un clima socio-afectivo positivo entre las personas que participaron en la formación.

El programa logró concretar cada una de sus fases, la primera que fue la sensibilización a la comunidad educativa: esto implicó reunión con las autoridades, docentes, preceptores, auxiliares, padres y estudiantes para presentar los beneficios y las posibilidades que otorgaba la resolución pacífica de conflictos y fundamentar la necesidad de la puesta en marcha de un servicio de mediación escolar en la institución.

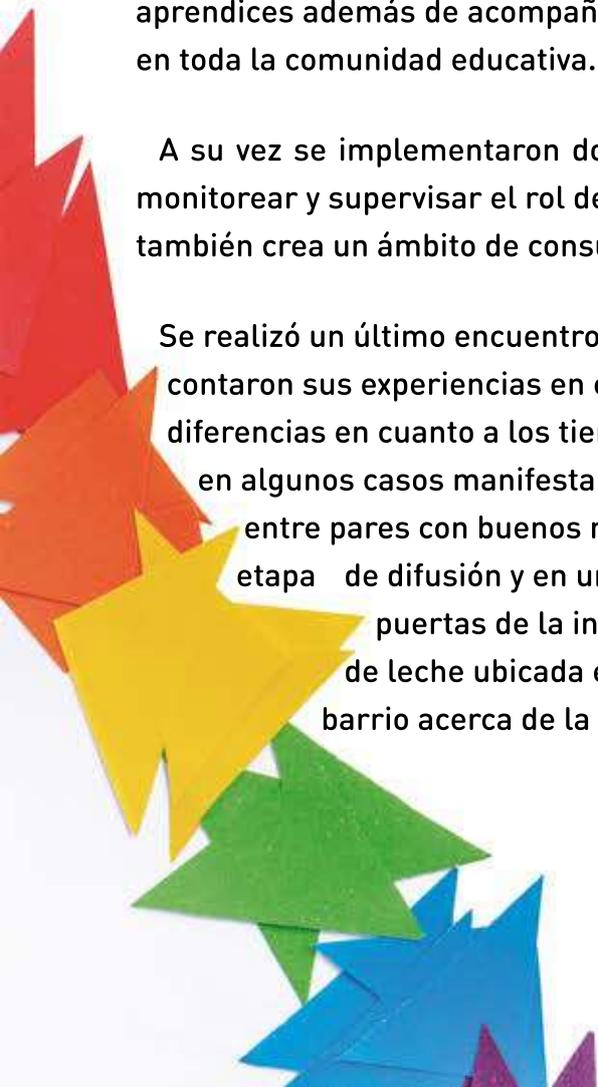


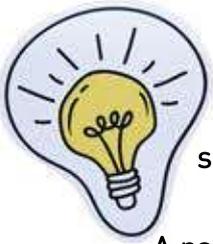
Con respecto a la segunda fase, se dictó la formación del personal adulto: directivos, docentes, preceptores, etc., con un taller cuya duración fue de 9 hs, distribuidos en tres encuentros. Luego del taller para las personas adultas de las escuelas, se dio inicio a la formación de mediadores escolares: adolescentes de 4° y 5° año, siendo un total de 70 participantes aproximadamente, aprendiendo herramientas que les permitieron colaborar en la prevención de escaladas de problemas y en la resolución de conflictos que involucren a sus pares. Se realizaron siete encuentros de 3 horas, un total de 21 horas.

La última fase fue la puesta en marcha del proyecto de mediación escolar entre pares, que consto de pasantías, seguimiento por parte de los mediadores referentes que fueron las personas que guiaron a las instituciones para la implementación del programa, los mediadores referentes de la Defensoría asignados a cada institución son: ANDREA MARTIN (IPEM 27) LAURA GAUNA (IPEM 27), CATALINA VETORAZZI (IPEM 79), CECILIA RIOS (CENMA 73), FERNANDA ROSATTO (IPEM 28), GIULIANA LUCHINO (IPET 314, IPEM 79), JULIETA GALARZA (GALILEO GALILEI), MARCELA LLANOS (IPEM 283), JAVIER MARCHANTENE (LANTERIANO LA MERCED), PATRICIA MARCOLONGO (IPEM 29) CELESTE VALSECHI (IPEM 29), ABIGAIL CORONEL (IPEM 95). Las y los mediadores realizaron una tarea auxiliar donde pudieron en un primer momento mediar junto a las y los estudiantes aprendices además de acompañar en la tarea de concientización y difusión del programa en toda la comunidad educativa.

A su vez se implementaron dos reuniones de supervisión con el equipo docente para monitorear y supervisar el rol de las y los mediadores nexos en las instituciones, lo que también crea un ámbito de consulta a medida que surjan las situaciones.

Se realizó un último encuentro en el que jóvenes y docentes contaron sus experiencias en cada institución, donde se advirtió diferencias en cuanto a los tiempos de ejecución de mediaciones, en algunos casos manifestaron haber logrado realizar mediaciones entre pares con buenos resultados, en otros lograron hacer sólo la etapa de difusión y en uno en particular lograron trascender las puertas de la institución ya que un grupo de estudiantes fue a una copa de leche ubicada en el sector para realizar talleres con chicos y chicas del barrio acerca de la gestión pacífica de conflictos.





Finalmente se realizó una encuesta por institución donde las y los participantes de manera conjunta debían responderla, lo cual colabora en la evaluación del impacto y a su vez repensar aquellas cosas que puedan mejorarse para el próximo año.

A partir de las encuestas realizadas a cada institución para evaluar el programa con vistas a mejorarlo, se contó con la intervención de un equipo de psicólogos/gas para tener una evaluación externa y a su vez desde una mirada psicológica. Recibiendo asesoramiento tanto desde las cuestiones metodológicas del programa como de la medición de impacto en sus diferentes niveles tales como inteligencia emocional, competencia de habilidades sociales y relación interpersonal. Así como también clima institucional en relación a la convivencia.



OTRAS ACTIVIDADES

 Cuarto año consecutivo del curso de Formación de Facilitadores Comunitarios, realizando la formación de 40 (cuarenta) horas y obteniendo su certificado con aval de la Universidad Nacional de Río Cuarto. 17 (diecisiete) facilitadores, quienes complementaron la formación con distintos cursos planificados desde la Defensoría del Pueblo y otros relacionados con la temática. Además se integraron al Programa de Cohesión Social.

 Curso de actualización anual en Mediación Comunitaria en Paraná "El poder de las conversaciones y el valor de las emociones" 20 (veinte) hs, de duración. A cargo de Cristina Schwander, Leandro González Barbero y Ana Serra. Encuentro de Centros de Mediación Comunitaria de las Defensorías de Paraná, Santa Fe, Montevideo (Uruguay), Carlos Paz y Buenos Aires.

 Reuniones de trabajo con el Observatorio de Cohesión Social para el abordaje conjunto de situaciones barriales complejas, entrevistas, derivación y seguimiento.

 Reunión con Mesa de Gestión del CIC con el objetivo de informar acerca del curso de Facilitadores Comunitarios y la importancia de que el grupo de mujeres

asentadas en territorio puedan acceder a realizarlo en el mismo espacio del CIC. Se explicita la modalidad, objetivos y avales del curso. Y se propone la participación del grupo en los horarios de implementación para que la mayoría pueda acceder a realizarlo.

 Reunión con equipo de trabajo integrante del Centro de encuentro por Derechos dependiente del Observatorio de Cohesión Social, con la coordinación de Rolando Guadagna y Darío Pérez, con la participación de abogado y psicóloga participantes del Foro de Infancias, trabajadora social participante del "Hogar de Cristo" y trabajadora social del CIC con el objetivo de coordinar acciones con vistas a realizar abordajes integrales de las situaciones que se presenten en la institución potenciando los recursos humanos intervinientes.

 Facilitadores nivel II se integraron al Programa de Cohesión Social, participando de distintos cursos organizados desde la Defensoría del Pueblo como de otras instituciones relativas a temas de interés, como de adicciones, documentación, violencia, derechos, etc.

OTRAS ACTIVIDADES

 Organización de curso "La ciudad y sus conflictos: Mecanismos de Prevención y gestión" con la coordinación del abogado y mediador especialista en gestión de conflictos sociales Alejandro Nato quien tiene a su cargo la Oficina de Gestión de conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina. Taller abierto de una duración de tres horas en el salón de Bomberos Voluntarios en el que participaron 73 (setenta y tres) referentes comunitarios, mediadores, representantes de diferentes organizaciones, etc. de la ciudad y zona.

 Organización de taller "Presencia y Coherencia en la Expresión" con la coordinación de la abogada, mediadora y gestaltista María Carneiro con una duración de 10 (diez) hs homologadas por el Ministerio de Justicia de la Nación y realizado el 15 de noviembre 2019 en el salón de los Bomberos Voluntarios. El objetivo de esta capacitación es brindar a las y los participantes un espacio de aprendizaje, intercambio de experiencias, y crecimiento, haciendo foco en la toma de conciencia sobre cómo nos estamos expresando, para poder a través de los conocimientos adquiridos y habitando la presencia, ser coherentes, claros y precisos con lo que comunicamos, y facilitar el camino de procesamiento positivo de los

conflictos.

 Organización de taller de tres horas de duración con Facilitadores Comunitarios "Conectando con la consciencia corporal: una introducción para el cuidado del Facilitador Comunitario", que promueve el despertar de la consciencia corporal del facilitador para poder desarrollar un mejor desempeño en su labor cotidiana. Con la presencia de 17 facilitadores en el Salón de los Bomberos Voluntarios.

 Dictado de curso "La Negociación como herramienta de gestión de conflictos" destinada al personal de las diferentes áreas municipales. Formación de 10 (diez) horas con evaluación incluida, lo que otorga un puntaje de 1.5 puntos con la concurrencia de 24 (veinticuatro) empleados municipales.

 Reunión con Directora General de Edecom, Gladis Felici, para organizar el curso "La negociación como herramienta de gestión de conflicto" específicamente para personal de Edecom con vistas a 2020. La demanda del curso se basa en que los agentes del área están en permanente interrelación con diferentes situaciones conflictivas, de allí la necesidad de abordarlas adecuadamente, tanto entre el personal como con el medio en general.

OTRAS ACTIVIDADES

✓ Articulación con Pami por casos de personas adultas mayores solos que llegan por conflictos barriales y se advierten situaciones de vulnerabilidad. Se gestiona intervención de asistentes sociales para realización de abordajes adecuados e integrales.

✓ Gestión de convenio colaborativo entre Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo y la Sociedad Protectora de Animales de Río Cuarto representada por la Sra. MARIA ELINA GUEVARA, en su carácter de presidenta de APARC. Dicho convenio tiene por objeto establecer la cooperación y asistencia interinstitucional, a fin de desarrollar las actividades necesarias destinadas a llevar adelante la puesta en marcha y funcionamiento del área de mediación comunitaria para los problemas de vecindad por causa de animales.

✓ En articulación con el Área Municipal de Obras Privadas se organizaron salidas a inspeccionar por demandas de mediación ante situaciones conflictivas entre vecinos con respecto a árboles, medianeras, etc.

✓ Participación en espacios radiales y televisivos con el fin de promover curso de Facilitadores Comunitarios, Mediación Escolar entre pares y del espacio de

Mediación Comunitaria para conflictos comunitarios.

✓ Participación en el programa “Mejor Saber” con el taller “Mediación Escolar” destinado a estudiantes de 4º año acercándonos a las Instituciones Educativas Dante Alighieri el día 27/05/2019 y La Merced el día 6/08/2019. Los talleres apuntan a la gestión de conflictos a través de la comunicación para evitar la escalada de violencia. Promoviendo la escucha y los procesos comunicacionales entre las/los adolescentes y propiciando la búsqueda de soluciones pacíficas a través del dialogo. De esta manera se llegó a un total de sesenta alumnos.

✓ Planificación de reuniones conciliatorias ante temáticas que llegan desde Asesoría Jurídica y que tienen que ver con situaciones de alquileres y derivados, lo cual implica inclusión en las reuniones de conciliación en conjunto con asesor letrado. Promoción del espacio de conciliación, convocatoria a las partes y presencia en la audiencia.



OTRAS ACTIVIDADES

- ✓ Participación en el programa “Mejor Saber” con el taller “Mediación Escolar” destinado a estudiantes de 4º año acercándonos a las Instituciones Educativas Dante Alighieri el día 27/05/2019 y La Merced el día 6/08/2019. Los talleres apuntan a la gestión de conflictos a través de la comunicación para evitar la escalada de violencia. Promoviendo la escucha y los procesos comunicacionales entre los adolescentes y propiciando la búsqueda de soluciones pacíficas a través del dialogo. De esta manera se llegó a un total de sesenta jóvenes.
- ✓ Planificación de reuniones conciliatorias ante temáticas que llegan desde Asesoría Jurídica y que tienen que ver con situaciones de alquileres y derivados, lo cual implica inclusión en las reuniones de conciliación en conjunto con asesor letrado. Promoción del espacio de conciliación, convocatoria a las partes y presencia en la audiencia.



Área de Derechos Humanos

Informe anual 2019

OBJETIVOS

La promoción y defensa de los Derechos Humanos, a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación de grupos o personas. Asimismo, la difusión tendiente a la concienciación social sobre la importancia del respeto de los Derechos Humanos para la armónica convivencia.

OBSERVATORIO PERMANENTE DE MIGRANTES

OBJETIVOS

La promoción, la difusión, información actividades y acciones conjuntas tendientes al respeto de derechos civiles, sociales, políticos, y demás garantías fundamentales protegido por el ordenamiento jurídico vigente destinado a las personas migrantes de la ciudad de Río Cuarto y Región.

- 1 Implementar espacios de asesoramiento gratuito destinado a migrantes que residen en la ciudad de Río Cuarto y la Región.
- 2 Promover la protección integral de los derechos de las personas migrantes de la ciudad de Río Cuarto y Región.
- 3 Promover la Interculturalidad, la interacción entre culturas, promoviendo la igualdad, integración y convivencia armónica entre ellas.
- 4 Promover el respeto a la diversidad, la integración y el crecimiento por igual de las culturas.
- 5 Construcción de una ciudadanía, basada en la igualdad de derechos.
- 6 Elaborar diagnósticos de la situación de las y los migrantes.
- 7 Gestionar recursos para la implementación de programas, proyectos y acciones orientados a las personas migrantes.
- 8 Difundir la normativa relacionada con personas migrantes



- 9 Recabar, recibir y encauzar las inquietudes de las personas migrantes.
- 10 Fomentar el respeto por los Derechos Humanos.
- 11 Realizar informes, estudios e investigación sobre:
 - a. Las diversas expresiones y manifestaciones culturales en los flujos migratorios, así como formas de ajuste, inserción, cambio y asimilación o resistencia cultural de las personas migrantes.
 - b. Los accesos de las poblaciones migrantes a espacios de participación ciudadana, formas de organización civil y redes sociales que construyen para facilitar recursos o integración social, cultural y el acceso a derechos en general.
 - c. La familia y vivienda con el objeto de identificar transformaciones de la familia en contextos migratorios, así como evidenciar los roles, relaciones intrafamiliares y condiciones de residencia.
 - d. Las situaciones de refugio, ejercicio de derechos, causas y efectos, legislaciones y políticas públicas en torno a esta temática.
 - e. La niñez, la adolescencia y la juventud en situaciones migratorias.
- 12 Capacitación, formación y diseño de campañas de prevención y promoción de derechos relacionadas con las temáticas.

ACCIONES

1. Generar articulaciones con embajadas/ consulados/ migraciones.
2. Mesa Interinstitucional (Promoción social, salud, registro civil, niñez, mujer, educación).
3. Promover agenda conjunta con el Observatorio y la Dirección Nacional de Migraciones.
4. Trabajo con las colectividades.

DISCRIMINACIÓN

La discriminación es brecha, obstáculos, dificultades basadas en mitos, prejuicios y estereotipos culturales que aún persisten para ciertos sectores y grupos humanos vulnerabilizados como:

- Mujeres
- Pueblos indígenas
- Personas del colectivo LGTBIQ+
- Migrantes
- Personas viviendo con VIH
- Jóvenes
- Adultos mayores
- Personas privadas de su libertad

La Ley 23.592 sobre actos discriminatorios, también conocida como Ley Antidiscriminatoria fue sancionada el 3 de Agosto de 1988.

Actualmente, se encuentra con media sanción de la Cámara de Diputados una modificación que busca ampliar los alcances de lo que legalmente puede ser entendido como discriminación. Es substancial resaltar que las prácticas sociales discriminatorias cubren un espectro mucho más amplio que el que efectivamente puede ser encuadrado dentro de la ley.

Discriminar es arbitrariamente impedir, obstruir, restringir o menoscabar el pleno ejercicio de los derechos y garantías de ciertos sectores sociales de la población utilizando como pretexto su género, etnia, creencias religiosas o políticas, nacionalidad, situación social o económica, elección sexual, edad, capacidades o caracteres físicos, etc.



OBJETIVO

La protección y promoción de derechos, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Brindar asesoramiento, atención e información sobre normativas vigentes.
- b. Promover la difusión de información precisa y clara que permita desmontar mitos y prejuicios.

ACCIONES

- 1) Receptar reclamos y denuncias articulando con las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo y de los organismos públicos y privados.
- 2) Articular y coordinar acciones con diferentes instituciones que trabajen en pos de los objetivos descriptos.
- 3) Elaboración de materiales de difusión de manera permanente, en diferentes formatos.
- 4) Actividades culturales.

DIVERSIDAD SEXUAL**OBJETIVO**

La protección y promoción de derechos, de la diversidad sexual en general y en particular de las personas trans.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Promover la igualdad y la no discriminación hacia el colectivo LGBTQ+, garantizando el más alto nivel de inclusión dentro de las políticas públicas en el ámbito de su competencia.
- b) Brindar asesoramiento y orientación a la población LGBTQ+.
- c) Promover la difusión de información precisa y clara que permita desmontar mitos y prejuicios en relación a la orientación sexual e identidad de género.

d) Facilitar el acceso a todas las personas, independientemente de su orientación sexual e identidad de género —especialmente a aquellas de menores recursos—, a los servicios de salud, culturales, deportivos, educativos y recreativos que brinde el municipio.

e) Contribuir al fortalecimiento de las organizaciones que trabajan la temática específica y a promover la articulación entre la sociedad civil y el Estado local, coordinando eventos y conmemoraciones, como así también una agenda vinculada a la temática.

ACTIVIDADES

Se receptaron reclamos y denuncias articulando con las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo y de los organismos públicos y privados.

Se coordinaron acciones y agenda conjunta con la Mesa de la Diversidad Sexual A. C. dando cumplimiento al convenio marco de cooperación firmado con esta defensoría.

1. Se brindaron de manera conjunta capacitaciones.
2. Se desarrollaron materiales de difusión como cuadernillos y folletería.
3. Se realizaron actividades conjuntas.
4. Se receptaron de denuncias
5. Se conmemoraron y difundieron efemérides
6. Se estableció la posibilidad de contratación a la mesa para capacitaciones de carácter mensual.

Actividades culturales en fecha concretas tales como:

- 18 de marzo "Día de la Promoción de los Derechos de las Personas Trans" en la Ciudad de Río Cuarto. Ordenanza N° 897 Año 2015.
- 7 de marzo "Día de la Visibilidad Lésbica", en conmemoración a la muerte en Córdoba de Natalia "Pepa" Gaitán asesinada a causa de discriminación por orientación sexual.
- 17 de mayo "Día Municipal Contra la Discriminación por Orientación Sexual o Identidad de Género", en coincidencia con la fecha en que la Organización Mundial de la Salud suprimió la homosexualidad de la lista de enfermedades mentales en el año 1990. Declaración n° : 47 /11.
- Octubre Marcha de la Diversidad.



Observatorio Socioambiental

Informe anual 2019

FUNDAMENTOS

Los derechos humanos y la protección del medio ambiente son interdependientes. Los seres humanos somos parte de la naturaleza y nuestros derechos humanos están interrelacionados con el entorno en que vivimos. Los daños ambientales interfieren en el pleno ejercicio de los mismos. Un medio ambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible es necesario para el pleno disfrute de los derechos humanos, incluidos los derechos a la vida, al más alto nivel posible de salud física y mental, a un nivel de vida adecuado, a la alimentación adecuada, al agua potable y el saneamiento, a la vivienda, a la participación en la vida cultural y al desarrollo, así como el derecho a un medio ambiente saludable per se, que se reconoce en diversos acuerdos regionales y en nuestra Constitución Nacional.

La crítica situación ambiental global ante el cambio climático, con manifestaciones e impactos diferentes de acuerdo al lugar que habitemos es el mayor desafío que enfrentamos hoy.

Existe un fuerte consenso respecto a la necesidad de abordar interdisciplinaria y participativamente las complejas problemáticas ambientales que afectan los territorios, y de las cuales nuestra ciudad no es ajena, muy por el contrario se encuentra atravesada por las consecuencias sanitarias, ambientales, sociales y políticas derivadas de un modelo de desarrollo basado en el extractivismo, fundamentalmente del modelo que impone el "agronegocio". Esto genera diversas problemáticas como: fumigaciones cercanas a la población; plaguicidas en alimentos; avance de la frontera agrícola/desposesión de tierras; Desforestación y pérdida de bosque nativo. Pérdida de Biodiversidad. Contaminación de bienes comunes: agua, suelo, aire. A esto se suma un crecimiento urbano no planificado, con zonas de actividad industrial cercanas a la población; desigualdad de servicios públicos discriminando sectores y comunidades de la ciudad. Problemas de basurales en barrios vulnerables.

