

**Córdoba, República Argentina, Febrero de 2010**

## **Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba**

### **Autoridades**

**DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA  
Sr. Mario Alberto Decara.**

**DEFENSORA DEL PUEBLO ADJUNTA  
Dra. Patricia Calandín**

## INDICE

### TOMO I

<b>PRESENTACION.....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>GESTION.....</b>	<b>11</b>
<b>ACTIVIDADES INSTITUCIONALES.....</b>	<b>12</b>
<b>Relaciones Interinstitucionales.....</b>	<b>13</b>
Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Decara participó en Madrid del XIV Congreso y Asamblea Anual de la FIO.....	13
Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) Defensoría de Córdoba participó de las actividades del organismo.....	15
Encuentro Defensores del Pueblo en Villa María. Ombudsman cordobeses analizaron problemáticas comunes y acordaron acciones.....	19
Reuniones con el Defensor del Pueblo de la Nación.....	21
Vinculación con las Universidades.....	22
<b>Participación Institucional.....</b>	<b>23</b>
Jornada en Santa Fe sobre Trata de Personas: Género y Violencia.....	23
Presentación del Mapa de Contaminación Ambiental en la Niñez.....	23
Adhesión del Defensor del Pueblo a Marcha Mundial por la Paz.....	24
Apoyo Institucional a Congreso: Cultura del Trabajo: Jóvenes y Valores.....	27
<b>Difusión Institucional.....</b>	<b>30</b>
Defensoría brindó charlas institucionales a alumnos del secundario.....	30
<b>PROGRAMAS.....</b>	<b>32</b>
<b>El Defensor del Pueblo en el Interior.....</b>	<b>33</b>
El Interior también existe.....	34
<b>Relevamiento de Precios.....</b>	<b>43</b>
Canasta Básica Alimentaria.....	44
Canasta Escolar.....	72
<b>Campaña Conductor Designado.....</b>	<b>76</b>
Concientizar para prevenir accidentes de tránsito causados por el alcohol.....	77
La Campaña se mudó al interior provincial.....	79
<b>Pasantías Educativas-laborales y Prácticas Profesionales.....</b>	<b>91</b>
Defensoría profundiza canales de participación a estudiantes.....	92
Estudiantes de Derecho de la UNC realizaron sus Prácticas Profesionales en la Defensoría del Pueblo.....	99
Alumnos del Fernando Fader efectuaron sus pasantías en la Institución.....	101
<b>Registro de Reclamos por Falta de Bancos en la Escuela.....</b>	<b>106</b>
<b>Personas en Situación de Calle.....</b>	<b>110</b>
Ciudadanos que pernoctan en la vía pública: una deuda social.....	111
Investigación Diagnóstica de personas que viven en situación de calle.....	118
<b>Trata de Personas.....</b>	<b>163</b>
Acciones para contribuir a la prevención del delito.....	164
Informe de actividades desarrolladas en 2009.....	168
<b>Centro de Mediación Comunitaria.....</b>	<b>195</b>

## TOMO II

<b>SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....</b>	<b>207</b>
<b>Los aumentos en los servicios de energía eléctrica y gas natural.....</b>	<b>208</b>
Defensor del Pueblo pidió a Epec y a Ecogas no cortar los servicios por falta de pago.....	208
<b>Gas Natural.....</b>	<b>213</b>
Reacción social ante los aumentos en las facturas.....	213
Decara pidió que se declare inconstitucional el cargo tarifario impuesto en el servicio.....	217
Defensor sugirió pagar la factura de gas con reservas.....	217
Se conformó mesa de encuentro en defensa de los derechos de los usuarios	228
Por la presión social y el reclamo de Defensores del Pueblo, el Gobierno Nacional repuso los subsidios al servicio de gas.....	231
Recomendaciones a los usuarios afectados por el Decreto 2067/08.....	234
<b>Agua Potable.....</b>	<b>241</b>
Ajuste tarifario de Aguas Cordobesas.....	241
Defensor del Pueblo rechazó un nuevo aumento de la tarifa.....	242
Otros temas de actuación.....	250
<b>Energía Eléctrica.....</b>	<b>251</b>
Ajuste tarifario del servicio por disposiciones nacionales.....	251
Defensor advirtió inequidad en la nueva categorización del consumo.....	252
<b>Tarifa Social.....</b>	<b>248</b>
Es indispensable modificar los criterios para establecer los beneficios.....	258
<b>Telefonía fija y móvil.....</b>	<b>262</b>
<b>MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>264</b>
<b>Agroquímicos.....</b>	<b>267</b>
<b>PCB en transformadores de energía.....</b>	<b>271</b>
<b>Extracción de áridos.....</b>	<b>275</b>
<b>Otras problemáticas ambientales.....</b>	<b>277</b>
<b>INFRAESTRUCTURA.....</b>	<b>284</b>
<b>Deficiencias en el transporte y problemas con un puente en Mayu Sumaj.....</b>	<b>285</b>
<b>Se instó a concluir las obras de Planta Potabilizadora de La Calera.....</b>	<b>287</b>
<b>Se siguió los avances de las obras de reparación del Complejo Vidal Abal.....</b>	<b>288</b>
<b>Defensor solicitó urgente mejoras edilicias para Escuela Hogar .....</b>	<b>291</b>
<b>Se recomendó se garantice accesibilidad de las personas con discapacidad en sede bancaria.....</b>	<b>296</b>
<b>Reclamo por rotura de canal de riego en Cruz del Eje.....</b>	<b>297</b>
<b>Otras actuaciones.....</b>	<b>298</b>
<b>RUTAS Y SEGURIDAD VIAL.....</b>	<b>301</b>
<b>Ruta Provincial N° 13.....</b>	<b>302</b>
Se conformó Mesa de Trabajo para acordar soluciones que contribuyan a garantizar la seguridad vial.....	302

<b>Avenida Boderau</b> .....	<b>308</b>
Acciones por medidas de seguridad vial en importante arteria de la ciudad.....	308
<b>Policía Caminera de la Provincia de Córdoba</b> .....	<b>319</b>
<b>Multas en rutas impuestas por municipios</b> .....	<b>321</b>
<b>PROBLEMÁTICAS BARRIALES</b> .....	<b>323</b>
<b>Barrio Nuestro Hogar III</b> .....	<b>324</b>
Defensor reclamó medidas para mejorar la calidad de vida de familias asentadas en un basural.....	324
<b>Vecinos reclamaron por seguridad</b> .....	<b>334</b>
<b>EDUCACIÓN</b> .....	<b>335</b>
<b>Defensor pidió que el edificio del colegio Santa Eufrasia de la Ciudad de Río IV sea declarado de utilidad pública</b> .....	<b>336</b>
<b>Propuesta para implementar en las escuelas sobre reciclado de papel</b> .....	<b>342</b>
<b>Decara pidió a Grahovac se garantice el transporte a alumnos de una Escuela de Pampa de Olaen</b> .....	<b>345</b>
<b>Otras actuaciones en materia educativa</b> .....	<b>346</b>
<b>SALUD Y APOYO SOCIAL</b> .....	<b>349</b>
<b>Acompañar al ciudadano en el ejercicio de su Derecho a la Salud</b> .....	<b>350</b>
<b>Dengue: se solicitó aunar esfuerzos para implementar medidas de prevención contra la epidemia del Dengue</b> .....	<b>358</b>
<b>Defensor reclamó por la falta de aparatología en el Materno Neonatal</b> .....	<b>361</b>
<b>Gripe A (H1N1): Se recomendó tomar urgentes medidas a los organismos públicos y privados</b> .....	<b>362</b>
<b>ASUNTOS ECONÓMICOS</b> .....	<b>364</b>
<b>Tributos Municipales</b> .....	<b>365</b>
Defensor pidió revisar Ordenanza Tributaria.....	365
Reclamo de propietarios de salones de fiestas infantiles.....	368
Se sugirió a la Municipalidad de Córdoba abstenerse de utilizar stickers	371
<b>Banco Provincia de Córdoba</b> .....	<b>375</b>
Sucursal de Villa Dolores hizo lugar al pedido del Defensor del Pueblo.....	375
Usuarios de la Sucursal Pilar reclamaron por demora en la atención.....	376
Se pidió mejorar la provisión de fondos en los cajeros automáticos.....	377
<b>Crísis del Sector Lechero</b> .....	<b>378</b>
Cooperación con productores y solidaridad con familias precarias.....	378
<b>OTRAS ACTUACIONES</b> .....	<b>386</b>
<b>Decara pidió se respete el libre acceso de discapacitados al transporte</b> .....	<b>387</b>
<b>Gestiones para la agilización de trámites de D.N.I</b> .....	<b>392</b>
<b>Reclamos ante la Caja de Jubilaciones de la Provincia</b> .....	<b>393</b>
<b>ESTADÍSTICAS</b> .....	<b>394</b>
<b>ADMINISTRACIÓN</b> .....	<b>402</b>

# **Presentación**

## **HONORABLE LEGISLATURA PROVINCIAL**

---

*Mario Alberto Decara, Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en cumplimiento del mandato legal contenido en el artículo 19 de la Ley Nro. 7.741 y de la función y tarea encomendada por el artículo 124 de la Constitución Provincial, pongo en vuestro conocimiento Informe correspondiente a la labor desarrollada por esta Institución en el período del 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2009.*

## Introducción

*El Defensor del Pueblo debe ser:*

*- Un constructor de espacio de diálogo y reflexión donde todos los actores sociales reconozcan que la tolerancia, la solidaridad y el afianzamiento del principio de igualdad son los instrumentos idóneos para mejorar la calidad de vida de cada uno de los habitantes de la comunidad donde desarrollan su acción.*

*- Un celoso y exigente guardián de la libertad, los derechos humanos y la democracia...*

*(del Decálogo del Defensor del Pueblo, 1992)*

*Dr. Nelson Filippi*

Ha transcurrido el primer año completo de mi gestión como Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba y como anunciara en el informe anterior, el principal objetivo fue poner a esta Institución en el lugar que debe ocupar dándole un fuerte impulso para desempeñar un rol protagónico a la par de las necesidades de los cordobeses.

En este punto quiero hacer un paréntesis para señalar que las mínimas herramientas otorgadas por la actual ley 7741, han significado un importante escollo para lograr ese cometido. Así, la falta de legitimación activa dificultó la defensa de los derechos colectivos de los usuarios de gas natural por redes de los cordobeses, ya que fue rechazado el recurso de amparo presentado oportunamente, poniendo a esta Institución en una situación de desventaja en relación con la mayoría de las Defensorías del Pueblo del país.

En igual sentido, es necesaria la modificación de la ley ampliando el ámbito de funciones y de facultades para su cumplimiento (especialmente las de investigación), tal como se plantea en los distintos proyectos de ley que existen en esa Legislatura.

A pesar de estas condiciones, durante el año 2009 se trabajó para consolidar los mecanismos con que cuenta el ciudadano y que tienen por finalidad principal la de evitar que la democracia se convierta en un concepto formal, puramente normativo y penosamente vacío.

Uno de los principales ejes de actuación ha sido la defensa de los usuarios de servicios públicos. No sólo se ha participado brindando asesoramiento sobre las mejores herramientas a los usuarios de gas natural, así como se solicitaron informes a la Empresa Distribuidora, se presentó un recurso de amparo para evitar el corte del servicio por falta de pago del ítem "Decreto 2067/08", sino que se ha intervenido en las distintas etapas tendientes a evitar los aumentos de tarifas tanto de agua como de electricidad.

Deben destacarse también la prosecución y mejoramiento de distintos Programas especiales que se pusieron en marcha inmediatamente que comenzó esta gestión. La *Campaña "Conductor Designado"* de concientización y prevención de accidentes de tránsito a causa del alcohol, que se llevó a cabo



en distintos lugares de la Capital y el Interior Provincial con óptimos resultados. El Programa de relevamiento de precios de alimentos con el fin de obtener el costo real de la *Canasta Básica Alimentaria* y su variación, de tal manera de que sea una herramienta válida para la definición de políticas públicas en relación con la pobreza, así como la conformación de una *Canasta Básica Escolar* que brinde información a la familia para realizar las provisiones imprescindibles para enviar sus hijos a la escuela.

Un Programa que dio especiales satisfacciones durante el año 2009 fue el de *Pasantías Escolares y Prácticas Profesionales* ya que los distintos alumnos tanto secundarios como universitarios que compartieron el día a día de la Institución pudieron compenetrarse de sus principios para así ser unos excelentes multiplicadores que difundan su función y acción. En el área educativa por otra parte se continuó con el *Registro de Reclamos por falta de cupo en la inscripción de niños y jóvenes en todos los niveles de enseñanza pública*, realizando un trabajo coordinado con el Ministerio de Educación que significó prácticamente la satisfacción de todas las demandas.

Es política de la Defensoría del Pueblo asumir un rol activo en todos los temas en que esté vinculada la violación de derechos humanos y en este sentido se ha propuesto desarrollar un Programa para trabajar fuertemente brindando información procurando la concientización de la sociedad, sobre la existencia, gravedad y posibilidades de prevenir el delito de *trata de personas*, generando una serie de actividades tales como Conferencias, Talleres informativos, charlas especiales en toda la Provincia de Córdoba, que continuarán durante todo el año 2010. También en este marco se realizó un *estudio sobre las personas en situación de calle* en el microcentro de la ciudad de Córdoba que fue remitido a todos los organismos que tuvieran la responsabilidad de llevar a cabo acciones concretas para mejorar sus las circunstancias de dichas personas.

La política de *extensión de la Defensoría al Interior* provincial fue acentuada a través de la firma de numerosos convenios de colaboración con Municipios y Comunas, la visita de personal técnico a las distintas localidades en las que se presentaban reclamos relacionados con temas específicos en el marco de las funciones constitucionales y acercando el instituto de la mediación a los cordobeses que no pudieran venir a la sede, siempre en procura de la resolución de los conflictos vecinales y el mejoramiento de la calidad de vida.

Todo lo mencionado fue llevado a cabo sin dejar de lado la cotidiana tarea que en atención al público se realiza en todas las áreas de la Defensoría, acompañando al ciudadano, conteniéndolo en su sufrimiento, asesorándolo en las cuestiones que así lo requieran, gestionando una solución para su reclamo. Este trabajo casi silencioso, quizás imperceptible para otro que no sea el involucrado es una constante particularmente en temas tan caros a la dignidad humana como son la salud y la seguridad social.

Para que este accionar sea multiplicado es imprescindible difundir la existencia y función de esta Institución ya que el conocimiento e información sobre el abanico de servicios que puede prestársele al ciudadano de manera gratuita es una obligación y es objetivo de esta Defensoría brindar su máximo esfuerzo en defensa sobre todo de quienes menos tienen o pueden pues como

dijo Mahatma Gandhi “cuanto más indefensa es una criatura, más derechos tiene a ser protegida por el hombre contra la crueldad del hombre.”

El compromiso para mejorar la calidad de vida de todos y cada uno de los cordobeses sigue firme.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Alberto Decara', is written above a horizontal line. Below the line, there is a stylized, wavy graphic element.

**Mario Alberto Decara**  
Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

# **Gestión**

**1º de Enero al 31 de Diciembre de 2009**

# **Actividades Institucionales**

Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

### **Decara participó en Madrid del XIV Congreso y Asamblea Anual de la FIO**

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara participó entre los días 27 y 29 de octubre en Madrid, junto con sus pares de Iberoamérica en el **XIV Congreso Anual y Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)**.

En representación de nuestro país, asistieron junto a Mario Decara el Defensor a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación Anselmo Sella, los Defensores del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alicia Pierini, del municipio de Vicente López Dr. Carlos Constela, de Avellaneda, Dr. Sebastián Vinagre y de la Provincia de Tucumán Jorge García Mena.



El encuentro se celebró en el Palacio del Senado y estuvo repartido en sendas jornadas. Durante la primera se celebró el Congreso anual, que contó con una sesión solemne de apertura presidida por los Príncipes de Asturias, Felipe de Borbón y Doña Letizia Ortiz, acompañados del Presidente del Senado, Javier Rojo, del Defensor del Pueblo de España, Enrique Múgica, y del Presidente de la FIO, Omar Cabezas.

En su discurso inaugural Don Felipe destacó "la capital importancia que tiene la defensa y promoción de los derechos y libertades del ser humano subraya el hondo calado de los asuntos que ocupan a los Defensores del Pueblo y el especial interés de las reuniones que hoy comienzan". También subrayó, "la existencia de instituciones, dedicadas a garantizar y promover la fuerza de los derechos humanos y su eficacia universal es, al mismo tiempo, signo inequívoco de la salud democrática de los Estados, y una exigencia de la convivencia armónica y de la paz social".



Posteriormente, el Catedrático de Filosofía del Derecho, Gregorio Peces-Barba y el ex Presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, el juez Sergio García Ramírez, pronunciaron conferencias sobre: *La universalidad e interdependencia de los Derechos Humanos en el mundo actual: realidad o ficción*; y *El sistema interamericano de garantía de los Derechos Humanos: orígenes, situación y perspectivas en un horizonte en crisis*, respectivamente. De forma paralela, la Red de Mujeres de la FIO celebró un

seminario sobre la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual y laboral.

La XIV Asamblea general ordinaria de la FIO se celebró, por su parte, el día 29 en el mismo escenario, el Palacio del Senado. En ella, además de darse a conocer los resultados del Observatorio FIO sobre Derechos Humanos en Iberoamérica, la Red de Mujeres y la Red de Comunicadores (ComFIO) presentaron sus informes anuales y sendos cuadernillos de Derechos Humanos titulados: *Cuerpos distintos, iguales derechos*; y *De qué hablamos cuando hablamos de Derechos Humanos*, que fueron elaborados con el apoyo de la Universidad de Alcalá.

Finalmente, se procedió a renovar la presidencia de la Federación que recayó en la Defensora del Pueblo de Perú, Beatriz Merino; así como a la elección de la próxima sede del encuentro anual de los defensores iberoamericanos, que se celebrará en la única localidad presentada como candidata: Cartagena de Indias, en Colombia.

La **Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)** es la agrupación que reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial. Actualmente la integran: Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico y Venezuela.

Su objetivo primordial es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción. Entre otras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los Derechos Humanos; establecer y mantener relaciones de colaboración con organizaciones no gubernamentales que procuren el respeto, defensa y promoción de los Derechos Humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia, con la finalidad de apoyar el fortalecimiento del Estado de Derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

## **Defensoría de Córdoba participó de las actividades del organismo**



La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) creada en 1993, agrupa en su seno a todos los Defensores del Pueblo del país con igual jerarquía, voz y voto.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es miembro pleno de esta Asociación y como tal participa de las actividades que ésta desarrolla en distintos puntos del país.

Durante el año 2009, esta Institución participó de las siguientes actividades:

- **Audiencia Pública Nacional** para discutir proyectos de Ley referidos a los aumentos tarifarios de energía a nivel nacional, así como el envío de un breve estado de situación provincial, en Buenos Aires, 12 de marzo. (Se detalla en el Capítulo “Servicios Públicos Domiciliarios” del presente Informe Anual)
- **Primer Plenario Anual de ADPRA** – Jornadas Bicentenario de la creación del Ombudsman, en la ciudad de Tucumán el día 2 de julio.
- **Segundo Plenario Anual de ADPRA**. Se realizó en la ciudad de Escobar, Provincia de Buenos Aires el día 9 de septiembre.
- Participación de las Defensorías de todo el país en la **Comisión de Derechos y Garantías del Senado de la Nación sobre tarifa social en los servicios públicos**, en reunión del 10 de septiembre.

### **Plenario de Defensores del Pueblo y Jornada en Tucumán**

La Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín, participó en la ciudad de San Miguel de Tucumán, del *Primer Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)* y de la *Jornada Nacional e Internacional “Bicentenario de la Creación del Ombudsman - Medio Ambiente-Cuenca Salí Dulce”*, organizado por la Defensoría del Pueblo de esa provincia.

El evento fue declarado de interés provincial por el Gobierno de la Provincia de Tucumán, de interés legislativo por la Legislatura provincial y de interés municipal por el Sr. Intendente de la ciudad de San Miguel de Tucumán.

Las actividades se desarrollaron los días 2 y 3 de julio contando con la participación de los Defensores del Pueblo y representantes de estas instituciones de todo el país. El Programa incluyó las conferencias de invitados especiales tales como el Sr. Defensor del Pueblo de la República de Paraguay, Dr. Manuel Paez Monges y el Sr. Comisionado Parlamentario de la República de Uruguay, Dr. Alvaro Garce. El tema sobresaliente de la jornada fue relacionado con la Cuenca Salí-Dulce: Medio Ambiente, cambio climático, efectos ecológicos.

Entre los temas tratados en el Plenario se destacan: la situación de las minas a cielo abierto de la provincia de Neuquén; Informes, balance y proyectos de las redes de: Discapacidad, Mujeres y Comunicación; Estado parlamentario actual de los proyectos surgidos de la audiencia pública por la tarifa de Energía eléctrica y gas natural; La gratuidad para realizar procedimientos administrativos y judiciales a los aborígenes; Proyecto de resolución referido a la libre circulación por caminos y rutas, relacionado con los cortes de las mismas en los denominados “piquetes”; Nuevos cuadros tarifarios de energía eléctrica y Red domiciliaria de gas; trata de personas.



Además, fueron elegidas las nuevas autoridades de ADPRA; se incorporaron nuevas Defensorías como socias y se creó la Comisión de Medio Ambiente de la Asociación.

### **Visita a la Casa Histórica**

En oportunidad del *Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y de la Jornada* realizada en la ciudad de Tucumán, el Defensor del Pueblo local, Jorge García Mena, acompañó a sus colegas de todo el País a visitar la Casa Histórica de Tucumán, donde se realizó la tradicional foto.

Allí, los Defensores, entre los que se encontraba la Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia de Córdoba, Patricia Calandín, depositaron una ofrenda floral en uno los muros que conservan altorrelieves que representan las fechas históricas, creados por la escultora tucumana Lola Mora.

## **II Plenario de Defensores del Pueblo en Escobar**

Declarado de Interés Municipal, el II Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (A.D.P.R.A.), tuvo lugar el 9 de septiembre en la ciudad de Escobar, Provincia de Buenos Aires.

La Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia de Córdoba, Patricia Calandín







junto a los Defensores y demás representantes de las distintas Defensorías del país se dieron cita en esa ciudad para analizar temas y problemáticas de interés general y regional, como los servicios públicos y el medio ambiente.

En la oportunidad el Jefe de Gabinete de la Municipalidad de Escobar, Walter Blanco, dio la bienvenida – en nombre del Intendente Sandro Guzmán - a representantes de más de 25 Defensorías de todo el país. Destacó la importancia del trabajo en equipo entre el Municipio y la Defensoría, y reconoció la importancia que reviste haber escogido Escobar para realizar este plenario.

Uno de los temas abordados durante el encuentro fue la problemática suscitada por los incrementos de los cargos tarifarios en los servicios públicos (gas y luz), lo que motivó un análisis detallado y la evaluación de la situación región por región, con vistas a la reunión que los defensores mantendrían en la jornada del jueves 10 de ese mes con los integrantes de la Comisión de Energía Eléctrica de la Cámara de Diputados de la Nación.

Además se abordó la problemática acerca de la trata de personas; inimputabilidad de menores y situación de las minas a cielo abierto de la Provincia de Neuquén.

## **En el Senado de la Nación, los Defensores participaron de Comisión que trató la Tarifa Social**

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina fue invitada a participar y exponer sobre tarifa social en los servicios públicos, en la Comisión de Derechos y Garantías del Senado de la Nación. La propuesta fue que los Defensores del Pueblo provinciales o municipales informaran en relación a dos cuestiones:

1) Por región o zona, cómo impactan en las familias las tarifas de los servicios públicos domiciliarios, haciendo –de tenerlo- un breve diagnóstico. Qué servicios reciben, la calidad de los mismos, valor de las tarifas domiciliarias, el ingreso familiar, costo de vida, porcentaje del ingreso familiar destinado a los servicios. Datos sobre la realidad que vivimos.

2) Opinión de los Defensores sobre el criterio para implementar un régimen que permita establecer quiénes deben ser los beneficiarios y de dónde obtener los recursos (teniendo en cuenta como referencia los proyectos de ley con estado parlamentario en el Senado).

Aceptando el desafío y comprometida con la necesidad de las familias cordobesas humildes, la Defensora Adjunta, Dra. Patricia Calandín elaboró un informe que comprendía los dos temas sugeridos, en relación a la situación de la Provincia de Córdoba y la posible proyección nacional de tarifas sociales (*se transcribe en el Capítulo “Servicios Públicos Domiciliarios” – Tarifa Social , del presente Informe Anual*) y expuso al respecto ante la Comisión presidida por el Senador Luís Carlos Naidenoff.

La Jornada se desarrolló en el Salón Auditorio del Edificio Alfredo Palacios del H. Senado de la Nación el día jueves 10 de septiembre. La apertura estuvo a cargo del Senador Naidenoff, de los legisladores autores de proyectos, senadora Sonia Escudero y senador Gerardo Morales y del Defensor del Pueblo de la Nación Adjunto, Juan Jesús Mínguez.

El segundo panel estuvo integrado por el presidente de la Auditoría General de la Nación, Dr. Leandro Despouy, en representación de FIEL y de la Universidad Nacional de la Plata, Dr. Fernando Navajas y por el Instituto Mosconi, el Ing. Jorge Lapeña.

Seguidamente, expusieron en representación de la Región Sur, el Presidente de ADPRA y Defensor del Pueblo de Neuquén, Lic. Juan José Dutto y el Presidente de la Cooperativa Eléctrica de Neuquén, Dr. Marcos Silva y **por la Región Centro, la Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia de Córdoba, Dra. Patricia Calandín.**

Luego, realizaron sus exposiciones los representantes de los entes reguladores: el Cr. José Luís Fernández por Metrogas, el presidente del Ente Regulador de Aguas y Saneamiento, Dr. Carlos María Vila y la Lic. Virginia Vega, por el Ente Regulador Eléctrico de la Provincia de Mendoza.

Otro panel estuvo integrado por los representantes de las regiones NOA, Centro, NEA y Buenos Aires, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Víctor Galarza, la Defensora del Pueblo de Santa Fe Adjunta, Liliana Campomanes, la Defensora del Pueblo de la Matanza, Silvia Caprino y la Defensora del Pueblo de General Puyrredón, Beatriz Arza.

Finalmente, en el último bloque expuso la Lic. Marta Sosa, por el Programa Tarifa Social para el Agua y los representantes de Unión de Usuarios y Consumidores, Daniel Roberto López y el Dr. Claudio Boada.

## **Ombudsman cordobeses analizaron problemáticas comunes y acordaron acciones**

*Las medidas implementadas en relación a las tarifas del gas, la creación de nuevas Defensorías en distintas localidades del interior y la defensa de los derechos de consumidores y usuarios fueron los principales temas abordados por los ombudsman.*



La Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia de Córdoba, Patricia Calandín participó en la ciudad de Villa María, del Encuentro de Defensores del Pueblo cordobeses, que contó con la presencia del presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), Juan Dutto.

El evento tuvo lugar el jueves 22 de octubre en la sede de la Auditoría General de esa ciudad, a cargo de Ricardo Borsatto y participaron también los Defensores del Pueblo de Río Cuarto, Eduardo Mugnaini, de Corral de Bustos Ifflinger, Cristina Grecco y el Delegado de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Juan Llamosas.

Entre los principales temas abordados por los ombudsman se destacan: la aplicación del Decreto 2067/08 y su impacto en las tarifas de los usuarios del servicio de gas por redes; creación de nuevas Defensorías del Pueblo en distintas localidades de la Provincia donde ya lo estipulan las Cartas Orgánicas Municipales; políticas implementadas por las instituciones respecto a la defensa de los consumidores y usuarios. Además intercambiaron experiencias sobre las actividades que vienen desarrollando en diversas cuestiones de interés local y provincial, a la vez que proyectaron acciones conjuntas destinadas a la protección de los derechos ciudadanos.



Finalizado el encuentro, los Defensores del Pueblo se reunieron en la ciudad vecina de Villa Nueva, con el intendente Guillermo

Cavagnero y el presidente del Concejo Deliberante, Francisco Bordini. Luego brindaron una conferencia de prensa en la sede de la Medioteca Municipal y efectuaron una visita protocolar a la Municipalidad de Villa María.

Más tarde, los ombudsmán efectuaron una visita al Concejo Deliberante de esa ciudad donde fueron recibidos por su presidente y los ediles de todos los partidos políticos.



## Reuniones con el Defensor del Pueblo de la Nación

### **Decara recibió a Sella en la sede de la Institución**

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara recibió el 11 de Mayo en la sede de la Institución, al Defensor Adjunto Primero a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Dr. Anselmo Sella.



En un encuentro cordial, los ombudsmen intercambiaron opiniones relacionadas a sus funciones al frente de las Defensorías y acordaron establecer y afianzar vínculos de cooperación mutua para la realización de actividades de interés común relacionadas a la defensa y promoción de los derechos ciudadanos.

De esta manera, ambos funcionarios sentaron las bases para suscribir, en un futuro, un convenio de cooperación interinstitucional.

El Dr. Sella, quedó al frente de la Defensoría del Pueblo de la Nación, luego de que Eduardo Mondino renunciara a su cargo. De la reunión también participó el Jefe del Área Seguridad Social y Empleo de esa Institución, Jorge Horacio Conesa.

### **Defensora Adjunta se reunió en Buenos Aires con su par de la Nación**

El día 10 de septiembre, en oportunidad de la presencia de la Defensora del Pueblo Adjunta, Dra. Patricia Calandín en la ciudad de Buenos Aires, con motivo de participar y exponer en la Comisión de Derechos y Garantías del Senado de la Nación sobre tarifa social, fue recibida por el Defensor del Pueblo de la Nación Adjunto II, Juan Minguez.



En la ocasión, Calandín le acercó informes sobre programas que viene llevando adelante la Institución tales como Trata de Personas y la Investigación Diagnóstica sobre Personas en situación de calle, además de analizar otras problemáticas de interés mutuo.

Estuvieron presentes también, el Dr. Fernando Montoya, Asesor en Seguridad de la Defensoría del Pueblo de la Nación y el Dr. Horacio Ester, Director de Derechos Sociales de la Defensoría de la Nación.

## Vinculación con las universidades

### **Docentes universidad colombiana visitaron la Defensoría**



El 2 de Noviembre, la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín, recibió en la sede de la Institución a un grupo de docentes de la Universidad de Antioquia con sede en Medellín, Colombia, interesadas por establecer relaciones interinstitucionales y conocer la experiencia que lleva adelante el Centro de Mediación Comunitaria así como las distintas herramientas de Resolución Alternativas de Conflictos.