Todas estas acciones generan consecuencias sociales, ambientales y sanitarias muy graves sobre las personas, en especial para los sectores más vulnerables de nuestra comunidad y requieren que el Estado adopte las medidas necesarias para garantizar los derechos humanos a la salud, a vivir en un medio ambiente sano, al agua segura y a una alimentación adecuada. Ante esto, el Observatorio Socioambiental pretende constituirse en un espacio donde todos los actores sociales debatan y analicen estos diferentes

conflictos y articulen acciones colectivas para la construcción de soluciones a las problemáticas que nos afectan.

OBJETIVOS

- ✓ Visibilizar la problemática ambiental como un asunto de carácter público y que por lo tanto requiere la adopción de políticas públicas para su abordaje.
- ✓ Generar los mecanismos necesarios para la toma de decisiones participativas y democráticas en los procesos de planificación de la ciudad.
- ✓ Dar asesoría técnica y jurídica a las comunidades con problemáticas socioambientales.
- ✓ Generar un espacio de reflexión entre los diferentes actores de la sociedad civil, movimientos sociales, técnicos, academia, vecinos y vecinas, para encontrar soluciones consensuadas a dichas problemáticas.
- ✓ Contribuir a la promoción y protección de los derechos ambientales, así como a la prevención y reparación de los daños causados contra el ambiente, a través de investigación, asesoramiento y educación.
- ✓ Generar las bases para el seguimiento y evaluación de políticas públicas ambientales.

DINÁMICAS TERRITORIALES

Problemáticas derivadas por el uso de Agrotóxicos en el modelo de producción agrícola.

DERECHOS VULNERADOS:

Derecho a la salud

Derecho a un medio ambiente saludable

Derecho a la alimentación adecuada

Las poblaciones cercanas a los campos de cultivo argentinos tienen una tasa de tumores mayor que la media, daño genético, entre otras graves afectaciones, siendo las niñas y niños la población más expuesta y afectada. En la Argentina se utilizan más de 500 millones de litros/kilos de agroquímicos por año, la mayoría de los alimentos que se consumen, frutas, hortalizas, verduras, cereales y oleaginosas tienen residuos de agrotóxicos. (3)

La pérdida de hábitos alimenticios y la acentuación del daño a la salud pública como consecuencia del aumento del consumo de alimentos ultraprocesados y contaminados con agrotóxicos son las fases complementarias del sistema agroalimentario dominante, que compromete la soberanía alimentaria en la región.

Comprender el tema de la alimentación desde el prisma de los DDHH significa comprender el hambre y la malnutrición como una violación a los derechos humanos, derecho que entendemos sólo puede ser garantizado con SOBERANÍA ALIMENTARIA

El derecho a la alimentación es un derecho humano básico que consideramos inseparable de la justicia social, en cuanto requiere la adopción de políticas públicas, económicas, ambientales y sociales apropiadas, orientadas a la erradicación de la pobreza y a la realización de todos los derechos humanos para todos y todas. El Observatorio Socio Ambiental de la Defensoría del Pueblo promueve un espacio de trabajo común e interdisciplinario que genere conocimientos y experiencias comunes encaminados a garantizar eficaz y materialmente el derecho a la alimentación adecuada.

3. Cabaleiro, Fernando. El plato fumigado si tiene agrotóxico no es alimento.2018

ACCIONES**Denuncias por fumigaciones ante Secretaría de Agricultura de la Provincia y Policía Ambiental**

Se realizan reclamos tanto de vecinos/nas de la ciudad como de localidades de la región, donde la problemática es mucho más grave. En algunos casos la policía ambiental frena la fumigación porque el aplicador no tenía receta fitosanitaria. En muchos otros la policía no va o no llega a tiempo porque la aplicación fue realizada de noche. En pocas ocasiones se hacen extracciones para determinar que se está utilizando efectivamente y si lo aplicado coincide con la receta fitosanitaria. Hay casos puntuales en la ciudad donde la aplicación está autorizada pero no se avisa a las personas afectadas tal como dispone la ley.

Promoción de la agroecología

Se continuo trabajando en el marco del convenio firmado en al año 2018 entre la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, la Universidad Nacional de Río Cuarto y la Red Nacional De Municipios Agroecológicos (RENAMA) cuyo objetivo es aunar esfuerzos en ámbito de cooperación a los fines de propender a brindar a la ciudadanía herramientas y proponer acciones que prioricen las producciones agrícolas sustentables. En tal sentido, junto al Ingeniero Agrónomo Eduardo Cerdá hemos trabajado en promover acciones de fomento a la agroecología con productores/ras regionales; asesorando en materia agroecológica, tanto en producciones extensivas como intensivas, urbanas y periurbanas.

Esta transición de más de 9000 hectáreas y 36 productores en la región nos permitió concretar y/o desarrollar acciones que permitan resolver conflictos productivos y socioambientales como son las fumigaciones cercanas a la población; generar actividades y/o espacios de fomento de la comercialización local y regional de alimentos saludables sin agroquímicos, desarrollando la capacidad productiva y de valor agregado en origen. También realizamos encuentros y visitas a campo para conocer las actividades que realizan las y los productores, generar información y debatir sobre los cultivos y prácticas de manejo agroecológicas para que cada productor pueda llevar a cabo en su establecimiento.

ACCIONES

COMITÉ EJECUTIVO PARA EL DESARROLLO AGROECOLOGICO (C.E.D.A)

Solicitamos se convoque al armado del COMITÉ EJECUTIVO PARA EL DESARROLLO AGROECOLOGICO" (C.E.D.A) establecido por la ordenanza N° 1052/2018 y participamos activamente del mismo desde su puesta en marcha junto a otras instituciones y organizaciones sociales de la ciudad.

Arbolado público

Recibimos reclamos y observamos problemáticas en cuanto a la poda de árboles en la vía pública. En reiteradas oportunidades se enviaron notas al Área de Espacios Verdes para apoyar los reclamos de las y los vecinos en relación a la falta de extracción de las especies inspeccionadas por el municipio, y que están ocasionando daños en las veredas.

Elaboramos un documento sobre recomendaciones y cuidados de arbolado urbano, teniendo en cuenta la ordenanza de nuestra ciudad.

HIGIENE URBANA

DERECHOS VULNERADOS:

Derecho a la salud

Derecho a un medio ambiente saludable

La cuestión de los residuos sólidos urbanos (RSU) es uno de los problemas estructurales más importantes de nuestras comunidades y la gestión de dichos residuos ocupa un lugar destacado entre las preocupaciones públicas en los municipios del país por distintos motivos. Por un lado, desde el punto de vista ambiental, los métodos dominantes de gestión, ya sea por disposición en rellenos sanitarios o basurales a cielo abierto, generan impactos ambientales severos, incluyendo la contaminación del agua, suelo, emisión de gases tóxicos y gases de efecto invernadero, así como la afectación a la salud pública.

A su vez, desde la dimensión social de esta problemática, el recuperador de residuos se ha convertido en un actor social relevante, en un marco de crisis económica que aumenta las desigualdades, encontrando en los residuos, un recurso para su subsistencia. Durante las últimas décadas, y en correspondencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

fue ganando preminencia en Argentina un nuevo paradigma en relación al problema de los residuos domiciliarios, el modelo de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU)

Según la Ley Nacional N° 25.916, la Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU) refiere al conjunto de actividades, interdependientes y complementarias entre sí, tendientes a disminuir la cantidad y toxicidad de los residuos generados y enviados a disposición final, con la finalidad de proteger el ambiente y la calidad de vida de la población. En este ciclo, los Residuos Sólidos Urbanos deberán ser gestionados por el municipio con una activa participación de la comunidad, el apoyo del gobierno provincial y nacional, con inclusión social formalizada de los recicladores, utilizando estrategias y tecnologías efectivas que internalicen los costos ambientales y sociales, asegurando una adecuada higiene urbana y calidad ambiental para la actual y las futuras generaciones.

Participamos de la Audiencia Pública convocada por la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático de la Provincia de Córdoba con el objeto de debatir públicamente el Estudio de Impacto Ambiental sobre la “Planta de Clasificación y Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos y Asimilables de la ciudad de Río Cuarto”, donde dejamos sentadas algunas consideraciones y preguntas que nos surgen en relación al Estudio de Impacto Ambiental que nos convoca y a la construcción de la Planta.

✿ En relación al AVISO DE PROYECTO de la Planta de Clasificación y Tratamiento de Residuos Sólidos Urbanos y Asimilables de la ciudad de Río Cuarto presentado por la empresa, entendemos que adolece de información sobre aspectos técnicos de vital importancia que nos permita hacer efectivo nuestro derecho a la información en el proceso de toma de decisiones. Por mencionar algunos:

✿ Según consta en el Aviso de Proyecto: “En la Planta ingresarán residuos mezclados y saldrán clasificados en orgánicos, material recuperado (vidrios, cartón, plástico, aluminio, etc.) y material de rechazo (aquel que no haya podido recuperarse)...” ¿Cuál es el porcentaje de recupero de materiales para reciclar va a tener la planta? ¿Cuál es el procedimiento para la clasificación o separación de aquellos residuos considerados recuperables?

✿ Es bien sabido que, si la separación y clasificación de residuos se realizará en la planta, gran parte de los RSU serán Orgánicos y estos son los principales responsables de la eutrofización superficial, ya sea por su vuelco de forma directa o por infiltración a aguas subterráneas.



eutrofización de los cursos de agua superficiales, ya sea por su vuelco de forma directa o por infiltración a aguas subterráneas.

🌿 ¿Qué tratamiento recibirán estos y donde será su disposición? Se estima por la información a la que tuvimos acceso que la planta podrá recepcionar unas 420 toneladas diarias y el 80% de los RSU son orgánicos.

Su falta de tratamiento específico provoca la generación de gases de efecto invernadero y la producción de lixiviados, además de disminuir la calidad de los productos eventualmente reciclables y dificultar dicho proceso.

Por lo tanto, se debe promover la separación en origen y la recolección diferenciada de los residuos secos y orgánicos y su eficaz tratamiento.

🌿 ¿Dónde y cómo realizaran el vertido de efluentes producto de la separación y lavado de residuos?

En ninguna parte se estima la cantidad de agua a utilizar ni de dónde provendrá la misma. Tampoco hace referencia a la gestión y tratamiento de los líquidos lixiviados, cuyo principal impacto es contaminación del suelo y de las aguas subterráneas o superficiales.

🌿 El Estudio de Impacto Ambiental es una herramienta que nos debería permitir evaluar los potenciales impactos generados por el proyecto, previo a su desarrollo, para poder de esta manera determinar la viabilidad de su realización, y el marco requerido y/o recomendado para su adecuada viabilidad, en aras de detectar el resultado de los efectos de acciones sobre el ambiente y desarrollar las medidas más eficientes para evitarlos, mitigarlos y/o compensarlos.



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 preciso 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 y de la niñez, y el acceso a un trabajo digno.

Las personas que se dedican a la recuperación de residuos, ya sea organizados en cooperativas, o grupos de personas o familias que lo realizan de modo informal han contribuido de manera diferencial al logro de una conciencia ambiental ciudadana en relación con el reciclaje y con “poner el tema en la agenda pública”. Tampoco es posible desconocer que las/los recuperadores, más allá de lograr un ingreso para la propia subsistencia, han brindado servicios a la ciudad, generándole un beneficio económico al evitar la recolección y disposición paga de una cierta cantidad de residuos.

Desde otra perspectiva, también es evidente el hecho de que en muchos casos las tareas llevadas a cabo por las/los recuperadores, se dan en condiciones de absoluta insalubridad e inseguridad, generan un peligro inadmisibles. Aparecen entonces diferentes aristas en torno a la recuperación de materiales en contextos de pobreza: la seguridad y salud de los recuperadores y su derecho a procurarse un mínimo para la subsistencia; los beneficios ambientales y económicos que genera su actividad, tanto a nivel individual como colectivo; y la idoneidad de estas personas para proceder frente a los diversos tipos de residuos desechados, que podrían requerir una gestión especial tanto en resguardo de la salud del recuperador como respecto a la protección del ambiente. En este sentido, debemos asumir la responsabilidad de un análisis multidimensional y transparente del problema, con la intervención de los interesados, a fin de que las decisiones políticas resulten correctas y equitativas.

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 el Código de Higiene Urbana, consideramos más sostenible en términos ambientales, económicos y sociales que en lugar de la planta, se desarrollen “Centros de

de Transferencia de residuos que incluyan el acopio de materiales reciclables y contemple la actividad de los recuperadores urbanos". En línea con el Código de Higiene Urbana, consideramos más sostenible en términos ambientales, económicos y sociales que en lugar de la planta, se desarrollen "Centros de Transferencia" o "Destinos Sustentables", que podrían operar de modo similar a la actual Planta Experimental de Reciclado de Residuos Plásticos. Que dichos "centros de transferencia" o "destinos sustentables" sean gestionados por los recuperadores.

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 impulsar el desarrollo de experiencias de separación en origen, acordes a lo establecido en el Código de Higiene Urbana.

Hay localidades y ciudades con distintas experiencias que han incluido en sus políticas públicas a los recuperadores urbanos, tal el caso de la ciudad de Buenos Aires, que declaró por ley la actividad de los recuperadores como parte del servicio público de higiene urbana, creando dos registros: uno para recuperadores individuales y otro para cooperativas y pequeñas y medianas empresas vinculadas a la actividad (Ley 992 de 2002).

MATRIZ ENERGÉTICA

Estamos ante un umbral de irreversibilidad con respecto al calentamiento global, las emisiones de GEI (Gases de efecto invernadero) y sus efectos en términos de cambio climático. Hoy vemos en nuestro país inundaciones, y demás eventos que son agravados por un modelo de desarrollo profundamente insostenible.

No hay país en el mundo que no haya experimentado los dramáticos efectos del cambio climático. Las emisiones de gases de efecto invernadero continúan aumentando y hoy son un 50 por ciento superior al nivel de 1990. Además, el calentamiento global está provocando cambios permanentes en el sistema climático, cuyas consecuencias pueden ser irreversibles si no se toman medidas urgentes.

Hay pleno consenso mundial en que el futuro no son los fósiles, que son claramente insostenibles y que urgente transitar hacia otro modelo y eso requiere una decisión política e involucra el rol del estado.

El cambio climático es un fenómeno que afecta a todos los países y personas del mundo. El calentamiento global continúa aumentando, las emisiones de gases de efecto invernadero son actualmente un 50 % superior a los niveles que teníamos en 1990 y se calcula que aumentarán en un 45% más hasta 2030, las consecuencias pueden ser irreversibles si no se toman medidas urgentes.

El Acuerdo de París es un acuerdo histórico cuyo objetivo principal es detener el cambio climático y mantener la temperatura global por debajo del umbral crítico de 1,5°C. Cada país se comprometió a desarrollar un plan a largo plazo para transformar sus economías, prepararse para los impactos que este cambio pueda provocar y darle soporte a la población más vulnerable.

Desde esta Defensoría promovimos la realización de la Audiencia Pública como paso previo a lograr el otorgamiento de la certificación necesaria para la ampliación de **Planta Termoeléctrica Modesto Maranzana** a realizarse en nuestra ciudad. Participamos de la Audiencia Pública en la que expusimos el impacto ambiental que dicha ampliación implica en nuestro territorio, si no se toman medidas compensatorias urgentes.

Los datos técnicos (que surgen del informe del 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. Entendemos, que más allá de las controversias técnicas, es nuestro deber visibilizar esta problemática como un asunto de carácter público, generar un debate social que nos lleve a democratizar la toma de decisiones.



Estamos convencidos en la urgencia de abordar esta problemática que nos afecta, de manera consensuada y participativa, y por eso convocamos a todos los actores sociales, instituciones, organizaciones ambientales y vecinos a trabajar en una mesa interinstitucional e interdisciplinaria con el fin de debatir y acordar las medidas de compensación ambiental que con premura deberá desarrollar la empresa.

DERECHO AL AGUA SANA Y SEGURA

Hemos solicitado, sin haber obtenido una respuesta, en dos oportunidades a EMOS que como medida de protección se realicen estudios sobre la situación química del agua que consumimos y las aguas subterráneas y se busque la presencia de agrotóxicos, de uso habitual en la agricultura industrial, entre otros: Triticonazole, Metomilo, Imazapir, Metolaclo, Atrazina-desetil, Imidacloprid, Dimetoato, Imazetapir, Imazapic, Pirimicarb, Aldicarb, Diclosulam, Imazaquin, Metsulfuron, Diclorvos, Carbofuran, Metribuzin, Carbaril, Metalaxil, Metroromuron, Ametrina, Atrazina, Clorimuronetil, Malation, Epoxiconazole, Flurocloridona, Acetoclor, Clorpirifos, Metconazole, Kresoxim metil, Tebuconazole, Diazinon, Piperonil butoxido, Clorpirifos, Tetrametrina, Aletrina, Pendimentalin, Dicamba, Fipronil, 2,4DB, 2,4-D, Glifosato y Ampa, más arsénico y nitratos.

Motivó tal solicitud la reciente información pública que el agua que consume parte de la población de Pergamino está contaminada con 18 agrotóxicos. Son 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 el acceso al agua potable incide directamente sobre la vida y la salud de las personas, razón por la cual es un derecho que debe ser tutelado. En este sentido cabe resaltar que en su reciente resolución A/HRC/RES/27/7 de 2014, el Consejo de Derechos Humanos de la Asamblea General de Naciones Unidas exhorta a los Estados a que "velen por que todas las personas tengan acceso sin discriminación a recursos efectivos en caso de violación de sus obligaciones respecto del derecho humano al agua potable y el saneamiento, incluido recursos judiciales, cuasijudiciales y otros recursos apropiados".

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.

Asimismo, numerosos documentos de organizaciones 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, que el 15/11/2602, en virtud de la cual se dijo que: "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".

PROMOCIÓN DE DERECHOS SOCIOAMBIENTALES

Realizamos las III JORNADAS SOCIO AMBIENTALES. Organizadas por el Observatorio Socioambiental de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mesa Socio Ambiental del Observatorio de Derechos Humanos de la UNRC, Facultad de Ciencias Humanas de la UNRC y el Colegio de Abogados de Río Cuarto

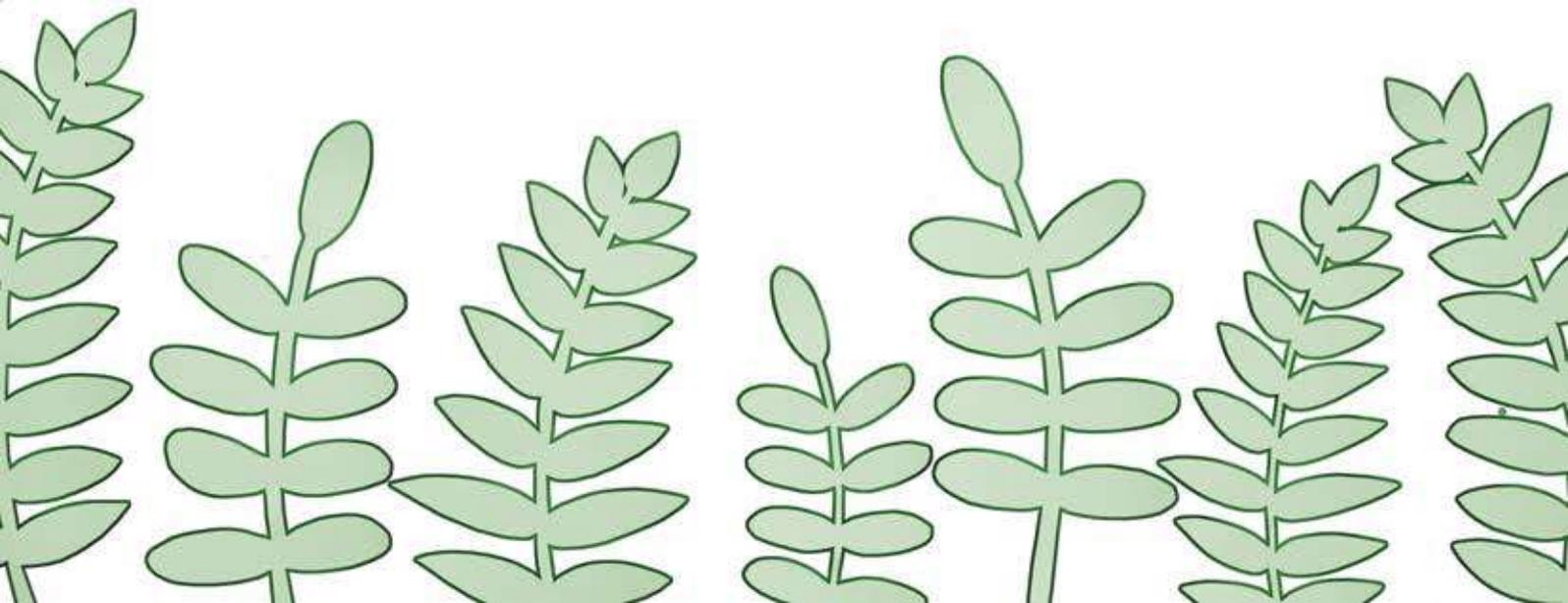
Objetivos de las Jornadas:

OBJETIVOS

-  Visibilizar la problemáticas socioambientales con una perspectiva de derechos humanos.
-  Advertir sobre las consecuencias socio ambientales de este modelo de mal desarrollo e injusticia ambiental, que modifica y amenaza las condiciones de vida de la población, la sustentabilidad de nuestros territorios y da lugar a nuevas formas de conflictividad social que surgen en por la defensa del territorio y de los bienes comunes.
-  Trabajar y construir herramientas colectivas para efectivizar el compromiso de los gobiernos locales con la defensa de los derechos humanos dentro de su ámbito competencial, un instrumento para precisar mejor los derechos y obligaciones de los ciudadanos en este escenario lleno de contradicciones que son nuestros pueblos y ciudades.
-  Introducir a los participantes en el diseño e implementación de estrategias legales para la defensa del territorio y la protección del medio ambiente en procesos colectivos de reivindicación de derechos ambientales. ¿Cómo construir estrategias legales en procesos

TEMÁTICAS ABORDADAS

-  "Minería y Calidad del Aire" a cargo de Jorge Andrés López Espinosa, Presidente de la Comisión Estatal de DDHH de San Luis de Potosí (México)
-  "La salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad en el marco del ODS 11: ciudades y asentamientos humanos inclusivos y sostenibles" a cargo de Eva Abellán Costa, Delegada del Forum de Sindics de Cataluña.
-  "Aire Limpio y Derechos Humanos. El Rol de las Defensorías" a cargo del Ing. Fernando Figmonare, Planeamiento, Obras y Espacios Públicos, Defensoría del Pueblo de CABA.
-  "Las Defensorías del Pueblo y sus competencias en las nuevas generaciones de derechos. La alimentación" a cargo de Carlos Constenla, Pte. del Instituto Latinoamericano del Ombudsman
-  "Hablemos de Soberanía Alimentaria. El derecho humano a la alimentación adecuada" a cargo de Miryam Gorban. Referente internacional en Soberanía Alimentaria.
-  "Defensa no jurisdiccional de los afectados ambientales" a cargo de Mariana Blengio Valdés, Directora del INDH y Defensoría del Pueblo de Uruguay.
-  "Uso estratégico del Sistema Interamericano de Derechos Humanos desde Instancias Locales" a cargo de Jesualdo Arzuaga, Director de la Federación Nacional de Personerías de Colombia.
-  "El Medio Ambiente como Derecho Humano" a cargo de Guillermo Escobar Roca, Dir. del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica.