Las docentes Isabel Puerta López, Bibiana María Patiño Guerra, Ana María Piedrahita Velásquez y Eliana Teresa Galeano Tabares, fueron recibidas también por la Directora del Centro de Mediación Comunitaria, Dra. Gabriela Magris y el Abogado Rodrigo Mauro. En la oportunidad, intercambiaron opiniones relacionados a diversos temas de interés común, analizando la posibilidad de concretar la firma de un convenio de cooperación entre la Defensoría y esa Casa de altos estudios.

### Jornada en Santa Fe sobre Trata de Personas: Género y Violencia

La Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia de Córdoba, Dra. Patricia Calandín, participó en la ciudad de Santa Fe, de la "3ª Jornada Provincial, Trata de Personas: Género y Violencia, organizada por la Defensoría del Pueblo de esa Provincia y llevada a cabo el día 10 de Marzo de 2009.



Bajo el lema "Hacer visible lo invisible", la jornada tuvo como objetivo hacer conocer los roles y funciones del Poder Judicial, Legislativo y Ejecutivo sobre el delito de Trata de Personas; profundizar el conocimiento sobre legislación y sistemas de asistencia y protección a víctimas y familiares; construir lineamientos para intervenciones conjuntas; generar un espacio de diálogo e intercambio.

### Presentación del Mapa de Contaminación Ambiental en la Niñez

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, representada por el Secretario General y de Relaciones con la Comunidad, Javier Lafuente, participó el 5 de Noviembre último en la ciudad de Buenos Aires, de un encuentro



convocado por el Adjunto I de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Anselmo Sella en el que fue presentado el Proyecto *"Los Efectos de la Contaminación Ambiental en la Niñez, una Cuestión de Derechos"* que desarrolló el Ombudsman nacional conjuntamente con el Sistema de las Naciones Unidas a través del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, Organización Panamericana de la Salud, Organización Internacional del Trabajo y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

La investigación realizada permitió confeccionar en base a la utilización de diferentes indicadores socio - económicos un Atlas de riesgo ambiental de la niñez argentina, que mide en cada uno de los 531 departamentos que se divide el territorio nacional el riesgo ambiental al que se encuentran expuestas las niñas, niños y adolescentes a partir de diferentes variables tomadas en cuenta.

El Resumen Ejecutivo del Proyecto condensa además los resultados de casos investigados en las Cuencas Matanza-Riachuelo y Reconquista, en el Barrio Ituzaingó (Anexo) de la ciudad de Córdoba y el Barrio La Cava de Almirante Brown (Buenos Aires). "A pesar de las graves dificultades encontradas para la obtención de la información, se ha realizado una aproximación sin antecedentes sobre la intensidad y la distribución geográfica del riesgo de la niñez por algunos procesos de degradación generados por la actividad industrial, agrícola, minera y por el saneamiento básico insuficiente", consigna el trabajo.

El Proyecto concluye que los niños son las primeras y principales víctimas del riesgo ambiental. En los casos estudiados se comprobó que la población infantil tiene sus derechos ambientales violentados y que la pobreza es un patrón común a todos.

Asistieron también a la presentación titulares y representantes de las Defensorías de Avellaneda, Pilar, Morón y Vicente López (Buenos Aires), de Paraná (Entre Ríos), de las provincias de Jujuy, Santa Fe y Tucumán y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre otras.

El objetivo de la reunión fue difundir los resultados y metodología empleada en el proyecto, concientizar sobre la existencia de un nuevo conjunto de Derechos (los derechos ambientales de los niños, niñas y adolescentes) y la promoción de mecanismos de acción conjunta entre las Defensorías del Pueblo de todo el país.

## **Adhesión del Defensor del Pueblo a Marcha Mundial por la Paz**



La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, pronunció su adhesión a la Marcha Mundial por la Paz y la No-Violencia, impulsada por el Movimiento Humanista a través de uno de sus organismos, Mundo sin Guerras y sin Violencia (MSG).

La iniciativa fue transmitida por la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín a una de las representantes del Equipo Promotor en Córdoba, María Luque, en ocasión de su visita a esta Institución, el día 5 de noviembre último.

"La Institución Defensor del Pueblo está ligada a los principios de paz y no violencia, y es necesario apoyar y adherir a eventos como éste, que buscan generar conciencia en los ciudadanos del mundo de la importancia de trabajar por la paz mundial", reza un párrafo de la Resolución emitida por el ombudsman.



En efecto, el objetivo medular de la Marcha Mundial por la Paz es crear conciencia de la necesidad de suprimir los conflictos bélicos, proponiendo el desarme nuclear a nivel mundial, el retiro inmediato de las tropas invasoras de los territorios ocupados, la reducción progresiva y proporcional del armamento convencional, la firma de tratados de no agresión entre países y la renuncia de los gobiernos a utilizar las guerras como medio para resolver conflictos.



Y bajo la consigna de que dicha marcha “se construye entre todos” es que los organizadores invitan a la participación activa de todas las personas, organizaciones, grupos, partidos políticos, empresas, etc. del mundo, que compartan la convicción de la fuerza transformadora de la filosofía de la no violencia.

El recorrido comenzó el 2 de octubre de este año en Nueva Zelanda, aniversario del nacimiento de Gandhi y declarado por la Naciones Unidas “Día Internacional de la No-Violencia” y finalizó el 2 de enero de 2010 en Punta de Vacas, Aconcagua, Argentina. Fueron 90 días de una vuelta al mundo por la Paz y la No-Violencia.

A continuación se transcribe la Resolución N° 8667/09 emitida por el Defensor del Pueblo, que fuera notificada a la referente de Mundo sin Guerras en Córdoba, en oportunidad de la reunión llevada a cabo en esta Institución.

### **Resolución N° 8667/09**

Córdoba, 28 de Octubre de 2009.

#### **VISTO:**

El Expte. N° 28.693, en el que consta información acerca de la concreción de la Marcha Mundial por la Paz, impulsada por el Movimiento Humanista a través de uno de sus organismos: Mundo sin Guerras.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que en la historia de la Humanidad, se registran incontables conflictos, muchos de los cuales se han resuelto por medios no pacíficos, lo que ha originado terribles sufrimientos para todos los involucrados, hombres, mujeres y niños que no son consultados para la decisión de sus destinos.

Que detrás de cada conflicto armado, se esconden intereses económicos, que se concretan por la venta de armas, ocupación

ilegal, de territorios, apropiación de bienes, sometimiento de razas, imposición de credos que constituyen la inaceptable violación de derechos humanos.

Que el sometimiento por la fuerza, atenta contra la característica distintiva del ser humano, cual es el uso de la razón y la palabra para dirimir sus controversias en una negociación cooperativa.

Que el objetivo de la Marcha Mundial por la Paz es crear conciencia de la necesidad de suprimir los conflictos bélicos, proponiendo el desarme nuclear a nivel mundial, el retiro inmediato de las tropas invasoras de los territorios ocupados, la reducción progresiva y proporcional del armamento convencional, la firma de tratados de no agresión entre países y la renuncia de los gobiernos a utilizar las guerras como medio para resolver conflictos.

Que la Institución Defensor del Pueblo está ligada a los principios de paz y no violencia, y es necesario apoyar y adherir a eventos como éste, que buscan generar conciencia en los ciudadanos del mundo de la importancia de trabajar por la paz mundial.

Que por ello, en uso de las atribuciones conferidas por la Ley 7741;

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE CORDOBA  
RESUELVE**

**Art. 1º.: ADHERIR** a la Marcha Mundial por la Paz, en la convicción de la fuerza transformadora de la filosofía de la no violencia.

**Art. 2º.: DÉSE** amplia difusión.

**Art. 3º.: PROTOCOLÍCESE**, comuníquese y archívese.



The image shows two handwritten signatures and two official stamps. The stamp on the left is for Patricia A. Calandini, Defensor del Pueblo Adjunto de la Provincia de Córdoba. The stamp in the center is the official seal of the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. The stamp on the right is for Mario A. Degara, Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. A large, stylized signature is written over the right stamp.

## Apoyo institucional a Congreso: “Cultura del Trabajo: Jóvenes y Valores”

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara emitió con fecha 13 de Abril una Resolución por la que **declara de interés** al V Congreso Internacional “Cultura del Trabajo: Jóvenes y Valores”, organizado por la Fundación Inclusión Social Sustentable de nuestra ciudad y que se llevó a cabo los días 24 y 25 de Junio de 2009 en el Pabellón Argentina de la Universidad Nacional de Córdoba.



Dicho Congreso, que fue declarado de interés educativo por el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba (Res. Nº 293), tuvo como finalidad constituirse en “un espacio de convergencia de los ámbitos público, privado y social donde el objetivo principal es que se comprometan en proyectos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad”.

La modalidad de trabajo propuesta para el Congreso se basó en paneles de disertantes, ponencias y talleres participativos multidisciplinarios destinados a jóvenes, funcionarios, empresarios, miembros de organizaciones de la sociedad civil, docentes y a la comunidad en general, sobre los siguientes ejes temáticos:

1. Educación Formal: formación actitudinal y específica.
2. Jóvenes, mujeres y migrantes: grupos en situación de desventaja social. Casos y propuestas.
3. Políticas de inclusión sociolaboral para jóvenes.
4. Las innovaciones científico tecnológicas y su aporte al Desarrollo Sustentable.

En el marco del congreso, también se llevaron a cabo otras iniciativas de la Fundación, como la Exposocial, espacio interactivo en el que se reúnen organizaciones de los distintos sectores para vincularse y exhibir sus acciones a la sociedad; y la presentación oficial del concurso “Nosotros Queremos...” en su tercera edición, que promueve que estudiantes de los últimos tres años de la secundaria se comprometan con su entorno y generen acciones que mejoren su comunidad.

Otra actividad que tuvo lugar los días del Congreso fue la III Feria de Micro Emprendedores del Consorcio de la Ciudad de Córdoba, donde los pequeños fabricantes exhibían y vendían sus productos.

A continuación se transcribe la Resolución del Defensor del Pueblo:

## **Resolución Nº 8569/09**

Córdoba, 13 Abril de 2009.

### **VISTO:**

El V Congreso Internacional “Cultura del Trabajo: Jóvenes y Valores”, organizado por la Fundación Inclusión Social Sustentable, que se llevará a cabo los días 24 y 25 de Junio del presente año en el Pabellón Argentina de la Universidad Nacional de Córdoba; y la solicitud efectuada por la Presidente de la Fundación organizadora, requiriendo que ésta Defensoría del Pueblo declare de Interés Provincial a dicho evento.-

### **Y CONSIDERANDO:**

Que la Fundación Inclusión Social Sustentable ha desarrollado cuatro ediciones anuales consecutivas del Congreso Internacional “La Cultura del Trabajo y sus Valores”, y se presta a desarrollar la quinta edición de los mismos, bajo el título “Cultura del Trabajo: Jóvenes y Valores”.-

Que dicho espacio se ha ido consolidando año tras año a partir de una amplia y heterogénea participación ciudadana, cuyo interés fundamental es la revitalización de aquellos valores que garantizan una fructífera convivencia social, política y económica.-

Que para este V Congreso se ha trazado como objetivo intentar rescatar propuestas que promuevan tanto la cultura del trabajo como los valores en los jóvenes, buscando plasmar, en acciones futuras, las conclusiones obtenidas.

Que es imperiosa la necesidad de generar y sostener ámbitos de debate y reflexión con la participación de sectores privados, públicos y sociales, con el objetivo de acordar y consensuar propuestas de inclusión social, particularmente en el mercado laboral y dirigidas específicamente a los jóvenes de la sociedad.-

Que en ese sentido, ésta Defensoría del Pueblo ve con mucho agrado las iniciativas que se vienen generando desde la Fundación Inclusión Social, y que en los últimos cuatro años se han ido plasmando en estos Congresos Internacionales.


Que en momentos de crisis como los que hoy está atravesando el mundo, es indispensable aunar esfuerzos y cooperar entre las instituciones públicas y privadas, y comprometer a la sociedad en su conjunto, para llevar a la práctica medidas y propuestas que tiendan a incluir y contener aquellos sectores mas afectados y golpeados social y económicamente, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.-


Por ello, y en virtud de las atribuciones conferidas por la Ley 7741;


**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE CORDOBA  
RESUELVE**

**Art. 1º: DECLARAR DE INTERES** el V Congreso Internacional “Cultura del Trabajo: Jóvenes y Valores”, organizado por la Fundación Inclusión Social Sustentable y que se llevará a cabo los días 24 y 25 de Junio de 2009 en el Pabellón Argentina de la Universidad Nacional de Córdoba.-

**Art. 2º:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-

  
PATRICIA A. CALANDÍN  
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO  
de la PROVINCIA DE CORDOBA

  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
Provincia de Córdoba

  
MARIO A. DECARA  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
de la PROVINCIA DE CORDOBA



### Defensoría brindó charlas institucionales a alumnos del secundario

El 3 de junio, la Defensoría del Pueblo de la Provincia brindó una charla institucional a alumnos de 6° año del IPEM N° 206 Fernando Fader de esta ciudad.

La actividad se desarrolló en el marco del Programa de Pasantías Educativas Laborales que desde hace unos años llevan adelante la Defensoría con dicho establecimiento educativo, en cumplimiento del convenio suscripto con el Ministerio de Educación provincial, a partir del cual los alumnos realizan tareas específicas en el campo pre-laboral en un ámbito real e intervienen en la institución vivenciando problemáticas sociales actuales, realizando diagnósticos y elaborando propuestas para ser implementadas en la organización.



En tal sentido, la Defensoría consideró de gran importancia, acercar la Institución a la escuela y brindar al conjunto de alumnos del último año del Nivel Medio una charla informativa institucional, como instancia previa al inicio de las pasantías que realizarán sólo un grupo de estos chicos en los meses de agosto, septiembre y octubre de este año.

Así, la Defensora del Pueblo Adjunta, Dra. Patricia Calandín, la Directora del Centro de Mediación Comunitaria, Dra. Gabriela Magris, el Abogado Rodrigo Mauro del Área Despacho y la Lic. Claudia Filippi del Área Comunicación, Prensa y Difusión fueron recibidos por las autoridades del Colegio y luego dialogaron con los alumnos sobre la figura del Defensor del Pueblo, su rol en una Sociedad democrática, competencia, facultades, ejemplos de casos y asuntos en los que interviene; programas que lleva adelante la Institución en toda la Provincia; servicio que brinda en Mediación Comunitaria: concepto, función, entre otros temas.



Los alumnos demostraron gran interés y entusiasmo que se vio reflejado en las preguntas y consultas que realizaron a los expositores.

## En el Colegio Adoratrices

El miércoles 2 de agosto, el abogado Rodrigo Mauro, la licenciada Claudia Filippi de la Defensoría del Pueblo, junto a los alumnos pasantes Agustín Parra y Miguel Sussini del Ipem Fernando Fader, brindaron una charla institucional a alumnos de 5° año del Instituto del Inmaculado Corazón de María Adoratrices de esta ciudad, que el próximo año iniciarán el Programa de Pasantías Educativas Laborales en esta Institución.



En la ocasión, fueron recibidos por la profesora Gloria Colazo y luego, mediante la proyección de un power point, explicaron a los chicos sobre la figura del Defensor del Pueblo, su rol en la sociedad, competencia, facultades,



ejemplos de casos y asuntos en los que interviene; programas que lleva adelante; servicio que brinda en Mediación Comunitaria: concepto, función, entre otros temas.

Por su parte, Miguel y Agustín – quienes colaboraron en el armado del power point institucional- contaron a los alumnos su experiencia educativa laboral en ámbito de la Defensoría.

# Programas



# **El Defensor del Pueblo en el Interior**

## El Interior también existe

Durante el año 2009, se comenzaron a implementar diversos programas desde la Defensoría del Pueblo, a través de los cuales se pretende afianzar un nuevo rol de la figura del Defensor del Pueblo. Es necesario que la institución continúe procurando dar respuesta a los numerosos problemas que a diario los vecinos presentan en la sede de la misma. Pero además, el ombudsman debe salir a buscar los problemas, comprometerse con la realidad de los ciudadanos de toda la Provincia de Córdoba. Y estos programas persiguen ese objetivo.

Acercar la Institución a todos los habitantes de la Provincia de Córdoba ha sido la finalidad por el cual el 15 de octubre del 2008, Mario Decara, a través de la Resolución N° 8462/08 creó el *Programa El Defensor del Pueblo en el Interior Provincial*. Y en tal sentido, la planificación de acciones conjuntas con los demás órganos de gobierno a nivel del interior provincial a fin de brindar respuestas a las demandas no satisfechas de muchos ciudadanos que, por barreras geográficas y económicas, no llegan a la sede de la Defensoría –de Córdoba Capital- viendo así frustrada la posibilidad de hacer oír su necesidad, reclamo o inquietud.

Así, en función de este anhelo, se puso en vigencia este programa cuyos principales **objetivos** son:

- Profundizar la inserción activa de la Defensoría del Pueblo en todo el ámbito de la Provincia;
- Difundir sus competencias materiales;
- Acercar los recursos institucionales, humanos y materiales a cada habitante de la Provincia.
- Estimular a los habitantes para reconocer en la Defensoría del Pueblo una institución a su servicio.
- Implantar la Defensoría del Pueblo como instrumento facilitador de los derechos reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución Provincial.
- Propiciar el acercamiento entre los organismos de la administración pública y los ciudadanos.
- Promover los canales de participación en la gestión pública.
- Afianzar políticas institucionales que procuren el respeto irrestricto de la dignidad humana, sin ningún tipo de discriminaciones.

Así, la creciente presencia de delegados y receptores en muchas localidades del interior es uno de los mecanismos que se implementa para cumplir con el desafío de estar más cerca de todos cordobeses, y además, en contacto con esa realidad del interior provincial, que muchas veces sufre problemas que desde la Capital no se perciben.

Para ello, se están abriendo delegaciones en distintas localidades que abarcan la región en la que se encuentran, y cumplen un triple objetivo, receptor los reclamos y peticiones de los vecinos; tomar contacto con problemáticas generales de la comunidad y además, difundir la existencia de la figura del Defensor y sus alcances, como así también los distintos programas que se implementan desde la Defensoría. Es decir, que se convierten en los ojos y brazos del Defensor en su región.

En paralelo, como otra herramienta que potencia la presencia de la institución en el interior provincial, se están celebrando convenios de cooperación con municipio y comunas, a los fines de complementarse mutuamente en las tareas y responsabilidades de cada uno. A través de estos acuerdos, los gobiernos locales asumen el compromiso de receptor los reclamos que estén comprendidos en la competencia del Defensor del Pueblo, y que luego serán tramitados y gestionados por personal de esta Institución. Igual función es la que cumplen los receptores, que se encargan de tomar el reclamo de los vecinos y trasladarlo al Defensor para su posterior gestión.

Como se destaca más adelante, en cada uno de los programas que se están ejecutando existe una meta fundamental, extender la presencia del Defensor del Pueblo a toda la Provincia, asumiendo un rol más activo y protagónico en las problemáticas generales de los ciudadanos.

Seguidamente se exponen con mayor profundidad las actividades desarrolladas en el interior provincial durante el año 2009.

## **Convenios con Municipalidades y Comunas**

Para la implementación del Programa se estableció un “Convenio de Complementación de Funciones” para ser suscripto entre el Defensor y los Intendentes o Presidentes de Comuna que colaboren con este Programa y que es el instrumento jurídico institucional que regula el funcionamiento de las delegaciones del interior.

### **Modelo de Convenio**

#### **CONVENIO DE COLABORACIÓN**

Entre el Defensor del Pueblo, don Mario Alberto Decara, con domicilio en Tucumán N° 25, 4° Piso, de la Ciudad de Córdoba, en adelante “EL DEFENSOR” por una parte, y el Intendente de la Municipalidad de....., don....., fijando domicilio en ....., en adelante “LA MUNICIPALIDAD”.

#### **Y CONSIDERANDO**

La importancia y la trascendencia del trabajo conjunto y de complementación entre LA MUNICIPALIDAD Y EL DEFENSOR en

cuestiones de interés mutuo, que redundarán en beneficio para los habitantes de la Ciudad de .....y zona de influencia.

Se conviene en celebrar el siguiente Convenio de Cooperación conforme a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** El presente convenio tiene por finalidad establecer lazos de cooperación recíproca y vínculos de carácter permanente entre las partes. La interrelación que éste generará aspira a conseguir mayor eficacia en el logro de los fines propios de cada y una de las instituciones partes.

**SEGUNDA:** Acuerdan que el objetivo común es el de brindar a los vecinos información y asistencia relacionada con problemáticas atinentes a la competencia de la Defensoría del Pueblo y en procura de facilitar el acceso a la protección de sus derechos, en el marco de su competencia.

**TERCERA:** “EL DEFENSOR” brindará colaboración a “LA MUNICIPALIDAD” en la implementación del presente, consistente en la provisión del material que permita una eficiente prestación del servicio, tales como formularios para el registro de los reclamos, folletos con información acerca de la competencia, y asesoramiento relacionado con las formas de presentación y funciones de las distintas áreas de la Institución.

**CUARTA:** “LA MUNICIPALIDAD” dispondrá el lugar que juzgue adecuado para el desarrollo y ejecución del presente convenio. Asimismo designará a su criterio el personal encargado del registro de las solicitudes, disponiendo la remisión de los mismos al domicilio de la Defensoría del Pueblo en la Ciudad de Córdoba, o en su defecto al Delegado Departamental.

**QUINTA:** “EL DEFENSOR” gestionará los reclamos planteados tendientes a lograr la resolución de los mismos ante los organismos que correspondan.

**SEXTA:** “EL DEFENSOR” se compromete a realizar, en la medida de sus posibilidades, las tareas de asesoramiento y/o gestión en los problemas y/o cuestiones que sean de su competencia o de competencia municipal en las que “LA MUNICIPALIDAD” requiera su participación.

**SÉPTIMA:** El plazo de vigencia del presente convenio será de 24 meses, contados a partir de su suscripción, renovables en forma automática, salvo notificación fehaciente y por escrito en contrario de algunas de las partes, dentro de los 30 días corridos anteriores a su vencimiento.

**OCTAVA:** Cualquiera de las partes involucradas podrá solicitar a la otra rescisión del presente, sin necesidad de invocar razón alguna sin que ello implique derecho a reclamo, mediando una notificación por medio fehaciente con 30 días de antelación.

En la Ciudad de....., a los.....de 200..., firman la MUNICIPALIDAD y EL DEFENSOR dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

### **Convenios suscriptos**

Con el objetivo de seguir acercando la Institución a todos los habitantes de la Provincia de Córdoba en la búsqueda de respuestas a los requerimientos ciudadanos, el Defensor del Pueblo, Mario Decara suscribió convenios de complementación de funciones con las siguientes municipalidades y comunas:

- Pilar, Calchín Oeste, Luque, Las Junturas, Calchín, Rincón, Pozo del Molle (Dpto. Río Segundo);
- San José de las Salinas (Dpto. Tulumba),
- Sebastián Elcano (Dpto. Río Seco);
- Estancia Vieja, Villa Giardino (Dpto. Punilla),
- Villa Santa Rosa de Río Primero (Dpto. Río Primero),
- Villa Huidobro (Dpto. General Roca).
- Alta Gracia (Dpto. Santa María)
- Arroyo Cabral (Dpto. General San Martín)
- San Agustín, Villa General Belgrano, Comuna de las Bajadas, Comuna de Río de los Sauces, Comuna de Tutti, Comuna de Cañada del Sauce, Comuna de los Reartes (Dpto. Calamuchita)

### **Obispado de Cruz del Eje**

A mediados de enero, el Defensor del Pueblo, Mario Decara suscribió un convenio de complementación de funciones con el Obispo de Cruz del Eje, Monseñor Santiago Olivera.

A partir del acuerdo, el Obispado cede en préstamo el espacio físico para el funcionamiento de una Delegación del Defensor del Pueblo. Se trata de una dependencia, en la parte delantera de la Parroquia Nuestra Señora del Carmen, para atender a los vecinos y receptor los reclamos.

Asimismo, se acordó realizar en la zona la difusión del Centro de Mediación Comunitaria dependiente del Defensor del Pueblo, para dar a conocer la tarea y el funcionamiento del mismo a los fines de generar interés por llevar este servicio a Cruz del Eje, en el marco del Programa de Extensión que se implementaría próximamente.

## Actividades desarrolladas

En el transcurso de 2009, tanto las autoridades de la Defensoría del Pueblo como su equipo técnico–profesional conjuntamente con los *Delegados del Interior* se hicieron presentes en distintos puntos del territorio provincial, con el objetivo de acercarse a los ciudadanos y dar respuestas a los requerimientos y problemas planteados.

Con el mismo sentido, se llevaron a cabo actividades de difusión de la competencia y de las acciones que lleva adelante el Defensor del Pueblo en defensa de los derechos ciudadanos, así como de los distintos programas implementados tales: Campaña del Conductor Designado, Mediación Comunitaria y Trata de Personas.

A continuación se mencionan algunas de estas acciones, pues las mismas se desarrollan en detalle en otros Capítulos del presente Informe Anual, según el área temática del que se trate.

### Departamento Calamuchita

- Se concurrió a la **Comuna de Villa Ciudad Parque Los Reartes**, por la problemática suscitada en torno a la extracción del caudal del Arroyo Los Loros en Calamuchita.
- En la misma Comuna, se realizó un encuentro con el Presidente comunal y vecinos preocupados por las fumigaciones en condiciones violatorias a la Ley de Agroquímicos.
- En **Santa Rosa de Calamuchita**, el Defensor del Pueblo convocó a una audiencia pública en el salón de la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos para analizar el incremento en la facturación del gas.
- El Defensor del Pueblo visitó las localidades del departamento como **San Agustín, Río de los Sauces y Villa General Belgrano**, donde se abordó la problemática del agua y del vertedero Regional de Residuos.
- Un grupo de vecinos autoconvocados del Departamento acompañados por el Presidente Comunal de **San Ignacio** plantearon al Defensor del Pueblo diversas problemáticas de la región.
- Se visitó la **Comuna de las Bajadas** donde se hizo una reunión con la participación de intendentes y presidentes comunales quienes plantearon su preocupación por la gran inundación y los perjuicios que esta había ocasionado en la región, tratando de solucionar algunos problemas y llevar tranquilidad a los vecinos.
- En tal sentido, el Defensor del Pueblo gestionó ante el Gobernador de la Provincia un subsidio a fin de subsanar algunos daños provocados por la inundación, siendo dichos fondos recibidos por la **Comuna de Las Bajadas**.
- Se realizaron acciones de difusión de la Campaña Conductor Designado en las localidades de **Villa Rumipal, Los Cóndores y Embalse**.

## Departamento Punilla

- **Cosquín:** Personal de la Defensoría se hizo presente en la Escuela Reyes Contreras de esta ciudad debido a que las Empresas de Transporte no cumplían con las disposiciones de Ley 9440 sobre pases libres para discapacitados.
- Se dio inicio en esta ciudad el programa de extensión del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo para la resolución de conflictos ciudadanos con resultados altamente favorables en los procesos concretados.
- La Campaña Conductor Designado se desarrolló en el Festival Nacional del Folklore, entregándose folletería alusiva a la prevención de accidentes de tránsito. Se realizó una conferencia de prensa local.
- **Villa Parque Siquiman:** Debido a la problemática planteada en la escuela Gerónimo del Barco por la superpoblación de alumnos del primer nivel y la falta de infraestructura edilicia adecuada para su contención. La Defensoría recorrió el edificio del establecimiento constatando este problema por lo que elevó informes al Ministro de Educación a fin de solicitar se brinde solución para mejorar la calidad educativa.
- **Pampa de Oláen:** Se intervino de oficio con motivo de la falta de remisión de fondos por parte del Ministerio para el pago de transporte escolar, lo cual ocasionó que cerca de 89 alumnos no pudieran concurrir a la escuela. Se concretaron varias gestiones, las cuales fueron efectivas, ya que le redujeron la deuda pero no completaron la totalidad del pago, razón por la cual se sigue en contacto con el Ministerio.
- **Villa Giardino:** Se realizaron gestiones ante Telecom debido al incremento de la facturación del servicio de telefonía celular, la gestión fue resuelta favorablemente.
- **Comuna de San Roque:** Visita a la Escuela Hogar N° 1 “Alberto R. Maggi”, donde se detectaron algunas carencias que fueron reflejadas en un informe. Se ofició al Señor Ministro de Educación, solicitándole arbitre las medidas conducentes a fin de otorgar a la comunidad educativa especial atención para el buen desarrollo físico, intelectual y emocional de sus alumnos.
- **Villa Carlos Paz:** Se realizó Campaña Conductor Designado en la Fiesta de la Primavera. Los promotores de la Campaña fueron recibidos por el Señor Intendente, Carlos Felpeto.

## Departamento Colón

- Se llevó a cabo una inspección a la Obra de Construcción de la Ampliación de la Planta Potabilizadora de **La Calera**, para evaluar el avance de las obras. El Defensor del Pueblo, solicitó a la Subsecretaría de Recursos Hídricos que acelere los trabajos de Ampliación de dicha planta a fin de subsanar el deficiente suministro del servicio.

### Departamento San Javier

- **Villa Dolores.** Se realizaron gestiones procurando dar solución a la problemática relacionada con las esperas que deben soportar los usuarios del Banco Córdoba para acceder a la sucursal a realizar sus trámites. Se realizaron sendos encuentros con las autoridades de dicha entidad quienes se comprometieron a dar solución al problema planteado, implementando medidas acordes a la demanda de los clientes.

### Departamento Cruz del Eje

- **Cruz del Eje.** La Delegación local del Defensor del Pueblo intervino de oficio y activamente en la problemática planteada tras la demanda judicial presentada por la Empresa Aclade SRL contra mas de 180 familias, una escuela, la Dirección Provincial de la Vivienda (DPV) y una persona titular de 34 lotes y propiedades, por deudas de una obra de cloacas construida por dicha empresa en el año 1993. Se realizaron gestiones en vías de solución.
- Se detectó en el mes de noviembre la falta de provisión de agua a barrios periféricos de la ciudad de Cruz del Eje, donde se realizaron gestiones a fin de canalizar el reclamo de los vecinos.
- Se elevaron pedidos de informes relacionados al vertedero de basura ubicado en el Paraje de Pozo Cavado distante 8km, de la salida norte de Cruz del Eje, camino a Deán Funes.

### Departamento Río Segundo

- Se hicieron gestiones en relación a la problemática existente en la Sucursal del Banco Provincia de Córdoba de la localidad de **Pilar**, debido a las largas colas que deben soportar los clientes a la intemperie previo ingreso al establecimiento. Las autoridades del Banco elevaron un informe del plan de acciones a realizar para solucionar el problema planteado.
- Debido al reclamo presentado por el Coordinador Pedagógico del IPEM N° 342 de la ciudad de **Laguna Larga**, en el que se requiere la infraestructura y equipamiento para dicho establecimiento educativo. Personal de esta Defensoría se hizo presente a fin de corroborar el reclamo. Se hicieron gestiones ante el Ministerio de Educación a fin de llevar alguna solución.
- En las localidades de **Costa Sacate y Rincón** ubicadas a la vera de la ruta provincial N° 13, en las cuales desde el año 1993 hasta octubre del año 2008 aproximadamente se encontraba en la ruta la presencia de resaltos o lomos de burro. En la actualidad la empresa IECSA ha licitado obras de reparación, lo que trajo aparejado graves accidentes de tránsito.



Debido a esta problemática el Defensor del Pueblo convocó a conformar una **mesa de trabajo**, integrada por la Institución, la Dirección Provincial de Vialidad, la Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito, el Asesor en Materia de Seguridad y Prevención del Ministerio de Gobierno, el Presidente de la Comuna de Rincón, el Intendente Municipal de Luque, el Intendente Municipal de Calchín y el Intendente Municipal de Villa del Rosario. Se llegó entre todos a la conclusión de consensuar el marco de transición y como adecuar el sistema en pos de garantizar la seguridad de los usuarios de la vía.

La localidad de **Luque** fue el primer lugar del interior donde se realizó la

- Campaña Conductor Designado. Con la presencia de la Defensora del Pueblo Adjunta, el Intendente municipal, la prensa local y el grupo Jóvenes Preventores se inauguró la experiencia de la que participaron activamente el Delegado departamental y el equipo de promotores de la Defensoría.

### **Departamento Tercero Arriba**

- **Oliva.** El Defensor del Pueblo realizó una visita al establecimiento de Salud Mental Horacio Vidal Abal, debido a los serios problemas de infraestructura, el estado de los pacientes y las condiciones laborales del personal. Se hicieron gestiones ante el Ministerio de Salud quienes quedaron comprometidos en buscar las vías de solución al problema planteado.

### **Departamento General San Martín**

- **Villa María.** Se visitó la ciudad a fin de interiorizarse de las denuncias sobre extracción irregular de áridos en el Río Ctalamochita. Profesionales de la Defensoría inspeccionaron ampliamente los sectores de la costanera y luego receptaron las denuncias de los vecinos y organizaciones no gubernamentales. El Defensor procura mediar y consensuar un acuerdo entre las autoridades del ámbito provincial y local. Asimismo solicitó la inmediata participación de la Subsecretaría de Recursos Hídricas con el fin de regularizar la situación.
- En la misma ciudad se receptaron reclamos por la presencia de arsénico en el agua. Equipo técnico de la Defensoría se reunió con el Presidente de la Cooperativa 15 de Mayo con el objeto de tratar el tema y buscar vías de solución al problema planteado.
- También se visitó la Escuela Juana Manso por problemas de infraestructura edilicia, confeccionando un informe para hacer gestiones ante el Ministerio, tratando de buscar una solución a los mismos.
- Se realizó Campaña Conductor Designado en un boliche de la ciudad y en el Festival de Peñas. Ambas experiencias fueron coordinadas por el Receptor local del Defensor del Pueblo conjuntamente con el equipo de promotores de la Defensoría y un grupo de jóvenes de distintos partidos políticos.

## Departamento San Justo

- Se dio inicio en la ciudad de **Las Varillas** el programa de extensión del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo para la resolución de conflictos ciudadanos con resultados altamente favorables en los procesos concretados.

## Visita al sur de la Provincia

- **Comuna de Pincen.** Surgió la necesidad de intervenir de oficio ante los propietarios de la Fábrica de Lácteos Pincen debido a la cantidad de moscas y malos olores, lo cual originaba malestar a los vecinos.

Asimismo se concretaron gestiones ante la Subsecretaria de Recursos Hídricos tendientes a lograr el otorgamiento de una bomba de ósmosis, la cual es necesaria para obtener el agua.

- **Coronel Moldes.** En relación a denuncias por fumigaciones con agroquímicos. Se realizó una reunión con el intendente local quien informó que había solicitado la ampliación del ejido urbano, a los fines de posibilitar el respeto a la Ley de Agroquímico, evaluándose la factibilidad de expropiación de los predios dedicados a la explotación agrícola. Manifestó que desde el Municipio no han autorizado ninguna fumigación, en consecuencia, las realizadas han sido efectuadas de manera clandestina. También que estaba previsto trasladar el único depósito de bidones fuera del ejido urbano y la erradicación de los equipos de fumigación denominados mosquitos.
- **Vicuña Mackena.** Se mantuvo reunión con el Secretario de Gobierno y el Sr. Presidente del Concejo Deliberante, quienes mostraron interés en la realización en esa ciudad, de la Campaña Conductor Designado, como así también para receptor y canalizar temas competentes a la Defensoría del Pueblo.
- **Villa Huidobro.** Se suscribió un convenio de colaboración institucional con el Intendente municipal, disponiendo de inmediato las medidas necesarias para la implementación del mismo, designando a una empleada del municipio para la recepción de los reclamos. También se conoció sobre la situación energética, la ciudad obtiene su energía de la Provincia de la Pampa. Al respecto, el Defensor del Pueblo concretó gestiones personales y formales ante la EPEC, en procura de lograr el tendido de red, encontrándose con buenas perspectivas de solución.
- **Huinca Renancò:** Se mantuvo una reunión con el Señor intendente, quien manifestó interés en suscribir convenio de colaboración.

# **Relevamiento de precios**

## Canasta Básica Alimentaria

El acceso a una canasta alimentaria es inherente a los derechos humanos básicos y no solo a los derechos económicos, ya que no alcanzar una nutrición mínima coloca a los individuos en el terreno de la exclusión social.

Conocer cuánto cuesta una Canasta Básica de Alimentos (que solamente asegura las necesidades calóricas de una persona) y que en nuestro país se utiliza para definir la línea de indigencia, es imprescindible para generar conciencia en la sociedad y en los gobernantes sobre la realidad en que vivimos, brindando datos de calidad, verosímiles y transparentes.



El Defensor del Pueblo entiende que es de vital importancia la veracidad en la información respecto a un tema tan sensible. Por ello, durante todo el año 2009 personal de la Institución ha relevado en diferentes comercios, semana a semana, los precios de alimentos básicos que consumen los cordobeses.

A continuación se detalla toda la información recabada así como la variación a través del tiempo y la comparación de los resultados propios (con datos directos y reales) con los datos oficiales difundidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).

Recorriendo estas páginas se podrá observar la diferencia en los valores de nuestra Canasta Básica Cordobesa y la calculada por el INDEC, así como la evolución de los precios a través de los meses. Si bien algunos resultados pueden variar mínimamente por cuestiones metodológicas relacionadas con la ponderación de algunos alimentos, ello no alcanza para explicar el contraste que puede visualizarse en cada uno de los cuadros y planillas.

Este compromiso asumido continuará durante el próximo año 2010 con el anhelo de contribuir no sólo a obtener calidad en la información inherente a la realidad sino y fundamentalmente, para la toma de decisiones y valoraciones cotidianas de los cordobeses y de las instituciones que deben ampararlos, con la firme convicción de que sólo con la verdad los ciudadanos pueden alcanzar el pleno ejercicio de sus derechos.

## **Informe 2009 - Canasta Básica Alimentaria**

### **INDICE**

- I.** Aproximación Conceptual
- II.** Definiciones sobre el Método
  - II. 1** Referencias Metodológicas
    - II.1.1.** Cálculo de la Canasta Básica Alimentaria
    - II.1.2.** Cálculo de la Canasta Básica Total
  - II.2.** Pautas de Trabajo
- III.** Resultados
  - III.1.** Comparación entre la CBA relevada por el Defensor del Pueblo y la CBA del INDEC.
  - III.2** Evolución mensual y anual de la CBA y la CBT según relevamiento del Defensor del Pueblo
  - III.3** Evolución de los precios unitarios de los productos relevados
  - III.4** Los precios en la dieta familiar.
- IV.** Reflexiones finales
- V.** Anexos

## **I. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL**

Con el objeto de tener un completo análisis del costo real y de la variación de precios de los alimentos, esta institución puso en marcha la realización de un estudio con el fin de determinar esta información.

Siendo que en nuestro país la medición de la pobreza y de la indigencia se realiza en base a la determinación de canastas, se trabajó en el sentido de relevar en la ciudad de Córdoba, el costo de las mismas.

A nivel conceptual, se entiende por Canasta Básica Alimentaria (CBA) al conjunto de alimentos necesarios para cubrir las necesidades mínimas de calorías que permiten a una persona o a un hogar no tener problemas de desnutrición. La C.B.A determina en nuestro país la línea de indigencia.

Por otra parte, la Canasta Básica Total (C.B.T.) refiere al conjunto de bienes alimentarios y no alimentarios, que determina la línea de pobreza.

Para calcular estas dos canastas, se siguió – tal como se podrá leer en el apartado siguiente- la composición en cuanto a productos (y unidades), y la forma de cálculo establecida, que el Instituto de Estadísticas y Censos de la Nación utiliza.

## **II. DEFINICIONES SOBRE EL MÉTODO**

### **II.1. Referencias metodológicas**

Como se dijo anteriormente para la determinación de los costos de las canastas alimentarias (C.B.A y C.B.T), se respetaron los parámetros considerados por el INDEC. De tal manera, para realizar el relevamiento de los precios se tomaron los productos alimentarios que este instituto considera como los que componen la canasta.

Determinado el conjunto de productos, el INDEC considera que una persona de sexo masculino de entre 30 y 59 años, denominado **Adulto Equivalente**, consume mensualmente una determinada cantidad de gramos de cada uno de esos alimentos.

En la siguiente tabla se enumera tanto los productos, como las cantidades de los mismos, que el INDEC considera de consumo esencial para que un varón de 30 a 59 años no sufra desnutrición:

**TABLA 1. Detalle de Productos Componentes de la Canasta alimentaria según INDEC y consumo mensual de un Adulto Equivalente<sup>1</sup> de cada producto relevado:**

Componente de la canasta según especificaciones de INDEC	Consumo en Gramos de un adulto equivalente por mes (dato INDEC)
Pan	6.060
galletitas saladas	420
galletitas dulces	720
Arroz	630
harina de trigo	1.020
otras harinas (maíz)	210
Fideos	1.290
Papa	7.050
Batata	690
azúcar	1.440
Dulce de leche	240
Dulce de batata	
Mermelada	
Lentejas	4.020
Porotos	
Arvejas	
Acelga	6.270
Cebolla	
Lechuga	
Tomate	
Zanahoria	
Zapallo	
Tomate tetra break	
Banana	630
Mandarina	
Manzana	
Naranja	
Asado	7.950
Carnaza	
Carne picada	
Cuadril	
Falda	

<sup>1</sup> Como dijimos un Adulto Equivalente es un varón que tiene entre 30 y 59 años.

Nalga	
Paleta	
Pollo	
Huevos	630
Leche	7.950
Queso Fresco/cuartirola	
Queso Crema	270
Queso de rallar	
Aceite Mezcla	1.200
bebidas edulcoradas/ Jugo para diluir	4.050
bebidas gaseosas sin edulcorar/ soda	3.450
sal fina	150
sal gruesa	90
Vinagre	90
Café	60
té	60
Yerba	600

Fuente: elaboración propia en base a Documento de trabajo. Números 3 y 8. INDEC/IPA

Es decir, que según el INDEC en Argentina, un varón de 30 a 59 años consume al mes, un poco más de 1 kg de fideos ( 1,29 Kg), más de 4 kg, de frutas frescas ( 4,02 Kg) y más de 6 Kg de carnes (6,27 Kg).

Una vez realizado el relevamiento unitario de los precios de los productos enumerados en la Tabla 1, se procede a realizar el cálculo de las diferentes canastas.

### **II.1.1.Cálculo de la Canasta Básica Alimentaria**

Como se explicó anteriormente, la CBA es aquella que determina la llamada línea de indigencia. La CBA para un adulto equivalente, es la que se calcula en base al relevamiento de los precios y sirve como unidad de referencia para los cálculos sucesivos.

De esta manera, una vez obtenidos los precios de los productos y multiplicados por la cantidad de gramos que según el INDEC consume esta persona, se obtiene la Canasta Básica Alimentaria<sup>2</sup> para un Adulto equivalente.

<sup>2</sup> Cabe aclarar que al no disponer de la información del INDEC, las ponderaciones dentro de cada rubro de alimentos, se realiza dividiendo el total considerado por es institución y por la cantidad de productos especificados en el rubro. Así, si un adulto equivalente consume 6270 gramos de carne, cada producto de este rubro (falda, molida, pollo, asado, carnaza, nalga, paleta, cuadril) se pondera en partes iguales. Es



A modo de ejemplo, en el Anexo 1 se puede ver la Canasta Básica Alimentaria calculada por la Defensoría del Pueblo, para el mes de diciembre/09, que para este sujeto de análisis, fue de **\$263,68**.

A partir de esta información, se obtiene mediante cálculos matemáticos los valores de la canasta básica alimentaria según la composición del grupo familiar.

A este fin se toma la llamada tabla de equivalencias también del INDEC (ver Anexo 2), que nos dice cuál es el número (índice) por el que hay que multiplicar a la CBA del adulto equivalente, para obtener el valor monetario de la CBA según los diferentes núcleos familiares considerados.

Para nuestro estudio decidimos considerar 4 núcleos familiares según la composición que se detalla a continuación en la Tabla 2:

**TABLA 2. Núcleos Familiares Considerados**

<b>Tipología de núcleo Familiar</b>	<b>Detalle de integrantes</b>
2 Personas	Varón de 30 a 59 años Mujer de 30 a 59 años
3 Personas	Mujer de 30 a 59 años 2 Niños/as de 7 a 9 años
4 personas	Varón de 30 a 59 años Mujer de 30 a 59 años 2 Niños/as de 7 a 9 años
5 personas	Varón de 30 a 59 años Mujer de 30 a 59 años 2 Niños/as de 7 a 9 años 1 niño de 3 años

Fuente: elaboración propia.

Y en relación a la tabla de equivalencias, la CBA de un adulto equivalente se deberá multiplicar por los siguientes números para calcularla de acuerdo a la composición familiar:

---

decir que a los fines del cálculo se considera que un adulto equivalente consume 783,75 gramos de cada corte de carne y de pollo.

Familia de 2 personas: se multiplica la CBA por 1,74  
 Familia de 3 personas: se multiplica la CBA por 2,18  
 Familia de 4 personas: se multiplica la CBA por 3,18  
 Familia de 5 personas: se multiplica la CBA por 3,74.

A modo de ejemplo, y volviendo al ejemplo del mes de diciembre de 2009, los valores de la CBA para estos grupos familiares fueron:

Familia de 2 personas: **\$458,80** (Es decir la CBA del Adulto equivalente, \$263,68 multiplicada por 1,74)

Familia de 3 personas: **\$ 574, 82** (es decir la CBA del Adulto equivalente, \$263,68 multiplicada por 2,18)

Familia de 4 personas: **\$838,5** (es decir la CBA del Adulto equivalente, \$263,68 multiplicada por 3,18)

Familia de 5 personas: **\$ 986,16** (Es decir la CBA del Adulto equivalente, \$263,68 multiplicada por 3,74)

### **II.1.2.Cálculo de la Canasta Básica Total**

La Canasta Básica Total, como mencionamos en la aproximación conceptual nos brinda información sobre el valor de un conjunto de bienes alimentarios y no alimentarios, que determinan la línea de pobreza.

Esta Canasta, también la obtenemos siguiendo la metodología del INDEC, que nos dice que para obtener este valor, hay que multiplicar a la CBA por un coeficiente, llamado inversa del coeficiente de Engel. Este coeficiente se publica mensualmente y para este año los valores del mismo se explicitan en Tabla 3:

**TABLA 3. Inversa del coeficiente de Engel – INDEC**

Mes del 2009	Inversa del Coeficiente de Engel
Enero	2,23
Febrero	2,24
Marzo	2,25
Abril	2,25
Mayo	2,26
Junio	2,26
Julio	2,27
Agosto	2,26
Septiembre	2,26
Octubre	2,25
Noviembre	2,25
Diciembre	2,24

Fuente: INDEC

Este índice es informado a mediados de cada mes subsiguiente, por lo que esta institución al calcular la canasta la primera semana de cada mes, tomó como referencia el índice del mes anterior.

De tal manera que siguiendo con nuestro ejemplo, si la CBA de diciembre de un adulto equivalente fue de \$ 263,68, la Canasta Básica Total (CBT) surgirá de multiplicar \$263,68 por el índice considerado (que en nuestro análisis fue 2,25 correspondiente a noviembre), totalizando un monto de **\$593,28**.

Para calcular la CBT de los distintos núcleos familiares se procede de la misma manera que la explicitada en el apartado anterior.

## **II.2 Pautas de Trabajo**

Consecuentemente con lo anterior, el trabajo realizado para relevar los precios de los productos en la Defensoría del Pueblo, se basó en las siguientes pautas de trabajo:

- a) Se respetó en cuanto a productos la composición de la canasta del INDEC, tal como se detalló en el apartado anterior.
- b) Los comercios relevados fueron 8 que encuadran en la categoría supermercado o hipermercado, de renombre en la Ciudad de Córdoba. Pero a fines de obtener la colaboración de los mismos, se protegió su identidad comercial.
- c) Los precios de los productos fueron relevados en los mismos comercios siempre.
- d) El relevamiento de precios se realizó de manera semanal. De tal manera que el precio mensual surge del promedio simple de los precios semanales considerados.
- e) Los precios relevados fueron los más baratos de cada producto, eliminando las ofertas que sirven de promoción. Es decir, no se consideraron marcas específicas de los productos.

## **III. RESULTADOS**

### **III.1. Comparación entre la CBA relevada por el Defensor del Pueblo y la CBA del INDEC.**

Tomando el valor de la canasta básica alimentaria informada por el INDEC mes a mes, es decir la correspondiente al valor que necesita un varón de entre 30 y 59 años para no ser desnutrido, y comparándola con la relevada por la Defensoría del Pueblo, se manifestó una diferencia en todos los meses mayor 60% respecto de la informada por el INDEC. En la Tabla 4 se puede observar esta diferencia.

**TABLA 4. Porcentaje de Diferencia entre la CBA para un adulto equivalente calculada por el Defensor del Pueblo, y la informada por el INDEC. Año 2009**

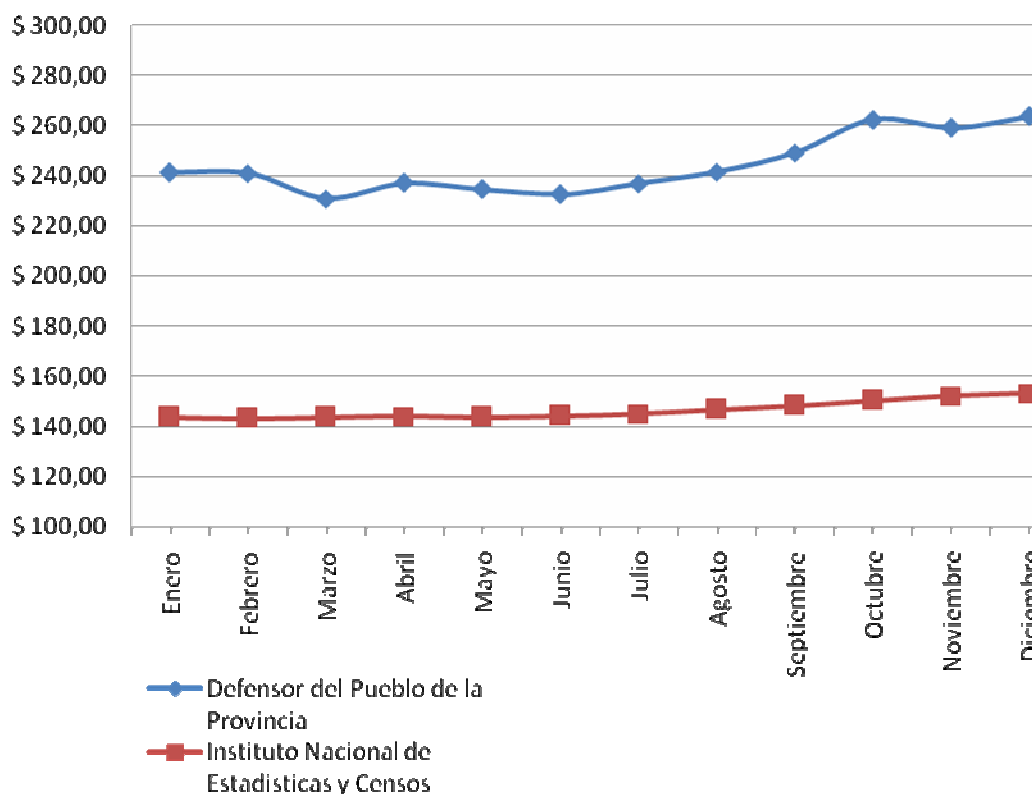
<b>Año 2009</b>	<b>CBA Adulto equivalente. Defensor del Pueblo.</b>	<b>CBA Adulto equivalente. INDEC</b>	<b>Diferencia</b>
Enero	\$ 241,28	\$ 143,47	68,17%
Febrero	\$ 240,92	\$ 142,96	68,00%
Marzo	\$ 230,76	\$ 143,54	60,76%
Abril	\$ 237,07	\$ 143,80	64,86%
Mayo	\$ 234,37	\$ 143,63	63,50%
Junio	\$ 232,56	\$ 144,16	61,32%
Julio	\$ 236,85	\$ 144,78	63,59%
Agosto	\$ 241,44	\$ 146,71	64,57%
Septiembre	\$ 248,98	\$ 148,22	68,00%
Octubre	\$ 262,22	\$ 150,13	74,66%
Noviembre	\$ 258,96	\$ 152,03	70,33%
Diciembre	\$ 263,68	\$ 153,00	72,34%

Fuente: elaboración propia.

Es decir, que en todos los meses además de ser muy grande la brecha entre la canasta calculada por la defensoría y la calculada por el INDEC es notable que esta brecha comenzó a ampliarse a partir de junio, y en diciembre obtuvimos una diferencia del 72,34%.

Otra manera de ver esto de una forma más gráfica se presenta en la Tabla 5

**TABLA 5. Gráfico de la diferencia entre la CBA para un adulto equivalente calculada por el Defensor del Pueblo, y la informada por el INDEC / Año 2009**



En este gráfico, son más que apreciables las diferencias entre el relevamiento realizado por esta institución y los valores que maneja el INDEC. Pero además de esto, podemos apreciar que la CBA del INDEC prácticamente no presenta alteraciones, mientras que la de la Defensoría comienza a mostrar una tendencia creciente a partir del mes de junio.

Este dato no es menor ya que como se dijera anteriormente, la CBA determina en nuestro país la línea de indigencia y estos datos sirven a su vez para calcular la línea de pobreza. De tal modo que cuanto menores sean los valores, menor es la población que oficialmente estará en alguna de estas categorías.

Por otra parte, tampoco hay que dejar de mencionar que esta información se utiliza para la ejecución de políticas públicas. Sin ir mas lejos, estos datos son los que a nivel provincial se usan para otorgar la llamada Tarifa Solidaria, en referencia a descuentos o exenciones impositivas o de servicios públicos.

Así, cuantos más bajos son los montos de la CBA y de la CBT informados por el INDEC, es menor la población que podrá acceder a estos beneficios, más allá de sus reales necesidades.

### **III.2. Evolución mensual y anual de la CBA y la CBT según relevamiento del Defensor del Pueblo.**

En la página siguiente (Tabla 6) se podrá apreciar la evolución mes a mes y anual de la canasta que relevó nuestra institución, para cada uno de los núcleos familiares explicitados en el apartado II.1.1 tabla 3.

De esta información se desprende que la CBA y CBT han tenido un incremento anual del 9,28%. Es decir, que aún considerando los precios más bajos de los productos relevados, estos mostraron una tendencia al alza de casi el 10% en promedio desde enero de 2009 a diciembre de 2009.

Por otra parte, y como se explicitó en el cuadro comparativo del punto anterior, el segundo semestre del año mostró un crecimiento acelerado en los precios de los productos. Este dato, puede ser relacionado con el proceso electoral vivido en junio de 2009. En el anexo 3 se puede ver gráficamente esta tendencia.

**Tabla. 6. Evolución mensual y anual de la CBA y CBT por núcleo familiar, según relevamiento Defensor del Pueblo.**

**Año 2009**

TIPOLOGIA DE NUCLEO FAMILIAR	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT	CBA	CBT
Adulto 30-59 años = CBA X 1,00	\$ 241,28	\$ 538,06	\$ 240,92	\$ 539,67	\$ 230,76	\$ 519,20	\$ 237,07	\$ 533,40	\$ 234,37	\$ 527,32	\$ 232,56	\$ 525,59	\$ 236,85	\$ 535,28	\$ 241,44	\$ 548,07	\$ 248,98	\$ 562,69	\$ 262,22	\$ 592,62	\$ 258,96	\$ 582,65	\$ 263,68	\$ 593,28
Familia 2 personas = CBA x 1,74	\$ 419,83	\$ 936,22	\$ 419,20	\$ 939,02	\$ 401,51	\$ 903,41	\$ 412,50	\$ 928,12	\$ 407,80	\$ 917,54	\$ 404,66	\$ 914,52	\$ 412,12	\$ 931,38	\$ 420,11	\$ 953,65	\$ 433,22	\$ 979,07	\$ 456,26	\$ 1.031,16	\$ 450,59	\$ 1.013,82	\$ 458,80	\$ 1.032,31
Familia 3 personas = CBA x 2,18	\$ 525,99	\$ 1.172,97	\$ 525,21	\$ 1.176,47	\$ 503,05	\$ 1.131,86	\$ 516,81	\$ 1.162,82	\$ 510,92	\$ 1.149,57	\$ 506,98	\$ 1.145,78	\$ 516,33	\$ 1.166,90	\$ 526,34	\$ 1.194,80	\$ 542,77	\$ 1.226,65	\$ 571,64	\$ 1.291,91	\$ 564,53	\$ 1.270,19	\$ 574,82	\$ 1.293,35
Familia 4 personas = CBA x 3,18	\$ 767,28	\$ 1.711,03	\$ 766,13	\$ 1.716,14	\$ 733,80	\$ 1.651,06	\$ 753,88	\$ 1.696,23	\$ 745,28	\$ 1.676,89	\$ 739,54	\$ 1.671,37	\$ 753,18	\$ 1.702,18	\$ 767,79	\$ 1.742,88	\$ 791,74	\$ 1.789,34	\$ 833,86	\$ 1.884,53	\$ 823,49	\$ 1.852,84	\$ 838,50	\$ 1.886,63
Familia 5 personas = CBA x 3,74	\$ 902,39	\$ 2.012,34	\$ 901,05	\$ 2.018,35	\$ 863,03	\$ 1.941,81	\$ 886,64	\$ 1.994,93	\$ 876,53	\$ 1.972,19	\$ 869,78	\$ 1.965,70	\$ 885,81	\$ 2.001,93	\$ 902,99	\$ 2.049,80	\$ 931,17	\$ 2.104,44	\$ 980,71	\$ 2.216,39	\$ 968,50	\$ 2.179,13	\$ 986,16	\$ 2.218,87
<b>VARIACION ANUAL DE LA CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA: 9,28%</b>																								

Fuente: Elaboración Propia

Haciendo una síntesis del cuadro anterior, obtuvimos la tabla 8, donde se puede ver el valor de cada canasta básica para cada núcleo familiar considerado, y la diferencia entre el mes de enero de 2009 y diciembre del mismo año.

**TABLA 7. Comparación enero –diciembre de 2009 entre la CBA calculada por la Defensoría del Pueblo, para los distintos núcleos familiares considerados.**

TIPOLOGIA DE NUCLE FAMILIAR	CBA	CBA	DIFERENCIA ENE-DIC 09
	ENERO	DICIEMBRE	
Adulto 30-59 años = CBA x 1,00	\$ 241,28	\$ 263,68	9,28%
Familia 2 personas = CBA x 1,74	\$ 419,83	\$ 458,80	9,28%
Familia 3 personas = CBA x 2,18	\$ 525,99	\$ 574,82	9,28%
Familia 4 personas = CBA x 3,18	\$ 767,28	\$ 838,50	9,28%
Familia 5 personas = CBA x 3,74	\$ 902,39	\$ 986,16	9,28%

Fuente: elaboración propia

Al igual que en todos los casos, se puede apreciar que si en enero de 2009 una familia de 4 personas necesitó \$767,28 para no ser indigente, en diciembre del mismo año necesitó 9,28% más para no caer en esta categoría. Es decir necesitó \$ 838,50.

Estos datos pueden trasladarse al análisis de la línea de pobreza donde la diferencia es un poquito mayor, dado que el coeficiente (inversa del coeficiente de Engel) que se utilizó en enero de 2009 (2,23), difiere del utilizado en diciembre (2,25). Por ello, la diferencia se amplía, obteniéndose que se necesita un 10,26% más<sup>3</sup>. Siguiendo nuestro ejemplo, una familia de 4 integrantes para no ser pobre, necesitó disponer en enero de 2009 \$767,28 y en diciembre del mismo año, requirió \$838,50.

---

<sup>3</sup> Cabe aclarar que si la canasta de enero y de diciembre se calcularan con el mismo coeficiente, la diferencia se mantendría en 9,28%.



### III.3. Evolución de los precios unitarios de los productos relevados

Teniendo ya como referencia esa variación anual del 9,28%, consideramos conveniente realizar un detallado análisis de la evolución de los precios de los productos en particular.

De esta manera, pudimos observar que si bien la evolución anual nos muestra un indicador de base de la evolución de los precios, lo cierto es que a nivel individual hay productos que son indispensables para nuestra mesa y que registraron fuertes aumentos de enero a diciembre.