ACTIVIDADES

16 Charlas desde el Observatorio Socioambiental brindadas en diferentes colegios primarios y secundarios de la ciudad sobre diversas problemáticas socioambientales. Trabajamos talleres de mapeo participativo sobre problemas ambientales barriales. Charla taller sobre derechos ambientales. Talleres sobre Soberanía Alimentaria. Charla sobre Agenda 2030 y ODS. Charlas sobre huerta; arbolado público y monte nativo.

Capacitación para la forestación y restauración en la Pcia. de Córdoba. Organizado por el Colegio de Biólogos de la Provincia de Córdoba y dirigido a profesionales habilitados y estudiantes avanzados de la carrera de Biología. La Ing. Agr. Lucrecia Celli quien en representación del Observatorio Socioambiental de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, brindó dos talleres de capacitación, sobre la problemática de degradación de suelos dentro de la Provincia y las distintas alternativas de manejo para la recuperación y conservación de los mismos.

ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

- ✿ Formamos parte desde Octubre del 2017 la Mesa Socio Ambiental del Observatorio de DDHH de la UNRC.
- ✿ Participamos de la Cátedra Libre de Soberanía Alimentaria: junto a organizaciones y cátedras de la UNRC formamos parte de la Cátedra Libre de Soberanía Alimentaria que dependen de la Red Nacional de Cátedras Libres.
- ✿ Participamos de la Mesa Interinstitucional del Corredor Chocancharava.
- ✿ Formamos parte desde el 2019 del Comité Ejecutivo Para El Desarrollo Agroecológico (C.E.D.A)
- ✿ Participamos de forma activa en las acciones que se vinculan al Proyecto de Agroecología del Sector Norte del Campo de Docencia y Experimentación de la Facultad de Agronomía y Veterinaria de la UNRC.
- ✿ Formamos parte desde el año 2018 la RENAMA. Red Nacional de Municipios y Comunas Agroecológicas para la coordinación de nuestra región en la promoción de la agroecología.
- ✿ Formamos parte del proyecto de la UNRC/Sec. de Ciencia y Técnica: Alimentos de proximidad en ciudades intermedias. Producción, transformación, circulación y consumo en el Gran Río Cuarto (GRC), Córdoba.

RECLAMOS

Problemáticas ambientales B Quintitas Golf: Por intermedio de reclamos recibido por vecinos del Barrio Quintitas Golf, nos reunimos en la Universidad Nacional de Río Cuarto: Manuel Schneider (Consejo Social de la UNRC), Estefania Bresso (Consejo Social de la UNRC), Jorge Guazzone (Área de Planificación de la UNRC), Lic. Grandis (Dpto de Geografía), Lic. Bustamante (Dpto. de Geografía) para elaborar un censo y evaluación de las problemáticas ambientales que enfrenta dicho barrio. Se convocó a docentes de la carrera de Enfermería para participar en dicho proyecto al igual que docentes de Trabajo Social y representantes de la Municipalidad de Río Cuarto. Dicho trabajo se encontraba en proceso hacia finales del 2019.

Reclamo de Vecino por Antena de telefonía: el Sr. Martin Mariano Benítez inició en abril de 2018 un expediente administrativo por la instalación de antena de la empresa "Claro" de manera irregular en la calle Achallay S/N entre Paul Groussac y Juana Azurduy, situación que fue corroborada por el Departamento de Planeamiento Urbano de la Municipalidad quien intimó a la empresa al desmonte, lo que a la fecha no aconteció.

Reclamos vecinas y vecinos sector Planta Maranzana: reclamo de los vecinos/nas, que declaran que el ruido es "permanente" y "molesto" las 24 hs. del día y que tampoco se observan plantaciones de árboles en el sector. Considerando que esta situación es una más de las variables que afecta la calidad de vida de los vecinos/nas del sector, solicitamos que se realicen con urgencia estas mediciones para la intensidad, la frecuencia y los horarios de mayor nivel de ruido y se exija a la empresa urgentes medidas de mitigación y compensación.



RECLAMOS

Consideramos que se trata de la conflictividad socioambiental que surge de la superposición de dos actividades incompatibles, la industrial y la residencial, en una zona donde el nivel de complejidad de la actividad del molino, entra en conflicto con las características propias del sector donde se halla emplazado. La planta procesa alrededor de 200 toneladas de maíz por día, generando impacto en el medio ambiente pero fundamentalmente afectando la calidad de vida y la salud de los vecinxs que viven a escasos metros del molino.

Si bien la empresa llevó a cabo las adecuaciones y medidas correctivas que le fueron solicitadas para paliar la situación, la problemática social y ambiental persiste. Los vecinos continúan reclamando por sus problemas de salud, como alergias y afecciones respiratorias; ruidos molestos, olores, problemas con el tránsito y demás inconvenientes, como no poder abrir las puertas y ventanas de sus viviendas, ni desarrollar una vida normal al aire libre porque el polvillo (material particulado de maíz) es permanente e irrespirable, peor aún para la población más vulnerable, ancianxs, niños, niñas y adolescentes.



Área de Servicios Públicos

Informe anual 2019

SERVICIOS PÚBLICOS

En el transcurso del año a esta área ingresaron consultas y reclamos por parte de vecinos/nas que plantearon diversas inquietudes con respecto a temáticas que año a año se repiten e incluso también se profundizan por parte de los agentes públicos y prestadores de servicios.

Son muchos los derechos vulnerados, ya que cada vez más ciudadanos/nas se ven afectados por cortes en el suministro eléctrico y de gas, debido a la imposibilidad de pago por los aumentos desmedidos en las tarifas, mal funcionamiento en los medidores y en algunos casos falta de voluntad de las empresas en articular las posibles soluciones.

CONSULTAS Y RECLAMOS

DIRECCIÓN GRAL DE RENTAS: 95

EDECOM: 85

EMOS: 42

ENARGAS: 1

EPEC: 375

SERVICIOS MUNICIPALES: 54

IMPUESTO MUNICIPAL: 6

SATCRC: 3

ERSEP :3

IPV: 3

ECOGAS: 563

OFICINAS MUNICIPALES: 10

IMPUESTO INMOBILIARIO: 17

SERVICIOS FÚNEBRES: 4

MULTAS VIALES: 66

DGR: 4

Tanto Ecogas como Epec concentran la mayor cantidad de reclamos al igual que en años anteriores, esto se ve reflejado por dos situaciones. En primer lugar los aumentos que se dieron en las tarifas y por otro lado los errores cometidos al momento de controlar el consumo y luego la emisión de las facturas correspondientes.

La manera en que estos Entes estiman los consumos es legal siempre y cuando sea imposibilitada la lectura de los medidores, ya sea por daños de los mismos o algún otro impedimento técnico. Es importante mencionar que la estimación sólo puede hacerse de manera limitada, excepcional y restrictiva.



Área de Relaciones Institucionales

Informe anual 2019

ACTIVIDADES

- ✓ Coordinación y difusión de la apertura de la oficina de la Defensoría del niño/ña y adolescente en el Centro Cultural del Andino en articulación con la Defensoría del Pueblo. Es de gran importancia generar en este espacio una usina de información sobre los programas de la Defensoría y, a su vez, receptor reclamos de las y los vecinos de barrio Alberdi.
- ✓ Reestructuración del programa de reparación histórica en función de la normativa vigente, articulación con ANSES.
- ✓ Gestión para que los equipos técnicos de ANSES puedan venir a la ciudad, análisis de la factibilidad presupuestaria.
- ✓ Seguimiento, control y resolución del libro de reclamo, análisis del proyecto para ampliación de espacios municipales y revisión de la modificación del sistema de urnas para la recepción de los reclamos.
- ✓ Articulación con las instituciones de la ciudad para poder generar un acercamiento y trabajos conjuntos con las mismas.
Articulación con otras áreas de la Defensoría para lograr un trabajo unificado tal como se hizo con el Programa "La Defensoría se pone la malla" donde se trabajó con 20 colonias y participaron más de 2500 niños y niñas.
- ✓ Programación de la agenda anual de eventos en los que participaremos tales como la Feria del Libro, la exposición de la Sociedad Rural, los eventos a realizarse el día de la ciudad, etc.



Área de Defensa a las Personas Consumidoras

Informe anual 2019

PERFIL DEL ÁREA

La organización del área cuenta con un grupo de colaboradoras/res que realizan todo el trabajo administrativo y de coordinación en conjunto con el Defensor Adjunto y las/los abogadas/dos destinados al área.

La metodología de trabajo ideada hacen de esta área, que las personas sean asesoradas en tiempo y forma de los mecanismos necesarios para su defensa, como así también, una rápida respuesta mediante la instancia conciliatoria que la Ley 24.240 prevé.

Bajo la consigna de promover el permanente ejercicio de los derechos de las personas consumidoras, se brinda asesoramiento en la materia conforme los lineamientos de la Ley de Defensa del Consumidor, las reglamentaciones y resoluciones dispuestas en distintos aspectos de dicha normativa, para la promoción de vínculos comerciales menos vulnerables para las personas consumidoras.

A modo de ejemplo, se difunden a través de las distintas publicaciones de la Defensoría, las prácticas necesarias para la relación de consumo y consejos útiles para la protección de los derechos derivados, como por ejemplo exigir la factura o comprobante de la compra realizada, necesarios luego para dar inicio a un posible reclamo ante el supuesto de defectos de la cosa adquirida.

Si bien la problemática es variada y comprende los distintos aspectos vinculados a operaciones comerciales, que van desde la compra de un electrodoméstico hasta la comercialización mediante la suscripción de contratos de adhesión de capitalización y ahorro; también se incluyen los aspectos técnicos en la prestación de servicios.

El crecimiento sostenido del área de Defensa del Consumidor en la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, responde a la prestación de un servicio ágil, que permite la rápida resolución a las problemáticas que aquejan a los/las vecinos/nas de nuestra comunidad.

Es importante destacar que la falta de información tanto de las personas consumidoras y de las/los comerciantes en materia de la existencia y aplicación de la ley, sigue siendo uno de los factores preponderantes. Desde el área, se está trabajando con el afán de informar y promover sobre los derechos de las personas consumidoras y de la importancia del reclamo en nuestra institución.

Se destaca que, en el periodo lectivo del año 2018/2019, se realizaron varias visitas a colegios secundarios de nuestra ciudad, con el afán de poner de manifiesto cuál es la actividad que se desarrolla en el ámbito del área de la Defensa del Consumidor de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto. En tal sentido también, se desarrollaron talleres con las y los estudiantes.

Es sumamente importante resaltar que todas las personas, como ciudadanas/nos que somos, tenemos estos derechos, y en gran parte gracias al permanente accionar de la Defensoría del Pueblo hemos recuperado un Estado presente para garantizar que se respeten los derechos de las y los consumidores y/o usuarias y usuarios de servicios. Desde el área promovemos esa cultura de derechos, que se afianza a partir de una comunidad que se informa, los conoce y los ejerce a través de las herramientas que desde la Defensoría se ponen a disposición de la ciudadanía para defenderse, construyendo de esta forma, una cultura de consumo sustentable, impulsando la participación a través de las presentaciones de los reclamos y en consecuencia la educación para el consumo.

Desde el área de Defensa de las Personas Consumidoras nos ocupamos de recibir y tratar las denuncias, desarrollando instancias de mediación e instruir los sumarios necesarios, verificando el debido cumplimiento de la ley 24.240 (de Defensa del Consumidor). Asimismo, intentamos mediante la audiencia de conciliación, verificar el cumplimiento de las ofertas y la correcta publicidad de los bienes que las empresas ponen a la venta.

Por todo esto para el área es importantísima la educación para el consumo, y permanentemente nos comprometemos en la tarea colectiva de convertir los derechos y responsabilidades de las/los consumidores en un elemento constituyente del sistema democrático. Para ello es imprescindible dotar a las/los ciudadanas/nos de los instrumentos que los habiliten para ejercer una ciudadanía efectiva en el ámbito de las relaciones de consumo.



ASESORAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Los métodos utilizados en el área de Defensa de las personas consumidoras, comienzan con el asesoramiento inicial adecuado, tratando la problemática de las personas usuarias desde un punto de vista objetivo. Siempre y en todos los casos, es necesario tomar su exposición y/o reclamo, de modo incipiente, con el objeto de que la problemática expuesta no llegue a un punto de irresolución por efectos del tiempo. No obstante hay que considerar que, por razones de tiempo establecido por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor para los casos de garantía legal, es muy necesario que se produzca el pertinente reclamo primeramente en la empresa (producto de la venta y/o servicio) para que, en caso de falta de respuesta se proceda a la presentación de su queja en Defensoría a fin de analizar puntualmente cada caso.

Por cuanto, como se manifestara anteriormente, puede tener distintas formas de ingresar una consulta a concretarse en reclamo. A fin de exponer de modo sucinto el proceso administrativo llevado a cabo cuando la consulta efectivamente se produce en reclamo, se le solicita como primera medida al presentante, la incorporación de toda y cada una de la documental que acredita el hecho reclamado, como así también, copia de la documentación que acredita quien dice ser (DNI). Dicho lo cual, se realiza la apertura del expediente y se le da el proceso más conveniente para el presentante, "reclamante", ya convertido en esa instancia.

GESTIÓN DIRECTA

Se entiende por "Gestión directa", a la canalización del trámite de consulta realizado de modo personal, vía telefónica y/o a través de e-mail, lo que ha permitido en el plazo computado desde el 01 de Agosto del año 2018 al 01 de septiembre del año 2019, resolver de modo expeditivo y abreviado un sin número de consultas y reclamos efectuados mediante la vía descripta.

Dicha resolución del conflicto, en muchas oportunidades, no exime al presentante de tener que realizar el reclamo formal y de presentar en consecuencia la documental que acredite su pretensión, no obstante, es el modo, la gestión directa de resolución más rápida y ágil.



Este tipo de gestión, se da en los casos en que la presentación puede efectivamente tramitarse vía telefónica y/o a través de correo electrónico con las empresas, dado que, como es obvio, no en todos los casos es posible.

Ya que no sólo se trata del tipo de empresas sino también del reclamo efectuado. Por caso, existen numerosas empresas que, previo dar lugar a la presentación realizada, necesitan la acreditación y el consiguiente análisis por sus departamentos legales de la problemática expuesta.

Así las cosas y en gran beneficio para las/los reclamantes, durante el año que se referencia, se ha logrado comunicación permanente y directa con distintas empresas, por caso fundamentalmente las de telefonía móvil (Personal; Claro; Movistar), con las que, luego de enviarles vía correo electrónico, con una serie de requisitos pre-establecidos las presentaciones efectuadas por las/los reclamantes, éstas contestan generalmente con una propuesta satisfactoria para la/el usuaria/rio del servicio de telefonía móvil, teniendo a la fecha una homologación, "acuerdos logrados", que supera el noventa por ciento (90%) de las presentaciones realizadas, en su gran mayoría, con expedientes abiertos. Una vez firmada la propuesta y pasada nuevamente a las compañías, se procede al archivo de las actuaciones.

APERTURA DE EXPEDIENTES

De las consultas efectuadas y, que en definitiva terminaron resultando en la apertura de los expedientes, se realizaron la cantidad de seiscientos noventa y dos (692).

La instrumentación de las actuaciones se realiza en aquellos casos en que la novedad, complejidad, política comercial, post venta o la situación del reclamante en la causa, amerite la apertura y posterior prosecución de la misma. Todo dentro del marco de lo establecido por Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Por cuanto, la apertura de las actuaciones, requiere del presentante la incorporación de las copias de todo lo atinente a su reclamo puntual, la determinación sucinta de los hechos y la pretensión requerida a una determinada firma comercial y/o empresa, por lo que, el resarcimiento se produce en razón de lo que la Ley establece y ampara a la persona consumidora y/o usuaria de un servicio.

De modo que, restando los casos en los que arriba se informa como gestión directa; en el resto, trae aparejado en consecuencia, la audiencia de conciliación que prevé la ley. Realizándose por ende la pertinente acta que labra el acuerdo logrado o no, conforme el reclamo efectuado y la pretensión del reclamante y en todo caso el ofrecimiento de la empresa.

Asimismo, dentro del marco de la audiencia lograda, como así también en los trámites de gestión directa, es sumamente importante destacar el trabajo realizado por el personal administrativo del área, dado que, si bien se viene trabajando desde el Organismo permanentemente en "enseñar" a las personas consumidoras y/o usuarias de servicios, lo importante de realizar las gestiones de compra o la de contratación de un servicio debidamente y con todas las alternativas que da la norma, muchas veces, las personas pierden las facturas de compra y/o contratación y allí se producen las principales falencias en las presentaciones, toda vez que, incluso existen empresas que para dar de baja un servicio o revocar (rescindir) una compra, necesitan se cumplan determinados pasos, los cuales están insertos en la ley de Defensa del Consumidor, por lo que, el personal del área tiene que examinar todas las presentaciones realizadas y lograr encuadrar el reclamo a fin de que el mismo no se vea truncado por vicios informativos.

Es importante aclarar que durante el 2019 se atendió a muchas personas de la zona de influencia de la ciudad de Río Cuarto, por lo que se han incrementado las consultas, tanto personales, como telefónicas y/o a través de e-mails, las que, en muchos de los casos y conforme al tipo de situación, se ve reflejada en la apertura de nuevos expedientes administrativos.



CONVOCATORIA A AUDIENCIAS

Del total de las audiencias tomadas a la fecha indicada, se han cerrado sin acuerdo sólo el doce por ciento (12%); en donde se le hace entrega de una copia íntegra certificada por la Defensoría a fin de la prosecución de la acción administrativa en caso de considerarlo.

No obstante, de la cantidad de seiscientos noventa y dos (692) reclamos efectuados y abiertos, se han tomado la cantidad de doscientas cuarenta y dos (242) audiencias, habiéndose homologado y/o llegado a un acuerdo en un ochenta y ocho por ciento (88%). Es importante aclarar que, son más las audiencias tomadas que los expedientes abiertos y enviados a audiencias. Esto en virtud de que llegado el caso se produce lo que se llama o denomina "cuarto intermedio" (nuevas audiencias) a fin de lograr con una nueva reunión que las partes (reclamante - empresa) logren encontrar un resultado en lo posible positivo y satisfactorio para la persona que reclama.

GESTIÓN DE INFORMES

En el marco de la obligación emanada de los artículos 42^o y 43^o de la Constitución Nacional, para la Promoción de la Defensa del Consumidor, que faculta a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto para la defensa de los derechos de las personas consumidoras y/o usuarias, se libran permanentemente oficios de requerimiento informativo a distintas entidades comerciales involucradas en conflictos de consumo y autoridades de aplicación en la materia, ésto a los fines del esclarecimiento y en caso de respuesta de las distintas situaciones planteadas.

Lo expresado, está dentro del marco establecido por esta Defensoría para darle un mayor agilidad a la consulta y/o presentación. Todo para la mayor eficacia en la resolución del reclamo efectuado.



TEMAS Y ACTIVIDADES

En orden a la adquisición de bienes muebles, se receptaron consultas respecto de la garantía legal que comprende los defectos de la cosa, con cobertura atento lo establecido en el certificado de garantía extendido en la venta. Otras, estaban referidas a la modalidad de ventas domiciliarias, publicidad engañosa, falta de información veraz y detallada, cumplimiento de las cláusulas contractuales.

También se han recibido consultas y en su caso abierto expedientes en relación a las tasas de intereses aplicadas por diferentes entidades bancarias, coeficientes de reestructuración y reestructuraciones de deudas. Créditos Bancarios y/o entre particulares; tarjetas de crédito y de consumo.

En orden a la contratación de servicios, usualmente la consulta está dirigida a las deficiencias o incumplimiento por parte de las prestatarios del servicio vendido. Con respecto a éste último aspecto y sólo por citar un ejemplo, abunda la casuística del 2019 y respecto a la telefonía fija y móvil. Con relación a ello, sobresalen en cantidad, las consultas recibidas por problemas en el servicio de telefonía móvil, tanto sea de conductas comerciales como de la insuficiencia del propio servicio.

Algunas de las consultas están dirigidas a problemas generados en los cargos facturados, bajas del servicio, promociones incumplidas, ejercicio de garantía legal por defectos en aparatos celulares, y en los aspectos técnicos vinculados a la insuficiencia e inhabilitación del servicio y/o fallas en las líneas comercializadas. Falta de información, avisos publicitarios engañosos y cláusulas abusivas, también son algunas de las características del mercado crediticio en Río Cuarto. El problema se centra en la dificultad para analizar el contrato con detenimiento antes de su firma y la información poco clara en las publicidades.



PROGRAMA CONSUMO RESPETO

En el periodo comprendido entre el 01 de Agosto del año 2018 y el 01 de Septiembre del año 2019 (información interanual); fueron atendidas la cantidad de un mil setecientos veintinueve (1.729) consultas en el Área de Defensa del Consumidor. Dichas consultas fueron recibidas de modo personal (atención al ciudadano), como así también de forma telefónica y/o electrónica (correo e-mail).

Esta última a instancia de la implementación en la página Web de la Defensoría, de los servicios consulta directa con el Defensor y/o Reclamos on-line.

Entre las fechas que se aluden, se presentaron y formalizaron seiscientos noventa y dos (692) reclamos. Sumados a las consultas efectuadas, por cuanto se atendieron en definitiva la cantidad de dos mil cuatrocientas veintiún (2.421) personas.

Asimismo de los seiscientos noventa y dos (692) reclamos efectuados, en el plazo interanual de un (1) año se han tomado la cantidad de doscientas cuarenta y dos (242) audiencias. Toda vez que, de dichas audiencias tomadas, se han homologado en favor del consumidor presentante, la cantidad de doscientos catorce (214), es decir el ochenta y ocho por ciento (88%) del total de las audiencias tomadas fueron satisfactorias y en favor del ciudadano consumidor.

Del esquema de información al que arriba se hace referencia, éstos en general se deben a la adquisición de bienes y servicios; insuficiencia o ausencia de información; cláusulas contractuales; servicios financieros de casas comerciales; servicios de medicina prepaga; servicios financieros y/o bancarios; cumplimiento de garantías; tarjetas de créditos; servicios de Internet; servicios de TV por cable; agencias de viajes; servicios de telefonía fija y móviles. Para ello es imprescindible dotar a las personas consumidoras de los instrumentos que los habiliten para ejercer una ciudadanía responsable en el ámbito de las relaciones de consumo.



Área de Orientación Jurídica

Informe anual 2019

ACTIVIDADES

El servicio de orientación jurídica que brinda la Defensoría del Pueblo está destinado a atender e informar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos, orientar en la tramitación de sus reclamos judiciales. El área es atendida por un abogada/do del equipo de profesionales que integran la Defensoría. La mayoría de los consultantes concurre ante la falta o errónea información sobre temas específicos que se resuelve en una entrevista no muy extensa donde es acercado al ciudadano un panorama legal de la situación que se nos plantea.

Aproximadamente se reciben 8 a 12 personas por día, dentro de las cuales en su mayoría consultan por situaciones relacionadas a contratos de locación; otras relacionadas a cuestiones judiciales (sucesiones, compraventa, contratos), y otras de diversas ramas (familia, violencia familiar, violencia de género, materia penal etc.). Existen consultas que son pluridimensionales, es decir, que deben ser abordadas desde distintos ámbitos del derecho por el entramado de las situaciones descritas. Es muy común encontrar, por ejemplo, en una consulta que inicialmente es de familia o que se encuentra orientada en esa rama, puede ser abordada desde temáticas de género, niñez, entre otras.

La mayor cantidad de consultas que ingresan se relacionan con las siguientes temáticas:

ALQUILERES

Con respecto a los contratos de locación, se puede advertir la desprotección en la que se encuentran las personas que alquilan a la hora de poder alquilar ya sea un inmueble con destino para vivienda o comercial. No sólo por la desventajas que soporta, ya que quien impone todas las cláusulas en los contratos es generalmente la persona locadora, sino con las inmobiliarias quienes lejos de protegerlas, las coloca en situación de desamparo. A lo que se le adiciona que durante el año 2019 la media sanción de la nueva ley de alquileres –sancionada recién en julio de 2020- generó gran confusión en inquilinas/nos. Las inquietudes frecuentes son:



- 1** Cláusulas del contrato donde se establece que el inmueble está en perfectas condiciones en lo estructural, limpieza, pintura, cuando, en principio no se encuentra de esa manera, circunstancia que sólo se puede constatar al ingresar, cuando ya se ha firmado el contrato preestablecido, este panorama perjudica a la persona inquilina. Es allí donde el inmueble se torna no apto para el destino y es la/el inquilina/no quien tiene que correr con los gastos de conservación, o entra en conflicto permanente ya sea con la inmobiliaria o propietario por el tema de los arreglos, puesto que en su mayoría amparados en dicha cláusula hacen caso omiso a la obligación de conservación que les impone el Código Civil y Comercial.
- 2** Problemas al momento de rescindir los contratos cuando hay justa causa por parte del inquilino/na, dado que no le reciben la llave del inmueble, pretenden cobrar gastos, multas, solicitan intimaciones fehacientes de los deterioros, pese a que las mismas han sido practicadas, se los responsabiliza de las mismas pretendiendo ser indemnizados por dicha circunstancia.
- 3** Con respecto al depósito que realiza la persona locataria, monto que nunca se tiene en cuenta cuando finaliza el contrato, ya sea por el plazo, o de manera anticipada; es decir, monto que debería ser devuelto en caso de entregar el inmueble en las condiciones pactadas, o ya sea no abonando el último mes de alquiler, imputado al pago de la multa por resolución anticipada o a los gastos de pintura y mantenimiento, circunstancia que no se contempla y genera malestar y consecuencias jurídicas a las personas locatarias.



Si bien surgen particularidades en cada caso, esos son los problemas comunes que con respecto a los alquileres, donde la mayoría de las veces la persona locataria no sabe cómo actuar, ni qué medidas tomar. Desde la Defensoría intentamos evacuar las consultas y buscamos solucionar el conflicto (haciendo gestiones telefónicas, citando a la persona locadora/inmobiliaria), en muchos casos interviene el Área de Mediación. En la mayoría de los casos las personas locatarias se ven perjudicadas ya que deben utilizar dinero y tiempo para poder solucionar su situación, puesto que la falta de voluntad de locadores como de los intermediarios agrava la situación, mas tratándose de un conflicto entre particulares.

VIVIENDA - ESCRITURACIÓN

Otro tipo de consulta es la relacionada a los planes de vivienda que a lo largo de los años han extendido tanto el gobierno provincial como municipal. Si bien ya la mayoría de ellos se encuentran adjudicados, tanto los terrenos como viviendas, muchos de ellos (por no decir la mayoría) se encuentra sin escritura, y eso causa inquietud e incertidumbre en los/las ciudadanos/nas que vienen a consultar por qué todavía no pueden obtenerla, qué tramites se debe realizar, si se pueden enajenar, etc. En ambos casos nos encontramos ante la violación de un Derecho Fundamental, que es el de acceso a la vivienda digna, la implicancia de dicho derecho no se agota en un lugar para vivir, sino que se trata de un todo donde las personas se desarrollan como parte de la comunidad a la que pertenecen. En palabras de la ONU, se trata "... no solamente hace referencia al derecho de toda persona de disponer de cuatro paredes y un techo donde encontrar refugio, sino que también implica acceder a un hogar y a una comunidad segura en donde vivir en paz, con dignidad". En nuestra Constitución Nacional se encuentra consagrado en el art. 14 bis aunque no ha sido previsto como el Estado o la ley garantizará ese derecho. Argentina, en sus tres dimensiones estatales no ha creado políticas públicas integrales que propendan a la solución de la población de -no solo el déficit habitacional- sino también de los derechos de las personas inquilinas.

Hoy se observan avances en pos de beneficios de este grupo vulnerable pero no son suficientes, puesto que las previsiones del Código Civil y Comercial de la Nación no revisten el carácter de orden público, dejando librado a la voluntad de las partes la celebración del contrato y se tratan de imposiciones de la persona locadora sin contemplar los derechos e intereses de la persona locataria.



CONSULTAS JUDICIALES

Dentro de este punto se encuentran las consultas que no pueden ser evacuadas, como los casos en que los/las ciudadanos/nas consultan ante el fallecimiento de su conyugue, padre, madre, etc; cómo tienen que hacer para poder disponer de los bienes del causante, ya sea para vender, cambiar su titularidad.etc. Ante esa situación se le explica los pasos a seguir. El inconveniente surge cuando se le manifiesta que tiene que realizar una Declaratoria de Herederos, que es un trámite judicial que se realiza en tribunales mediante el patrocinio de un abogado, muchos nos explican su situación en la cual es imposible poder afrontar el pago, por lo que terminan disponiendo de los bienes sin realizar cambios de titularidad .

A su vez ingresan consultas en relación con cédulas de notificación, donde se citan a las personas desde Tribunales a comparecer, contestar demanda, etc. En esos casos se les explica de qué se trata el trámite (desalojo, demanda por cobro de pesos, alimentos, etc) y se les informa que necesitan el patrocinio de un abogado, y que en caso de no tener dinero para poder contratar uno, se puede acercarse a la Asesoría Letrada para que lo patrocinen.

Con respecto a las consultas laborales, ya sean por despido, empleadas/dos mal registrados y/o en negro, directamente les pedimos que se acerquen al Ministerio de Trabajo a los fines de evacuar su reclamo, más allá de explicarle cuáles son sus derechos y como los puede hacer valer.



TRANSFERENCIAS DE BIENES REGISTRABLES

Otro de los temas más comunes de los cuales se reciben consultas a diario, es la compra de vehículos usados donde no se realiza la transferencia a tiempo: muchos/chas ciudadanos/nas desconocen la importancia de realizar la transferencia, cómo se debe realizar, con qué documentación se debe contar, y cómo proceder en el caso de que no pueda realizarla o una de las partes no quiere transferir. En estos casos se explica cuáles son los mecanismos de intimación para que se realice, cuál es la documentación obligatoria y necesaria para poder comprar un vehículo usado, cómo proceder en estos casos, donde no siempre mediante un llamado telefónico se logra solucionar el problema.

Se detecta desde el área un claro impedimento administrativo a la hora de disponer de los bienes registrables tales como un vehículo automotor debido a que los registros actúan como agentes cobradores de multas de extraña jurisdicción, esto quiere decir que las transferencias en muchas ocasiones se ven bloqueadas por la deuda de multas, situación que no es debidamente informada en los registros dado que no se pone a disposición de quienes realizan la operación comercial el formulario de declaración jurada que permite retirar los papeles del vehículo sin abonar ningún tipo de multa, haciendo cargo al titular registral que transfiere dicho automotor. Esto no solamente afecta la cuestión patrimonial sino que en varios casos incide sobre las relaciones interpersonales generando una situación violenta entre quienes han llevado adelante un negocio de manera lícita.



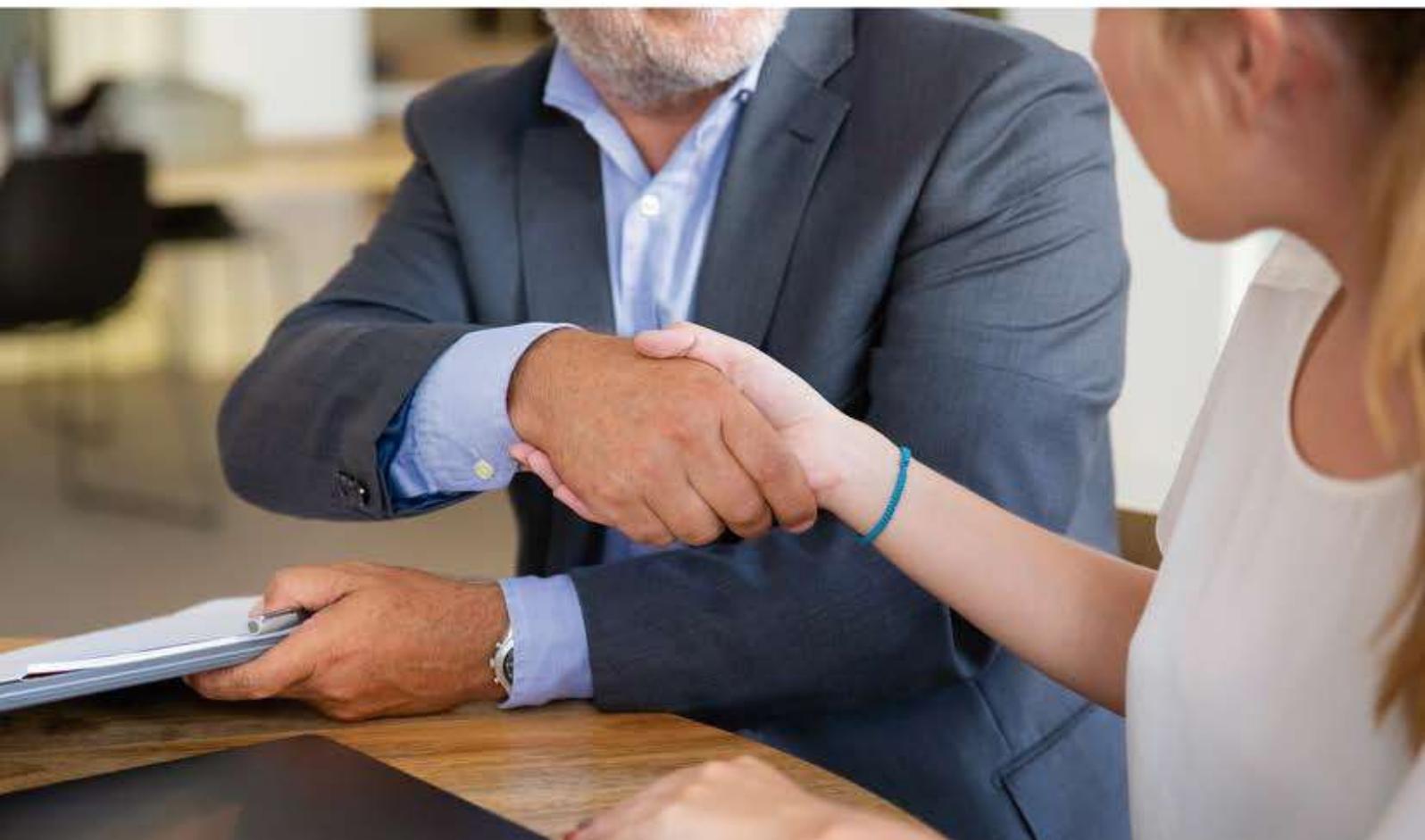
ACCESO A LA JUSTICIA

Otro grave problema surge con las personas que acuden en busca de ayuda por no contar con los recursos económicos para contratar a un/una profesional. Para garantizar el acceso a la justicia, desde la Defensoría se los deriva a Asesoría Letrada, donde por estar excedidos de trabajo no siempre pueden dar curso a los casos derivados. Por este motivo consideramos adecuado articular con el Tribunal Superior de Justicia para poder brindar una mejor atención a las personas carentes de recursos, y que no queden excluidas de poder hacer valer sus derechos.

OTRAS ORIENTACIONES

Respecto a las demás consultas, se procura que los/las ciudadanos/nas se retiren de la Defensoría con una respuesta clara, sepan qué derechos están siendo afectados y las diferentes alternativas para resolver su situación.

En los casos donde necesitamos oficiar, pedir información a otros entes; o no es posible brindar una respuesta inmediata ya que el problema requiere analizar información, solicitamos al/la vecino/na que llene un formulario tipo de reclamo, el cual ingresa con un número de expediente administrativo, y realizamos las gestiones pertinentes. Una vez obtenida la respuesta, se informa por escrito.



Área de Salud

SALUD

En materia de salud las consultas y reclamos que ingresan a la Defensoría cuentan con la atención adecuada por parte de las profesionales encargadas del área. Se trabaja escuchando, siguiendo de cerca cada caso y realizando las gestiones necesarias para destrabar los conflictos existentes.

APROSS

Reclamos: 16 Consultas: 8

Se pudo observar que las personas afiliadas voluntarias de Aprox sufrieron un incremento desmedido de las cuotas por encima de la inflación registrada. Aumento que no se trasladó a los demás afiliados/das.

PAMI

Reclamos: 13 Consultas: 3

PENSIONES GENERALES

Reclamos: 42 Consultas: 22

PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

Reclamos: 17 Consultas: 10

JERÁRQUICO SALUD

Reclamos: 6 Consultas: 2

FEDERADA SALUD

Reclamos resueltos: 2

MUTUAL MÉDICA

Reclamos: 1 Consultas: 2

OMINT

Reclamos: 4 resueltos 3

OSDE

Consultas: 1

OSECAC

Reclamos: 27 Consultas: 18

PROFE

Reclamos: 2 Consultas: 4

OSPECOM

Reclamos 1 Consultas: 2

SANCOR SALUD

Reclamos: 6 Consultas: 3

Durante el transcurso del año 2019 aumentaron los conflictos entre personas afiliadas y sus respectivas obras sociales. Se observa una maniobra irresponsable y arbitraria por parte de las mismas, cambiando de plan e incrementando el monto a pagar por parte de las/los ciudadanas/nos. Esta manipulación del contrato lo realizan las obras sociales sin la consulta o notificación previa, generando deudas que las personas desconocen y posteriormente dejando sin cobertura a las mismas, debido al no pago.

Por otra parte también observamos en el caso de las personas monotributistas, la baja de plan o la desafectación a la misma, aludiendo falta de cupo para ser prestadoras de servicios.

Aumentaron los conflictos ocasionados por falta de cobertura de las obras sociales, teniendo en cuenta que han ido actualizando rigurosamente sus importes acorde a la inflación del momento. Siguen siendo muy problemáticas las prestaciones en relación a medicamentos, consultas, análisis, etc.

Desde el área de salud se trató cada caso en particular acompañando y asesorando legalmente a las personas usuarias con una nota en donde se argumenta los motivos de cada conflicto, y la protección del más débil en esta relación. Reivindicamos y protegemos los derechos correspondientes en materia de salud, haciendo énfasis en las leyes vigentes y en los tratados internacionales los cuales Argentina adhiere.



Observatorio de la Cohesión Social

Informe anual 2019

MISIÓN

Producir nuevos conocimientos, integrando datos de la realidad social existentes y/o nuevos, para asumir una perspectiva innovadora en la sociedad y, a partir de ésta, articular estrategias orientadas a generar interacciones colaborativas que contribuyan a la cohesión social.

FUTURAS ACCIONES

- ✓ Observar/investigar las interacciones sociales para detectar fragmentación y anticipar configuraciones conflictivas.
- ✓ Diseñar, impulsar, desarrollar y monitorear proyectos orientados a generar cohesión social/revertir el proceso de fragmentación social.
- ✓ Articular actores sociales (entendiendo por “articulación” –siguiendo a Laclau y Mouffle- la práctica “que establece una relación tal entre elementos” autónomos, “que la identidad de éstos resulta modificada como resultado del mismo proceso articulador”, pero sin perder individualidad ni autonomía).
- ✓ Facilitar la construcción y el fortalecimiento de vínculos entre actores sociales.
- ✓ Promover intercambios recíprocos entre actores sociales.
- ✓ Realizar mediaciones comunitarias colectivas o grupales.
- ✓ Formar, coordinar y supervisar equipos interdisciplinarios.
- ✓ Dar identidad a equipo de profesionales comunitarios.
- ✓ Analizar, evaluar los procesos de los Centros de Encuentro por Derechos (CEPD), visibilizando los resultados en la sociedad.
- ✓ Acompañar los proyectos orientados a generar cohesión social hasta que sean sustentables autónomamente.