Tomando los precios unitarios por cada rubro de los relevados, obtuvimos las diferencias que se pueden apreciar en la siguiente tabla:

**TABLA 8. Comparación entre los precios de enero y diciembre por rubro**

<b>RUBRO CARNES</b>				<b>DIFERENCIA ENERO-DICIEMBRE</b>
<b>Producto</b>	<b>unidad</b>	<b>Enero</b>	<b>Diciembre</b>	
Falda	1kg	\$ 7,45	\$ 7,70	<b>3,31%</b>
Molida	1kg	\$ 6,32	\$ 7,24	<b>14,61%</b>
Pollo	1kg	\$ 5,55	\$ 5,92	<b>6,74%</b>
Asado	1kg	\$ 12,72	\$ 15,66	<b>23,10%</b>
Carnaza	1kg	\$ 10,76	\$ 10,94	<b>1,70%</b>
Nalga	1kg	\$ 15,91	\$ 18,77	<b>17,98%</b>
Paleta	1kg	\$ 12,67	\$ 16,41	<b>29,53%</b>
Cuadril	1kg	\$ 18,91	\$ 19,79	<b>4,64%</b>
<b>RUBRO FRUTAS Y VERDURAS</b>				<b>DIFERENCIA ENERO-DICIEMBRE</b>
<b>Producto</b>		<b>Enero</b>	<b>Diciembre</b>	
Acelga	1kg	\$ 2,69	\$ 2,69	<b>0,00%</b>
Cebolla	1kg	\$ 2,45	\$ 2,69	<b>9,80%</b>
Lechuga	1kg	\$ 4,58	\$ 4,40	<b>-3,97%</b>
Tomate	1kg	\$ 5,67	\$ 6,66	<b>17,50%</b>
Zanahoria	1kg	\$ 2,26	\$ 2,78	<b>22,86%</b>
Zapallo	1kg	\$ 2,71	\$ 2,84	<b>4,80%</b>
Tomate Tetra Break	520 gr	\$ 2,08	\$ 2,01	<b>-3,29%</b>
Banana	1kg	\$ 3,65	\$ 4,59	<b>25,90%</b>
Manzana	1kg	\$ 5,38	\$ 4,64	<b>-13,71%</b>
Naranja	1kg	\$ 2,09	\$ 2,47	<b>18,29%</b>
Mandarina	1kg	\$ 1,96	\$ 3,84	<b>95,45%</b>
Papa	1kg	\$ 2,46	\$ 3,57	<b>45,10%</b>
Batata	1kg	\$ 3,29	\$ 3,80	<b>15,67%</b>
<b>RUBRO HARINAS Y LEGUMBRES</b>				<b>DIFERENCIA ENERO-DICIEMBRE</b>
<b>Producto</b>		<b>Enero</b>	<b>Diciembre</b>	

Pan Francés	1kg	\$ 5,28	\$ 5,53	<b>4,72%</b>
Galletitas saladas	330 gr	\$ 3,44	\$ 3,04	<b>-11,71%</b>
Galletitas dulces	400 gr	\$ 3,71	\$ 3,89	<b>4,74%</b>
Arroz	1 kg	\$ 3,86	\$ 3,17	<b>-17,90%</b>
Fideos Secos	500 gr	\$ 2,56	\$ 2,59	<b>1,36%</b>
Harina 000	1 kg	\$ 1,57	\$ 1,52	<b>-3,05%</b>
Lentejas	500 gr	\$ 5,08	\$ 5,19	<b>2,16%</b>
Porotos	500 gr	\$ 4,60	\$ 4,21	<b>-8,40%</b>
Arvejas	500 gr	\$ 2,34	\$ 3,73	<b>59,66%</b>
Polenta	500 gr	\$ 1,83	\$ 1,88	<b>2,52%</b>
<b>RUBRO HUEVOS Y LÁCTEOS</b>				<b>DIFERENCIA ENERO-DICIEMBRE</b>
<b>Producto</b>		<b>Enero</b>	<b>Diciembre</b>	
Huevos Blancos	docena	\$ 7,19	\$ 6,79	<b>-5,59%</b>
Leche Entera	1 litro	\$ 2,03	\$ 2,27	<b>11,87%</b>
Queso Fresco	1 kg	\$ 18,12	\$ 16,06	<b>-11,35%</b>
Queso Crema	1 kg	\$ 8,51	\$ 17,80	<b>109,09%</b>
Queso de rallar	1 kg	\$ 38,92	\$ 37,47	<b>-3,73%</b>
<b>RUBRO OTROS</b>				<b>DIFERENCIA ENERO-DICIEMBRE</b>
<b>Producto</b>		<b>Enero</b>	<b>Diciembre</b>	
Sal fina	500 gr	\$ 1,42	\$ 1,44	<b>1,14%</b>
Sal Gruesa	1 kg	\$ 1,84	\$ 1,72	<b>-6,59%</b>
Té	50 saquitos	\$ 2,76	\$ 3,27	<b>18,45%</b>
Yerba con palo	1 kg	\$ 5,30	\$ 5,00	<b>-5,73%</b>
Café	1kg	\$ 21,09	\$ 24,26	<b>15,03%</b>
Jugo para diluir	1 litro	\$ 3,01	\$ 2,80	<b>-6,88%</b>
Soda	1 litro	\$ 2,14	\$ 1,83	<b>-14,43%</b>
Azúcar	1 kg	\$ 2,05	\$ 2,45	<b>19,40%</b>
Aceite mezcla	1,5 litro	\$ 4,58	\$ 4,87	<b>6,44%</b>
Vinagre	1 litro	\$ 2,69	\$ 2,70	<b>0,34%</b>
Mermelada	500 gr	\$ 2,50	\$ 3,34	<b>33,85%</b>
Dulce de leche	500 gr	\$ 3,99	\$ 4,22	<b>5,69%</b>
Dulce de batata	100 gr	\$ 3,35	\$ 1,50	<b>-55,25%</b>

Fuente: elaboración propia

En el Anexo 4 se puede encontrar un detallado informe sobre la variación mes a mes de los distintos productos con gráficos ilustrativos de los mismos. No obstante es importante destacar que de los 49 productos relevados en nuestros comercios, solamente 15 de ellos (30,61%), presentaron bajas entre enero y diciembre, y el resto (el 69,39%) mostró una suba.

En algunos rubros básicos para nuestro consumo familiar, como por ejemplo la carne no hubo ningún corte (tampoco el pollo) que presentaran bajas. Es decir, de los rubros relevados es el único que manifestó aumentos en todos los productos. De estos, la paleta encabeza la lista de incrementos con el 29,53%, siguiéndole el asado con más de 23% y la nalga con más del 17%. Un producto importante para destacar es la carne molida, que si bien tuvo un incremento relativamente menor a los citados (sólo del 14,61%), es un producto muy utilizado en las preparaciones de todos los hogares.

Un alimento que no podemos dejar de mencionar por su importancia nutricional, es la leche. Si nos remitimos al cuadro anterior, vemos que este bien tan esencial, tuvo entre enero y diciembre un aumento de más del 11%. Este dato es importante ya que constituye un producto de alto consumo, especialmente en familias compuestas por niños o personas mayores y, como todos los especialistas advierten, es una fuente imprescindible de calcio, vitaminas y proteínas para el organismo.

Respecto a la verdura, este año tuvimos incrementos sorprendentes en algunas verduras /frutas utilizadas en la dieta habitual. Ejemplo de ellas son la papa, que tuvo una variación del 45,10%, el tomate (17,5%), la zanahoria (22,86%) y la cebolla (9,8%). En el rubro frutas propiamente dicho, una importante fuente de vitamina C, como la naranja tuvo un incremento de casi el 19% y la banana, que aporta potasio, de un 25,9%.

Así, podemos seguir observando algunas diferencias entre enero y diciembre de 2009, todo con el objetivo de remarcar que si bien, en promedio la canasta tuvo un aumento global del 9,28%, viendo la evolución particular de los productos, nos sorprendemos con algunos detalles.

Por último, como se explicita en el Anexo 5, diferencias como las aquí señaladas se amplían toda vez que comparamos los precios minoristas con los mercados mayoristas. Esta tarea que realizamos comparando frutas y verduras en el Mercado de Abasto con las de los súper e hipermercados, nos indicaron diferencias de más del 300% en algunos casos.

#### **III.4. Los precios en la dieta familiar.**

Siguiendo el análisis anterior, nos pareció relevante llevar estos precios a comidas concretas que son habituales en la dieta familiar según nuestra interpretación. De esta manera, para visualizar el real aumento de la Canasta Básica de Alimentos se proponen una serie de menús básicos y de consumo habitual, que nos puede ayudar a una rápida y sencilla visión del encarecimiento de la comida cotidiana de los cordobeses.

Las comidas mencionadas se calcularon para una familia de 4 integrantes. En el Anexo 6 se puede ver con detalle los productos y cantidades incluidos en cada uno de ellos.

Los resultados obtenidos, indicaron que –sin tener en cuenta bebida- las variaciones respecto de enero de 2009, van desde casi un 7% hasta casi un 17%.

Los fideos a la boloñesa tuvieron un incremento enero-diciembre del 7,78%, destacándose como se advirtió en el apartado anterior el aumento de la carne picada con casi el 15% y de la zanahoria con casi el 23%.

La milanesa con puré, plato que se sirve tanto en la mesa de las familias humildes como de las de clase media, es la que ha sufrido el mayor aumento proporcional. Así, según nuestros datos tuvo un incremento del 16,96%. En dicho menú se debe advertir el aumento del 45% de la papa.

En el menú asado sin bebida, el aumento comparativo fue del 14,87%, donde se destaca un incremento del corte asado de más del 23%, y el aumento de casi el 80% en la lechuga.

En el último menú, pollo con papas y ensalada, que presentó un incremento del 13,75%, se destaca -además de los anteriores- el aumento del tomate fresco con más del 17%, que llegó a costar \$7,35 en kilogramo en Octubre.

Estos aumentos podrán ser interpretados como mínimos pues significan de \$1 a \$5 por comida para cuatro porciones, pero si esto se multiplica por 60 comidas mensuales (Almuerzo y Cena) llega a un monto de 60 a 300 pesos mas por mes, que impactan fuertemente en el presupuesto alimentario familiar.

#### **IV. REFLEXIONES FINALES**

Las páginas y los resultados anteriores nos permitieron reflexionar sobre la importancia de obtener datos que manifiesten veracidad con la realidad. La estadística es un gran elemento de ayuda, pero solo es una herramienta matemática que no debe ser utilizada para esconder datos concretos y objetivos.

Por ello, volvemos a destacar que la diferencia de la Canasta Básica Alimentaria obtenida a partir del relevamiento del Defensor del Pueblo manifestó en todos los meses un 60% de discrepancia por la publicada por el INDEC.

Insistimos en este dato, porque a partir de allí, todo el análisis posterior está en estrecha relación; y –como dijimos anteriormente- tampoco es un dato por sí mismo, decir que la canasta varió anualmente un 9,28%, si no miramos de cerca los productos fundamentales como la carne o la leche para hacer un análisis más completo.

De esto se desprende que por lo analizado en las páginas anteriores es difícil dejar de proyectar que 2010 no será un año de estabilidad en materia de precios. Por ello creemos que debemos trabajar para procurar la mayor transparencia en los datos obtenidos, porque en definitiva la información verídica y cierta es un insumo necesario para la toma de decisiones en materia de políticas públicas.

#### **V- ANEXOS**

(Se adjuntan en documento aparte)

**ANEXO 1. EJEMPLO DE CALCULO DE CANASTA BASICA ALIMENTARIA - ADULTO EQUIVALENTE DICIEMBRE 2009 DEFENSORIA DEL PUEBLO**

Columna 1	Columna 2	Columna 3	Columna 4	Columna 5
Producto	Peso relevado en gra.	Precio Promedio del mes	Consumo Mensual gra. (según requerimientos caloricos INDEC)	Costo
Francés	1000	\$ 5,53	6060	\$ 33,51
Galletitas saladas	330	\$ 3,04	420	\$ 3,87
Galletitas dulces	400	\$ 3,89	720	\$ 7,01
Falda	1000	\$ 7,70	783,75	\$ 6,03
Mollida	1000	\$ 7,24	783,75	\$ 5,67
Pollo	1000	\$ 5,92	783,75	\$ 4,64
Asado	1000	\$ 15,66	783,75	\$ 12,28
Carnaza	1000	\$ 10,94	783,75	\$ 8,57
Nalga	1000	\$ 18,77	783,75	\$ 14,71
Paleta	1000	\$ 16,41	783,75	\$ 12,86
Cuadril	1000	\$ 19,79	783,75	\$ 15,51
Acelga	1000	\$ 2,69	561,43	\$ 1,51
Cebolla	1000	\$ 2,69	561,43	\$ 1,51
Lechuga	1000	\$ 4,40	561,43	\$ 2,47
Tomate	1000	\$ 6,66	561,43	\$ 3,74
Zanahoria	1000	\$ 2,78	561,43	\$ 1,56
Zapallo	1000	\$ 2,84	561,43	\$ 1,59
Tomate tetra break	520	\$ 2,01	561,43	\$ 2,17
Banana	1000	\$ 4,59	1005	\$ 4,62
Manzana	1000	\$ 4,64	1005	\$ 4,67
Naranja	1000	\$ 2,47	1005	\$ 2,48
Mandarina	1000	\$ 3,84	1005	\$ 3,86
Papa	1000	\$ 3,57	7050	\$ 25,14
Batata	1000	\$ 3,80	690	\$ 2,62
Arroz	1000	\$ 3,17	630	\$ 1,99
Azucar	1000	\$ 2,45	1440	\$ 3,53
Acelite mezcla	1500	\$ 4,87	1200	\$ 3,90
Vinagre	1000	\$ 2,70	90	\$ 0,24
Fideos Secos	500	\$ 2,59	1290	\$ 6,69
Harina 000	1000	\$ 1,52	1020	\$ 1,55
Huevos Blancos	630	\$ 6,79	630	\$ 6,79
Leche Entera	1000	\$ 2,27	7950	\$ 18,06
Lentejas	500	\$ 5,19	80	\$ 0,83
Porotos	500	\$ 4,21	80	\$ 0,67
Arvejas	500	\$ 3,73	80	\$ 0,60
Mermelada	500	\$ 3,34	80	\$ 0,53
Dulce de leche	500	\$ 4,22	80	\$ 0,68
Dulce de batata	100	\$ 1,50	80	\$ 1,20
Polenta	500	\$ 1,88	210	\$ 0,79
Queso Fresco	1000	\$ 16,06	90	\$ 1,45
Queso Crema	1000	\$ 17,80	90	\$ 1,60
Queso de rallar	1000	\$ 37,47	90	\$ 3,37
Sal fina	500	\$ 1,44	150	\$ 0,43
Sal Gruesa	1000	\$ 1,72	90	\$ 0,16
Té	50	\$ 3,27	60	\$ 3,92
Yerba con palo	1000	\$ 5,00	600	\$ 3,00
Café Común	1000	\$ 24,26	60	\$ 1,46
Jugo para diluir	1000	\$ 2,80	4050	\$ 11,35
Soda	1000	\$ 1,83	3450	\$ 6,31
<b>CBA (Adulto 30-59 años) (Adulto Equivalente - AE)</b>				<b>\$ 293,83</b>

Así, la CBA para un varón de 30 a 59 años surge de sumar los valores de la columna 4

## ANEXO 2. TABLA DE EQUIVALENCIAS

Cuadro 3. Necesidades energéticas y unidades consumidoras según edad y sexo

Edad	Sexo	Necesidades energéticas (kcal)	Unidades consumidoras por adulto equivalente
Menor de un año		880	0,33
1 año		1.170	0,43
2 años	Ambos	1.300	0,50
3 años		1.500	0,55
4 a 6 años		1.710	0,63
7 a 9 años		1.950	0,72
10 a 12 años	Varones	2.230	0,83
13 a 15 años		2.580	0,96
16 a 17 años		2.840	1,06
10 a 12 años	Mujeres	1.990	0,73
13 a 15 años		2.140	0,79
16 a 17 años		2.140	0,79
18-29 años	Varones	2.880	1,09
30-59 años		2.700	1,00
60 y + años		2.210	0,82
18-29 años	Mujeres	2.000	0,74
30-59 años		2.000	0,74
60 y + años		1.730	0,64

Nota: extracto de la tabla de MORALES Elena (1986). Censate básica de alimentos - Gran Buenos Aires. Documento de trabajo N° 3. INDEC / IFA.

Esta tabla permite calcular el número (índice) por el que hay que multiplicar la canasta básica alimentaria de un adulto equivalente ( es decir un varón de 30 a 59 años), para saber el valor de una canasta para una familia.

Por ejemplo, sabiendo que la canasta para un adulto equivalente del mes de diciembre de 2009, según la Defensoría del Pueblo fue de \$263,68, y queremos calcularla para una familia compuesta por una mujer adulta de 30 a 59 años, un varón adulto de 30 a 50 años, y dos niños de entre 7 y 9 años, debemos sumar su "equivalencia" respecto del adulto ( última columna del cuadro) y tendremos ese valor.

De tal modo que viendo los valores:

Mujer adulta de 30 a 59 años: 0,74 unidades

Varón adulto de 30 a 50 años: 1 unidad

1 niño 7 a 9 años: 0,72

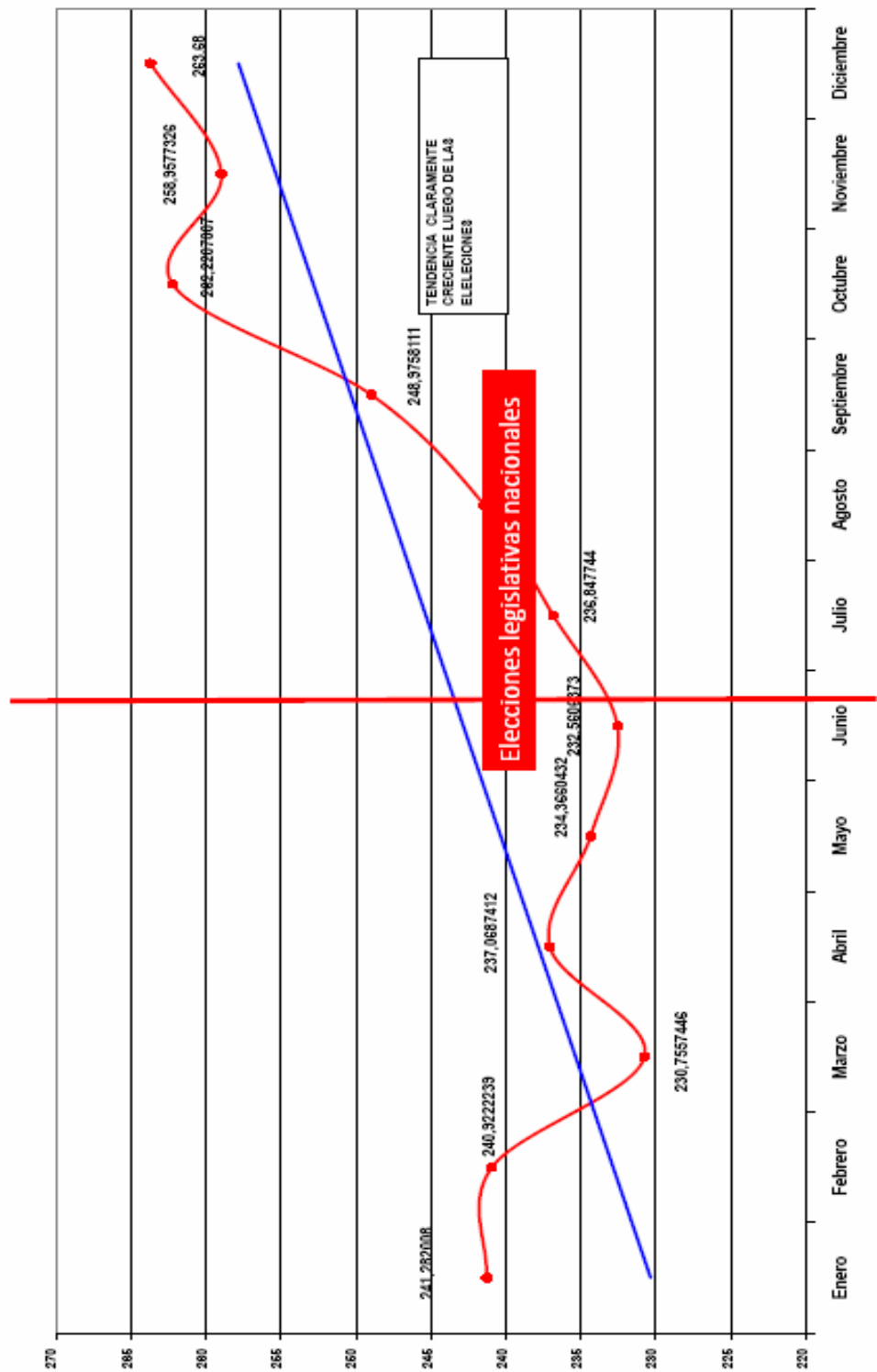
1 niño 7 a 9 años: 0,72

TOTAL:  $0,74 + 1 + 0,72 + 0,72 = \underline{3,18}$

Es decir que para calcular cuál es el valor monetario de una CBA para este núcleo familiar de 4 personas, tomamos los \$263,68 y lo multiplicamos por 3,18. Así, esta familia, para no ser indigente necesitó en el mes de diciembre de 2009 \$ 838,50.

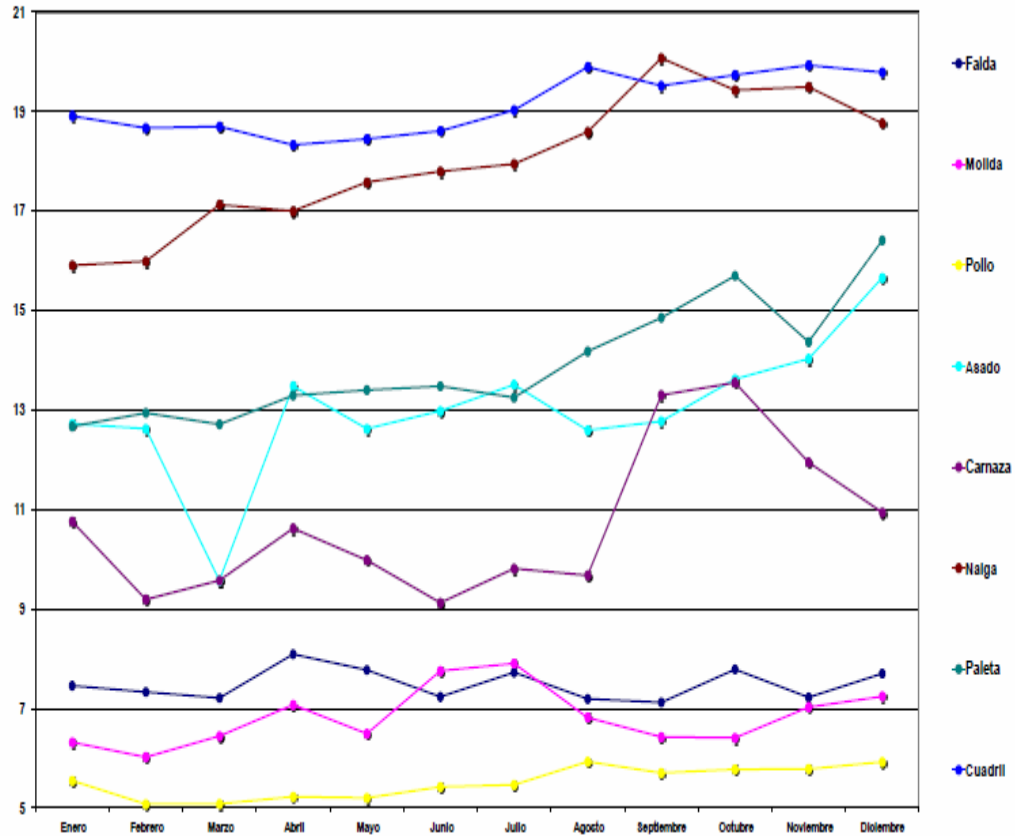
**ANEXO 3. EVOLUCION ANUAL DE LA CBA PARA UN ADULTO EN RELACION A LAS ELECCIONES DEL MES DE JUNIO**

Canasta Básica Alimentaria - Un Adulto



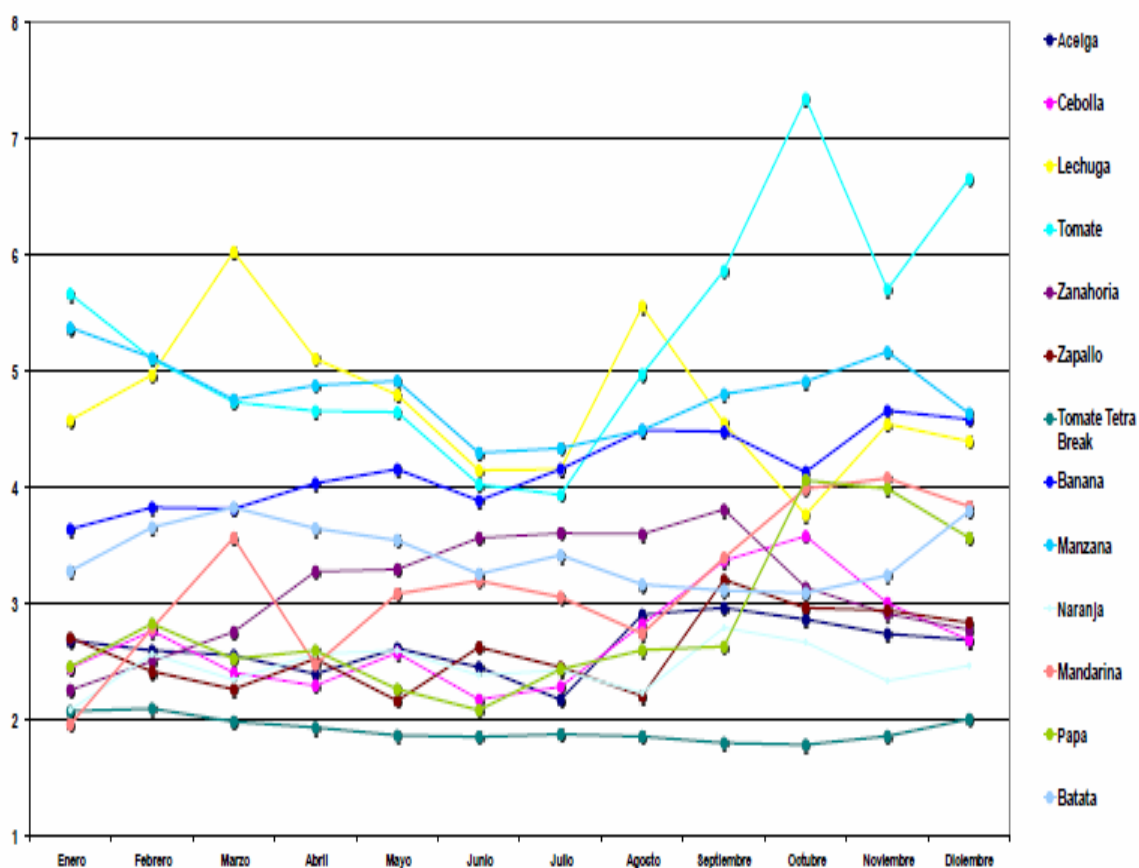
### Anexo 4. Evolución de los Precios Promedio de los Productos de la Canasta - 2009

Producto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Diferencia	
Falda	\$ 7,45	\$ 7,33	\$ 7,21	\$ 8,09	\$ 7,77	\$ 7,23	\$ 7,72	\$ 7,19	\$ 7,12	\$ 7,78	\$ 7,22	\$ 7,70	0,25	3,31%
Molida	\$ 6,32	\$ 6,02	\$ 6,44	\$ 7,07	\$ 6,49	\$ 7,75	\$ 7,90	\$ 6,82	\$ 6,42	\$ 6,41	\$ 7,02	\$ 7,24	0,92	14,61%
Pollo	\$ 5,55	\$ 5,07	\$ 5,08	\$ 5,22	\$ 5,20	\$ 5,42	\$ 5,46	\$ 5,93	\$ 5,70	\$ 5,77	\$ 5,78	\$ 5,92	0,37	6,74%
Asado	\$ 12,72	\$ 12,62	\$ 9,57	\$ 13,48	\$ 12,62	\$ 12,98	\$ 13,51	\$ 12,59	\$ 12,77	\$ 13,62	\$ 14,03	\$ 15,66	2,94	23,10%
Carnaza	\$ 10,76	\$ 9,19	\$ 9,57	\$ 10,62	\$ 9,98	\$ 9,12	\$ 9,81	\$ 9,68	\$ 13,30	\$ 13,55	\$ 11,95	\$ 10,94	0,18	1,70%
Nalga	\$ 15,91	\$ 15,99	\$ 17,13	\$ 17,00	\$ 17,58	\$ 17,80	\$ 17,95	\$ 18,59	\$ 20,08	\$ 19,43	\$ 19,50	\$ 18,77	2,86	17,98%
Paleta	\$ 12,67	\$ 12,94	\$ 12,71	\$ 13,29	\$ 13,40	\$ 13,48	\$ 13,25	\$ 14,18	\$ 14,86	\$ 15,70	\$ 14,37	\$ 16,41	3,74	29,53%
Cuadril	\$ 18,91	\$ 18,67	\$ 18,70	\$ 18,33	\$ 18,45	\$ 18,61	\$ 19,03	\$ 19,90	\$ 19,52	\$ 19,74	\$ 19,94	\$ 19,79	0,88	4,64%