CENTRO DE ENCUENTRO POR DERECHOS (C.E.P.D.)

La misión del Centro de Encuentro Por Derechos (CEPD) es promover, expandir y proteger derechos, a través de equipos inter (o trans) disciplinarios.

La misión del Observatorio de la Cohesión Social respecto a los CEPD consiste en articular acciones de actores sociales individuales o colectivos para el cumplimiento sustentable de la misión de aquéllos

ACCIONES FUTURAS EN RELACIÓN A LOS C.E.P.D.

-  Gestionar la Conexión Observatorio - CEPD como fuente de información.
-  Orientar las capacitaciones a los equipos profesionales.
-  Apoyar el desarrollo de espacios de aprendizaje.
-  Vincular a actores sociales autónomos, generando una tercera realidad (CEPD en c/u de los barrios).

ACCIONES 2019

-  Diseño y actualización del proyecto para que responda a necesidades de la comunidad (delimitación de su misión para que no sea redundante con la de organizaciones existente –Observatorio de DDHH y Consejo Social de la UNRC, Consejo Económico y Social, Fundación Río Cuarto 2030-; elaboración del Diagnóstico, Propósito y Objetivos; planificación de actividades; descubrimiento de preocupaciones y selección de metodologías de trabajo).
-  Organización del Encuentro de Actores Sociales realizado en agosto de 2019.
-  Sistematización de la información recogida en el Encuentro y elaboración de conclusiones / Relevamiento de posibles líneas de acción en base a las necesidades expresadas por los actores sociales.
-  Participación en las Mesas Territoriales de la UNRC.

ACCIONES 2019

- Articulación de actores sociales para la creación y puesta en funcionamiento del Centro de Encuentro por Derechos en el CIC de Barrio Alberdi (experiencia piloto para después replicar en otros barrios).
- Recepción de demandas de intervención del Observatorio para mejorar la convivencia territorial y registro de las mismas para decidir acciones a desarrollar durante el año 2020 (Barrios Trulalá, Las Delicias, La Gilda).
- Recepción de demanda de intervención del Observatorio en la problemática relacionada con los animales (perros, caballos, etc.) y su registro para decidir acciones a desarrollar en el año 2020.
- Diseño y comienzo de construcción de una Red de Trabajo Solidaria Virtual para abrir canales de comunicación entre organizaciones del tercer sector y personas con vocación de servicio social.
- Base de Datos actualizada de actores sociales (en elaboración).
- Armado de Equipo Interdisciplinario para la protección de derechos (especialmente en conflictos de familia o en asuntos de violencia familiar) (en formación).
- Recursero con el registro de recursos públicos y privados existente en el territorio para abordar problemáticas familiares y sociales (violencia familiar, drogadicción, etc).



Área de Género

Informe anual 2019

INTRODUCCIÓN

Cuando como institución nos propusimos constituir el área de género, la tarea no resultó sencilla, a tenor de la multiplicidad de temáticas –todas ellas preocupantes y acuciantes– que son objeto de tratamiento en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto. Sin embargo, y ante la insoslayable necesidad de brindar respuesta ante esta problemática que nos interpela como sociedad, consideramos oportuno visibilizar y dar un marco al papel de la Defensoría como institución de promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres y así fue como desde el año 2017 hasta la actualidad trabajamos en un área específica que denominamos Área de Género.

En Argentina, así como en Latinoamérica y el mundo se observa –con mucho beneplácito– un muy postergado renacimiento de la conciencia de género y de los derechos –y sus inmensas vulneraciones– de las mujeres, que sólo podría ser comparado con los movimientos sufragistas o los movimientos feministas de principios y mediados del siglo pasado. Luego de milenios de ver sus derechos más básicos relegados –cuando no negados de plano– las mujeres asisten al despertar de una conciencia colectiva de género que ha, en los últimos años, conquistado enormes logros en pos del reconocimiento de derechos y de una cultura de lucha y reclamo ante sus vulneraciones. Hoy ya no hablamos de mujeres sometidas al ámbito hogareño, sino que están desplegándose en la esfera pública, han realizado un salto a nivel educativo y socio-profesional y están mejor preparadas para ejercer una ciudadanía activa y participar en los espacios de poder. No obstante, la democracia, no sólo se fortalece con el incremento de la participación de las mujeres, sino con el ejercicio pleno de sus derechos.

Sin embargo, la situación antes descrita dista mucho de concretar una real equidad en términos de ejercicio de derechos entre géneros, aún hoy, y pese existir profusa legislación que más adelante detallaremos, respecto de los derechos de las mujeres, en la vida cotidiana se observan vulneraciones a los más básicos que ponen de manifiesto una problemática en la aplicación práctica de las normativas de derechos humanos de las mujeres “...Las reglas del ordenamiento social



y por ello, la concepción y aplicación de los derechos humanos se concibió desde sus inicios en clave masculina: el hombre como centro del pensamiento humano, del desarrollo histórico, protagonista único y parámetro de la humanidad. Los derechos de las mujeres fueron pensados como un particular del universal masculino y bajo una concepción de las mujeres como minoría..." (1)

Los derechos humanos son atributos de la persona humana por el mero hecho de serlo. No se plantea en las diferentes legislaciones –nacionales e internacionales– sobre derechos humanos diferenciaciones de género, precisamente porque ello constituiría una vulneración en sí mismo. Sin embargo, esta característica teórica general se contrapone a la especificidad de las violaciones de Derechos Humanos que sufren las mujeres –en sus más diversas manifestaciones–. Este desfase entre lo teórico y lo práctico redundaría en la necesidad de conferir un carácter también específico al reconocimiento y sobre todo, a la protección de sus derechos, dando vida así a un nuevo paradigma: la perspectiva de género.

La especificidad de las mujeres como sujetas de derechos se basa exclusivamente en su condición de género, y remite a las diferencias de trato y de oportunidades que han sido edificadas históricamente y socialmente en función de nociones equivocadas sobre las diferentes capacidades de hombres y mujeres, para interactuar en el mundo de la política, del trabajo y de la familia. Así, pues, a pesar de la universalidad de los tratados originales, y con el fin de modificar esa situación desigual y discriminatoria fueron necesarias convenciones específicas para garantizar a las mujeres el acceso a sus derechos elementales, como la integridad física y el acceso a la representación pública.

Los derechos humanos de las mujeres no son los únicos en ser tratados dentro de una especificidad por sus particulares características, existe una relativamente novel tendencia a la especificación de los derechos humanos, en función de sus titulares y sus diferentes necesidades de protección. En esta línea resulta menester realizar una aclaración que algunos podrán tomar por obviedad, el género es un término que explica la relación que existe entre hombres y mujeres, no es un sinónimo de mujer, "...Así pues, el concepto género aporta una nueva forma de entender a los seres humanos, a partir de la consideración de que es la sociedad quien se encarga de asignar a las personas características fijas y el papel a desempeñar en ella en función de su sexo; y por tanto, de haber colocado al sexo femenino en una posición de subordinación histórica respecto del masculino..." [2]. Teniendo en cuenta la conceptualización de género podemos establecer

[1] "Los derechos humanos de las mujeres: fortaleciendo su promoción y protección internacional. De la formación a la acción". Pag. 73 (Edit. 2004. Instituto Interamericano de derechos Humanos)

[2] "Los derechos humanos de las mujeres: fortaleciendo su promoción y protección internacional. De la formación a la acción". Pag. 76 (Edit. 2004. Instituto Interamericano de derechos Humanos)

que la perspectiva de género constituye un paradigma de visión para analizar la realidad en todas sus manifestaciones, en especial el ejercicio de derechos, es decir, se trata de una perspectiva teórico-metodológica que se materializa en una forma de conocer o interpretar la realidad; y de intervenir sobre esa realidad.

Resulta claro que una aproximación a perspectiva de género es altamente enriquecedora interpretar la realidad y, por sobre todas las cosas,

prácticas que tiendan a la solución de las flagelaciones en las que persistentes desigualdades en materia de género provocan. Analizar la igualdad desde el punto de vista de las desigualdades, resulta la forma de lograr la mayor sensibilidad y entendimiento de los casos concretos que se plantean. En este sentido la Convención CEDAW define la discriminación contra la mujer y establece un concepto de igualdad sustantiva o igualdad real; indica la necesidad de modificar los roles tradicionalmente impuestos a hombres y a mujeres en la sociedad y la familia; y señala la responsabilidad de los Estados por la discriminación que sufren las mujeres tanto en la esfera pública como privada.



NORMATIVA LOCAL, NACIONAL Y SUPRANACIONAL

La Constitución Nacional Argentina en su artículo 16 establece "La Nación Argentina no admite prerrogativas de sangre, ni de nacimiento: no hay en ella fueros personales ni títulos de nobleza. Todos sus habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad. La igualdad es la base del impuesto y de las cargas públicas", sentando así la base de la igualdad formal de toda la ciudadanía ante la ley. Más aún, Argentina ha ratificado y otorgado jerarquía constitucional a través de lo dispuesto en su art. 75 inc. 22 a la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (C.E.D.A.W. 1979), como así también a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Belem do Pará 1994). Ello implica el compromiso asumido por el Estado en pos de un avance hacia una igualdad real –no sólo formal- entre hombres y mujeres adoptando con jerarquía superior a las leyes el compromiso de adoptar medidas para asegurar "... el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizar el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el

con el hombre” y “... modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres”. Así como el compromiso por condenar todas las formas de violencia contra la mujer y adoptar políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia. La declaración y el plan de acción de la Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos (Viena, 1993), señala expresamente que la plena participación de la mujer en condiciones de igualdad (en la vida política, económica, social y cultural) y la erradicación de todas formas de discriminación basadas en el sexo, son objetivos prioritarios de la comunidad internacional.

La legislación nacional (Ley 26.485, Ley 26.618, Ley 26.743, entre otras) dictada en su consecuencia, demanda implementar estrategias y acciones a fin de lograr la erradicación de la violencia y la promoción de los derechos de las mujeres. A nivel provincial se dictaron las leyes N° 10400 y N° 10401 de adhesión a las leyes nacionales, lo que trajo aparejado la modificación de la Ley Provincial de Violencia Familiar N° 9280 que amplió lo que se considera como distintos tipos de violencia. y modos de ejercicio de la misma.

DEFENSORÍA DE RIO CUARTO Y LOS DERECHOS DE LAS MUJERES

Como puede observarse y sin pretender que la misma sea suficiente, existe gran cantidad de legislación que refiere a los derechos humanos de las mujeres, sin embargo –como hemos comprobado desde nuestra experiencia en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto- las desigualdades y vulneraciones persisten, lo que deja en evidencia que existe una problemática práctica en la aplicación de la normativa en la vida cotidiana que redundo en la necesidad de intervención de organismos a los fines de lograr la defensa, promoción y concientización respecto de los derechos humanos de las mujeres en sus manifestaciones más cotidianas.



La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto no es un instituto nuevo, pero se trata de un instituto joven, cuyas prerrogativas, alcances, ámbito de actuación y objeto se encuentran actualmente en proceso de arraigo en la ciudadanía. Su función se destina al amparo de los intereses colectivos o difusos o, como los denomina la Constitución Argentina, "derechos de incidencia colectiva" (arts. 43 y 86).

Resulta importante aportar que los límites dados por las atribuciones determinadas en la Carta Orgánica de la Ciudad de Río Cuarto y en la Ordenanza 105/96, no siempre son el límite al que se ciñe el actuar de la Defensoría, lo que no significa una extralimitación, sino, que ante las solicitudes de las ciudadanas o vecinas la institución intenta brindar respuestas, preventivas o soluciones paliativas a las problemáticas que no se encuentran expresamente contempladas en la normativa general.

En este sentido la Defensoría cumple un rol de diagnóstico de las problemáticas de la ciudad y su zona de influencia, pudiendo identificar las vulneraciones a los derechos humanos más frecuentes –dentro de los cuales las avasallamientos a los derechos por cuestiones de género ocupan un lugar predominante- y crea programas de acción para trabajar sobre ellos

ROL ESPECÍFICO DE LA DEFENSORÍA DE RÍO CUARTO

Como ya estableciéramos en los puntos que anteceden, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto se configura ante el pedido de las ciudadanas en mecanismos primarios de respuesta con el fin de promover y proteger los derechos humanos de las mujeres, monitorear la administración pública y detectar una potencial mala administración y hacer las recomendaciones correspondientes.

La Defensoría refuerza y complementa los roles que le corresponden a las otras instituciones en el sistema democrático. Su función es vigilar, promover y realizar acciones para compatibilizar los ordenamientos jurídicos con los preceptos de derechos humanos y exigir el cumplimiento de esas obligaciones a todas las instituciones estatales. Se trata de un órgano de control de la administración y al mismo tiempo de protección de los derechos de las personas.



En la Declaración de Principios de París, relativas al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los Derechos Humanos aprobados por la Asamblea General de la ONU en el año 1993, se destaca la importancia de las defensorías en su rol de asesoramiento, educación, promoción e información relativa a los Derechos Humanos.

Específicamente lo que compete en cuanto a la protección y promoción de los derechos humanos de las mujeres podemos circunscribirlo al derecho a vivir una vida libre de violencia y de discriminación. Son estas las dos grandes facetas las que engloban todas las vulneraciones a los derechos humanos de las mujeres, es por ello que la legislación local, nacional e internacional ha consagrado como desafío prioritario la eliminación de estos dos flagelos, mediante la prevención, investigación, sanción y reparación de las violaciones a los derechos humanos.

Erradicar la violencia y la discriminación contra las mujeres requiere de un proceso de construcción de nuevas prácticas y de la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres para eliminar falsas creencias y costumbres basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos.

A estos efectos, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto ha establecido diferentes programas de promoción, prevención y respuesta primaria. Asimismo, se ha generado una estrategia de cooperación con el municipio, la provincia, las ONGs, el poder judicial, el sector privado y las personas particulares.

ACCIONES

NORMATIVA

Desarrollamos propuestas que fomentan la adopción de políticas públicas tendientes a la visibilización de los derechos y las necesidades de las mujeres mediante el apoyo activo de legislaciones locales tendientes a la igualdad de género y a la aplicación de perspectiva de género.

Efectuamos sugerencias y recomendaciones a la Subsecretaría de la Mujer de la Municipalidad de Río Cuarto, a la Universidad Nacional de Río Cuarto y al Concejo Deliberante. En tal sentido en el mes de noviembre de 2019 presentamos un Proyecto de Redacción de la Carta Orgánica Municipal con Lenguaje Inclusivo. El mismo fue elaborado

la Mtra. Julia Moreno de León, Secretaria Técnica del Consejo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí, México. La intención fue elevar la temática a agenda para que sea discutido en los diferentes ámbitos ya que como institución consideramos que "...habrá quizá quienes piensen que intentar liberar el lenguaje de ciertos usos lingüísticos sexistas equivale a poner la carreta delante de los bueyes, ya que el lenguaje, que refleja los prejuicios sexistas acumulados durante generaciones, no cambiará hasta que la igualdad de las mujeres con los hombres no se sancione realmente en la práctica y, consecuentemente, los prejuicios sexistas que el lenguaje transmite vayan desapareciendo paulatinamente con el tiempo. Sin embargo, pese a su dimensión conservadora y su carga tradicional, el lenguaje –por su estrecha relación dialéctica con el pensamiento– puede cambiar gracias a la acción educativa y cultural, e influir positivamente en el comportamiento humano y en nuestra percepción de la realidad”.

ASESORAMIENTO / ACOMPAÑAMIENTO

Articulamos, con instituciones, organismos de los tres niveles y de los tres poderes del estado, y organizaciones que trabajan por los Derechos Humanos de las mujeres favoreciendo espacios de construcción colectiva, de cooperación y coordinación con los diferentes sectores de la sociedad, donde pueden participar en la defensa y armonización de los derechos de las mujeres.



EDUCATIVAS

Mediante el programa denominado "Mejor Saber", realizamos intervenciones en las instituciones educativas de la ciudad y la zona generando charlas con adolescentes que tienen como objetivo promover procesos de prevención de la violencia en noviazgos adolescentes, a partir de estrategias de concientización, sensibilización y capacitación sobre la problemática, con alumnas/os y docentes de escuelas de nivel medio. De esta manera, se favorecen procesos de visibilización de la problemática de la violencia en el noviazgo, principalmente entre adolescentes, a partir de intervenciones en comunidades educativas y espacios públicos de Río Cuarto. Se generan acciones de sensibilización al interior de las escuelas mediante la configuración de estudiantes como "agentes multiplicadores" que promueven con otros alumnas/os la producción de campañas de prevención de la violencia en el noviazgo adolescente, en sus propias comunidades educativas y/o barriales.

Llevamos a cabo más de 20 charlas y actividades relacionadas con la prevención de violencia en el noviazgo en el Colegio Normal, Colegio Nuestra Señora de La Merced, Ipem 330 Francisco Prámparo, Santa Eufrasia, Ipem 28 Rene Favaloro, Ipem 362 Ingeniero Juan A. Politano, Colegio Lanteriano La Merced y CENMA N°24 - Anexo Holmberg.



SENSIBILIZACIÓN PÚBLICA

En diferentes fechas conmemorativas realizamos actividades de visibilización y sensibilización para lograr en la sociedad en general conciencia sobre las problemáticas y empatía con las mismas y promover los derechos humanos de las mujeres.

PAREDES QUE HABLAN

El área de género convocó nuevamente a mujeres que trabajan en los medios de comunicación de la ciudad de Río Cuarto con el fin de desarrollar el proyecto "Paredes que Hablan". Manifestaron su interés en la propuesta y se pusieron a disposición para continuar trabajando junto a sus colegas. Elaboramos una agenda y programamos nuevas reuniones a los fines de definir futuros cursos de acción.

Trabajamos incesantemente, con la participación del departamento de Ingeniería en Telecomunicaciones, particularmente el Ingeniero Emilio Corti quien realizó e instaló los dispositivos de audio en las paredes. También contamos con la asistencia técnica de Radio Universidad donde se grabaron los audios y luego fueron editados por Vicky Sagarnaga López.

El 8 de marzo lanzamos la campaña "Paredes que Hablan". Esta campaña organizada por el Área de Género de la Defensoría del Pueblo y el grupo Mujeres con Voz, tiene como fin hacer públicos los casos reales de femicidios, para eliminar los silencios incómodos que suelen generarse, dándole voz a esas situaciones de violencia. La muestra estaba compuesta por cuatro paredes que revelan 8 historias reales: los desgarradores relatos de las pesadillas que atravesaron mujeres asesinadas en nuestra zona.



PAREDES QUE HABLAN

Con esta acción se buscó visibilizar, sensibilizar y concientizar sobre la violencia hacia las mujeres reconociendo que es un primer paso para su erradicación; Visibilizar a las mujeres en su cotidianidad de modo tal que quien escuche las historias logre empatizar con ellas y desnaturalizar situaciones cotidianas que son la trama invisible de la violencia sacando a la luz lo que se vive en la intimidad de cualquier hogar.

La muestra consta de cuatro paredes que fueron especialmente diseñadas según el relato que la conforma. En cada una hay una historia, narrada por alguna de las periodistas que forman parte de Mujeres con Voz. Las historias fueron las de Gabriela Facio, Pepa Gaitán, Karina Abba, Samanta Yoerg, Camila Carletti, Laura Mansilla, Patricia Pappa y Susana Duarte. Vivían en nuestra ciudad y zona, eran madres, amigas, compañeras, hermanas, eran MUJERES y les quitaron la vida. Quienes visitaron la exposición lo único que debían hacer es acercarse a la pared y escuchar.

La muestra inaugural se desarrolló en el espacio cultural Arregui Cano, en el Palacio Municipal. Estuvo allí por varios días y luego se trasladó a otros espacios de nuestra ciudad (Teatro Municipal, Espacio Illia, CIC de Barrio Obrero, Quechalen, CISPREN, Radio Universidad, Radio Gospel)



MIRALAS GAMBETEAR:

Durante el año nos reunimos en varias oportunidades con mujeres deportistas de la ciudad, estuvimos atentos a sus demandas, sus oportunidades y a sus iniciativas.

En el marco del Día Internacional de lucha contra la Violencia de Género, 11 de diciembre, invitados por Cooperativa Al Toque Deportes, participamos de la presentación del libro "Miradas Gambetear. Las mujeres cambian la historia del fútbol con golazos a los prejuicios de género".

CONCLUSIONES

Como corolario y luego de un brevísimo análisis de los derechos humanos de las mujeres o de la perspectiva de género y a partir de la experiencia que otorga la casuística sobre el tema que es receptada en la Institución entendemos que si bien existe legislación –sin que la misma sea acabada o suficiente- que ha propuesto el tratamiento, protección y promoción de los derechos humanos con perspectiva de género, sin embargo, toda la base teórica que presenta la legislación contrasta con la realidad cotidiana en la que las desigualdades y violencia relacionadas al género de las personas continúa –cuando no se multiplica- es en este desfase que cobran protagonismo las instituciones de protección locales, como lo es la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, que se encuentran en la base del sistema de protección y por lo tanto más cerca de las personas más vulneradas en sus derechos.

Esta cercanía e inmediatez convierte a nuestra institución en un mecanismo de intervención primaria ante las vulneraciones, lo que permite la elaboración de programas, acciones y propuestas ajustadas a la realidad específica de la región y por ello resulta de vital importancia.

Erradicar esas desigualdades y la discriminación contra las mujeres requiere de un proceso de construcción de nuevas prácticas y de la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres para eliminar falsas creencias y costumbres basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros.

Programa Mejor Saber

Informe anual 2019

Durante el año 2019 llevamos a cabo una nueva edición del Programa Mejor Saber. El desarrollo y la organización del programa estuvo a cargo en su totalidad de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto. En algunas oportunidades contamos con la colaboración de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, específicamente a través programa "Aprender a Elegir".

El público destinatario de el Mejor Saber 2019 fueron estudiantes de primero, segundo tercero, cuarto, quinto y sexto año de escuelas secundarias de Río Cuarto.

- Escuela Normal Superior Justo José de Urquiza
- Instituto Privado Galileo Galilei
- Colegio San Ignacio
- Colegio Dante Alighieri
- Colegio La Merced
- I.P.E.M. N° 330 Edgardo Roberto Pramparo
- Colegio Santa Eufrasia
- Instituto Tecnológico Leonardo Da Vinci
- Ipem N° 128 Dr. Manuel Belgrano
- IPEM N° 27 René Favalaro
- Escuela Proa
- Colegio Cristo rey
- IPEM nro. 283 Fray Mamerto Esquiú
- Instituto Lanteriano La Merced
- Colegio Hispano Argentino
- IPET 362 Juan A Politano
- Colegio San Buenaventura

OBJETIVOS

- 1 Promover el protagonismo de las y los jóvenes de Río IV alrededor del reconocimiento y abordaje de las problemáticas que vivencian como población joven.
- 2 Propiciar la participación social y política de las y los jóvenes de Río IV a partir de prácticas que pongan de relieve capacidades de acción y liderazgo.
- 3 Impulsar espacios de formación, capacitación, reflexión y debate para estudiantes de nivel medio de Río IV alrededor de las problemáticas que vivencian como población joven.
- 4 Favorecer en las y los estudiantes de nivel medio de Río IV la identificación e incorporación de herramientas que promuevan el pensamiento crítico, la realización de diagnósticos de situación, gestión y planificación.



5 Fomentar el trabajo socio comunitario.

FUNDAMENTACIÓN

Las estrategias vinculadas al presente Programa se enmarcan en lineamientos educativos y normativos que pretenden contribuir con el desarrollo integral, principalmente de adolescentes y jóvenes, como así también colaborar y fortalecer la tarea docente.

Es preciso remarcar, que las temáticas vinculadas a este proyecto para nivel medio, se asientan sobre los fundamentos del Programa de Educación Sexual Integral, Formación para la Vida y el Trabajo (FVT), Psicología, Ciudadanía y Participación, entre otras áreas. A su vez las instancias de formación que promueve el Programa contribuyen con el despliegue y desarrollo de las Prioridades Pedagógicas 2014-2019, principalmente en lo que refiere a favorecer condiciones de mejoramiento de las situaciones de aprendizaje, el clima institucional y la confianza en las posibilidades de aprendizaje de las y los estudiantes. Esto último en tanto la intención es que las y los estudiantes manejen información actualizada sobre la realidad de las problemáticas que vivencian y que las instancias que propone el Programa contribuyan en el reconocimiento e incorporación de herramientas que permitan abordar esas problemáticas desde el protagonismo juvenil; es decir desde el empoderamiento, la participación y la acción de las y los adolescentes.



El mismo consta del ofrecimiento de charlas destinadas a estudiantes de 1ero a 6to año que tienen por objeto la concientización acerca de diferentes temáticas que atraviesan las/los estudiantes. Estas charlas se agotan en sí mismas, es decir que no tienen pretensión de seguimiento pero sí, mantiene el propósito de generar conciencia. Las distintas temáticas ya se encuentran predeterminadas en función de determinados recursos con los que cuenta la Defensoría en sus diferentes áreas, con personas encargadas de cada una de estas.

TEMÁTICA	PROPUESTA	RESPONSABLE
"¿Qué es la Defensoría y cuál es su función?"	Mates y criollos. Expresión de opiniones	Ismael Rins
"Conociendo la Carta Orgánica Municipal"	Charlas y ronda de preguntas	Augusto Lago Mariana Giorgetti
"¿Qué contratamos cuando contratamos?"	Charla sobre las contrataciones del último año	Augusto Lago
"Centros de Estudiantes ¿Cuál es su función?"	Debate y taller	Gerardo Gastaldi Augusto Lago
"Consumo Responsable de bienes y servicios"	"Concientización, obligaciones y derechos como consumidores"	Vanina Chesta
"Conociendo la Carta Orgánica Municipal"	Charlas y ronda de preguntas	Augusto Lago Mariana Giorgetti
"¿Qué hay después del secundario?"	Taller para la preparación para la vida laboral	Ismael Rins
"Prevención de violencia en el noviazgo"	Charla - taller sobre construcción de vínculos no violentos	Mariana Giorgetti

"Mediación escolar"	Taller para resolver los conflictos en la escuela	Pilar Ghirardi
Objetivos de Desarrollo Sostenible	Charla: ¿Qué son los ODS?	Nadia Irigo Lucrecia Celli Mariana Giorgetti
"Adicciones"	Charla / Debate sobre consumos problemáticos	Darío Perez
"Redes Sociales y Navegación segura en internet"	Taller: Uso responsable de las Tics	Gerardo Gastaldi Mariana Giorgetti
"Herramientas para el trabajo comunitario"	Charla - Taller	Darío Perez
"Soberanía Alimentaria"	Charla- Taller	Nadia Irigo Lucrecia Celli

Estas charlas se realizaron en las aulas de los colegios, con una duración estimada de 80 minutos. En cada charla se hizo una presentación inicial acerca del programa y una mención especial de la Defensoría. Se comunicó además las/los estudiantes acerca de otras actividades que se ofrecen desde este espacio. Se entregaron folletos con información a modo sintético.



VISITÁ LA DEFE

Esta propuesta está destinada a estudiantes de 5° y 6° año de los secundarios para que puedan visitar la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto y así poder conocer cuál es función y rol social, en qué casos se puede acudir para recibir su servicio y ayuda, y cuáles son las posibilidades de trabajar en dicha institución.

APRENDER A ELEGIR

En el marco de una propuesta que deriva la Defensoría del Pueblo de Córdoba, por el que se busca ofrecer a las/los estudiantes de 5to y 6to año un simulacro de elecciones con el objetivo que conozcan y vivencien la experiencia de votar, conocer los roles de cada agente social interviniente en una elección (presidente de mesa, fiscales, etc.), además del proceso mismo que se lleva a cabo durante una votación (firmas, ingreso a cuarto oscuro, conteo de votos, etc.)

De el programa Aprender a Elegir participaron 480 alumnos de la ciudad de Río Cuarto. Se Realizamos 4 talleres.

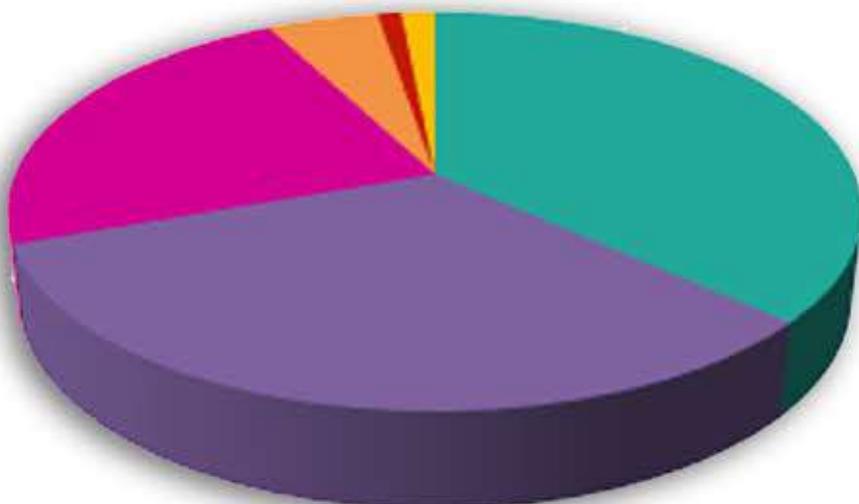


Datos Estadísticos

Informe anual 2019

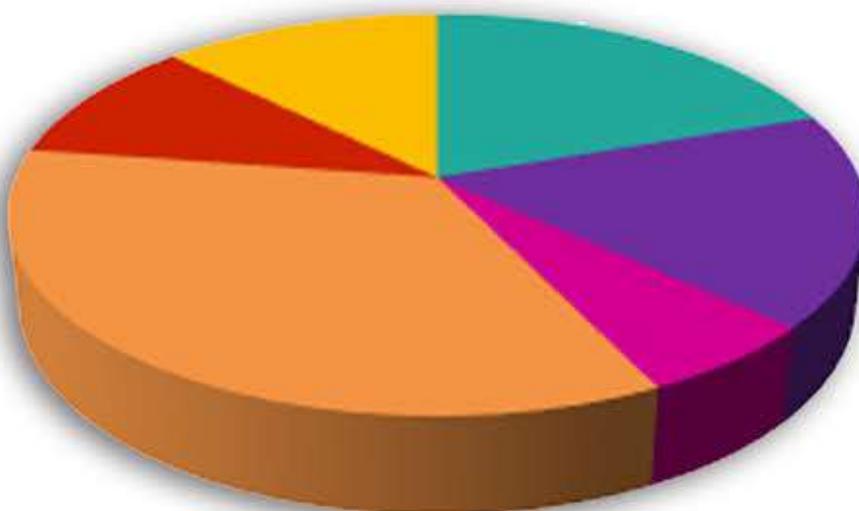
CONSULTAS

- Defensa al Consumidor 36,76%
- Servicios Públicos 32,69%
- Orientación Jurídica 22,88%
- Integración Social 5,04%
- Mediación 1,10%
- Derechos Humanos 1,53%



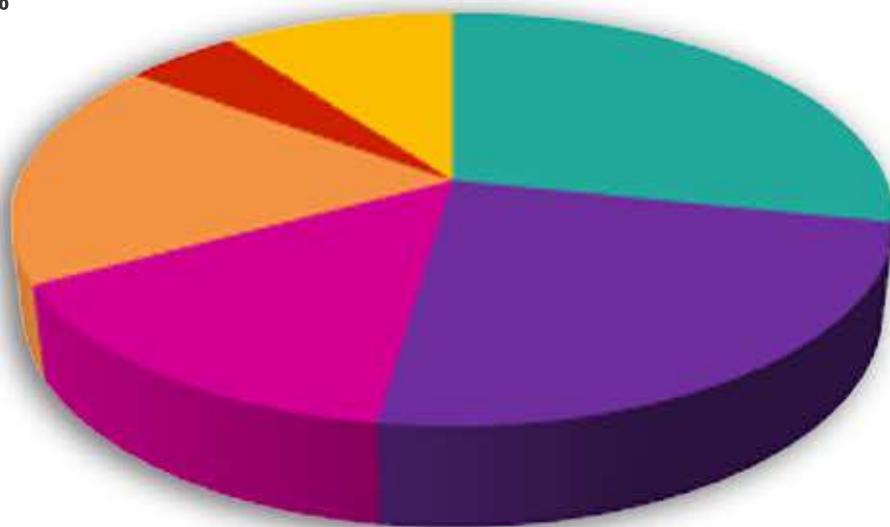
RECLAMOS

- Defensa al Consumidor 19,85%
- Servicios Públicos 17,23%
- Orientación Jurídica 6,02%
- Integración Social 34,07%
- Mediación 10,18%
- Derechos Humanos 12,65%



TOTAL

- Defensa al Consumidor 26,1%
- Servicios Públicos 24,2%
- Orientación Jurídica 15,3%
- Integración Social 15,4%
- Mediación 9,6%
- Derechos Humanos 9,4%



	Reclamos	Consultas	Total	Porcentaje
● Defensa al Consumidor	620	1393	2013	29,13%
● Servicios Públicos	206	1229	1435	20,76%
● Orientación Jurídica	188	867	1055	15,27%
● Integración Social	337	177	514	7,44%
● Mediación	314	33	347	5,02%
● Derechos Humanos	63	47	110	1,59%

Recomendaciones

Informe anual 2019

13 de Septiembre de 2019

Secretaria de Obras Publicas

Lic. Cantoro Martin

S _____ / _____ D

De mi mayor estima:

RINS ISMAEL EMILIANO, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, a los fines de de poner en conocimiento el Reclamo incoado por los Vecinos del Sector de Calle Río Segundo 1100 al 1300 nuestra Ciudad.

El reclamo de los vecinos se debe a que en calle Río Segundo 1100 al 1300 quienes reclaman nuestra intersección a los fines de solicitar a la Municipalidad de Río Cuarto, en cabeza de la Secretaria que Ud. dirige que se culmine la obra de asfalta de Hormigón armado, la que en dichos de los propios vecinos ha sido abandonada. Lo que les implica a los vecinos grandes inconvenientes puesto que hace cinco meses que soportan montañas de tierra en la calle, falta de recolección de residuos, etc.

Se solicita en consecuencia que se informe a esta defensoría conforme las atribuciones de la Carta Orgánica Municipal, Ordenanza 105/1996, el estado en que se encuentra la Obra de pavimentación en la Calle Río Segundo y en su caso proyección de finalización.

Desde esta Defensoría del Pueblo consideramos que ante la falta de respuesta y abandono de la obra se encontraría vulnerado el Derecho A Peticionar ante las Autoridades, y el derecho a permanecer en un ambiente y contexto sano el mismo se encuentra consagrado en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su Art 24, en la Constitución Nacional en el Art 14, en la Constitución Provincial en su Art 19 inc 9 y en nuestra Carta Orgánica en el Art 20.

Con la presente se acompaña copia del Expediente N° 07-000670-9-19

Sin otro particular y agradeciendo la atención dispensada Saludo a Ud. Muy atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto

RÍO CUARTO 01 DE MARZO DE 2019

INSPECTORES ZONAS A CARGO –
DIR. GRAL. DE ENSEÑANZA PRIVADA
Prof. ESTRELLA FARIAS
CABRERA N° 655- RIO CUARTO

S / D

De mi mayor estima:

Me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, a los fines de poner en conocimiento de reclamos ingresados al organismo que dirijo, presentado por la Sra. CAROLINA KWECK D.N.I 29.106.328, en nombre y representación de sus hijos Tomás Juárez Peñalva y Salvador Max Calderon Kweek.

La reclamante manifiesta que la Escuela de Agronomía Río Cuarto se niega a darle el pase de los menores para que sean inscriptos en otra institución escolar para el ciclo lectivo 2019, ello a raíz de una supuesta deuda existente por las cuotas mensuales de los menores, la misma se encuentra cuestionada por la madre de los menores en virtud de considerar que ha cumplido con gran parte de los montos que se pretenden en la actualidad. Situación que no le había sido informada con anterioridad, pero que atenta contra el derecho de los niños a la Educación .

Ante la solicitud cursada hemos dispuesto librar nota a la Institución educativa a los fines de invitarla a la reflexión y solicitar pueda ser reconsiderada la determinación tomada en atención a las particulares circunstancias del caso, ya que consideramos que el Interés Superior de los Niños, el derecho a la Educación de calidad y el del plena desarrollo de la infancia, consagrados por nuestra Constitución Nacional, Provincial y la Convención de los Derechos del Niño, no deben verse aminorados en su goce como respuesta o represaría a una deuda que, en definitiva es responsabilidad de los progenitores.

Por lo demás cursamos la presente a Uds. en su calidad de autoridad de aplicación a los fines de ponerlos en conocimiento del caso y que tome las medidas que considere necesarias para garantizar la educación de los menores Tomás Juárez Peñalva y Salvador Max Calderon Kweek.

Sin otro particular, agradeciendo la atención dispensada, Saludo a Ud.
Muy atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto

RIO CUARTO 04 de NOVIEMBRE DE 2019

SUB-SECRETARIA DE VIVIENDA
ALEJANDRO BONGIOVANNI

S / D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, y conforme las atribuciones de las que me inviste la Carta Orgánica Municipal (art. 103 y art. 112) a los fines de poner en vuestro conocimiento las inquietudes que fueron planteadas por Beneficiarios del Programa “Mi Hogar, Mi Sueño II”, en una reunión que mantuvimos el día Jueves 10 de Octubre del corriente.

El día 10 de octubre de 2019, mantuve una reunión con los Sres. Leonardo Ledesma, Fermin Ontivero, Federico Argüelles, Carina Fauveti, y Alejandra Alfonso, quienes manifiestan ser Beneficiarios del Programa “Mi Hogar, Mi Sueño II”, con relación a la culminación del plan, nos manifiestan que de manera verbal desde la Municipalidad de Río Cuarto se les informo que se pondrían a la venta a través de remate terrenos de propiedad del municipio con el fin de financiar la construcción de las viviendas del Programa. Sin precisar fecha estimada de venta e inicio o conclusión de la construcción.

Por lo cual a los efectos de poder brindar mayor claridad a los vecinos curso la presente en los términos del art. 8 de la Ordenanza 15/1996 a los fines de solicitar a vuestra secretaria:

- Identifiquen geográficamente cuales y cuantos son los terrenos que se pretenden rematar a los fines de realizar la construcción de las viviendas del programa citado.
- Informe la valuación de cada uno de esos terrenos a los fines de estimar la recaudación.
- Se informe el tiempo estimado de realización del remate y recaudación. Y en su caso el tiempo estimado de comienzo y finalización de la construcción de las viviendas.

Por otro costado, sea programada una MESA PERMANENTE DE DIALOGO, en la que participen El Secretario de Obras y Servicios Públicos, Lic. Martin Cantoro, el Subsecretario de Vivienda Alejandro Bongiovanni y el Director del Dirección Municipal de la Vivienda Franco Castaldi, a los fines de que se erija

como un canal de comunicación permanente entre los vecinos y los representantes del municipio. Poniéndonos a disposición para poder colaborar en lo que sea menester a todos los efectos.

La misma se cursa la secretaría que Ud. dirige por haber sido informado por escrito por el titular de la Instituto Municipal de la Vivienda, Franco Castaldi, que el plan mencionado se encuentra a su cargo.

Hago saber que la presente solicitud se cursa en los plazos del art. 8 de la Ordenanza citada ut-supra.

Sin otro particular, agradeciendo la atención dispensada, Saludo a Ud. Muy atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

RIO CUARTO 16 de OCTUBRE DE 2019

DIRECCION MUNICIPAL
DE LA VIVIENDA
SR. DIRECTOR FRANCO CASTALDI
S / D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, y conforme las atribuciones de las que me inviste la Carta Orgánica Municipal (art. 103 y art. 112) a los fines de poner en vuestro conocimiento las inquietudes que fueron planteadas por Beneficiarios del Programa “Mi Hogar, Mi Sueño II”, en una reunión que mantuvimos el día Jueves 10 de Octubre del corriente.

El día 10 de octubre de 2019, mantuve una reunión con los Sres. Leonardo Ledesma, Fermin Ontivero, Federico Argüelles, Carina Fauveti, y Alejandra Alfonso, quienes manifiestan ser Beneficiarios del Programa “Mi Hogar, Mi Sueño II”, con relación a la culminación del plan, nos manifiestan que de manera verbal desde la Municipalidad de Río Cuarto se les informo que se pondrían a la venta a través de remate terrenos de propiedad del municipio con el fin de financiar la construcción de las viviendas del Programa. Sin precisar fecha estimada de venta e inicio o conclusión de la construcción.

Por lo cual a los efectos de poder brindar mayor claridad a los vecinos curso la presente en los términos del art. 8 de la Ordenanza 15/1996 a los fines de solicitar a vuestra secretaria:

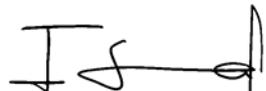
- Identifiquen geográficamente cuales y cuantos son los terrenos que se pretenden rematar a los fines de realizar la construcción de las viviendas del programa citado.
- Informe la valuación de cada uno de esos terrenos a los fines de estimar la recaudación.
- Se informe el tiempo estimado de realización del remate y recaudación. Y en su caso el tiempo estimado de comienzo y finalización de la construcción de las viviendas.

Por otro costado, sea programada una MESA PERMANENTE DE DIALOGO, en la que participen El Secretario de Obras y Servicios Públicos, Lic. Martin Cantoro, el Subsecretario de Vivienda Alejandro Bongiovanni y el Director del Dirección Municipal de la Vivienda Franco Castaldi, a los fines de que se erija

como un canal de comunicación permanente entre los vecinos y los representantes del municipio. Poniéndonos a disposición para poder colaborar en lo que sea menester a todos los efectos.

Hago saber que la presente solicitud se cursa en los plazos del art. 8 de la Ordenanza citada ut-supra.