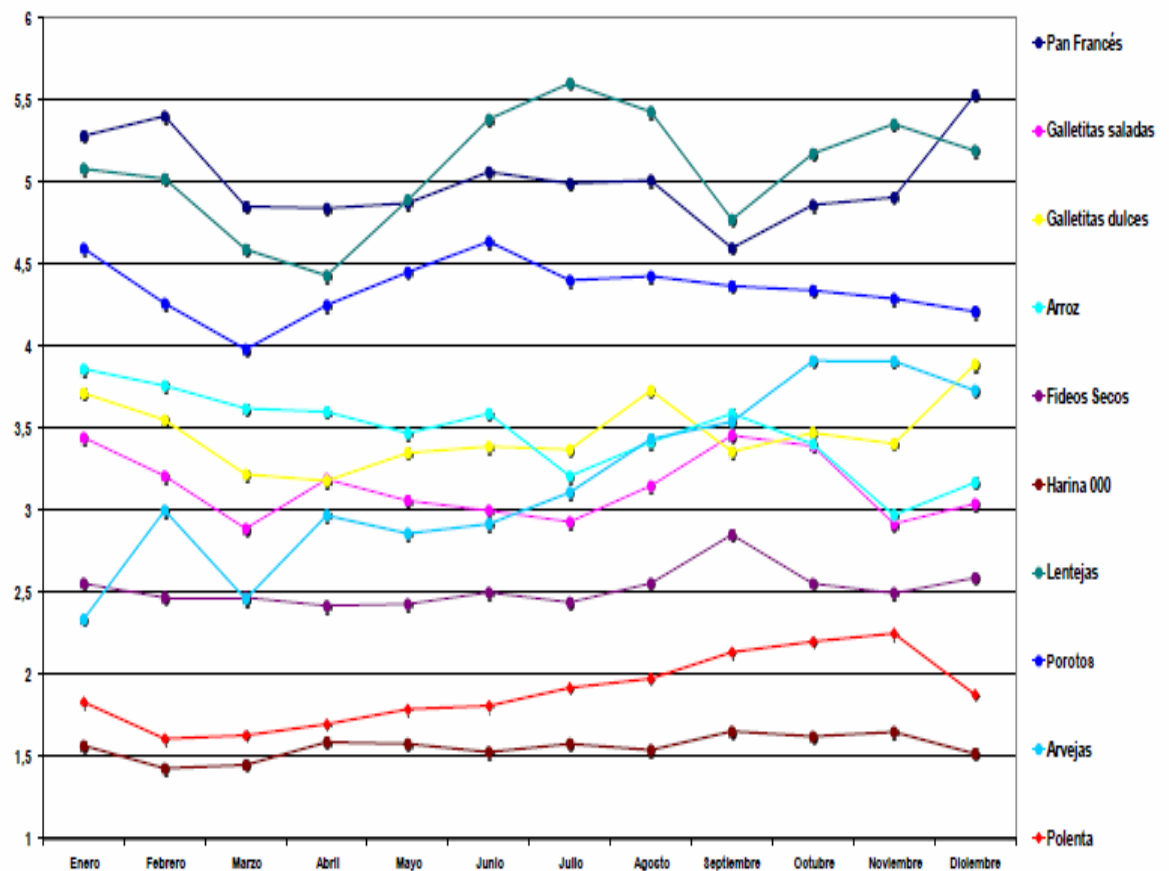




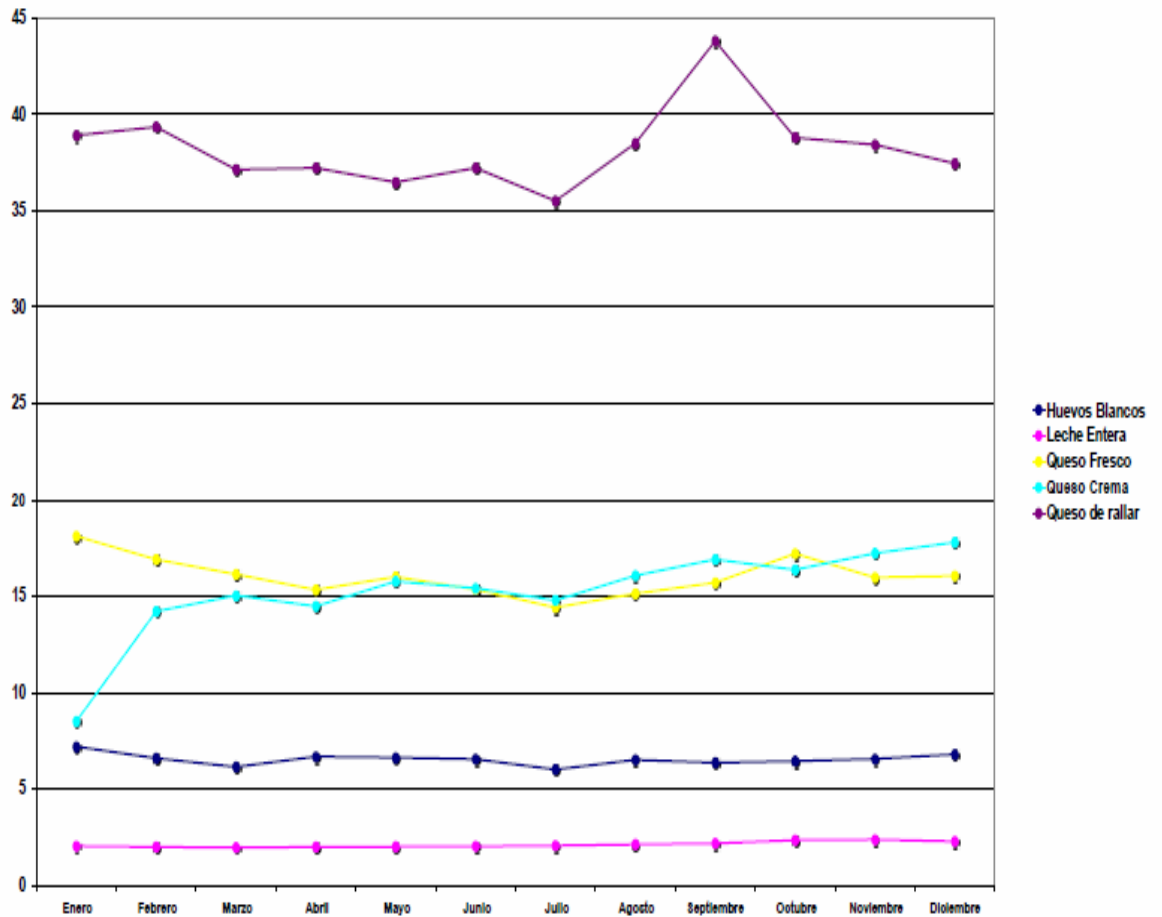
Producto	FRUTAS Y VERDURAS												Diferencia	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Acelga	\$ 2,69	\$ 2,60	\$ 2,56	\$ 2,40	\$ 2,62	\$ 2,46	\$ 2,18	\$ 2,91	\$ 2,97	\$ 2,87	\$ 2,74	\$ 2,69	0,00	0,00%
Cebolla	\$ 2,45	\$ 2,77	\$ 2,41	\$ 2,30	\$ 2,58	\$ 2,18	\$ 2,29	\$ 2,82	\$ 3,37	\$ 3,59	\$ 3,01	\$ 2,69	0,24	9,80%
Lechuga	\$ 4,58	\$ 4,97	\$ 6,03	\$ 5,11	\$ 4,80	\$ 4,15	\$ 4,16	\$ 5,56	\$ 4,56	\$ 3,77	\$ 4,55	\$ 4,40	-0,18	-3,97%
Tomate	\$ 5,67	\$ 5,11	\$ 4,74	\$ 4,66	\$ 4,65	\$ 4,03	\$ 3,94	\$ 4,98	\$ 5,87	\$ 7,35	\$ 5,71	\$ 6,66	0,99	17,50%
Zanahoria	\$ 2,26	\$ 2,51	\$ 2,76	\$ 3,28	\$ 3,30	\$ 3,57	\$ 3,61	\$ 3,60	\$ 3,81	\$ 3,14	\$ 2,92	\$ 2,78	0,52	22,86%
Zapallo	\$ 2,71	\$ 2,42	\$ 2,27	\$ 2,53	\$ 2,17	\$ 2,63	\$ 2,46	\$ 2,21	\$ 3,21	\$ 2,97	\$ 2,94	\$ 2,84	0,13	4,80%
Tomate Tetra Break	\$ 2,08	\$ 2,10	\$ 1,99	\$ 1,94	\$ 1,87	\$ 1,86	\$ 1,88	\$ 1,86	\$ 1,81	\$ 1,79	\$ 1,87	\$ 2,01	-0,07	-3,29%
Banana	\$ 3,65	\$ 3,83	\$ 3,82	\$ 4,04	\$ 4,16	\$ 3,89	\$ 4,16	\$ 4,50	\$ 4,48	\$ 4,14	\$ 4,66	\$ 4,59	0,94	25,90%
Manzana	\$ 5,38	\$ 5,12	\$ 4,76	\$ 4,88	\$ 4,92	\$ 4,30	\$ 4,34	\$ 4,50	\$ 4,81	\$ 4,92	\$ 5,17	\$ 4,64	-0,74	-13,71%
Naranja	\$ 2,09	\$ 2,57	\$ 2,35	\$ 2,57	\$ 2,60	\$ 2,39	\$ 2,43	\$ 2,24	\$ 2,80	\$ 2,67	\$ 2,34	\$ 2,47	0,38	18,29%
Mandarina	\$ 1,96	\$ 2,79	\$ 3,57	\$ 2,48	\$ 3,09	\$ 3,20	\$ 3,06	\$ 2,75	\$ 3,40	\$ 3,99	\$ 4,08	\$ 3,84	1,88	95,45%
Papa	\$ 2,46	\$ 2,83	\$ 2,53	\$ 2,60	\$ 2,27	\$ 2,09	\$ 2,44	\$ 2,61	\$ 2,64	\$ 4,07	\$ 3,99	\$ 3,57	1,11	45,10%
Batata	\$ 3,29	\$ 3,66	\$ 3,83	\$ 3,65	\$ 3,55	\$ 3,26	\$ 3,42	\$ 3,17	\$ 3,12	\$ 3,10	\$ 3,25	\$ 3,80	0,51	15,67%



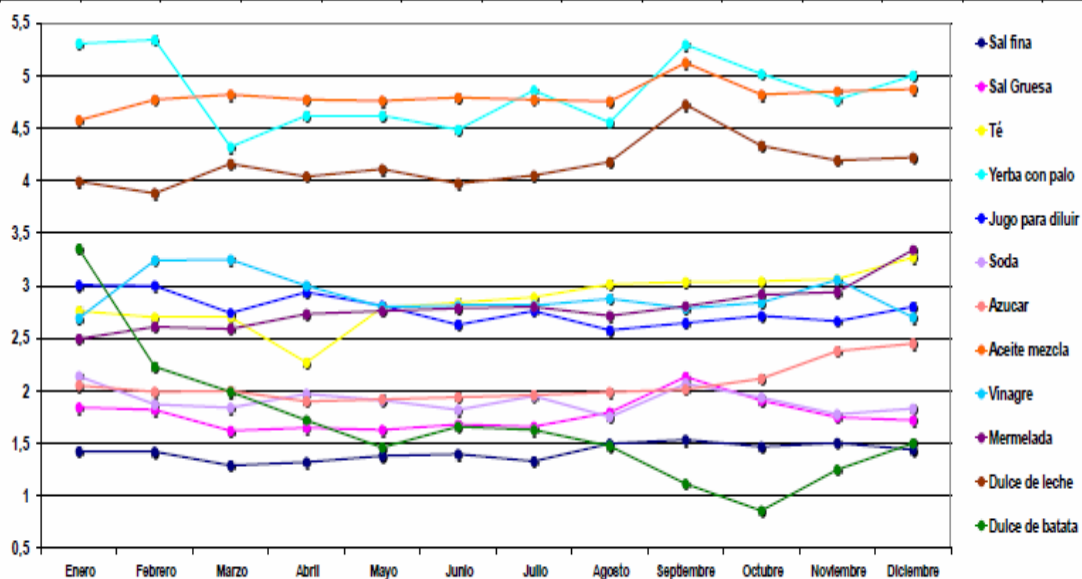
Producto	HARINAS Y LEGUMBRES												Diferencia	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Pan Francés	\$ 5,28	\$ 5,40	\$ 4,85	\$ 4,84	\$ 4,87	\$ 5,06	\$ 4,99	\$ 5,01	\$ 4,60	\$ 4,86	\$ 4,91	\$ 5,53	0,25	4,72%
Galletitas saladas	\$ 3,44	\$ 3,21	\$ 2,89	\$ 3,19	\$ 3,06	\$ 3,00	\$ 2,93	\$ 3,15	\$ 3,46	\$ 3,39	\$ 2,92	\$ 3,04	-0,40	-11,71%
Galletitas dulces	\$ 3,71	\$ 3,55	\$ 3,22	\$ 3,18	\$ 3,35	\$ 3,39	\$ 3,37	\$ 3,73	\$ 3,36	\$ 3,47	\$ 3,41	\$ 3,89	0,18	4,74%
Arroz	\$ 3,86	\$ 3,76	\$ 3,62	\$ 3,60	\$ 3,47	\$ 3,59	\$ 3,21	\$ 3,42	\$ 3,59	\$ 3,40	\$ 2,97	\$ 3,17	-0,69	-17,90%
Fideos Secos	\$ 2,56	\$ 2,47	\$ 2,47	\$ 2,42	\$ 2,43	\$ 2,50	\$ 2,44	\$ 2,56	\$ 2,85	\$ 2,55	\$ 2,50	\$ 2,59	0,03	1,36%
Harina 000	\$ 1,57	\$ 1,43	\$ 1,45	\$ 1,59	\$ 1,58	\$ 1,53	\$ 1,58	\$ 1,54	\$ 1,65	\$ 1,62	\$ 1,65	\$ 1,52	-0,05	-3,05%
Lentejas	\$ 5,08	\$ 5,02	\$ 4,59	\$ 4,43	\$ 4,89	\$ 5,38	\$ 5,60	\$ 5,43	\$ 4,77	\$ 5,17	\$ 5,35	\$ 5,19	0,11	2,16%
Porotos	\$ 4,60	\$ 4,26	\$ 3,98	\$ 4,25	\$ 4,45	\$ 4,64	\$ 4,40	\$ 4,43	\$ 4,37	\$ 4,34	\$ 4,29	\$ 4,21	-0,39	-8,40%
Arvejas	\$ 2,34	\$ 3,00	\$ 2,46	\$ 2,97	\$ 2,86	\$ 2,92	\$ 3,11	\$ 3,44	\$ 3,54	\$ 3,91	\$ 3,91	\$ 3,73	1,39	59,66%
Polenta	\$ 1,83	\$ 1,61	\$ 1,63	\$ 1,70	\$ 1,79	\$ 1,81	\$ 1,92	\$ 1,98	\$ 2,14	\$ 2,20	\$ 2,25	\$ 1,88	0,05	2,52%



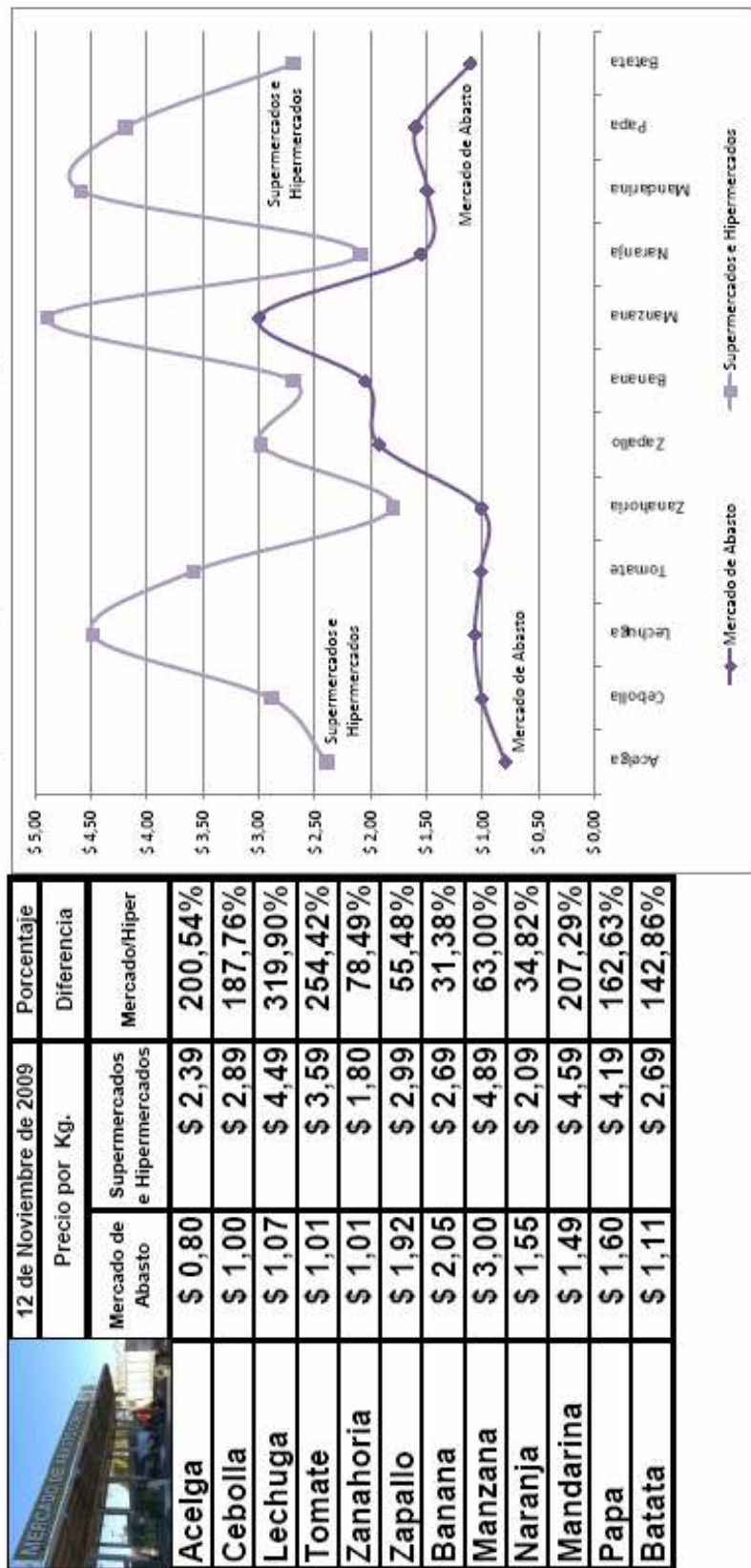
Producto	HUEVOS Y LÁCTEOS												Diferencia	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Huevos Blancos	\$ 7,19	\$ 6,59	\$ 6,14	\$ 6,67	\$ 6,62	\$ 6,55	\$ 6,01	\$ 6,51	\$ 6,36	\$ 6,44	\$ 6,55	\$ 6,79	-0,40	-5,59%
Leche Entera	\$ 2,03	\$ 1,99	\$ 1,96	\$ 1,99	\$ 2,01	\$ 2,02	\$ 2,06	\$ 2,12	\$ 2,18	\$ 2,34	\$ 2,37	\$ 2,27	0,24	11,87%
Queso Fresco	\$ 18,12	\$ 16,91	\$ 16,14	\$ 15,34	\$ 16,01	\$ 15,36	\$ 14,42	\$ 15,13	\$ 15,70	\$ 17,22	\$ 15,97	\$ 16,06	-2,06	-11,35%
Queso Crema	\$ 8,51	\$ 14,21	\$ 15,03	\$ 14,48	\$ 15,78	\$ 15,41	\$ 14,79	\$ 16,08	\$ 16,92	\$ 16,38	\$ 17,23	\$ 17,80	9,29	109,09%
Queso de rallar	\$ 38,92	\$ 39,37	\$ 37,16	\$ 37,24	\$ 36,50	\$ 37,24	\$ 35,52	\$ 38,51	\$ 43,83	\$ 38,81	\$ 38,44	\$ 37,47	-1,45	-3,73%



Producto	OTROS												Diferencia	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Sal fina	\$ 1,42	\$ 1,42	\$ 1,29	\$ 1,32	\$ 1,38	\$ 1,40	\$ 1,33	\$ 1,50	\$ 1,53	\$ 1,47	\$ 1,50	\$ 1,44	0,02	1,14%
Sal Gruesa	\$ 1,84	\$ 1,82	\$ 1,62	\$ 1,65	\$ 1,63	\$ 1,68	\$ 1,66	\$ 1,79	\$ 2,13	\$ 1,91	\$ 1,75	\$ 1,72	-0,12	-6,59%
Té	\$ 2,76	\$ 2,70	\$ 2,70	\$ 2,27	\$ 2,79	\$ 2,84	\$ 2,89	\$ 3,01	\$ 3,04	\$ 3,04	\$ 3,06	\$ 3,27	0,51	18,45%
Yerba con palo	\$ 5,30	\$ 5,34	\$ 4,32	\$ 4,62	\$ 4,62	\$ 4,49	\$ 4,86	\$ 4,55	\$ 5,29	\$ 5,01	\$ 4,77	\$ 5,00	-0,30	-5,73%
Jugo para diluir	\$ 3,01	\$ 3,00	\$ 2,74	\$ 2,94	\$ 2,81	\$ 2,63	\$ 2,76	\$ 2,58	\$ 2,65	\$ 2,71	\$ 2,66	\$ 2,80	-0,21	-6,88%
Soda	\$ 2,14	\$ 1,87	\$ 1,84	\$ 1,97	\$ 1,91	\$ 1,82	\$ 1,95	\$ 1,75	\$ 2,07	\$ 1,94	\$ 1,78	\$ 1,83	-0,31	-14,43%
Azucar	\$ 2,05	\$ 1,99	\$ 2,00	\$ 1,90	\$ 1,92	\$ 1,94	\$ 1,96	\$ 1,99	\$ 2,01	\$ 2,11	\$ 2,38	\$ 2,45	0,40	19,40%
Aceite mezcla	\$ 4,58	\$ 4,77	\$ 4,82	\$ 4,77	\$ 4,76	\$ 4,79	\$ 4,77	\$ 4,75	\$ 5,12	\$ 4,82	\$ 4,85	\$ 4,87	0,29	6,44%
Vinagre	\$ 2,69	\$ 3,24	\$ 3,25	\$ 3,00	\$ 2,80	\$ 2,81	\$ 2,81	\$ 2,88	\$ 2,79	\$ 2,84	\$ 3,06	\$ 2,70	0,01	0,34%
Mermelada	\$ 2,50	\$ 2,61	\$ 2,59	\$ 2,73	\$ 2,76	\$ 2,78	\$ 2,80	\$ 2,71	\$ 2,80	\$ 2,92	\$ 2,94	\$ 3,34	0,84	33,85%
Dulce de leche	\$ 3,99	\$ 3,88	\$ 4,16	\$ 4,04	\$ 4,11	\$ 3,97	\$ 4,05	\$ 4,18	\$ 4,73	\$ 4,33	\$ 4,19	\$ 4,22	0,23	5,69%
Dulce de batata	\$ 3,35	\$ 2,23	\$ 1,99	\$ 1,72	\$ 1,46	\$ 1,66	\$ 1,63	\$ 1,47	\$ 1,12	\$ 0,86	\$ 1,25	\$ 1,50	-1,85	-55,25%



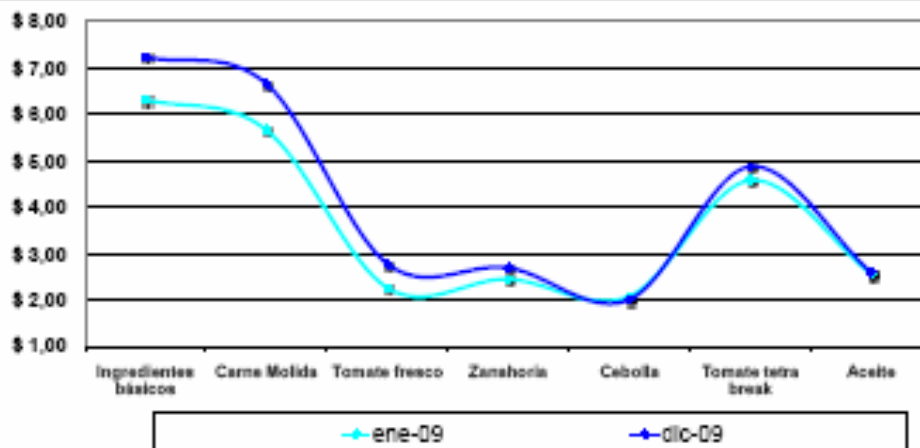
**Anexo 5. Comparación Precios del Mercado de Abasto respecto a Supermercados e Hipermercados de Córdoba**



## Anexo 6. Los precios en la dieta familiar

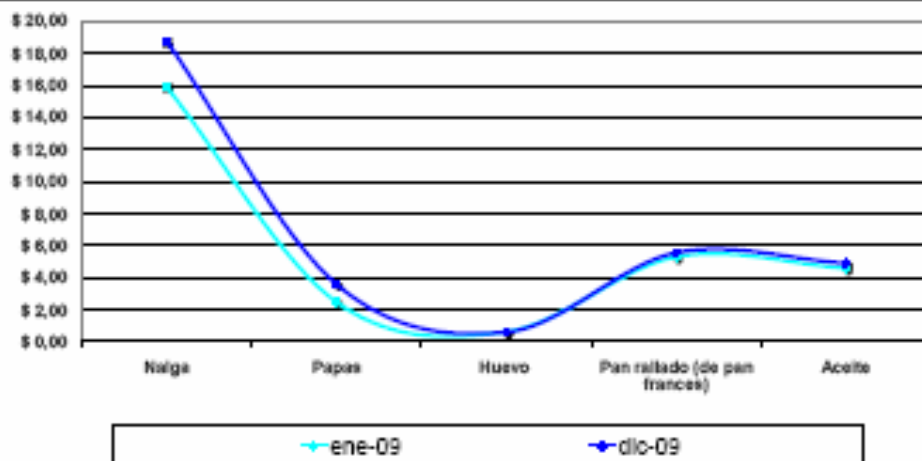
### Fideos con salsa boloñesa

Ingredientes básicos	Familia Tipo		ene-09		dic-09		Ene-Dic	
	Cantidad		Precio por Unidad	Precio por cantidad	Precio por Unidad	Precio por cantidad	Diferencia	Variación
Carne Molida	0,500	Kg.	\$ 6,32	\$ 3,16	\$ 7,24	\$ 3,62	\$ 0,46	14,57%
Tomate fresco	0,250	Kg.	\$ 5,67	\$ 1,42	\$ 6,66	\$ 1,67	\$ 0,25	17,51%
Zanahoria	0,100	Kg.	\$ 2,26	\$ 0,23	\$ 2,78	\$ 0,28	\$ 0,05	22,79%
Cebolla	0,250	Kg.	\$ 2,45	\$ 0,61	\$ 2,69	\$ 0,67	\$ 0,24	9,91%
Tomate tetra break	1	Unidad	\$ 2,88	\$ 2,88	\$ 2,91	\$ 2,91	-\$ 0,07	-3,45%
Aceite	0,100	Kg.	\$ 4,58	\$ 0,46	\$ 4,87	\$ 0,49	\$ 0,03	6,46%
Fideos secos	1	Paquete	\$ 2,56	\$ 2,56	\$ 2,59	\$ 2,59	\$ 0,04	1,48%
<b>Costo total</b>	Cuatro Porciones			<b>\$ 10,51</b>		<b>\$ 11,32</b>	<b>\$ 0,82</b>	<b>7,78%</b>



### Milanesa con puré

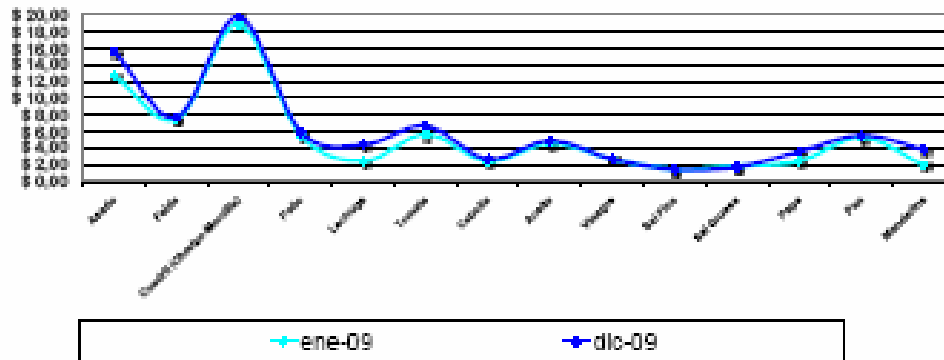
Ingredientes básicos	Familia Tipo		ene-09		dic-09		Ene-Dic	
	Cantidad		Precio por Unidad	Precio por cantidad	Precio por Unidad	Precio por cantidad	Diferencia	Variación
Naíga	1	Kg.	\$ 15,91	\$ 15,91	\$ 18,77	\$ 18,77	\$ 2,86	17,97%
Papas	1	Kg.	\$ 2,46	\$ 2,46	\$ 3,57	\$ 3,57	\$ 1,11	44,92%
Huevo	3	Unidad	\$ 0,69	\$ 1,86	\$ 0,57	\$ 1,70	-\$ 0,10	-5,62%
Pan rallado (de pan frances)	0,500	Kg.	\$ 5,28	\$ 2,64	\$ 5,53	\$ 2,77	\$ 0,12	4,72%
Aceite	0,250	Cm3	\$ 4,58	\$ 1,14	\$ 4,87	\$ 1,22	\$ 0,07	6,46%
<b>Costo total</b>	Cuatro Porciones			<b>\$ 23,95</b>		<b>\$ 28,01</b>	<b>\$ 4,06</b>	<b>16,96%</b>



## Anexo 6. Los precios en la dieta familiar

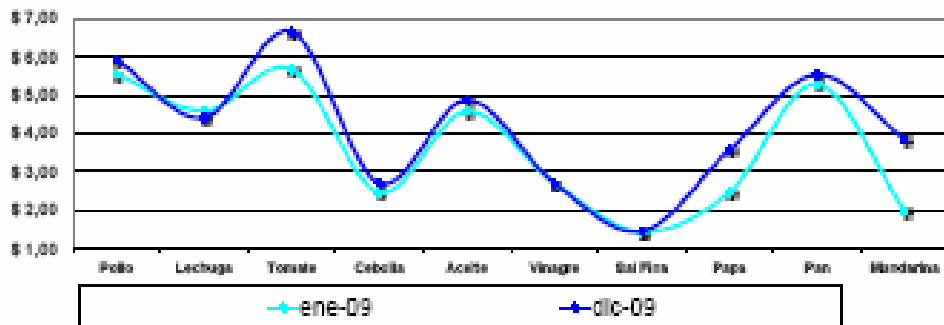
### Asado sin bebidas alcohólicas

Ingredientes básicos	Familia Tipo		ene-09		dic-09		Ene-Dic	
	Cantidad		Precio por Unidad	Precio por cantidad	Precio por Unidad	Precio por cantidad	Diferencia	Variedad
Asado	0,500	Kg.	\$ 12,72	\$ 6,36	\$ 15,66	\$ 7,83	\$ 1,47	23,12%
Falda	0,500	Kg.	\$ 7,45	\$ 3,73	\$ 7,70	\$ 3,85	\$ 0,12	3,27%
Cuscuti (Chorizo-Morcilla)	0,300	Kg.	\$ 10,91	\$ 5,47	\$ 10,79	\$ 5,39	\$ 0,26	4,63%
Pollo	0,700	Kg.	\$ 5,55	\$ 3,88	\$ 5,92	\$ 4,14	\$ 0,26	6,68%
Lechuga	0,200	Kg.	\$ 2,45	\$ 0,49	\$ 4,40	\$ 0,88	\$ 0,39	78,95%
Tomate	0,000	Kg.	\$ 5,67	\$ 4,53	\$ 6,66	\$ 5,33	\$ 0,79	17,51%
Cebolla	0,250	Kg.	\$ 2,45	\$ 0,98	\$ 2,80	\$ 0,97	\$ 0,24	3,91%
Aceite	0,250	Cm3	\$ 4,58	\$ 1,14	\$ 4,87	\$ 1,32	\$ 0,67	6,48%
Vinagre	0,100	Cm3	\$ 2,69	\$ 0,27	\$ 2,70	\$ 0,27	\$ 0,00	0,27%
Sal Fina	0,100	Kg.	\$ 1,42	\$ 0,14	\$ 1,44	\$ 0,14	\$ 0,00	1,18%
Sal Gruesa	0,200	Kg.	\$ 1,84	\$ 0,37	\$ 1,73	\$ 0,34	-\$ 0,02	-6,41%
Papa	0,500	Kg.	\$ 2,46	\$ 1,23	\$ 3,57	\$ 1,78	\$ 0,55	44,92%
Pan	1,000	Kg.	\$ 3,20	\$ 3,20	\$ 5,53	\$ 5,53	\$ 0,25	4,73%
Mandarina	0,500	Kg.	\$ 1,96	\$ 0,98	\$ 3,84	\$ 1,92	\$ 0,94	95,30%
<b>Costo total</b>	Cuatro Porciones			\$ 34,57		\$ 39,71	\$ 5,14	14,87%



### Pollo al horno con papa asadas y ensalada

Ingredientes básicos	Familia Tipo		ene-09		dic-09		Ene-Dic	
	Cantidad		Precio por Unidad	Precio por cantidad	Precio por Unidad	Precio por cantidad	Diferencia	Variedad
Pollo	2,500	Kg.	\$ 5,55	\$ 13,87	\$ 5,92	\$ 14,79	\$ 0,82	6,08%
Lechuga	0,150	Kg.	\$ 4,58	\$ 0,69	\$ 4,40	\$ 0,66	-\$ 0,03	-3,88%
Tomate	0,750	Kg.	\$ 5,67	\$ 4,25	\$ 6,66	\$ 5,00	\$ 0,74	17,51%
Cebolla	0,250	Kg.	\$ 2,45	\$ 0,98	\$ 2,80	\$ 0,97	\$ 0,24	3,91%
Aceite	0,250	Cm3	\$ 4,58	\$ 1,14	\$ 4,87	\$ 1,32	\$ 0,67	6,48%
Vinagre	0,100	Cm3	\$ 2,69	\$ 0,27	\$ 2,70	\$ 0,27	\$ 0,00	0,27%
Sal Fina	0,100	Kg.	\$ 1,42	\$ 0,14	\$ 1,44	\$ 0,14	\$ 0,00	1,18%
Papa	1,000	Kg.	\$ 2,46	\$ 2,46	\$ 3,57	\$ 3,57	\$ 1,11	44,92%
Pan	1,000	Kg.	\$ 3,20	\$ 3,20	\$ 5,53	\$ 5,53	\$ 0,25	4,73%
Mandarina	0,500	Kg.	\$ 1,96	\$ 0,98	\$ 3,84	\$ 1,92	\$ 0,94	95,30%
<b>Costo total</b>	Cuatro Porciones			\$ 29,33		\$ 33,36	\$ 4,03	13,75%



## Canasta Escolar

La Defensoría del Pueblo de la Provincia emprendió un relevamiento de precios de la canasta de útiles escolares para el año lectivo 2009, dividido en dos etapas. El primer estudio se llevó a cabo en la semana del 16 de febrero, previo al inicio de clases y el segundo en la semana del 2 de marzo.



El relevamiento se realizó en 8 comercios de nuestra ciudad: 5 hipermercados y 3 grandes librerías sobre un conjunto de útiles escolares básicos para un niño, sin contemplar vestimenta, cuotas de inscripción/cooperadora en los colegios públicos o cuotas en el caso de los privados.

Los resultados obtenidos del estudio realizado previamente al inicio de la actividad escolar, arrojó un valor promedio de \$208,8 para esta lista de productos que podrían considerarse básicos. Mientras que luego del comienzo de clases, el total de la canasta fue de \$212,14, es decir un aumento estimativo de \$3,34, advirtiéndose una significativa disminución de los productos de bajo costos.

La canasta, como se observa en las planillas de relevamiento que se adjuntan a continuación, solo contienen un conjunto de útiles escolares básico para un niño, y no contempla vestimenta, cuotas de inscripción/cooperadora en los Colegios Públicos o cuotas en el caso de los privados, valores que desde luego incrementan este monto.



## RELEVAMIENTO FEBRERO 2009

Producto	Descripción	Desde	Hasta	Precio Promedio
Cuaderno tapa dura	48 hojas ralladas	\$ 5,99	\$ 7,97	\$ 7,24
Cuaderno tapa blanda	24 hojas ralladas	\$ 0,55	\$ 1,79	\$ 1,11
Carpeta bibliorato tamaño Rivadavia	1 unidad (lisa)	\$ 3,59	\$ 14,45	\$ 6,63
Tapas de Carpeta con anillos	Para encuadernar	\$ 3,27	\$ 8,90	\$ 5,10
Block hojas Rivadavia	480 hojas ralladas	\$ 29,99	\$ 33,60	\$ 32,59
Block hojas comun	480 hojas ralladas	\$ 12,97	\$ 29,90	\$ 21,28
Block hojas Rivadavia	24 hojas cuadriculadas	\$ 2,60	\$ 4,87	\$ 3,30
Block de hojas común	24 hojas cuadriculadas	\$ 1,00	\$ 4,90	\$ 2,46
Cartuchera tipo libro con cierre	1 unidad	\$ 9,90	\$ 27,70	\$ 17,09
Lapiz negro	3 unidades	\$ 0,85	\$ 2,97	\$ 1,73
Lapices de colores largos	12 unidades	\$ 3,99	\$ 9,75	\$ 6,73
Fibras largas	12 unidades	\$ 4,01	\$ 11,69	\$ 7,38
Lapicera birome	3 unidades	\$ 1,40	\$ 4,69	\$ 3,40
goma de borrar lapiz	2 unidades	\$ 0,69	\$ 6,97	\$ 2,07
goma de borrar tinta	2 unidades	\$ 0,95	\$ 3,47	\$ 1,52
sacapuntas plastico	1 unidad	\$ 0,30	\$ 3,09	\$ 1,11
sacapuntas metal	1 unidad	\$ 2,00	\$ 4,69	\$ 3,44
Regla plastico	20 cm	\$ 0,75	\$ 3,55	\$ 1,82
Escuadra plástico	20 cm	\$ 0,79	\$ 5,97	\$ 2,51
Transportador	1 unidad	\$ 0,59	\$ 1,99	\$ 1,51
Compas	1 unidad	\$ 1,29	\$ 3,97	\$ 2,33
Plasticola comun	250 grs	\$ 2,89	\$ 9,39	\$ 6,05
Voligoma	1 unidad (30 gr)	\$ 1,60	\$ 2,65	\$ 1,97
Tijera	1 unidad	\$ 1,45	\$ 3,29	\$ 2,16
Papel de forrar	1 unidad	\$ 0,90	\$ 2,83	\$ 1,81
Papel Afiche	2 unidades	\$ 1,81	\$ 2,69	\$ 2,17
Papel Crepé color	1 unidad	\$ 0,71	\$ 3,67	\$ 2,20
Cartulina blanca	1 unidad	\$ 0,36	\$ 1,85	\$ 1,41
Papel glase opaco	10 unidades	\$ 0,31	\$ 0,65	\$ 0,48
Papel glase brillante	10 unidades	\$ 0,45	\$ 0,89	\$ 0,63
Block de Dibujo	24 hojas	\$ 1,79	\$ 5,60	\$ 3,79
Tapas carpeta de Dibujo	1 unidad	\$ 2,45	\$ 14,97	\$ 7,90
Témperas	6 a 10 unidades	\$ 2,99	\$ 10,97	\$ 5,69

<b>Pincel para témpera</b>	<b>3 unidades</b>	<b>\$ 1,75</b>	<b>\$ 3,77</b>	<b>\$ 2,73</b>
<b>Mochila común</b>	<b>1 unidad</b>	<b>\$ 20,00</b>	<b>\$ 62,90</b>	<b>\$ 33,06</b>
<b>Separadores de hojas</b>	<b>cartulina lisos</b>	<b>\$ 1,19</b>	<b>\$ 6,97</b>	<b>\$ 3,91</b>
<b>TOTAL CANASTA PROMEDIO</b>				<b>\$ 208,28</b>

<b>RELEVAMIENTO SEMANA del 2 de marzo</b>				
<b>Producto</b>	<b>Descripcion</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Precio Promedio</b>
Cuaderno tapa dura	48 hojas ralladas	\$ 3,15	\$ 7,90	\$ 6,05
Cuaderno tapa blanda	24 hojas ralladas	\$ 0,53	\$ 1,68	\$ 0,81
Carpeta bibliorato tamaño Rivadavia	1 unidad (lisa)	\$ 4,38	\$ 12,90	\$ 7,60
Tapas de Carpeta con anillos	Para encuadernar cuadernos	\$ 2,61	\$ 14,97	\$ 7,47
Block hojas Rivadavia	480 hojas ralladas	\$ 20,99	\$ 33,90	\$ 31,53
Block hojas comun	480 hojas ralladas	\$ 15,97	\$ 28,50	\$ 23,18
Block hojas Rivadavia	24 hojas cuadriculadas	\$ 2,13	\$ 3,79	\$ 2,84
Block de hojas común	24 hojas cuadriculadas	\$ 1,90	\$ 1,97	\$ 1,94
Cartuchera tipo libro con cierre	1 unidad	\$ 11,99	\$ 25,90	\$ 16,06
Lapiz negro	3 unidades	\$ 0,99	\$ 2,75	\$ 1,87
Lapices de colores largos	12 unidades	\$ 3,50	\$ 7,99	\$ 5,14
Fibras largas	12 unidades	\$ 3,25	\$ 13,99	\$ 7,18
Lapicera birome	3 unidades	\$ 1,40	\$ 4,69	\$ 3,66
goma de borrar lapiz	2 unidades	\$ 0,59	\$ 1,69	\$ 1,13
goma de borrar tinta	2 unidades	\$ 0,97	\$ 3,15	\$ 1,63
sacapuntas plastico	1 unidad	\$ 0,47	\$ 3,28	\$ 1,88
sacapuntas metal	1 unidad	\$ 0,70	\$ 4,99	\$ 2,55
Regla plastico	20 cm	\$ 0,49	\$ 1,67	\$ 0,95
Escuadra plástico	20 cm	\$ 0,79	\$ 3,97	\$ 2,11
Transportador	1 unidad	\$ 1,00	\$ 1,99	\$ 1,37
Compas	1 unidad	\$ 1,29	\$ 5,97	\$ 2,82
Plasticola comun	250 grs	\$ 0,89	\$ 9,39	\$ 5,52
Voligoma	1 unidad (30 gr)	\$ 1,60	\$ 2,44	\$ 1,82
Tijera	1 unidad	\$ 0,89	\$ 2,50	\$ 1,90
Papel de forrar	1 unidad	\$ 0,90	\$ 3,97	\$ 1,95
Papel Afiche blanco	2 unidades	\$ 1,34	\$ 1,34	\$ 1,34
Papel Crepé color	1 unidad	\$ 0,39	\$ 3,39	\$ 1,99
Cartulina blanca	1 unidad	\$ 0,36	\$ 0,36	\$ 0,36
Papel glase opaco	10 unidades	\$ 0,31	\$ 0,81	\$ 0,48
Papel glase brillante	10 unidades	\$ 0,48	\$ 0,69	\$ 0,57
Block de Dibujo	24 hojas	\$ 3,91	\$ 8,97	\$ 6,81
Tapas carpeta de Dibujo	1 unidad	\$ 2,45	\$ 20,97	\$ 11,60
Témperas	3 a 10	\$ 2,97	\$ 8,94	\$ 4,59
Pincel para témpera	3 unidades	\$ 2,58	\$ 3,59	\$ 3,09
Mochila común	1 unidad	\$ 13,90	\$ 62,90	\$ 37,03
Separadores de hojas	cartulina lisos	\$ 1,35	\$ 5,30	\$ 3,33
<b>TOTAL CANASTA PROMEDIO</b>				<b>\$ 212,14</b>

# **Campaña Conductor Designado**

## Concientizar para prevenir accidentes de tránsito causados por el consumo de alcohol

Este es el principal objetivo que se propone el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba con la implementación del Programa *Campaña Conductor Designado* en todo el territorio provincial. A la vez que procura instalar, en los distintos estamentos de la sociedad, especialmente entre los jóvenes, la discusión sobre los peligros que trae aparejado el conducir alcoholizado y promover políticas concretas en la materia.

La iniciativa nació en el año 2008, en el marco de la Mesa de Juventudes Políticas creada a instancias de la Defensoría del Pueblo de la Provincia que tenía como primordial eje de discusión la problemática de la noche en Córdoba, la diversión de los jóvenes y la prevención de accidentes de tránsito. Estos últimos generados, en su mayoría, a causa de la ingesta de alcohol y producidos habitualmente en horas de la madrugada, siendo los jóvenes mayoritariamente sus principales protagonistas.

A fin de la concreción de este Programa, se llevaron a cabo una serie de encuentros con propietarios de bares y boliches de la Ciudad de Córdoba, representantes de grupos musicales y organizadores de eventos a fin de comprometer su colaboración para el desarrollo del mismo.

La Campaña se constituyó en una experiencia única a nivel nacional y provincial.

### ¿En qué consiste?

La *Campaña Conductor Designado* consiste en que de un grupo de amigos que concurren en vehículo a los espacios de diversión nocturna, se seleccione a uno de ellos para que se comprometa a no ingerir alcohol durante toda la noche y así trasladar en forma segura a sus acompañantes y tratar de evitar los accidentes de tránsito que son moneda corriente a la salida de los establecimientos bailables.



Para identificar al “conductor designado” se le coloca una pulsera (cinta de plástico inviolable) y como incentivo se le permite que consuman bebidas sin alcohol de manera gratuita toda la noche. Luego, a la salida del local se realiza a los jóvenes un control para constatar que no han consumido alcohol, y a cambio, reciben premios.

## ¿Quiénes la realizan?

Esta iniciativa tiene la particularidad de llevarse a cabo por un grupo de jóvenes comprometidos con diversas problemáticas que los involucra.

Son integrantes de la Defensoría del Pueblo que además de cumplir con sus actividades diarias en la Institución, dedican parte de su tiempo libre en realizar estas acciones, sin condicionamientos horarios y en distintos puntos de la provincia. A ellos se suman jóvenes de diferentes partidos políticos que participan institucionalmente en la Campaña.



Además, cuando este programa se lleva adelante en el interior de la provincia, participan también los delegados regionales de cada zona. Y en las distintas ocasiones colaboran diferentes organismos públicos, instituciones y organizaciones no gubernamentales locales, los propietarios de los locales y organizadores de espectáculos quienes ofrecen a los conductores designados bebidas no alcohólicas en forma gratuita durante su estadía en los establecimientos.

## Gráfica de la Campaña

La gráfica publicitaria de la Campaña Conductor Designado, pertenece al joven Luis María Arguello quien ganó el Concurso de Afiches sobre Seguridad Vial realizado en el año 2008 por la Defensoría del Pueblo y la Mesa de Juventudes Políticas.

Con este diseño, se hicieron remeras, banners, afiches y volantes que se utilizan para difundir la Campaña a través de los medios de comunicación social, en espacios de la vía pública y en los diferentes locales y espacios donde se desarrolla el programa.



## Resultados de la experiencia

La campaña nació en la Ciudad de Córdoba logrando gran receptividad entre los jóvenes en las experiencias desarrolladas en distintos locales bailables, luego se llevó las acciones a los innumerables festivales de verano que se llevaron a cabo en distintos puntos de la Provincia, con gran afluencia de turistas y participantes.

El nivel de convocatoria que logró la propuesta y el alto grado de acatamiento de la gente a las consignas de la Campaña, fueron motivos suficientes para llevar la experiencia a las ciudades del interior. Fundamentalmente, porque la realidad demuestra que los jóvenes deben desplazarse varios kilómetros para asistir a locales de esparcimiento, muchas veces de una localidad a otra, generalmente por ruta. Estas circunstancias aumentan aun más el riesgo de que se produzcan accidentes de tránsito.



Cabe destacar que en todas estas experiencias, se observó un gran interés de los jóvenes ante esta original iniciativa, detectándose una mayor toma de conciencia sobre el peligro que representa beber y conducir. Asimismo, el alto grado de compromiso asumido por autoridades provinciales, municipales, grupos de padres, dueños de boliches, organizadores de espectáculos, grupos musicales y comunidad en general, para el logro de los objetivos propuestos con la campaña. Todo lo cual incentiva al Defensor del Pueblo a continuar acercando su propuesta a los diferentes sectores de la sociedad cordobesa.

## **La Campaña se mudó al interior provincial**

### *Principales actividades desarrolladas en el 2009*

Durante los meses de enero, febrero y marzo, el Defensor del Pueblo estuvo presente en los festivales que se realizaron en Cosquín, Villa Giardino, Alta Gracia, Jesús María, Villa María y Villa Rumipal. En abril en la apertura del Rally 2009 y en septiembre en Villa Carlos Paz en la fiesta del estudiante, entregando folletos e informando a la comunidad sobre los objetivos de la Campaña y los perjuicios que causa el consumir alcohol a la hora de manejar.



En Luque, Villa María, General Cabrera, Alta Gracia, Berroterán, se desarrolló la Campaña contando con la colaboración de los Municipios con sus correspondientes áreas de juventud y tránsito, la Policía de la Provincia Córdoba, de los dueños de los locales, grupos de padres y jóvenes autoconvocados, organizadores de las espectáculos que ofrecieron a los conductores designados bebidas no alcohólicas en forma gratuita.

Previamente se realizaron reuniones informativas en las cuales se capacitó a todos los que se sumaran a colaborar, con el objetivo de que continúen con la tarea preventiva en el futuro adoptando la consigna como propia, lo cual sucedió muy satisfactoriamente en Luque y en General Cabrera.



*A continuación se detallan algunas de estas experiencias realizadas:*

## **Festival de Doma y Folclore en Jesús María**

El viernes 9 de enero se llevó a cabo la Campaña Conductor Designado en la Ruta 9 (N), en las proximidades de Jesús María, que consistió en la entrega de folletería a todos los vehículos que ingresaban a esa localidad, para asistir al Festival de Doma y Folclore, sugiriendo a los conductores no tomar bebidas alcohólicas.

La actividad, que contó como en otras oportunidades con la colaboración de la Policía de la Provincia de Córdoba, se llevó adelante en el último puesto caminero antes de Jesús María, encontrando gran receptividad por parte de los turistas y asistentes que confluieron a esa ciudad sede del festival nacional y de los numerosos camioneros que utilizaban la ruta para llevar mercaderías.



## **Festival de Folklore en Cosquín**

La Defensoría del Pueblo llevó adelante en Cosquín otra edición de la Campaña Conductor Designado.

La actividad comenzó el día viernes 23 de enero, en coincidencia con la apertura del Festival de Folklore y los siguientes días se trabajó con la misma modalidad: por la tarde en el centro de la localidad serrana y por la noche en la Plaza Prospero Molina, informando para





concientizar a turistas y locales sobre las consecuencias de la ingesta de alcohol en los accidentes de tránsito. También se entregaron folletos y se explicó la propuesta a los automovilistas que circulaban por la zona: designar a uno de los integrantes del grupo a que se comprometiera a no ingerir alcohol esa jornada y, al finalizar la noche, traslade en forma segura a sus acompañantes.



Por las noches, la campaña se trasladó a la Plaza Próspero Molina. Con la colaboración de la Presidenta del Consejo Deliberante de Cosquín, Lic. Rossana Adaglio, se pudo acceder libremente al predio. Allí, se continuó con la labor de difusión. En esta ocasión se contó con el apoyo del personal de la organización del evento, que accedió a usar la remera alusiva de la campaña durante toda la noche y permitió que se colocara la gráfica de la campaña al costado del escenario. También se distribuyeron folletos y remeras.

Los promotores de la campaña recibieron numerosas muestras de apoyo y gratitud de la gente por la iniciativa. También el interés de los diversos medios de comunicación presentes, quienes transmitieron en directo la propuesta de una diversión segura que hace la Defensoría del Pueblo a través de la Campaña Conductor Designado.

### **Promotores de la Campaña asistieron a víctimas de un accidente automovilístico**

Miembros de la Defensoría del Pueblo, quienes regresaban luego de finalizar otra jornada de la campaña, presenciaron un siniestro en la ruta 38, entre La Falda y Huerta Grande, en una zona de curvas y contra curvas, cuando, un automóvil que se dirigía a alta velocidad en dirección a Huerta Grande, embistió de frente a un colectivo de larga distancia. El vehículo particular comenzó a dar giros lo que hizo que los miembros de la Defensoría tuvieran que hacer una maniobra para esquivarlo.

Inmediatamente detuvieron la marcha y se dirigieron hacia el vehículo siniestrado para verificar el estado de sus ocupantes y brindar la asistencia del caso. Comprobaron que en el automóvil había dos personas, ambos estaban con vida, golpeados y el conductor estaba atrapado entre los hierros retorcidos, producto del impacto. También pudieron percibir que estaban alcoholizados.

Afortunadamente entre los integrantes de la comisión de la Defensoría se encontraba un profesional de la medicina y personas entrenadas en primeros auxilios, quienes asistieron a las víctimas y actuaron en consecuencia hasta la llegada de la policía, personal de bomberos y de los servicios de emergencias médicas.

Una vez comprobado que las víctimas tenían la atención adecuada y de que su presencia ya no era necesaria, previo a retirarse del lugar los promotores de la Campaña Conductor Designado hicieron entrega al personal médico del servicio de emergencia de una remera insignia de la campaña para que les

entregada a los ocupantes del vehículo con la intención y el anhelo de que todo lo ocurrido sirva para que tomen conciencia de las consecuencias de conducir alcoholizados.

## **Encuentro de Colectividades de Alta Gracia**

La Defensoría se hizo presente el 6 de febrero en la ciudad de Alta Gracia llevando adelante la Campaña del Conductor Designado a los asistentes al Encuentro anual de colectividades.

Los organizadores desplegaron su accionar en los principales accesos al evento, entregando folletos y explicando la propuesta a los automovilistas que circulaban por el lugar.



## **Festival de Peñas de Villa María**

El viernes 13 de febrero, la Defensoría del Pueblo estuvo presente en la ciudad de Villa María, llevando adelante la Campaña del Conductor Designado, con el objeto de informar y concienciar a los participantes del festival de Peñas, sobre las consecuencias de la ingesta de alcohol y los accidentes de tránsito.

Los promotores de la Campaña desarrollaron la actividad en el ingreso al Anfiteatro, con una gran receptividad por parte de la gente que concurrió al evento.



## **Complejo Dèjà Vu de Luque**

El viernes 6 de marzo se llevó a cabo la primera experiencia de la Campaña del Conductor Designado en el boliche Dèjà Vu de la localidad de Luque, en el departamento Río Segundo y contó con la colaboración de la Municipalidad local y “Jóvenes Preventores” (Estudiantes secundarios del IPEM 300) y representantes de la juventud de distintas fuerzas políticas.

En la ocasión la Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia de Córdoba, Dra. Patricia Calandín, fue recibida por el Intendente Héctor Romano, quienes conjuntamente con el Delegado del Departamento Río Segundo, Rodrigo García, el Coordinador de la Mesa de Juventudes Políticas, Mariano Font, y un grupo de promotores de la campaña, delinearon las acciones que luego desarrollaron en el sector del boliche.



Cabe destacar, que la Municipalidad de Luque desarrolla políticas tendientes a la prevención de accidentes de tránsito a través del “Programa de seguridad vial y conciencia ciudadana”. Por ello es que el Defensor del Pueblo, Mario Decara y el Intendente de esa localidad, Héctor Romano decidieron aunar esfuerzos para la prevención y concientización de éste flagelo.

Esta experiencia contó con un altísimo acatamiento. La gran mayoría de los jóvenes que concurrieron al boliche aceptaron la invitación. A la salida del local se pudo corroborar que un alto porcentaje de los “Conductores Designados” cumplieron con la propuesta de no tomar alcohol.



### **La segunda experiencia**

El viernes 17 de Abril, se realizó una segunda experiencia en el Complejo Déjà Vu de Luque, organizada por la Delegación local del Defensor del Pueblo en colaboración con la Municipalidad y “Jóvenes Preventores”.

Los organizadores entregaron en horas de la madrugada sendas pulseras identificatorias de plástico inviolable a 50 personas que arribaron a la disco conduciendo sus respectivos vehículos. Cada una de ellas asumió previamente y de forma voluntaria el compromiso de no consumir bebidas alcohólicas en el establecimiento. Además, cada uno de estos “conductores designados” recibió como incentivo la autorización para beber gaseosas o jugos de manera gratuita durante toda la noche.

A la salida del boliche, los 50 jóvenes escogidos fueron sometidos a controles para constatar que no habían consumido alcohol. Fueron interrogados por los jóvenes preventores y por los inspectores de tránsito y sometidos a algunas preguntas y pruebas para demostrar que estaban en impecables condiciones físicas para manejar de regreso a sus respectivos hogares en Luque o a través de la Ruta Provincial 13 hacia otras localidades de la zona.

Del total de conductores designados, los primeros 25 que cumplieron sin problemas la exigencia, fueron premiados con entradas para el boliche. Otros 20 que también respetaron el comportamiento exigido en la Campaña, fueron

premiados con remeras identificatorias del programa de prevención que la Municipalidad de Luque lleva adelante.

En cambio, por no superar los controles, 5 de los 50 jóvenes fueron demorados en el lugar. Como mostraban signos elocuentes de haber consumido alcohol en distinto grado debieron permanecer en la vereda de la discoteca hasta que se recuperaron de su borrachera y pudieron conducir sin riesgo a sus respectivos hogares.



Si se tiene en cuenta que al boliche asistieron esa noche unos 70 conductores, la muestra de 50 jóvenes que fue elegida para la experiencia representó un altísimo porcentaje. Además los resultados positivos logrados en esta oportunidad alentaron a la Delegación local de la Defensoría, a las autoridades municipales y a los preventores para seguir con la experiencia una vez por mes, todos los viernes en este mismo boliche, que es el que mayor cantidad de jóvenes convoca en la madrugadas de los sábados. (Fuente: La Mañana de Córdoba, 22-04-09)

## **Boliche Alma Intensive Night, de Villa María**

Los promotores de la Campaña Conductor Designado se convocaron el viernes 20 de marzo en el boliche Alma Intensive Night, sobre la ruta 9, de Villa María (Dpto. San Martín).

En esta ocasión, la Defensoría del Pueblo provincial, a través de su delegación local, contó con la colaboración de diversos sectores sociales de esta ciudad, como la Auditoría General, las juventudes de partidos políticos -UCR, Justicialismo y PAIS- y el Centro de Estudiantes del Instituto Secundario Bernardino Rivadavia.



Una vez más la Campaña cumplió con su objetivo y la Institución sumó nuevas adhesiones y crecientes muestras de interés por la propuesta.

## Boliche La Xity de General Cabrera

El sábado 18 de abril, en el boliche La Xity de General Cabrera (Dpto. Juárez Celman), la Defensoría del Pueblo desarrolló la Campaña del junto al Área de Tránsito de la Municipalidad local, la Policía provincial, el Grupo de Padres Autoconvocados y alumnos del Colegio Aerotécnico Ipem 291 de esa ciudad.



“Fue notable el gran entusiasmo y compromiso asumido por todos los actores que trabajaron mancomunadamente en el desarrollo de la experiencia. La Policía, Tránsito y los padres trabajaron toda la noche con una conexión increíble”, expresó uno de los coordinadores de la Campaña.

Divididos en dos grupos, los organizadores se apostaron en ambas esquinas del boliche, y a medida que los jóvenes llegaban a la disco, se les informaba sobre las consignas de la campaña y la propuesta a los “conductores designados” a no consumir alcohol durante esa noche.

Unos 40 jóvenes asumieron el compromiso. Y al término de la noche se sometieron al control de alcoholemia que efectuaron los padres autoconvocados. Unas 20 personas cumplieron con la consigna y se los premió con entradas gratis al boliche y con bebidas sin alcohol.

“Los dueños del boliche se comprometieron con esta campaña. Esta predisposición hay que destacarla porque ellos expenden bebidas alcohólicas y bebidas sin alcohol, ellos controlan que quienes compran sean mayores de 18 años pero no pueden controlar que algún mayor le compre a algún menor. Este detalles se les escapa, cuando les hicimos la propuesta nos dijeron que no tenían ningún problema, y dijeron inmediatamente que la bebida corría por cuenta de ellos”, señaló Sergio Georgetti, integrante del grupo de padres autoconvocados de General Cabrera.

Esa noche, la Policía detuvo a tres jóvenes por consumir bebidas alcohólicas dentro de los automóviles mientras se encontraban circulando. El hecho, mostró la cara de una de las situaciones más preocupantes que tiene la región: los accidentes en los cuales participan varios jóvenes que conducen de regreso a sus pueblos de origen, en horas de la madrugada, luego de haber consumido alcohol e incluso, con exceso de pasajeros en los vehículos.



La gente de General Cabrera expresó querer repetir la experiencia el mes próximo. Los organizadores aseguraron que muchos comercios se comprometieron a premiar a quienes cumplan la consigna con remeras, entradas al cine, ticket para comidas etc. Esto demuestra que la comunidad toda se compromete a trabajar para prevenir los accidentes de tránsito causados por el alcohol.

## **Apertura del Rally, ciudad de Córdoba**

En oportunidad de llevarse a cabo el 23 de abril en el Estadio Chateau Carreras de la ciudad de Córdoba, la ceremonia de Apertura del la 27º edición del Rally Mundial, se desarrolló la Campaña Conductor Designado, informando para concientizar a los participantes sobre las consecuencias de la ingesta de alcohol en los accidentes de tránsito.



## **Boliche “La Obra” de Berrotarán**

El viernes 5 de junio, la Defensoría del Pueblo de la Provincia junto a la Dirección de Seguridad de la Municipalidad de Berrotarán, integrantes de la Red Nacional “Familiares de Víctimas de Tránsito” (Estrellas Amarillas) de la localidad vecina de Los Cóndores y un grupo de jóvenes de distintos partidos políticos, desarrollaron la Campaña Conductor Designado en el boliche “La Obra” de esa ciudad.