Sin otro particular, agradeciendo la atención dispensada, Saludo a Ud. Muy atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ismael Rins', with a stylized flourish at the end.

Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

RIO CUARTO 27 DE SEPTIEMBRE 2019.

DIRECCION MUNICIPAL DE VIVIENDA

FRANCO CASTALDI

S _____ / _____ D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS, Me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Rio Cuarto, a los fines de poner en conocimiento el reclamo ingresado a esta defensoría por la Sra. LONGO Clarisa Anahí DNI 30.466.725

La vecina firmo el contrato de construcción de vivienda en el marco del sistema municipal de acceso a la vivienda por el programa "MIL VIVIENDAS CLASE MEDIA", mediante Ordenanza N° 119/12 y Decreto aprobado N° 411/12. En el año 2015, mediante comprobante de pago, la señora LONGO Clarisa Anahí, pago la cuota 46 de 180, identificando el inmueble como: C4 S2 M309 P17 N° 752, obra 17 plan 5190, suspendiéndose el pago, conforme el contrato suscripto hasta que le fuera entregada la unidad habitacional. Que a la actualidad, habiendo pasado cuatro (4) años desde ese hecho la Sra. LONGO Clarisa Anahí, no tiene novedades aun sobre en que situación de obra se encuentra su vivienda, como así tampoco, el tiempo estimativo del final de obra. Al dirigirse a vuestra Dirección no se le brindó respuesta alguna a su petición, encontrándose desamparada y sin respuestas.

Por ello, y en los términos del art. 8 de la Ordenanza 105/1996, solicito se informe el estado de obra y el tiempo estimativo de conclusión de la misma y de entrega.

Desde esta Defensoría del Pueblo consideramos que se encuentra vulnerado el Derecho A Peticionar ante las Autoridades, el mismo se encuentra consagrado en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su Art 24, en la Constitución Nacional en el Art 14 y en la Constitución Provincial en su Art 19 inc 9, el derecho a la propiedad art. 17 Constitución Nacional y el derecho a una Vivienda digna.

Sin otro particular y agradeciendo la atención dispensada Saludo a Ud. Muy atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

ARTICULO 8°.- Para el cumplimiento de sus funciones, el Defensor del Pueblo puede: 1. Solicitar informes, los que deben ser respondidos en un plazo no superior a los veinte (20) días hábiles. Este plazo puede ser ampliado cuando a juicio del Defensor del Pueblo concurren circunstancias que lo aconsejen.



Río Cuarto, 27 de Marzo de 2019

Ref: Solicitud de apoyo técnico

Prof. Manuel SCHNEIDER

Coordinación del Consejo Social UNRC

S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, y por su intermedio a quien corresponda, a fin de solicitar la posibilidad de contar con apoyo técnico por parte de la Universidad Nacional de Río Cuarto, para realizar un relevamiento socio territorial en el Barrio Quintitas Golf.

Motiva tal solicitud un pedido por parte de los vecinos de dicho barrio, realizados a esta Defensoría, alarmados por la cantidad de casos de enfermedades de distintas características que hay en el mismo.

Por tal motivo consideramos propicio y necesario hacer un relevamiento que nos permita sistematizar información respecto de la problemática informada por los vecinos, para analizar además, si existen factores ambientales que puedan estar relacionados con la situación denunciada;

Solicitamos también, tenga a bien considerar la posibilidad de que podamos ampliar la escala de este tipo de relevamiento y extenderla a demás barrios de la ciudad, lo que nos permitirá contar con información técnica respecto de la situación socio-sanitaria y ambiental de la ciudad, estableciendo indicadores y parámetros comparativos.

Sin otro particular y a la espera de una pronta respuesta, lo saludo atentamente



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto



Río Cuarto, 27 de Marzo de 2019

Sr. Luis Giovine

Presidente de E.P.E.C.

S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

ISMAEL EMILIANO RINS me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, y conforme las atribuciones de las que me inviste la Carta Orgánica Municipal (art. 103 y art. 112) y la Ordenanza Municipal N° 105/1996, tengo el agrado de dirigirme a Ud. en relación a los Expedientes administrativos Municipales N°53355 y Expediente N° a1153/G/18 para solicitar que conforme los registros e información que cuentan en su poder, nos informe con relación a la Empresa Generación Mediterránea S.A:

- a. Si se realizó la ejecución de la línea de alta tensión, denominada línea *Maranzana II-PROMAIZ* (nombrada en expediente municipal N 51551-G-18) y cuáles son las estaciones de EPEC a la que está vinculada?. Si se llevaron a cabo estudios de impacto ambiental del tendido de red eléctrica.
- b. En el caso de haber realizado dicho estudio: cuales fueron los parámetros que se tuvieron en cuenta respecto del impacto de los campos electro magnéticos en relación al tendido de media y alta tensión?.
- c. Si se realizaron estudios de impacto ambiental de los transformadores eléctricos que se encuentran en la planta.

Sin otro particular y a la espera de su pronta respuesta, aprovecho la ocasión para saludarlo afectuosamente.

Ismael Rins
Defensor del Pueblo

Río Cuarto, 25 de marzo de 2019.

S.A.T RIO CUARTO

De mi mayor consideración.

ISMAEL EMILIANO RINS en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto me dirijo a Ud. para poner en su conocimiento que existen en nuestra institución reclamos acerca del Boleto Obrero Social.

Según lo que manifiestan los reclamantes al momento de subirse al Colectivo le informan que no es posible realizar el viaje ya que no cuentan con la Tarjeta de Boleto Obrero Social actualizada, para sorpresa del pasajero, ya que en el Plástico de la Tarjeta no figura la fecha de vencimiento del mismo, quedándose sin la posibilidad de acudir a su trabajo.

Por todo ello, y a los fines de poder brindar una respuesta satisfactoria a los reclamantes y en el carácter de contralor que ejerzo, como comisionado en la Defensa de los Intereses de los ciudadanos, a efectos de ofrecerles información cierta sobre la situación del Boleto Obrero Social, solicito que:

1) Remita a esta Defensoría información sobre la normativa o reglamentación incluso interna de vuestra empresa que establece la obligación de “Renovación del Plástico de la Tarjeta de Boleto Obrero Social”.

Fundamento la presente en Ley Defensa del Consumidor 24.240 en lo que respecta al a la protección del patrimonio, al acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna. Asimismo, en razón del artículo 35 de la Carta Orgánica Municipal el cual consagra que “...el Municipio garantiza a los consumidores y a los usuarios de bienes y servicios la protección de (...) sus intereses económicos en la relación de consumo, en especial frente a prácticas monopólicas, abusivas o perniciosas”, y en ejercicio de la funciones que me confieren los artículos 7 y 8 de la Ordenanza N° 105/96.

A la espera de una respuesta favorable saludo a Ud.

Atte.

15 de Marzo de 2019

REITERA RECLAMO

MESA DE ENTRADAS

Secretaria de Obras Publicas

Lic. Cantoro Martin

S _____ / _____ D

De mi mayor estima:

RINS ISMAEL EMILIANO, Me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Rio Cuarto, a los fines de volver a poner en conocimiento el Reclamo incoado por los Vecinos del Sector de Calle Maipu 2050 nuestra Ciudad, quienes presentaron su petición con fecha 16/07/2017 y 21/01/2019 caratulada como N° 57973 LETRA V las cuales a la Fecha no Obtuvieron respuesta.

El reclamo de los vecinos se debe a que en calle Maipu 2040 se localiza un Lubricentro, que en reiteradas oportunidades deja tambores de aceite sobre el ingreso de Pasaje interno (Nomenclatura N°03 02 017 032 000) obstaculizando el ingreso y salida de los vecinos del sector a sus viviendas, como así también los clientes de dicho local comercial se estacionan en el lugar, en frente de donde se encuentra el pasaje, impidiendo la circulación por el sector, es por ello que los vecinos realizaron las presentaciones correspondientes para hacer cesar dicha actitud, y el correspondiente control por las áreas municipales correspondientes, a los fines de que no se genere un inconveniente con la circulación del tránsito, sino también el potencial daño ambiental por el derrame de aceite de vehículo usado.

Desde esta Defensoría del Pueblo consideramos que ante la falta de respuesta se encontraría vulnerado el Derecho A Peticionar ante las Autoridades, el mismo se encuentra consagrado en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su Art 24, en la Constitución Nacional en el Art 14, en la Constitución Provincial en su Art 19 inc 9 y en nuestra Carta Orgánica en el Art 20.

Este Derecho es entendido por la Doctrina, Como “*el de presentar solicitudes de todo tipo ante los poderes del Estado, ya sea los denominados órganos extrapoderes, los organismo descentralizados y desconcentrados de la administración pública y los prestatarios de los servicios públicos. Por su parte no implica el derecho a obtener lo peticionado, pero si una respuesta -aunque sea negativa- del Poder Judicial, de la Administración Publica que incluye al Poder Legislativo cuando ejerce la función administrativa y, a los servicios públicos dados en concesión. Por aplicación del principio de razonabilidad y del Sistema Republicano, la respuesta debe ser motivada en los hechos y*

circunstancias que impulsan la petición o que la deniegan y fundada en la norma vigente” (Gelli, 2008)¹

Se trata de un derecho esencial en todo estado democrático ya que el pueblo soberano si bien delega en sus representantes el ejercicio del poder, no lo hace de modo incondicional, sino que los funcionarios son servidores públicos y por lo tanto deben conocer los reclamos de la ciudadanía, y brindar una respuesta fundamentada ante las peticiones de los ciudadanos.

Con la presente se acompaña copia del Expediente N ° 01-000097-01-19.

Sin otro particular y agradeciendo la atención dispensada Saludo a Ud. Muy atentamente.


Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

¹ Gelli, María Angélica. Constitución de la Nación Argentina comentada y Concordada, 3 edición actualizada y ampliada. Editorial La Ley, Buenos Aires, 2008. Pag 96.

REITERA SOLICITUD

RIO CUARTO 08 DE AGOSTO DE 2019

ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

APROSS

DELEGACION RIO CUARTO

S _____ / _____ D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS, en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto me dirijo a Ud., a los fines de poner en conocimiento de un reclamo ingresado al organismo que dirijo, presentado por la Sra. AGUILERA MARCELA ANDREA D.N.I 22.338.066.

La Sra. Aguilera manifiesta que ella es afiliada a la Administración Provincial de la Seguridad Social. Que en oportunidad de pretender cobertura para realizar tratamiento de Fertilización Asistida, se le requirió desde la Administración se dirija a los prestadores de la misma en la ciudad de Córdoba Capital. Al consultar por el tratamiento con los prestadores, se le es informado que no podrán acceder al mismo con cobertura de APROSS, por tratarse las mujeres que busca la maternidad de un matrimonio igualitario. Dicha situación al ser planteada en la Administración fue confirmada ante el silencio. Es menester aclarar que la ley 26.862 expresamente prevé en su art. 8 la Prohibición de la exclusión de cobertura por orientación sexual o estado civil.

Por lo cual la Sras. Aguilera y Valenti se dirigen a la Defensoría ante el manifiesto avasallamiento de su derecho a la salud sexual y reproductiva y a la identidad de género.

Ante tal circunstancia y encontrándose vulnerados los derechos precedentemente citados sirvo remitir la presente a los fines de que se otorgue a mayor brevedad posible una cobertura integral en los términos de la ley 26.862 y Decreto Reglamentario 956/2013.

La presente solicitud es una reiteración de la nota enviada con fecha 24 de Junio del corriente, sin que hasta la fecha haya una respuesta al respecto de lo requerido, la cual consideramos necesaria por los derechos comprometidos.

Se hace saber que ante la falta de respuesta por parte de vuestra administración se realizarán los trámites administrativos correspondientes a los fines de poner en conocimiento de las entidades y/o autoridades que fuera menester y que –en el caso- se tomen las medidas correspondientes.

Sin otro particular Saludo a Ud. Muy atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto

MUTUAL FEDERADA SALUD

RIO CUARTO.

SAN MARTIN N° 253

S _____ / _____ D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Rio Cuarto, en virtud de la respuesta ingresada de fecha 12 de Noviembre del corriente en relación al reclamo del Sr. MAGNOLI, Roberto, Expte. Nro. 04-000459-10-19.

El reclamo del Sr. MAGNOLI, se canaliza en virtud de las prestaciones parciales que Mutual Federada realiza al afiliado en razón de su enfermedad Diabetes Mellitus tipo I, insulino dependiente. Al respecto, aun cuando parece innecesario, es menester recordarle que la ley 23.753-Ley De Diabetes-, modificada por la ley 26.914, establece en su art. 7, que la misma es de orden público, por cuanto las previsiones que de ella emergen son Obligatorias para los agentes de Salud como es vuestro caso.

Empero al momento de analizar vuestras manifestaciones al respecto de que se trata de un Plan de Cobertura Parcial en los términos del art. 7 de la ley 26.682, es menester aclarar que el mismo dice textual, *“Los sujetos comprendidos en el artículo 1º de la presente ley sólo pueden ofrecer planes de coberturas parciales en: a) Servicios odontológicos exclusivamente; b) Servicios de emergencias médicas y traslados sanitarios de personas; c) Aquellos que desarrollen su actividad en una única y determinada localidad, con un padrón de usuarios inferior a cinco mil.”* Norma que en lo sustancial no es modificada por la resolución 1277/2019 de la SSSN y la disposición 900/2019 de la Gerencia de Control Prestacional.

Ahora bien en el entendimiento de que el Ordenamiento jurídico debe ser comprendido de manera integral desde la concepción de la Defensoría y que en particular la ley de protección integral de la Diabetes es de orden público, por cuanto no puede disponerse la autonomía de la Voluntad, a lo que debe sumarse que los planes parciales a los que hace referencia en nada se ajustan a los parámetros convenidos por la ley corresponde que vuestra entidad brinde la cobertura solicitada por Magnoli, a la cual me remito en razón de la brevedad.

Por otro costado, con respecto a vuestro planteo de la incompetencia del suscripto para realizar reclamos en nombre de los ciudadanos de Río Cuarto, es menester señalar que se ha dispuesto la intervención de esta Defensoría por ante

vuestra entidad en el entendimiento de que el rol que deben asumir las mismas es en post de la Defensa y concreción de los derechos Fundamentales y Humanos a los fines de lograr la mayor cohesión social, acortando las brechas existentes entre la administración Publica, Nacional, Provincial o Municipal y las entidades privadas que tienen como competencia la garantía de derechos fundamentales como el derecho a la salud y a la vida digna, derechos fundamentales reconocidos y requieren esencial tutela conforme la Constitución Nacional, la Declaración Universal de los Derechos Humano, el Pacto de San José de Costa Rica.

Se hace saber, así también, que ante el carácter de entidad pública que reviste esta Defensoría, ante la persistencia del incumplimiento por vuestra parte, pondremos en conocimiento tal circunstancia a las entidades públicas con poder sancionatorio que sea menester.

Sin otro particular, agradeciendo la atención dispensada, Saludo a Ud. Muy atentamente



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

RIO CUARTO 02 de NOVIEMBRE DE 2019

DR. SEBASTINA NEUSPILLER

SUPERINTENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

S / D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Rio Cuarto, a los fines de poner en conocimiento de un reclamo ingresado al organismo que dirijo, presentado por la Sra. SCARANTO NORMA D.N.I 1.151.798.

La reclamante manifiesta que ha procedido a dar la baja de dicha Obra Social por la cual se le venían realizando los descuentos correspondientes en Junio del año 2018, para pasar a formar parte de los afiliados regulares del INSJJPP –PAMI-. Que no obstante esa baja realizada y por la cual no poseyó más ninguna prestación de OSTEL, la misma continuó realizando de manera regular, y a su entender ilegítima descuentos bajo el concepto: “SERVI ESP OSTEL” por la suma de pesos mil quinientos veinte y tres hasta el mes de Septiembre de 2018, lo que le genera un grave perjuicio económico, y acumula en cuatro meses una suma superior a los pesos seis mil. Solicitando así que le sea reintegrado ese dinero, puesto que pese a las manifestaciones de OSTEL, desde la baja la Sra. SCARANTO dejó de tener servicios de asistencia médicas por parte de dicha Obra Social por lo que no correspondía el pago de servicio especial y/o plan superador.

En el entendimiento de que para el caso se encuentran comprometidos los derechos de la propiedad, en especial los derechos a la salud y respeto de los adultos mayores, reconocidos en los art. 6 a la dignidad, 10 Derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes, 11 Derecho a brindar consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud, 17 Derecho a la seguridad social, 19 Derecho a la salud, siguientes y concordantes, de la CONVENCIÓN INTERAMERICANA SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS MAYORES, rectificadas por nuestro país por la ley 27.360.

Se acompaña al presente copia del expediente con todas las actuaciones de la Defensoría.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarlo atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto

FORMULA RECOMENDACIÓN.

RIO CUARTO 02 de DICIEMBRE DE 2019

ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
APROSS

S _____ / _____ D
De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Rio Cuarto, en virtud de un reclamo ingresado por el Sr. Mario Domingo ALESCI D.N.I 06.654.727, en relación a las prestaciones que le corresponden a su hija VERONICA ANDREA ALESCI D.N.I 20.140.523, en su calidad de discapacitada y paciente con Diabetes Mellitus Tipo II.

Remitiéndome a los hechos que formula el Sr. ALESCI, con relación a las patologías de su hija Verónica en honor a la brevedad y entendiendo que los mismos son harto conocidos por vuestra administración, remito la presente en atención a que no encontramos ante una grave vulneración del derecho a la Salud y lo que en el caso se ve agravado puesto que ésta afectación ataca directamente a una persona con discapacidad, considerada dentro de los grupos con mayor vulnerabilidad ante la negativa de cumplimiento de la medicación que Verónica requiere en su condición de afiliada.

En este caso, nos encontramos con una situación de violación y amenaza inminente a derechos de rango constitucional –que emergen tanto de la Ley Suprema como de Tratados internacionales– en forma arbitraria y contraria a las mandas normativas, por la falta de cobertura de lo que corresponde por su diagnóstico de Diabetes Mellitus Tipo II y Disatría y anartria cuadruplejía espástica asimilable al diagnóstico de Esclerosis múltiple. En tal carácter, es menester recordarle que la ley 23.753–Ley De Diabetes–, modificada por la ley 26.914, establece en su art. 7, que la misma es de orden público, por cuanto las previsiones que de ella emergen son obligatorias para los agentes de Salud como es vuestro caso, como así también conforme la ley 24.901 las prestaciones que le corresponden en su carácter de persona con discapacidad.

La violación de los derechos a la vida y a la salud, derechos garantizados por la Constitución Nacional y por diversos tratados (con jerarquía Constitucional o superior a las leyes reconocida por el art.75, inc.22), que es nada menos que el derecho a la salud: Declaración Universal de Derechos Humanos, art.3: *"Todo individuo tiene derecho a la vida..."*, art.25, 1: *"Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure... la salud y el bienestar y en especial... la asistencia médica..."*; Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales, art.12,1: *"...derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental"*. Declaración americana de los derechos y deberes del hombre, art. I:

"Todo ser humano tiene derecho a la vida...". Convención americana sobre derechos humanos, art.4.1: *"Toda persona tiene derecho a que se respete su vida..."*. Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales: Art.5.2: *"No podrá admitirse restricción o menoscabo de ninguno de los derechos humanos fundamentales..."* y por la Constitución provincial en su art. 59.

Como ya dijimos, nos encontramos con las leyes 22.431, 24.901 y 23.753 de protección a las personas con discapacidad y protección de las personas con Diabetes, cuyas prestaciones deben ser garantizadas por toda entidad aun cuando en sus estatutos no adhieran expresamente a dichas leyes. ¹ En este orden las obras sociales e instituciones afines –como es el caso de APROSS– deben dar cobertura, según lo prescriben los arts. 15, 16, 17 la Ley 24.901, “Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a Favor de Las Personas con Discapacidad” y el art. 5 de la ley 23.753 de protección a la cobertura integral de Diabetes y a la prestación de un profesional que debe atenderlo cualquiera sea la edad que tenga el discapacitado y el diabético. ²

Debemos considerar que la persona cuyos derechos se pretende la protección es una persona con discapacidad, que integra un colectivo definido en el art. 9 ley 24.901:

“Entiéndese por persona con discapacidad, conforme lo establecido por el artículo 2º de la ley 22.431, a toda aquella que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, motora, sensorial o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables su integración familiar, social, educacional o laboral”.

Por otro lado, la ley 26.378 que recepta la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en su artículo 1 dice:

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

En este orden de ideas y siendo APROSS una entidad autárquica administrativa que establece las normas a las que sujeta a sus afiliados, no es posible soslayar que su función es la organización del sistema de salud provincial y por ende ser el garante de la adecuada e integral atención de las patologías que afectan el estado de salud de sus afiliados y obstaculizan o impiden su desarrollo con autonomía. Vale decir, tiene en sus manos el hacer efectivo el Derecho a la Salud, que como se sabe tiene rango constitucional de modo tal que sus decisiones no pueden ir en detrimento de aquel irrenunciable derecho aun cuando ellas aparezcan por fuera de la normativa administrativa interna que las regula.

¹ C.S.J.N “Segarra, Marcelo Fernando c. Instituto de Obra Social del Ejército” de 18/06/2008, LL 07/08/2008.