La acción, que también contó con la colaboración del propietario del local bailable, mostró, una vez más, un alto grado de acatamiento de la gente a las distintas consignas que propone la iniciativa, que se completó con la distribución de folletos informativos alusivos a los objetivos y alcances de la campaña.

El grupo de jóvenes integrantes de la Defensoría del Pueblo, previo al inicio de la actividad, fue recibido por la Secretaria del Concejo Deliberante de Berrotarán, Patricia Ordoñez, inspectores de Tránsito municipales y periodistas de la Radio Contacto 100.5 local, que brindaron espacios en su programación para difundir la Campaña.

## Fiesta de la Primavera en Villa Carlos Paz

El 21 de Septiembre, la Defensoría del Pueblo llevó adelante en la ciudad de Villa Carlos Paz, una nueva edición de la *Campaña Conductor Designado* en el marco de los festejos por el Día de la Primavera, que año tras año convoca a miles de jóvenes cordobeses.



Los organizadores y promotores de la iniciativa fueron recibidos a primera hora de la mañana por el intendente, Carlos Felpeto y luego recorrieron las calles de la localidad serrana y el predio del festival con la consigna de informar y concientizar a los asistentes sobre las consecuencias del alcohol en los accidentes de tránsito, objetivo esencial de la Campaña. También se entregaron folletos a transeúntes y automovilistas.

Esta labor preventiva, encontró una vez más en esta ocasión el apoyo de autoridades locales, empresarios y comerciantes y la muy buena receptividad de los jóvenes participantes.

# Campaña Conductor Designado

## Afiches en la Vía Pública







## REMERA DE MUESTRA



Aviso publicitario de la Campaña en medios gráficos

¿Necesitás una excusa  
para **NO TOMAR**  
cuando manejas?  
¿Qué te parece **VIVIR**?

Si tomás alcohol que maneje un amigo  
El 80% de las muertes que se producen  
entre las 6 y las 8 de la mañana tienen como  
principal causa el consumo de alcohol

CAMPAÑA  
**CONDUCTOR  
DESIGNADO**

MESAD  
MÉTODOS  
ÉTICOS  
POLÍTICOS

DEFENSOR  
DEL PUEBLO  
de la Provincia de Córdoba

Recuerdo 25, 3°, 3° y 4° piso, C.P. 5000, Córdoba Capital, Argentina | Tel.: (0331) 434-2060 / 434-2061 / 4239816  
e-mail: defensor@pepablo@cbs.gov.ar | www.defensorcordoba.org.ar

# **Pasantías Educativas - Laborales y Prácticas Profesionales**

## **Defensoría profundiza canales de participación a estudiantes secundarios y universitarios**

Durante años de gestión de ésta Defensoría del Pueblo, se fueron suscribiendo convenios con diversas instituciones educativas, de nivel medio y superior, tanto nacionales como extranjeras. Entre ellos podemos citar la Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, el IpeM N° 206 Fernando Fader, o la Universidad Autónoma de Madrid, España, entre otros.

El objeto de estos convenios es permitir que estudiantes puedan desarrollar sus pasantías escolares-laborales en el nivel medio; las prácticas profesionales para el nivel universitario, y las prácticas profesionales o voluntariados ad honorem para los de posgrado en la sede de ésta Defensoría del Pueblo.

A partir de la actual gestión, se tomó la decisión de profundizar estos procesos de aprendizaje, convencidos de la utilidad que los mismos significan para los alumnos que tienen la posibilidad de desarrollar esta “primera experiencia laboral” dentro de una institución cuyas características principales tienen que ver con estar al servicio de la ciudadanía.

Pero también se adoptó la decisión de fortalecer tanto las prácticas como las pasantías a partir de la concepción y perfil que se pretende otorgarle al ombudsmán y su relación con la comunidad, que va mucho más allá de intervenir cuando los ciudadanos plantean un reclamo.

Se procura que la institución, a partir de diversos programas, tenga una fuerte inserción en la sociedad. Cuando se habla de inserción, no se limita a que sea conocida, que es un punto muy importante, pero no suficiente. Se aspira que además sea protagonista de la vida en sociedad, con un rol activo, que genere propuestas, que adopte iniciativas que tengan como objetivo al ciudadano, no como un factor aislado, sino como parte de un todo más amplio, que es la comunidad y el medio en el que se desarrolla.

A partir de allí, la posibilidad de que alumnos de distintos niveles educativos puedan participar de esta institución, y que ésta pueda insertarse en los ámbitos de formación de aquellos, es una fórmula que contribuye exitosamente en ese nuevo rol que se pretende asignar al Defensor del Pueblo.

Esta vinculación sirven como un canal de difusión de la competencia de la Defensoría, como así también de las tareas que se llevan a cabo, y el efecto dominó que produce este tipo de acciones son ampliamente satisfactoria. Pero es importante igualmente que se comience a pensar en la institución como un ámbito permeable a recibir sugerencias y propuestas que puedan ser canalizadas a través de ella, como ocurrió con los alumnos del IPEM N° 206 “Fernando Fader” y que se expone más adelante.

Por ello, para institucionalizar, fortalecer y profundizar tanto a las pasantías educativas-laborales y las prácticas profesionales universitarias, se dispuso y actuó consecuentemente en medidas y acciones que son expuestas en detalle en los puntos que se exponen a seguidamente.

## **Se reglamentan las pasantías y prácticas profesionales**

Que si bien estos convenios se venían cumpliendo, se consideró fundamental reglamentar el funcionamiento de estas prácticas o pasantías, y se dispuso su institucionalización a través de la Resolución N° 8565 de fecha 01 de Abril de 2009 del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, estableciendo en su Anexo II un programa a cumplir por los alumnos dentro de la institución, para estos y todos aquellos convenios que se suscriban en un futuro para instrumentar estas actividades.

A continuación se incorpora copia de dicha Resolución:

### **Resolución N° 8565/09**

Córdoba, 01 de Abril de 2009.

#### **VISTO:**

Los convenios firmados con distintas instituciones para la realización de pasantías escolares-laborales y prácticas profesionales.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que la pasantía consiste simbólicamente en un paso, un ensayo, una práctica del estudiante por un lugar de trabajo específico, con todas sus características, tales como el cumplimiento de un horario determinado, el trabajo en equipo, una jefatura, la capacitación, etc; y se aproxima a la tan requerida “primera experiencia laboral”.

Que la pasantía escolar es una estrategia de enseñanza aprendizaje promocionada por el estado a través de la ley 8477 (para el caso de los niveles medio y terciario de enseñanza) e implementada por la institución educativa, regulada y autorizada por la autoridad competente.

Que la práctica profesional consiste en llevar a cabo una experiencia inicial de formación, cumpliendo determinadas tareas técnicas ligadas a la especialidad de la carrera en estudio por parte del alumno, siendo ajena por su naturaleza a cualquier relación de carácter laboral.

Que por otra parte existe un compromiso social del Defensor del Pueblo contribuyendo a desarrollar formas innovadoras de construcción de capital humano, a través de acciones cooperativas y solidarias con una institución educativa, que favorezcan al educando, próximo egresado y futuro trabajador.

Que si bien se han venido cumpliendo los convenios firmados, es necesario darle un marco institucional y organizacional

de manera de eficientizar los resultados de las pasantías y prácticas profesionales en la Defensoría.

Que deben determinarse los programas para cada tipo de actividad así como sus objetivos y su evaluación involucrando a todo el personal de esta institución en el apoyo personal y profesional de los alumnos.

Por ello y lo establecido por la Ley N° 7741;

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO

### RESUELVE

**Artículo 1.-** Reglamentar el sistema de pasantías escolares-laborales y prácticas profesionales a realizarse en el marco de los convenios firmados con distintas instituciones, que se incorporan a la presente como Anexo I, y los que en el futuro se firmen con el mismo objeto.

**Artículo 2.-** Establecer que para cada tipo de pasantía o práctica profesional se debe cumplir el Programa que corresponda según lo previsto en el Anexo II de la presente resolución.

**Artículo 3.-** Anualmente se designará un tutor para las pasantías y prácticas profesionales, el que orientará y coordinará la actividad de los alumnos.

**Artículo 4.-** Es obligación de todo el personal de la institución colaborar para el desarrollo de las pasantías escolares-laborales y prácticas profesionales. Cada área será responsable del cumplimiento de la parte correspondiente del programa previsto.

**Artículo 5.-** **PROTOCOLICÉSE**, comuníquese y archívese.



The image shows two handwritten signatures and their corresponding official stamps. On the left, the signature of Patricia A. Calandín is written over a stamp that reads "PATRICIA A. CALANDIN DEFENSOR DEL PUEBLO AJUNTO de la PROVINCIA DE CORDOBA". In the center is the official seal of the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, featuring a coat of arms and the text "DEFENSOR DEL PUEBLO Provincia de Córdoba". On the right, the signature of Mario A. Decara is written over a stamp that reads "MARIO A. DECARA DEFENSOR DEL PUEBLO de la PROVINCIA DE CORDOBA".

## ANEXO II

### Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba Programa Práctica Profesional

Nivel Universitario

**Horas:** Determinadas en el convenio respectivo o a determinar anualmente.

#### **Metodología:**

- 1) Entrevista con autoridades.
- 2) Entrevistas con el tutor designado por el Defensor y demás personal que corresponda para desarrollar el marco teórico.
- 3) Participación activa de los alumnos en cada uno de los sectores de la Defensoría bajo la responsabilidad del personal del área específica.

#### Desarrollo:

##### **Marco Teórico:**

- a. Figura del Defensor del Pueblo. Rol del Defensor en una Sociedad democrática. Competencia, facultades, designación, informes anuales, etc. Ley 7741.
- b. El Defensor del Pueblo en el Interior Provincial.
- c. Derecho comparado. Otras instituciones similares municipales, provinciales y nacionales. Instituciones Internacionales (FIO).
- d. Mediación Comunitaria: concepto, función en la Defensoría.

##### **Marco Práctico:**

- a. Familiarización de los practicantes con el funcionamiento de la institución en relación al ciudadano. Mesa de Entrada. Atención al Público.
- b. Interiorización de los practicantes con el funcionamiento y tramitación interna de las presentaciones de los ciudadanos. Recepción del reclamo, armado del expediente, gestiones personales, telefónicas. Oficios, confección del mismo y su tramitación. Recepción de la respuesta, su notificación. Dictamen del caso y Resolución del mismo.
- c. Casos de Oficio. Estudio y análisis de problemáticas de competencia de la institución y vigentes en la sociedad. Pronunciamiento del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

- d. Programas Especiales: Conductor Designado. Canasta Alimentaria.
- e. Prensa y Difusión. Informática.
- f. Centro de Mediación Comunitaria.

**Material Bibliográfico:**

Ley 7741.

Constitución de la Provincia de Córdoba.

Constitución de la Nación Argentina.

Legislación comparada.

Informes Anuales de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Informes Anuales de diversas Defensorías del Pueblo del país.

Material periodístico.

**Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba  
Programa Pasantía Escolares-laborales**

Nivel Medio

**Horas:** Determinadas en el convenio respectivo o a determinar anualmente.

**Metodología:**

- 1) Visita de personal de la Defensoría a la Escuela.
- 2) Entrevista inicial con autoridades.
- 3) Entrevistas con el tutor designado por el Defensor y demás personal que corresponda para desarrollar el marco teórico.
- 4) Confección de un cronograma de actividades a realizar diariamente por los pasantes.
- 5) Participación activa de los alumnos en cada uno de los sectores de la Defensoría bajo la responsabilidad del personal del área específica.

Desarrollo:

**Marco Teórico:**



- a) Figura del Defensor del Pueblo. Rol del Defensor en una Sociedad democrática. Competencia, facultades, designación, informes anuales, etc. Ley 7741.
- b) El Defensor del Pueblo en el Interior Provincial.
- c) Mediación Comunitaria: concepto, función en la Defensoría.

#### **Marco Práctico:**

- a) Familiarización de los pasantes con el funcionamiento de la institución en relación al ciudadano. Mesa de Entrada. Atención al Público.
- b) Interiorización de los pasantes con el funcionamiento y tramitación interna de las presentaciones de los ciudadanos. Recepción del reclamo, armado del expediente, gestiones personales, telefónicas. Oficios, confección del mismo y su tramitación. Recepción de la respuesta, su notificación. Dictamen del caso y Resolución del mismo.
- c) Casos de Oficio. Estudio y análisis de problemáticas de competencia de la institución y vigentes en la sociedad. Pronunciamiento del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.
- d) Programas Especiales: Conductor Designado. Canasta Alimentaria.
- e) Prensa y Difusión. Informática.
- f) Centro de Mediación Comunitaria.

#### **Material Bibliográfico:**

Ley 7741.

Constitución de la Provincia de Córdoba.

Constitución de la Nación Argentina.

Legislación comparada.

Informes Anuales de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

Informes Anuales de diversas Defensorías del Pueblo del país.

Material periodístico.

### **Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba Programa Práctica Profesional o Voluntariado “Ad honorem”**

Posgrado

**Horas:** Determinadas en el convenio respectivo o a determinar anualmente.

**Metodología:**

- 1) Entrevista con autoridades.
- 2) Entrevistas con el tutor designado por el Defensor y demás personal que corresponda para desarrollar el marco teórico.
- 3) Vinculación a través de la Defensoría con instituciones, organismos públicos y/o privados que estén relacionados con la profesión o interés específico del voluntario o pasante.

Desarrollo:

**Marco Teórico:**

- b) Figura del Defensor del Pueblo. Rol del Defensor en una Sociedad democrática. Competencia, facultades, designación, informes anuales, etc. Ley 7741.
- c) El Defensor del Pueblo en el Interior Provincial.
- d) Derecho comparado. Otras instituciones similares municipales, provinciales y nacionales. Instituciones Internacionales (FIO).
- e) Mediación Comunitaria: concepto, función en la Defensoría.

**Marco Práctico:**

- a) Investigación sobre el tema elegido.
- b) Trabajo de campo.
- c) Entrevistas con personas o instituciones vinculadas al tema elegido.
- d) Presentación de un Trabajo final.



The image shows two handwritten signatures and their corresponding official stamps. On the left, the signature of Patricia A. Calandín is written over a stamp that reads "PATRICIA A. CALANDIN DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO de la PROVINCIA DE CORDOBA". In the center is a circular official stamp of the "DEFENSOR DEL PUEBLO Provincia de Córdoba" featuring a coat of arms. On the right, the signature of Mario A. Degara is written over a stamp that reads "MARIO A. DEGARA DEFENSOR DEL PUEBLO de la PROVINCIA DE CORDOBA".

## Estudiantes de Derecho de la UNC realizaron sus prácticas profesionales en la Defensoría del Pueblo

En el transcurso del año 2009, desarrollaron su Práctica Profesional III del Programa de Enseñanza para la Práctica Jurídica, perteneciente al Plan de Estudios de la Carrera de Abogacía, 40 alumnos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba, sobre la base establecida en la Resolución N° 8565/09 que reglamenta el sistema de pasantías y prácticas profesionales en la Defensoría del Pueblo.



Teniendo en cuenta la cantidad de alumnos, que deben cumplir 40 horas de asistencia y el espacio de la sede de esta Institución, es que se lo implementa en 6 grupos, de los cuales dos están formados por 6 alumnos cada uno, y los otros 4 grupos integrados por 7 alumnos respectivamente.

Cada grupo asiste durante tres semanas, a razón de 3 días por semanas y 4 horas y media por día.

Según el programa, en los tres primeros días se abordan todos los aspectos teóricos referidos a la Institución, los alumnos se entrevistan con el Director de Despacho, Dr. Alberto Molina, a los fines de interiorizarse en el procedimiento de los trámites y expedientes que se inician a diario.

Luego, conjuntamente con los agentes de Mesa de Entradas y de Atención al Público, trabajan en la faz práctica de la institución, observando y participando en la dinámica de la atención al ciudadano. También se involucran en el análisis de casos particulares, radicados en expedientes; efectúan el seguimiento de los mismos y aconsejan, según su parecer, las medidas que corresponderían en cada caso particular. Luego estos casos con revisados por un superior jerárquico



También se concretan encuentros con la Directora del Centro de Mediación Comunitaria, Dra. Gabriela Magris, dónde se informan acerca del mismo, su funcionamiento, objetivos, incluso alguno de ellos participan de audiencias de mediación en calidad de oyente.

Para finalizar la práctica, y una vez que se han empapado bien del funcionamiento, incluso participando, de la Institución, se concretan entrevista con el Defensor del Pueblo, o la Defensora Adjunta, a los fines de que intercambien opiniones sobre la institución y la actividad desarrollada.



Durante el transcurso del año 2009 los alumnos que han desarrollado su Práctica Profesional en ésta Defensoría del Pueblo son los siguientes:

GRUPO 1: (Entre el 20-04-09 AL 07-05-09).

María Victoria Pereda, Mariana Mann, María José Jure, Miguel Enrique Carol Lugones, Norma Adriana Lencina, Guillermo Daniel Minguez Pera.-

GRUPO N° 2: (Entre el 11-05-09 AL 28-05-09).

Luisina Ana Caffaratti, Nicolás Daniel Capello, Carolina Andrea Eula, Luciano Nicolás Mena, María Cecilia Rodríguez Leguizamón, Romina Zoppi Dip, María Eugenia Renaudeau.

GRUPO N° 3: (Entre el 01-06-09 AL 18-06-09).

María Verônica Casaletti, Alejandro Ricardo Turaglio, Santiago José Torello Lalanne, Bernardo Mario Berbotto, Alejandro Solari, Guadalupe Zabala, Luciano Matias Rodríguez.-

GRUPO 4: (Entre el 03-08-09 y el 21-08-09).

María Candelaria Burgos Martínez, Natalia Hillar, César Augusto Orgaz, Sofía María Piñero Zeballos, Marcos Ariel Romero y Pablo Martín Toia.

GRUPO N° 5: (Entre el 24-08-09 AL 10-09-09).

María Celeste Andrade, Aylén Balbis, Estefanía Bernardis, Rocío del Valle González, Cristina Andrea Graglia, Mariano Estéban Guillamontegui, Marianela Angela Zalazar.

GRUPO N° 6: (Entre el 14-09-09 AL 08-10-09).

Juan Manuel Andrade, Yanina Arias, Laura Calvimonte, Delmira Miryam Carrica, Lorena Alejandra López, Lorena Elsa Molina, Julián Alejandro Pagliaricci.-

## Alumnos del Ipem Fernando Fader efectuaron sus pasantías y brindaron sus aportes a la Institución

En cumplimiento al Anexo II de la Resolución N° 8565/09 de fecha 1° de abril de 2009, por la cual el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara, reglamenta el sistema de pasantías escolares-laborales en ámbito de esta Institución, funcionarios de la Defensoría brindaron el día 3 de junio una **charla informativa** a la totalidad de alumnos de 6to año de la especialidad Humanidades-Ciencias Sociales del Ipem 206 “Fernando Fader” (se desarrolla en otro ítem del presente Capítulo).

Esta experiencia fue altamente positiva para ambas instituciones pues permitió un acercamiento desde lo humano y una puesta en común de intereses y objetivos en relación a las pasantías.

Desde el día 24 de Agosto al 30 de Octubre, los alumnos Agustín Parra, Miguel Sussini, Carolina Tirado, Constanza Miotti, Florencia Ortiz, Agustina Suásquita repartidos en tres grupos y etapas-, concurren a la Defensoría los días lunes, miércoles y viernes de 9.30 a 12.30 hs., a excepción de la alumna Victoria Reusa que, habiendo cumplido sus pasantías el año pasado, asistió en forma periódica a la Institución para supervisar las tareas de sus compañeros.

Durante ese período, los alumnos siguieron un **cronograma de actividades** en las diferentes áreas de la Institución. Cabe destacar que dicho plan fue elaborado sobre la base de lo diseñado y presentado como trabajo final por los chicos que efectuaron las pasantías el año pasado.

En general y durante todo el proceso de pasantías, los alumnos han mostrado gran compromiso en relación a la asistencia, puntualidad y cumplimiento de la actividad programada, así como muy buena predisposición para sumarse a acciones coyunturales propias de la dinámica institucional.

El trato con el personal de la Defensoría ha sido correcto, respetuoso, abierto y dispuesto a colaborar con la tarea que se encomendara. De igual manera se han manifestado con sus pares y con los ciudadanos que se acercaron a la Institución. Características comunes en estos chicos han sido: la inquietud para “el hacer”, para saber, conocer, aprender. Con gran compromiso por lo social y el bien común. Muy creativos, con iniciativas personales, aportes de ideas o propuestas para el abordaje de temas de interés. Gran capacidad de integración y abiertos a establecer vínculos más allá del espacio y el tiempo que duran las pasantías.

El cumplimiento de los objetivos propuestos así como el resultado concreto en valiosas propuestas y trabajos, hacen que el compromiso de esta Institución se renueve y despierte las expectativas para seguir en el camino emprendido.

Asimismo, la Defensoría expresa su agradecimiento y sincero reconocimiento a la profesora Lucrecia Gay por su compromiso en la tarea que llevan adelante los alumnos en el proceso de pasantías escolares-laborales en esta Institución, destacando su permanente predisposición y empeño para lograr los mejores resultados educativos que redunden en la formación de “buenos ciudadanos”.

## Actividades y proyectos de los pasantes

- El primer grupo integrado por Agustín Parra y Miguel Sussini, a la par de ir cumpliendo con el cronograma de actividades previsto, trabajó en la reformulación de una **“presentación institucional en formato power point”** para ser utilizado como complemento en las charlas informativas que brinda la Defensoría del Pueblo.



Asimismo estos alumnos junto al abogado Rodrigo Mauro y la licenciada Claudia Filippi –ambos integrantes de la Defensoría-, brindaron una **charla institucional** (se desarrolla en otro ítem del presente Capítulo) a alumnos de 5° año del Colegio Adoratrices de esta ciudad, cuyas autoridades tienen previsto iniciar el año próximo el Programa de Pasantías Educativas Laborales en esta Institución.

En la ocasión, ante una audiencia de más de cien chicos, los expositores explicaron sobre la figura del Defensor del Pueblo, su rol en la sociedad, competencia, facultades, ejemplos de casos y asuntos en los que interviene; programas que lleva adelante; servicio que brinda en Mediación Comunitaria: concepto, función, entre otros temas. Todo ello mediante la proyección del power point realizado por Miguel y Agustín quienes a su turno, contaron a los alumnos su experiencia educativa laboral en ámbito de la Defensoría. El gran interés y entusiasmo de los chicos se vio reflejado en las preguntas y consultas que realizaron a los expositores.

Finalizada la charla, integrantes de la Defensoría junto a los pasantes participaron de una reunión protocolar con las autoridades de ese establecimiento educativo en la que los alumnos tuvieron una participación activa.

- El segundo grupo, integrado por Carolina Tirado y Constanza Miotti, cumplió con el cronograma de actividades previsto. Y en ese marco trabajó en una iniciativa en relación a implementar en todas las escuelas de la Provincia un **programa de recolección y reciclado de papel y ser destinado a donar a instituciones sin fines de lucro y con objetivos sociales.**

Para encaminar dicha propuesta -que consiste en la instrumentación, en distintos espacios de los establecimientos educativos, de buzones, cestos especiales o contenedores para recolectar en ellos papel, cartón y todo material reciclable, los que actualmente se arrojan a la basura-, las alumnas *iniciaron un expediente* y realizaron un *trabajo investigativo* en relación a la necesidad de colaborar con el cuidado del medio ambiente, en particular teniendo en cuenta la grave situación que atraviesan los bosques y la

posibilidad de reciclar el papel para su reutilización. Además indagaron vía Internet sobre las distintas instituciones de bien público dedicadas a la tarea de recolección y reciclado con fines solidarios.



“Es nuestro ideal lograr en un futuro inmediato su implementación en todas las instituciones educativas provinciales, destinando el material apto para el reciclado a instituciones u organizaciones que trabajen con fines solidarios”, expresan las alumnas en nota dirigida al Defensor del Pueblo a quien le solicitaron su colaboración para concretar el proyecto.

A través de la **Resolución N° 8666/09**, de fecha 27 de Octubre (se adjunta en el Capítulo Educación del presente Informe), el Defensor asumió el compromiso de apoyar la iniciativa y solicitó al Ministro de Educación, Walter Grahovac difundir y promover la propuesta a todas las escuelas de la Provincia, por entender que la misma cumple con los objetivos educativos de promover la preservación, conservación, defensa y mejoramiento del ambiente y traducir los conocimientos teóricos en prácticas concretas que estimulen la participación ciudadana en cuestiones relacionadas con el ambiente y la solidaridad social.

Por otra parte, el 23 de septiembre, Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas, Carolina y Constanza participaron del **Taller de Información y Concientización sobre Trata de Personas** organizado por el Defensor del Pueblo y destinado a los integrantes de la Institución. El evento tuvo lugar en la Sala Regino Maders de la Legislatura provincial.

Las alumnas mostraron gran interés en el tratamiento de dicha problemática y transmitieron a las autoridades de la Defensoría y del Colegio su propuesta de realizar el Taller en su escuela para el resto de sus compañeros, incluyendo los de 4to y 5to año. Luego, avanzando en dicha iniciativa, trabajaron en la *modificación del contenido del Power point* utilizado en el mismo, en el sentido de adaptarlo para una audiencia integrada por jóvenes y adolescentes.

El *Taller de Información y Concientización sobre Trata de Personas* se concretó el jueves 26 de Noviembre en el salón de actos de dicho colegio (actividad que se detalla en el Capítulo “Trata de Personas” del presente Informe) destacándose la colaboración de estas alumnas en la organización y la difusión del mismo.

• El tercer grupo, integrado por Florencia Ortiz y Agustina Suásquita también cumplimentó el cronograma de actividades y trabajó sobre dos propuestas: la primera apuntó al **diseño de una calcomanía como aporte para la difusión de la Campaña del Conductor Designado** que lleva adelante la Defensoría del Pueblo conjuntamente con la Mesa de Juventudes



Políticas con el objetivo de concientizar a los jóvenes sobre los riesgos del alcohol al conducir; y la segunda, un **proyecto de creación de un área en la Institución denominada “Defensoría joven”**.

En relación a la primera de las propuestas, las alumnas mostraron gran interés sobre la Campaña, por tratarse de una temática que las incluye como jóvenes, lo que las llevó a interiorizarse sobre sus objetivos, funcionamiento y resultados. En ese proceso advirtieron la necesidad de realizar un aporte innovador en relación a su difusión a fin de llegar de una manera directa a la población juvenil.

“Como la campaña publicitaria está ya establecida, nos pareció conveniente la creación de un nuevo elemento gráfico: *la calcomanía*. Esta, consiste en un pequeño autoadhesivo para autos, de modo que pueda visualizarse con mayor claridad la “adhesión” a la campaña. Utilizamos colores vivos, con un dibujo representativo de una mano entregándole a otra, una llave. Esto simboliza la responsabilidad del manejo del auto a una persona: el conductor designado. Además, incluimos la frase “*No te dejes conducir por el alcohol*”, para explicitar el significado del dibujo y establecer claramente la idea que propone la campaña. Esta frase, y la calcomanía en general, llevan un estilo urbano, muy figurativo en la actualidad: la moda “graffiti”. Confiamos en que la gráfica llamará la atención y será también aceptado por los conductores”, expresan Agustina y Florencia en su propuesta. (Se acompaña diseño realizado bajo la asistencia de Leonardo Anglada, Diseñador Gráfico, integrante de la Defensoría del Pueblo).



La segunda propuesta: *implementar en el seno de la Institución un programa denominado “Defensoría Joven”*, surgió como respuesta a la necesidad de centralizar en un área determinada, la atención de las problemáticas juveniles actuales y el desarrollo de actividades que apunten a la información, difusión y promoción de los derechos de los jóvenes, la concientización y participación de los mismos.



La propuesta de las alumnas tiene además como objetivos: “Llegar a todos los sectores de la comunidad tomando contacto directo con los jóvenes, sus problemas y los organismos que los involucran; Generar un espacio que actúe de nexo entre estos y los organismos del Estado; Promover la participación de la población juvenil en la intervención y resolución de las problemáticas que la afecta; Instrumentar campañas de difusión del programa “Defensoría joven”.

- En relación a la alumna Victoria Reusa, quien realizó su pasantía escolar-laboral en esta Institución el año pasado, en esta ocasión cumplió el rol de supervisar y asistir a sus compañeros en el cumplimiento del cronograma de actividades en el proceso de pasantías e intercambio de ideas respecto a las propuestas de trabajo de cada grupo, tarea que fue desempeñada con responsabilidad, compromiso y a conciencia.



Al concluir su tarea, la alumna presentó un Informe a las autoridades de su colegio y de la Defensoría del Pueblo, del cual transcribimos el siguiente extracto:

*“Es increíble como cambió la Defensoría este último año...*

*La Defensoría sale a la calle y no espera que los problemas vengan sino que va a buscarlos –algo que se ve más que claro con la propuesta hecha a los pasantes de tomar problemáticas sociales e intentar actuar frente a ello-*

*El efecto que los nueve días en la Defensoría fueron muy importantes para los chicos pasantes, dándoles otra mirada sobre el mundo social y las instituciones que conviven en él.*

*En lo personal, me pone muy contenta ver que las instituciones trabajan, y que velan por el derecho de todos los ciudadanos, a pesar de todas las dificultades con las que acarrear –y de las que ninguna institución está exenta-*

*Una vez, uno de los chicos del área Salud me dijo que su objetivo no era conseguirle una prótesis a un discapacitado o luchar contra una obra social para que cumpla con su deber, sino que lo que él hacía era educar ciudadanos desinformados para que así pudieran por ellos mismos enfrentarse al sistema y hacer valer lo que les corresponde. Y creo que esa tarea es muy noble. Defender a los ciudadanos informándolos. ¡Qué gran poder tiene la información, ¿verdad?!*

*Todos los que pasamos por la Defensoría creo que nos llevamos un poquito de este compromiso con la sociedad...”* (Victoria Reusa)

# **Registro de Reclamos por falta de bancos en las escuelas**

## Los casos presentados tuvieron respuestas positivas en el Ministerio de Educación

*La mayoría de los casos se concentraron en los repitentes del nivel medio y la necesidad de los padres en que se incrementen las salas de 4 años para garantizar el ingreso de sus hijos al sistema educativo.*



En noviembre de 2008 el Defensor del Pueblo Mario Decara crea, a través de la Resolución N° 8498, el Registro de reclamos por falta de cupo en la inscripción de niños y jóvenes en todos los niveles de enseñanza, fundado por un lado en considerar a la educación como uno de los derechos esenciales de la población y que el Estado debe garantizar a todos y cada uno el acceso a ella, así como en la percepción respecto de las dificultades que se les plantean anualmente a los padres para la matriculación de sus hijos en las escuelas provinciales, principalmente en la ciudad Capital.