² C.S.J.N “Gómez, Mirta Liliana y otros c. Dirección de Bienestar de la Armada y otro” de 23/11/2004. Voto en disidencia de la Dra. Higton

Por lo expuesto, remito la presente a los fines de recomendar a la Administración Provincial de la Seguridad Social:

1) Ajustarse al cumplimiento normativo de las personas con discapacidad que padecen Diabetes Mellitus, a saber:

I. Proveer cobertura cien por ciento (100%) de la medicación, reactivos de control y prestaciones indicadas en razón del padecimiento de DBT con arreglo a lo establecido en el art. 5 de la ley 23.753.

II. Proveer cobertura cien por ciento (100%) de las prestaciones indicadas por los médicos y equipos tratantes para paliar las vicisitudes de la discapacidad en los términos de la ley 24.901.

2) Procurar el trato digno de sus afiliados, que implica la emisión de respuestas claras, precisas, ajustadas a derecho y en un tiempo razonable a las solicitudes efectuadas por los afiliados de vuestra Administración.

Por otra parte, debemos recordar que sobre los prestadores fuera de cartillas, existen antecedentes jurisprudenciales que han autorizado prestaciones por fuera de lo que establece APROSS: *“Corresponde confirmar el fallo que admite el amparo cuando se han acreditado los dos extremos exigibles para la procedencia del amparo; estos son: el dato fáctico de la enfermedad del amparista, que afecta decididamente su autonomía personal y la idoneidad de la pretensión médica a la que se aspira. En efecto, justipreciada en conjunto la prueba aportada a la causa, arribo a la convicción de la efectiva existencia de la enfermedad que afecta al paciente, como así también, de su gravedad y de la aptitud del tratamiento requerido para subsanarla ante la clínica en la que está siendo atendido en la actualidad, siendo además nocivo por las características de la patología que afecta al paciente su traslado a otra institución en esta instancia”*.³

En suma -como menciona el fallo - estimo que en este caso se encuentra acreditado dos requisitos que, a mi juicio, son un perfecto resumen de las cuestiones referidas las prestaciones médicas, a saber: 1) la existencia objetiva de la enfermedad y 2) la idoneidad de la prestación médica solicitada. Razones suficientes para que APROSS, preste cobertura solicitada.

Sin otro particular, agradeciendo la atención dispensada, Saludo a Ud. Muy atentamente


Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto

³ Cám. 3.^a Civ. y Com. Cba., Sent. n.º 3, 26/2/2013, “Rubiolo Alfredo Andrés c/ Administración Provincial del Seguro de Salud (APROSS) - Amparo”

RIO CUARTO 29 de OCTUBRE DE 2019

OSFATUN
RIO CUARTO.
AV. ITALIA 1369
S _____ / _____ D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Rio Cuarto, en virtud de la respuesta ingresada de fecha 21 de octubre del corriente en relación al reclamo del Sr. FUNES DARIO ANTONIO, Expte. Nro. 07-000401-09-19.

El reclamo del Sr. Funes se enfocaba al aumento de las cuotas mensuales de OSFATUN, por lo que desde la entidad que dirijo se gestionó un reclamo a los fines de saber la razón del aumento por sobre lo autorizado por las resoluciones Nro. RESOL-2019-592-APN-SGS#MSYDS, RESOL-2019-872-APN-SGS#MSYDS y RESOL-2019-1701-APN-SGS#MSYDS. Sin embargo, al recibir la respuesta por parte de vuestra entidad se informa: *“Que los valores referidos a los aumentos argüidos por el denunciante, son los autorizados por la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS)”*, empero dicha situación dista de la realidad.

Según un análisis pormenorizado de lo dispuesto por las resoluciones precitadas, los montos de aumento al Sr. Funes EXCEDEN, la autorización que otorgo la superintendencia. Teniendo en consideración que el aumento para mayo de 2019, es del 7,5% y el reflejado en la factura de mayo es del 12,35%. Que conforme la resolución 872/2019, debía reflejarse un aumento desde Julio a Agosto de 11,5% sin embargo, el reflejado hasta agosto excede el 45% desde el mes de mayo. A ello, debe sumarse la circunstancia de que, conforme las propias resoluciones y el art. 5 inc. g) del Decreto 1993/2011, a los fines de aplicar los aumentos la OSFATUN tiene la obligación de informar con 30 días de antelación.

Por lo cual, según lo expuesto no se ha producido el aumento conforme a los parámetros establecidos por la Superintendencia, solicito reajuste los mismos conforme a derecho, en cumplimiento de las resoluciones citadas. Encontrándose comprometidos, el derecho a la salud, la vida y la propiedad, derechos fundamentales reconocidos y requieren esencial tutela conforme la

Constitución Nacional, la Declaración Universal de los Derechos Humano, el Pacto de San José de Costa Rica.

Se hace saber, así también, que ante el carácter de entidad pública que reviste esta Defensoría, ante la persistencia del incumplimiento por vuestra parte, pondremos en conocimiento tal circunstancia a las entidades públicas con poder sancionatorio que sea menester.

Sin otro particular, agradeciendo la atención dispensada, Saludo a Ud.
Muy atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ismael Rins', with a stylized flourish at the end.

Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO**
RÍO CUARTO

Río Cuarto, 7 de mayo de 2019

DR. SEBASTIÁN NICOLÁS NEUSPILLER
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE SALUD

S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

ISMAEL EMILIANO RINS, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto y a propósito de los múltiples reclamos que han sido incoados en la institución que dirijo en contra de la Obra Social de Empleados de Comercio, por los siguientes ciudadanos, a saber:

- ROMANINI MAGALI
- RICCI MELISA
- JOFRE GLADYS
- FERRANTE MILENA
- NOVELLO ALEJANDRO
- MEINARDO LORENZO LUCIANO
- OSTERTAG GLADYS
- BAZAN GUADALUPE
- BONINO ANALIA
- FARIAS JOSÉ
- SCHROETER HERMINANDO
- BRINGAS MARINA
- CORDOBA HUGO
- VIRGINILO GRACIELA
- BUSTOS MARIA EVA
- CARRIZO SOLEDAD.

La compleja situación radica en que los reclamantes se encuentran realizando aportes a la OSECAC, a través de Monotributo, habiendo diferido la realización del trámite de afiliación en distintas épocas. Cuando se dirigen a dicha institución a los fines de realizar el trámite correspondiente se les informa de manera verbal que no podrán ser empadronados porque la Obra Social ha alcanzado el cupo máximo de Monotribustitas permitidos. Por lo cual pese a recibir los aportes regularmente mantienen sin cobertura a los beneficiarios.

Ante tal situación y en virtud de las potestades que me inviste la Carta Organica municipal de la ciudad de Río Cuarto remito la presente a los efectos de que en la medida de sus facultades, proceda a:

- Informar si existe un cupo máximo de Beneficiarios que puede registrar una Obra Social bajo el Régimen de Monotributo, y en su caso cuál es dicho límite y cómo se verifica dicha circunstancia por parte de vuestra Superintendencia en su calidad de entre de contralor.

- En caso de que no exista limitación y/o cupo para ingreso cuál es el procedimiento previsto por vuestra institución a efectos de que se proceda a la afiliación y prestación de servicios por parte de las Obras Sociales, especialmente OSECAC.

- Recapte los presentes reclamos a los fines de su gestión para lograr la incorporación de los nombrados como afiliados.

Todo ello en el entendimiento de que podría encontrarse vulnerado el derecho a la salud, la vida y la dignidad, como así también el derecho patrimonial de los afectados quienes vienen abonando regularmente el aporte y no han recibido prestaciones y le son negadas las que le corresponden legalmente.

Se adjunta a la presente copia de los reclamos formulados.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para saludarlo atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto

Río Cuarto, 01 de Agosto de 2019

AS. RENUNCIA EL BENEFICIO DIFERIMENTO 336/2019
ADHESION OBLIGATORIA A FACTURA ELECTRONICA
DERECHOS DE USUARIOS

**ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS
ENARGAS**

LIC. MAURICIO EZEQUIEL ROITMAN

S / D

De mi mayor consideración:

ISMAEL EMILIANO RINS, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo a propósito de la Distribución del Servicio de Gas por Red brindado por la Empresa “Distribuidora de Gas del Centro S.A (ECOGAS)”, y en relación a vicisitudes que se presentaron a los usuarios de la Ciudad de Río Cuarto al momento de renunciar al Beneficio de Diferimiento del 22% conforme resolución art. 4 de la 336/2019 del Ministerio de Hacienda Secretaria de Gobierno de Energía. Todo ello en virtud de que las imposiciones de la empresa Distribuidora implican violaciones a la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios 24.240, a saber:

Conforme la facultad instaurada en el art. 4 de la Resolución pre citada, los Usuarios y Consumidores que sean beneficiarios del Beneficio de Diferimiento de pago del 22% de las facturas del 1 de julio al 31 de Octubre, pueden renunciar al mismo y abonar en forma total (sin el beneficio) los consumos por el servicio.

Si bien Distribuidora de Gas del Centro ha puesto a disposición de los Usuarios por vía web dicha renuncia, la misma –por disposición exclusiva de la empresa proveedora- lleva ínsito la adhesión a Factura electrónica, sin posibilidad del usuario de concretar dicha operación –renuncia- sin adherirse a tal modalidad de recepción de factura. De hecho, al completar el formulario queda tildado una leyenda que dice: “LA RENUNCIA AL DIFERIMENTO IMPLICA LA ADHESIÓN A LA FACTURA DIGITAL”, en el convencimiento de que dicha disposición unilateral de la empresa avasalla los derechos de los usuarios y consumidores a la elección de modo de recepción de factura, sobre todo para personas imposibilitadas de acceder al uso de la tecnología remito la presente a efectos de que en la medida de sus facultades intime a Distribuidora de Gas del Centro a cesar en dicha práctica, y en su caso le sean aplicados las sanciones que considere oportunas.

Se adjunta a la presente captura de pantalla del formulario web que confirma lo predicho.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

Río Cuarto, 01 de Agosto de 2019

AS. RENUNCIA EL BENEFICIO DIFERIMENTO 336/2019
ADHESION OBLIGATORIA A FACTURA ELECTRONICA
DERECHOS DE USUARIOS

**ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS
ENARGAS**

LIC. MAURICIO EZEQUIEL ROITMAN

S / D

De mi mayor consideración:

ISMAEL EMILIANO RINS, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo a propósito de la Distribución del Servicio de Gas por Red brindado por la Empresa “Distribuidora de Gas del Centro S.A (ECOGAS)”, y en relación a vicisitudes que se presentaron a los usuarios de la Ciudad de Río Cuarto al momento de renunciar al Beneficio de Diferimiento del 22% conforme resolución art. 4 de la 336/2019 del Ministerio de Hacienda Secretaria de Gobierno de Energía. Todo ello en virtud de que las imposiciones de la empresa Distribuidora implican violaciones a la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios 24.240, a saber:

Conforme la facultad instaurada en el art. 4 de la Resolución pre citada, los Usuarios y Consumidores que sean beneficiarios del Beneficio de Diferimiento de pago del 22% de las facturas del 1 de julio al 31 de Octubre, pueden renunciar al mismo y abonar en forma total (sin el beneficio) los consumos por el servicio.

Si bien Distribuidora de Gas del Centro ha puesto a disposición de los Usuarios por vía web dicha renuncia, la misma –por disposición exclusiva de la empresa proveedora- lleva ínsito la adhesión a Factura electrónica, sin posibilidad del usuario de concretar dicha operación –renuncia- sin adherirse a tal modalidad de recepción de factura. De hecho, al completar el formulario queda tildado una leyenda que dice: “LA RENUNCIA AL DIFERIMENTO IMPLICA LA ADHESIÓN A LA FACTURA DIGITAL”, en el convencimiento de que dicha disposición unilateral de la empresa avasalla los derechos de los usuarios y consumidores a la elección de modo de recepción de factura, sobre todo para personas imposibilitadas de acceder al uso de la tecnología remito la presente a efectos de que en la medida de sus facultades intime a Distribuidora de Gas del Centro a cesar en dicha práctica, y en su caso le sean aplicados las sanciones que considere oportunas.

Se adjunta a la presente captura de pantalla del formulario web que confirma lo predicho.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

RIO CUARTO 26 DE JULIO DE 2019

DISTRIBUIDORA DEL GAS DEL CENTRO

ECOGAS RIO CUARTO.

SR. GERENTE

DN. JAVIER GIORDANO.

S _____ / _____ D

De mi mayor estima:

ISMAEL EMILIANO RINS Me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, y conforme las atribuciones de las que me inviste la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza Municipal N°105/1996 a los fines de solicitarle revea la Situación de la “SOCIEDAD DE SAN VICENTE DE PAUL DE LA REPUBLICA ARGENTINA ASOCIACION CIVIL” para ser Beneficiaria del Régimen Tarifario Especifico para Entidades de Bien Público (Res E 218/2016).

Dicha Sociedad, tiene por Objeto el ejercicio de la caridad en todas sus formas para el auxilio de los necesitados, cualesquiera que sean su nacionalidad y sus creencias. Ninguna obra de caridad será considerada extraña a la Sociedad desde el momento en que se exprese por contactos frecuentes de persona a persona con los que sufren moral o materialmente. La Sociedad Actúa como asociación civil fines de lucro.

La institución referida cuenta con el Registro ante el CENTRO NACIONAL DE ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD, cuyo número de Registro es 15495/A 2007, condición necesaria para obtener el Beneficio Solicitado de acuerdo al Art 3.

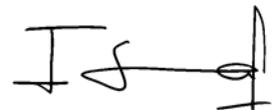
Es por ello que le solicitamos considere la situación planteada ya que al día de hoy, dicha institución abona su Tarifa en la Categoría de “Comercial y Servicios”, cuando cuenta con todos los requisitos necesarios para el Régimen tarifario Especifico para Entidades de Bien Público. En consecuencia, requerimos que proceda a refacturar el último comprobante acogiendo los beneficios de la resolución precitada, a los fines de equiparar en justicia social no solo para la entidad sino para todos los beneficiarios de las acciones que realiza la misma, teniendo en consideración que ese ha sido el espíritu de la tarifa diferencial que se estableció oportunamente.

Con el presente se acompaña copia de la siguiente Documentación:

Cliente 20883447.

- Factura Ecogas N°
- Constancia de Inscripción ante el Registro de O.N.G y Organizaciones intermedias de la Provincia de Córdoba.
- Integración de la Conferencia Vicentina Santa Rosa de Viterbo Rio Cuarto, a la Sociedad de San Vicente de Paul de la República Argentina.
- D.N.I de su presidente Sra. MEARDI CARMEN BEATRIZ.

Sin otro particular y agradeciendo la atención dispensada Saludo a Ud. Muy atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

Río Cuarto, 24 de Julio de 2019

**DISTRIBUIDORA DEL GAS DEL CENTRO
ECOGAS RIO CUARTO.
SR. GERENTE
DN. JAVIER GIORDANO.**
S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

ISMAEL EMILIANO RINS, me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto a raíz de las múltiples consultas recibidas por las refinanciaciones de las deudas de usuarios del servicio de distribución de gas por redes y aplicación de intereses por refinanciación e intereses por mora.

Por lo tanto, y en consideración de que es deber de la Distribuidora en su carácter de prestadora de Servicio Público, cumplir con el deber de información y publicidad, curso la presente a los efectos de requerir informe:

-Tasa de interés aplicable por refinanciación de deuda a los usuarios del servicio público de distribución de gas por redes.

-Tasa de interés aplicable por mora a los usuarios del servicio público de distribución de gas por redes. Y en este caso especifique la modalidad de aplicación de los mismos en caso de refinanciación.

Se cursa la presente a, considerando que los derechos fundamentales que se encuentran en juego en el caso que nos ocupa, son el derecho a una vivienda digna, el derecho a la preservación de la propiedad y el patrimonio. Y a los deberes que impone la ley de Defensa de Consumidores y Usuarios 24.240 en cuanto a deberes de respeto a la dignidad de los usuarios.

Sin otro particular y agradeciendo la atención dispensada, aprovecho la ocasión para saludarlo atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto

Río Cuarto, 10 de Abril de 2019

AS. DISTRIBUIDORA DEL GAS DEL CENTRO
CONSUMOS EN CERO

**ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS
ENARGAS**

LIC. MAURICIO EZEQUIEL ROITMAN

S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

ISMAEL EMILIANO RINS me dirijo a Ud. en mi carácter de Defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto, a propósito de la Distribución del Servicio de Gas por Red brindado por la Empresa “Distribuidora de Gas del Centro S.A (ECOGAS)”, y en relación a diversas vicisitudes que se presentaron a los usuarios de la Ciudad de Río Cuarto en la facturación y prestación del servicio, que en su conjunto configuran violaciones a la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios 24.240 y la ley 24.076, a saber:

En primer lugar, durante el período de facturación que acaba de culminar, que se corresponde con el último antes de que comenzará a aplicarse el nuevo cuadro tarifario autorizado a partir del mes de abril del corriente, Distribuidora de Gas del Centro S.A (ECOGAS) facturó sin estimación del consumo, pero con mediciones en CERO (0), lo que implica que no fueron realizadas las mediciones correspondientes y solo se facturaron cargos fijos.

Dicha situación implica que en la próxima factura, en el caso de medición se acumularan los consumos de dos periodos de facturación (cuatro meses), pero la flagrante violación a los derechos de los consumidores se encuentra en que los metros consumidos serán facturados con el nuevo cuadro tarifario, y no con el que corresponde al del tiempo de consumo real, lo que de ningún modo es ajustado a la normativa nacional en materia del Servicio Público de Distribución de Gas por Redes y a la Defensa de los Derechos de los consumidores.

Por otro costado, a los usuarios que han abonado las facturas así emitidas –con consumo cero y solo el cargo fijo- y solicitado la refacturación se ha procedido a confeccionar la misma, incluyendo nuevamente el monto por “cargo fijo”, de

lo que se desprende que la Distribuidora pretende el cobro doble de un mismo concepto por igual período, sin realizar el descuento o nota crédito correspondiente habiendo ya percibido dicho monto.

Se hace saber así también que Distribuidora de Gas del Centro, no ha arbitrado a la fecha los medios necesarios para cumplir con la sanción impuesta por vuestro ente a través de la Resolución Nro. RESFC-99-2019-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, por lo cual a la fecha existe incertidumbre sobre cómo será realizada la devolución de los montos que arbitrariamente le retuvieron por la facturación estimada.

En virtud de lo expuesto se solicita a Ud. como Ente regulador y controlador que:

- Arbitre los medios necesarios a los fines de que sean refacturadas las boletas de usuarios a los que se les emitió con consumo CERO (0), con el cuadro tarifario anterior al que entro en vigencia en abril de 2019.

- Si fueron abonadas las facturas con cargos fijos y consumo cero, en la refacturación no sea incluido el concepto "Cargo Fijo" o se genere una nota de crédito por el mismo.

- Se exhorte en la medida de sus facultades a ECOGAS que se mejore la atención a los usuarios y se disponga un área de reclamos para casos de errónea facturación.

- Se exija a Distribuidora de Gas del Centro que arbitre los medios para cumplir con la Resolución Nro. RESFC-99-2019-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y que haga público el procedimiento que utilizara

- Se verifique el correcto cumplimiento de lo dispuesto en el art. 29 de la Ley 24.240 (Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios) y la ley 24.076.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo atentamente.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Rio Cuarto

Río Cuarto, 15 de Noviembre de 2019.

REF.: TARIFA. ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO.

**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
SERGIO TOCALLI.
MINISTRO.**

S _____ / _____ D

ISMAEL EMILIANO RINS, en mi carácter de Defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto, conforme las atribuciones que me fueron conferidas por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 105/1996, me dirijo a usted a los fines de requerirle, siendo atribución del Ministerio del que es titular, se disponga de un Tarifa Diferencial para las entidades de Bien Público inscriptas en el Registro del Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad.

Motiva la presente solicitud que conforme lo prevé la ley 27.218, existe un régimen diferencial nacional para entidades de bien público, orientado a asociaciones civiles, simples asociaciones y fundaciones que no persiguen fines de lucro en forma directa o indirecta y las organizaciones comunitarias sin fines de lucro con reconocimiento municipal que llevan adelante programas de promoción y protección de derechos o desarrollan actividades de ayuda social directa sin cobrar a los destinatarios por los servicios que prestan, que se encuentren inscriptas en el Registro mencionado supra. El régimen tarifario diferencial en la actualidad es aplicado a las entidades que reúnan dichas características y lo soliciten administrativamente en los servicios públicos nacionales, empero, en nuestra provincia para el Servicio Público domiciliario de energía eléctrica no es aplicable, lo que fundamenta la presente.

Considerando indispensable que a las entidades de bien público que brindan servicios invaluable para el fomento y el desarrollo social de los cordobeses, me permito requerir se considere la aplicación de tarifa diferencial en tal sentido, debiendo acreditar cada entidad idénticos requisitos a los establecidos en la ley citada.

Sin otro particular, agradeciendo la atención dispensada y quedando a su entera disposición.



Ismael Rins
Defensor del Pueblo
de Río Cuarto



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO**

RÍO CUARTO

2019