Con la creación de este Registro, el Defensor del Pueblo se constituyó en un instrumento que sirve de canal de la defensa del derecho esencial del acceso a la educación, gestionando ante el Ministerio de Educación en cada caso concreto una solución para que los padres puedan cumplir con la obligatoriedad escolar exigida legalmente para sus hijos. Este Registro funcionará todos los años principalmente durante los meses de diciembre, febrero y marzo.

El mecanismo utilizado a los fines de la tramitación de los reclamos que se presentaron fue en primer lugar tomar contacto con el Ministerio de Educación, el que a través de su Secretario de Relaciones Institucionales concretó la derivación a funcionarios de cada nivel para la resolución de las situaciones que se plantearan.

Para el ciclo lectivo 2009 cuanto para el ciclo lectivo 2010 (durante los meses de noviembre y diciembre), los primeros reclamos fueron fundamentalmente referidos al Nivel Inicial y especialmente para la Sala de 4 años. En estos últimos casos nos encontramos con una situación legal diferente ya que no es obligatorio. Por ello, y a pesar de haber realizado las gestiones pertinentes, no



se obtuvieron respuestas positivas, sólo la promesa de que se les garantizará un banco en la Sala de 5 años para el año siguiente.

Ha quedado demostrado a través de los pedidos realizados que son insuficientes las salas de 4 años que hoy existen y que hay un reclamo generalizado de las familias cordobesas de que se incrementen a los fines de ingresar a los niños al sistema educativo.

Otra circunstancia que hay que tener en cuenta es que se efectuaron reclamos relacionados con Institutos Privados de Enseñanza, en los cuales la competencia del Defensor se ve mucho más acotada. Sin embargo, se les ofreció cubrir esa necesidad con la oferta de una escuela pública para su inscripción.

De las situaciones planteadas pueden distinguirse diferentes orígenes que basan el reclamo. Así, en el Nivel Medio predomina la falta de banco por ser repitente y no ser recibido en la misma escuela. Se han tenido en cuenta al momento de tramitar cada una de las solicitudes presentadas, la situación particular de cada uno de los casos, ya que algunas ameritaban una gestión diferenciada, por ejemplo: falta de DNI del menor; mudanza obligada de la familia por causa de violencia familiar; falta de preinscripción por internación de la mamá.

El resultado de las gestiones realizadas a través de las Directores, Subdirectores e Inspectores Generales de todos los Niveles de Enseñanza ha sido positivo ya que se obtuvieron las respuestas satisfactorias al reclamo o en los casos en que esto fuera inviable, con las correspondientes explicaciones a los padres, se les ofreció alguna alternativa similar a la deseada que fue aceptada. La relación con estos organismos fue acentuada en noviembre de 2009, realizándose una visita por parte del personal de la Defensoría encargado de este tema a fin de aceitar los mecanismos de comunicación y revitalizar los nexos positivos que se generaron a principio de año.

## **Defensor del Pueblo agradeció cooperación institucional del Ministerio de Educación de la Provincia**

En una nota cursada en el mes de marzo a la cartera de Educación, El Defensor del Pueblo de la Provincia, Mario Decara, agradeció a su titular, Prof. Walter Grahovac, al Secretario de Relaciones Institucionales, Dr. Carlos Sánchez, a los Directores, Subdirectores e Inspectores Generales de todos los niveles de enseñanza, “por la actitud de servicio y espíritu de colaboración en todos y cada uno de los casos que se plantearon desde la Defensoría en el marco del Registro de Reclamos por falta de matricula escolar y que se pusieron en conocimiento del Ministerio”.

En otro párrafo de la carta, Decara hace mención de su preocupación, ya que quedó demostrado a través del Registro de Reclamos que eran insuficientes las salas de 4 años, nivel inicial existentes en las escuelas públicas de la Provincia. Destacó que en ese sentido eran muchos los pedidos receptados para que se incrementasen las vacantes a los fines de que los niños puedan ingresar a partir de ese nivel al sistema educativo público.

De igual modo el Defensor se manifestó en relación al alto nivel de repitencia captado entre los alumnos del nivel medio, y las dificultades que esta situación les generaba al momento de conseguir bancos para recursar el año.

Mario Decara destacó también en la misiva la importancia del derecho a la educación y reafirmó su compromiso con la sociedad para la defensa del mismo, a la vez que hizo énfasis en la predisposición manifestada desde el Ministerio, que contribuyó a la realización de ésta tarea.

## **Campaña publicitaria de la iniciativa**



# **Personas en situación de calle**

## Ciudadanos que pernoctan en la vía pública: una deuda social

En el mes de abril y, a través de una resolución, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara implementó un programa tendiente a: determinar el número y condiciones de subsistencia de “las personas que pernoctan sin hábitat en el centro de la Ciudad de Córdoba”;



convocar a participar del mismo a organizaciones intermedias vinculadas con la temática en cuestión; y a los organismos gubernamentales a adoptar las medidas necesarias a efectos de fortalecer la asistencia y contención de los sujetos sociales que se encuentran en esa situación.

### **Resolución N° 8571/09**

**Córdoba, 28 de Abril de 2009**

#### **VISTO:**

La delicada situación de personas que se encuentran en situación de calle y pernoctan sin hábitat en la vía pública, particularmente en el área céntrica de la Ciudad de Córdoba; y la necesidad de efectuar un relevamiento a los fines de obtener datos precisos, que permitan la elaboración de un diagnóstico acertado y consecuentemente, la adopción de las medidas que correspondan por parte de los Organismos Gubernamentales para brindar asistencia y contención a los ciudadanos que se encuentren en tan grave situación.-

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que, indudablemente, la transformación del Estado y el modelo económico implementado en los últimos 20 años en nuestro país han generado, entre otras cuestiones, graves consecuencias sociales.

Que, a partir de la década del 90 se generó un nuevo sector social en la Argentina, este colectivo está compuesto por los

excluidos. Estos sectores se encontraron de repente sin fuentes genuinas de ingresos, ni posibilidades de insertarse o reinsertarse en el mercado laboral, lo que de a poco los fue marginando y excluyendo del sistema, llegando en algunos a casos a situaciones extremas, de no tener la posibilidad de acceder al sistema educativo, de salud, incluso de no tener la posibilidad de acceder a un lugar en condiciones apropiadas para vivir.

Que, actualmente, muchas de esas personas, se las encuentran a diario en las calles de la ciudad, incluso pernoctando en la vía pública.

Que ante esta realidad, se torna indispensable comprometerse y buscar la mejor forma de revertir esta situación para estos conciudadanos, garantizándoles sus derechos a la salud, a la educación y a la dignidad, como pilares básicos de los Derechos Humanos y proporcionarles, en definitiva, una mejor calidad de vida.

Que para ello, es indispensable como primer paso, llevar a cabo un relevamiento, particularmente en los sectores de la ciudad de Córdoba donde más se percibe esta situación como es el microcentro de la misma, a los fines de obtener datos claros y precisos de las personas en situación de calle y que pernoctan sin hábitat en la vía pública.

Que a partir del estudio y del análisis de la información que se recabe, se deberá elaborar un diagnóstico que permita al Defensor del Pueblo, solicitar a los organismos gubernamentales correspondiente, las medidas necesarias a los fines de brindar asistencia y contención a este colectivo y le permita salir de su situación de vulnerabilidad.

Que el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en virtud del mandato conferido por el Art. 124 de la Constitución Provincial tiene como misión la defensa de los derechos colectivos y difusos.

Que la referida Constitución en su articulado garantiza a todos los ciudadanos los derechos sociales indispensables que permitan llevar una vida digna.-

Que por todo ello;

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA  
R E S U E L V E**

**Art. 1º: IMPLEMENTAR** un programa tendiente a determinar el número y condiciones de subsistencia de las “PERSONAS QUE PERNOCTAN SIN HABITAT EN EL CENTRO DE LA CIUDAD DE CORDOBA” a efectos de fortalecer la asistencia y contención de los sujetos sociales que se encuentran en esa situación.



**Art. 2º: CONVOCAR** a Organizaciones Intermedias vinculadas con la temática en cuestión, a participar activamente del presente programa.

**Art. 3º: DISPONER** la adopción de las medidas necesarias para llevar a cabo el mencionado programa.

**Art. 4º:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-



The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is for Patricia A. Calandini, and the signature on the right is for Mario A. Jégara. Below each signature is a circular official stamp. The stamp for Patricia A. Calandini contains the text "PATRICIA A. CALANDINI", "DEFENSOR DEL PUEBLO", and "DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA". The stamp for Mario A. Jégara contains the text "MARIO A. JÉGARA", "DEFENSOR DEL PUEBLO", and "DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA". A central circular stamp with a coat of arms is also visible between the two signatures.

## Investigación

En el marco de la mencionada resolución, el Defensor del Pueblo llevó adelante entre los meses de mayo y julio de 2009, una **Investigación Diagnóstica de Personas que viven en situación de calle**.

La misma fue realizada en el centro de la Ciudad de Córdoba por dos profesionales de Trabajo Social en colaboración con personal de la Defensoría del Pueblo. “Fueron largas noches de dialogo y acompañamiento a unas 119 personas en situación de calle entrevistadas en forma directa, de las cuales se pudo conocer su condición de vida, sus padecimientos y necesidades. Además, se realizaron visitas a los hospedajes solidarios, albergues y desayunadores a fin de obtener información precisa de sus visitantes”, expresa un párrafo del informe.

De la investigación surgió como primer dato preocupante que en la capital provincial serían alrededor de 800 las personas que se encuentran en situación de calle. Además, la cantidad se ha incrementado notablemente en los últimos cinco años, con una proyección alarmante de crecimiento a futuro.

Otro dato relevante es el hecho de cómo se ha modificado la conformación de este grupo vulnerable. Llamó la atención la presencia de cada vez más adultos jóvenes, que están en edad económicamente activa. También es mayor la cantidad de mujeres. Incluso, se han detectado núcleos familiares completos en esta situación.

Además se destaca en el documento que el 65 por ciento del total de los encuestados no recibió oferta alguna del Estado para mejorar su situación, y que un porcentaje mayor no es beneficiario de ningún plan social vigente ni beneficio social.

En virtud de esto, Mario Decara solicitó al gobierno provincial, a través de la **Resolución N° 8633/09**, la implementación de un mecanismo de ayuda y contención permanente para las personas que pernoctan sin hábitat en todo el ámbito de la Provincia de Córdoba. Además instó a implementar acciones en lo inmediato, que contemplen la asistencia en el lugar, tendiente a satisfacer las necesidades básicas de abrigo, alimentación y salud.

El Defensor también remitió copias del trabajo de investigación a los Ministros de Desarrollo Social, de Educación, de Salud y de Gobierno de la Provincia, instándolos a la implementación de políticas conjuntas, en colaboración con las municipalidades, para la creación de un Programa Provincial de Emergencia en relación a las personas en situación de calle.

Además, puso a disposición el ámbito institucional de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba a los fines de generar un espacio de diálogo y trabajo, y convoca a las instituciones de la sociedad civil comprometidas con las personas en situación de calle, a los fines de diseñar y proponer soluciones para el mediano y largo plazo.

A continuación se transcribe la mencionada resolución:

### **Resolución N° 8633/09**

**Córdoba**, 30 de Julio de 2009

#### **VISTO:**

La Resolución N° 8571 del 29 de abril de 2009 por la que, el Defensor del Pueblo dispone implementar un programa tendiente a determinar el número y condiciones de subsistencia de las "PERSONAS QUE PERNOCTAN SIN HABITAT EN EL CENTRO DE LA CIUDAD DE CORDOBA y CONVOCAR a Organizaciones Intermedias vinculadas con la temática en cuestión, a participar activamente del presente programa.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que a los fines de llevar adelante dicho programa, se designó responsable a la Lic. en Trabajo Social Gloria Luque, quién con el apoyo técnico de la Lic. Griselda Décimo, y personal de esta Institución, llevó a cabo la tarea presentando un informe final denominado "*Investigación Diagnóstica de Personas que Viven en Situación de Calle*".

Que la metodología y procedimientos utilizados en el informe presentado cumplió con los siguientes pasos:

a) selección del ámbito geográfico, el que se circunscribió principalmente a la zona céntrica, realizándose el relevamiento en 20 puntos específicos de la ciudad;

b) selección de individuos a relevar, personas en situación de calle, esto es que se encuentran pernoctando diariamente a la intemperie y/o en una situación socio familiar vulnerable, sin ingresos ni trabajos en una verdadera situación de exclusión social, a punto que le resulta difícil acceder a recursos y oportunidades que la sociedad ofrece;

c) selección del método, se desarrolló un estudio exploratorio de tipo cuantitativo y cualitativo, utilizando como técnicas la observación y la entrevista semiestructurada.

Que a partir de los resultados a los que se arribó en la investigación, surge como primer dato preocupante, que existe un número muy significativo de personas en la Ciudad de Córdoba en situación de calle. Igualmente, se pudo apreciar que la cantidad se ha incrementado notablemente en los últimos cinco años, con una proyección alarmante de crecimiento a futuro, modificándose además la conformación de este colectivo, con mayor presencia de sujetos en edad económicamente activos y también, con mujeres integrando el mismo. Incluso, se han detectado núcleos familiares completos en esta situación.

Que del análisis efectuado por las profesionales, puede apreciarse que las personas en situación de calle no son, en su mayoría producto de un conformismo crónico, sino, de la pérdida de vínculos personales y sociales, al punto que les resulta difícil acceder a recursos y oportunidades que la sociedad ofrece.

Que si bien desde el Estado, en sus distintos niveles, se implementan diversos programas tendientes a paliar las consecuencias de este fenómeno social, es indudable que la variación en la conformación y el aumento del mismo, conlleva a que dichas medidas sean insuficientes, y se torne imprescindible la necesidad de coordinar estrategias interdisciplinarias entre todos aquellos sectores comprometidos con esta problemática, atacando las causas y no los efectos.-

Que es importante destacar el trabajo que numerosas instituciones de la sociedad civil vienen desarrollando frente a esta cruda realidad, funcionando en un sistema de redes solidarias, realizando tareas de atención, promoción de inserción laboral, e incluso atención directa a problemas de subsistencia y contención afectiva; aunque, en virtud de los resultados de la investigación desarrollada, se percibe que estos esfuerzos también resultan hoy insuficientes.

Que debe ser un reto para estados, organizaciones civiles y ciudadanía dotar de derechos a las personas que habitan en las calles, reconocerlos como sujetos y ciudadanos y generar políticas públicas que respondan a su realidad, incidan en su inclusión social y garanticen sus Derechos Humanos.

Que ante esto, el Defensor del Pueblo asume un rol activo procurando generar espacios de diálogo entre los diversos actores comprometidos, a los fines de diseñar y proponer soluciones para el mediano y largo plazo que procuren revertir esta situación.

Que por ello, y en virtud de las facultades conferidas por la Ley 7741;

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA  
RESUELVE**

**Artículo 1: APROBAR** el trabajo denominado “Investigación Diagnóstica de Personas que Viven en Situación de Calle”, elaborado por la Lic. Gloria Luque, con el apoyo técnico de la Lic. Griselda Décimo.-

**Artículo 2: REMITIR** para su conocimiento y efectos copia del trabajo descrito en el artículo anterior al Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud y Ministerio de Gobierno de la Provincia de Córdoba.-

**Artículo 3: SOLICITAR** al Poder Ejecutivo Provincial la implementación de un mecanismo de ayuda y contención permanente a la problemática vinculada con las personas en situación de calle en todo el ámbito de la Provincia de Córdoba.-

**Artículo 4: INSTAR** a los Ministerios citados, la implementación inmediata de un Programa Provincial de Emergencia en relación a las personas en situación de calle, articulándolo con las diferentes autoridades municipales, que contemple la asistencia en el lugar, tendiente a satisfacer las necesidades básicas de abrigo, alimentación y salud.-

**Artículo 5: GENERAR** un espacio de diálogo y trabajo convocando a las instituciones de la sociedad civil comprometidas con las personas en situación de calle, a los fines de diseñar y proponer soluciones para el mediano y largo plazo.

**Artículo 6:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-

*Patricia A. Calandini*  
PATRICIA A. CALANDINI  
DEFENSOR DEL PUEBLO ASISTENTE  
DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA



*Mario A. Begarra*  
MARIO A. BEGARRA  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA



## INVESTIGACION DIAGNOSTICA DE PERSONAS QUE VIVEN EN SITUACION DE CALLE

*“Cuando nada se puede hacer, queda algo todavía:  
El compartir con el otro cara a cara,  
el pan y la palabra,  
la compañía y la salud.”*  
Joaquín García Monge

**Responsable del Proyecto:** Gloria Luque  
Lic. En Trabajo Social, MP-1719  
**Apoyo Técnico:** Griselda Décimo  
Lic. En Trabajo Social, MP-1718  
Mayo –Julio de 2009

## **INDICE**

INTRODUCCION.....	
ENCUADRE TEORICO CONCEPTUAL.....	
DISEÑO DE INVESTIGACION. OBJETIVOS Y ACTIVIDADES.....	
METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	
SELECCIÓN DE VARIABLES, INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS Y METODOLOGIA.....	
CARACTERIZACION DE LOS SUJETOS SOCIALES DE LA MUESTRA.....	
ANALISIS DE DIMENSIONES. CONOCIMIENTO INDIVIDUAL DE LOS SUJETOS SOCIALES EN SITUACION DE CALLE. PROYECCION CUANTITATIVA APROXIMADA .....	
CONDICION DE VIDA EN RELACIONA NIVEL, SALUD, SOCIAL, CULTURAL, EDUCATIVO, ECONOMICO Y SITUACION EN EL MERCADO LABORAL.....	
CONDICIONES DE VIDA ANTERIOR .....	
CONTENCION DEL ESTADO EN SUS DISTINTOS NIVELES.....	
PARTICIPACION Y USO DE ABASTECIMIENTO.....	
CONDICION EMOCIONAL DE LAS PERSONAS EN SITUACION DE CALLE...	
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE PERSONAS RELEVADAS.....	
OBSERVACION SOBRE PERSONAS SIN DATOS.....	
EVALUACION PROFESIONAL.....	
REFLEXION FINAL.....	
BIBLIOGRAFIA.....	
ANEXO.....	

## **INTRODUCCIÓN**

Para comenzar este trabajo, con una introducción alusiva y coherente a los objetivos de investigación propuestos, debemos referirnos, imprescindiblemente a LA POBREZA EN NUESTRO PAIS Y SUS CONSECUENCIAS, como eje central de los efectos encontrados.

El deterioro de los ingresos y las condiciones de vida actuales, se extiende a severas restricciones y altos grados de incertidumbre respecto al futuro.

La pobreza se agudiza en algunos sectores donde ya estaba instalada y penetra en otros nuevos.

El aumento de carencias en estos grupos, los hacen ubicar por debajo de la línea de indigencia, con nula posibilidad, de lograr la cobertura de las

Necesidades Básicas, entendiendo por estas, “**Derechos del Ciudadano**” sin cuya existencia es imposible la supervivencia digna de cualquier persona que habite el territorio Nacional.

Esta situación hace que la Pobreza Estructural caiga aún mas, como para comenzar a tratar el tema de “**Vivir en situación de Calle**”.

Este grupo de personas es heterogéneo en cuanto hablamos de capitales culturales distintos acarreados a situaciones económicas idénticas.

Está conformado por Pobres Estructurales y Nuevos Pobres, que en esta carrera de la vida que les tocó vivir por diversas causas, llegaron hasta aquí...y esta es su realidad.

## **ENCUADRE TEORICO CONCEPTUAL**

Las personas en situación de calle generalmente se concentran en las grandes urbes donde es mayor el acceso a distintos servicios comunitarios.

En los pequeños pueblos o ciudades la realidad es otra, la indigencia se puede detectar con más facilidad y se contienen desde lo público o pasan a la condición de usurpadores de espacios (vagones y casillas del ferrocarril u otro tipo de viviendas).

Se deduce entonces que, a menor población menor cantidad de personas en situación de calle.

**La pobreza**: carencia restringida al nivel del ingreso, la salud y la Educación, entre otros aspectos. Falta de lo necesario para asegurar el bienestar general.

**Indigencia**: Situación de extrema carencia que no permite cubrir las necesidades Básicas.

**Tipos de Pobreza**: Se toman como parámetros **la línea de Pobreza y la línea de indigencia**.

**Pobres Estructurales**: llevan consigo una historia de pobreza y su nivel de ingresos los ubica por debajo de la **línea de indigencia**, lo que no permitiría la cobertura de la **canasta básica alimentaria** (no pueden cubrir ningún elemento de la canasta básica, no alcanza para los alimentos). Es una pobreza heredada. Estado de Necesidades Básicas Insatisfechas, **NBI**.

**Nuevos Pobres**: Aquellos que debido a una fuerte y permanente movilidad descendente han visto caer sus condiciones de vida a niveles equivalentes a las de los pobres. Se trata de una pobreza adquirida.

El nivel de ingresos los ubica por debajo de la **línea de pobreza**, lo que no permitiría la total cobertura de la **Canasta Básica Total**. (Pueden cubrir algunas necesidades)

**Capital cultural**: Es la histórica cultura, formas de vida y saberes que todo hombre trae consigo desde donde viene, considerando también el grado de instrucción.



## Linyeras, Crotos, y otros más...

Si bien para muchos que han escrito sobre el tema, son sinónimos, tienen en su historia algunas diferencias, en sus hábitos, en sus capitales culturales.

El origen sería más o menos este:

Durante las cuatro primeras décadas del siglo XX, los trenes cargueros de la Argentina llevaban sobre el techo de sus vagones a muchos pasajeros furtivos. Su vida era misteriosa, solía vérselos en torno a pequeñas hogueras, sobre las que hervía en un recipiente el agua o la comida. Siempre junto a las vías o caminando por ellas, callados...siempre callados, se los llamaba **Linyeras**.

Eran braseros europeos que venían a la Argentina a ocupar mano de obra en las tareas de la chacra, dejaban el invierno de su país (Italia o España), y en condiciones precarias navegaban un mes con pasajes de tercera para realizar la cosecha. Para regresar a sus países con la paga intacta, caminaban al lado de las vías o viajaban en cargueros.

Sus pocas ropas la llevaban en un atado que los italianos llamaban "**Linghera**", (ropa Blanca).

Los primeros Linyeras (decía Moffatt) eran personajes rurales, un andarín de las vías, en general de concepción anarquista que proclamaban ideales de libertad, eran respetados en el ambiente rural por transmitir información y se caracterizaban por su independencia. No eran alcohólicos.

Alrededor de 1.920, el Gobernador de la Provincia de Buenos Aires, **José Camilo Crotto**, dispuso que dos de estos personajes viajaran gratuitamente en cada vagón de los trenes de carga del ámbito provincial...Al descubrir uno o dos personajes en los vagones les decían, "Seguí nomás, vos viajás por **croto**".

Desde ese momento comienzan a llamarse **crotos o linyeras**, indistintamente.

Pero se marcaba la diferencia en lo siguiente: "**Los crotos de juntada o linyes**" su estadía en las vías era temporaria. "**Los crotos propiamente dichos**", de vía o permanentes.

**Los mendigos**, surge en tiempo de la colonia, con lugares fijos para mendigar, generalmente se constituían por las iglesias. Eran una pieza clave de la caridad cristiana, cada iglesia tenía su propio mendigo, para que los feligreses pudieran convertirse en almas caritativas, dándoles una limosna.

Otros autores hablan de diferencias bien marcadas:

**Croto:** El más sucio de todos, usa ropa de invierno en verano, sedentario, vive en un radio de 6 cuadras a la redonda y duerme casi siempre en el mismo lugar, es alcohólico.

**Ciruja:** Nadie sabe donde vive, y se caracteriza por recolectar cosas que no le sirven a nadie. Tampoco se sabe donde terminan esas cosas. Son parcos y huraños.

**Linyera:** Este es el más romántico, recorre ciudades, suele bañarse a veces, viaja ligero, los más viejo son sabios o reyes caídos en desgracia.

En la actualidad, hablamos de “**personas en situación de calle**” que si bien les borraron las vías, el techo es el mismo, tiene el mismo color, celeste en el día y oscuro con estrellas a la noche, a veces llora y moja con sus lágrimas, es el mismo techo... es lo único que no cambió.

Hoy se agregan mujeres y niños y no se notan las ganas de libertad, en muchos de ellos hay resignación, “...y...esto es lo que hay...” en otros esperanza, “...yo sé que esto tiene que cambiar...” y otros se callan simplemente... se callan.

## **DISEÑO DE INVESTIGACION**

### **OBJETIVOS**

Están orientados a:

fortalecer la asistencia y prevención de **Personas en Situación de Calle**.

### **Actividades**

# Recolección de datos en el sector Microcentro de la ciudad de Córdoba, de personas que se encuentran en situación de calle.

# Analizar comparativamente los datos obtenidos, en una muestra de características aproximadas a lo general del sector seleccionado.

# Evaluar resultados.

## **METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS**

De acuerdo a los objetivos propuestos se eligieron en primer lugar, las **unidades de análisis** sobre las que se iba a obtener información: **El hombre y su realidad**.

### **Selección de la muestra**

La selección de la muestra se realizó teniendo en cuenta la gran concentración de personas en esta situación, que se encuentran en el microcentro de la ciudad de Córdoba. Con este criterio se definió el Universo Muestral de referencia, que se intentaría relevar en cantidad aproximada a lo general.

Se consultaron diversas fuentes de información sobre la localización de estas personas:

# Internet, en búsqueda de refugios solidarios u otras Organizaciones con este tipo de funciones.

# Seccionales Policiales del Sector, Localización de organizaciones solidarias y sujetos en situación de calle.

# Taxistas, como conocedores de lugares donde pernoctan estos sujetos sociales.

# Informantes Claves pertenecientes al grupo en estudio.

**Resultados:** Se trabajó con información de todas las fuentes, especialmente con el referente (Pablo) perteneciente al grupo en estudio, quién nos acompañó a lugares donde pernoctaban algunas personas y nos informó sobre otros.

También a medida que se realizaban las entrevistas a los sujetos involucrados en situación de calle, se recabaron datos de organizaciones públicas y privadas, ubicadas en la ciudad, las cuales fueron visitadas con posterioridad, obteniendo información relacionada al estudio. Es importante considerar que de las otras fuentes estos datos fueron escasos con relación a las necesidades de ubicación.

### **Selección de las variables, Instrumento de recolección de datos y Metodología.**

La selección se realizó considerando diferentes criterios.

Para la **elaboración del instrumento**, se tuvieron en cuenta variables que permitieran recabar datos sobre la unidad de análisis seleccionada.

En lo posible datos personales, escolaridad, Beneficios sociales, historia personal y otros que hacen a la experiencia de vida.

Así se elaboró el Instrumento cuyo diseño definitivo fue realizado por la responsable del proyecto, Lic. En Trabajo Social Gloria A. Luque y el Apoyo Técnico, Lic. En Trabajo Social Griselda Décimo, implicó una etapa única de entrevista que hizo posible la confrontación de datos y los resultados pretendidos.

El formato final consiste en una Entrevista Semiestructurada y el contenido fue orientado hacia las siguientes Dimensiones:

# Conocimiento individual de los sujetos sociales en Situación de Calle.

# Condiciones de vida relativas al nivel Salud, social, Cultural, Educativo y Económico.

# Situación en el Mercado Laboral

# Condiciones de vida anterior a la situación de calle.

# Contención del Estado en sus distintos niveles

# Participación y estrategias de abastecimiento

# Condición emocional de las personas que viven en situación de calle.

**El ámbito** para realizar la indagación empírica, fue en horarios claves nocturnos en los lugares donde pernoctan las personas en situación de calle.

**La metodología** fue un estudio exploratorio de tipo cuantitativo y cualitativo, utilizando como técnicas la Observación y la entrevista semiestructurada.

El trabajo de campo se realizó en 20 sectores, esta localización de lugares consta en un listado donde también figuran las 14 personas de las que faltan otros datos, debido a que se negaron a darlos, pero pudimos constatar, sexo, edad, espacio físico donde pernoctan.

Estos sectores están señalados en un mapa del sector, “microcentro”.

## **CARACTERIZACION DE LOS SUJETOS SOCIALES DE LA MUESTRA**

**Las personas en situación de calle** son la población más vulnerable, que carecen de residencia permanente, pernoctando a la intemperie y/o que se encuentra en situación socio económica de indigencia, sin acceso al sistema de salud, al Sistema de Educación, al mercado formal de empleo, en estado de Exclusión y discriminación social.

Estas personas pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda, pudiendo ser:

**# Vía Pública:** Calle, esquina, galería, plaza, frente de hospitales, obras en construcción, casas abandonadas, parques públicos.

**# Caleta:** Área de Ríos, bajo puentes, callejones etc.

**# Hospedería solidaria:** Son recintos donde se prestan servicios de alojamiento solidario y en algunos casos servicio social, en salud y alimentos, se caracterizan por asistir personas que rotan permanentemente.

Los que llevan un tiempo de permanencia en un lugar, identifican su territorio marcándolo como “mi zona”. En dicho espacio reciben “visitas” de sus pares y se caracterizan por el orden de las pertenencias y la higiene del espacio. **Son seres muy solidarios** entre ellos y suelen compartir alimentos y ropas.

Son personas que en su carácter de habitantes, no practican sus derechos y deberes por una situación de ignorancia y en algunos casos por conformismo producto de las acciones de algunos sectores que los intentan invisibilizar o naturalizar como parte del paisaje urbano (médicos del mundo Argentina).

## **ANALISIS DE DIMENSIONES**

### **CONOCIMIENTO INDIVIDUAL DE LOS SUJETOS SOCIALES EN SITUACIÓN DE CALLE.**

Se detectaron 224 personas en situación de calle. De ese total, 119 de ellas fueron entrevistadas en forma directa. De las 105 restantes se tuvo conocimiento por la información suministrada por los responsables de los albergues Sol de Noche, donde pernoctan 60 personas y de Un Hogar Para Todas las Noches que alberga a 60 personas, de las cuales 45 no fueron encuestadas.

La muestra sobre la que se elabora el presente informe está compuesta por el total de las 119 personas en situación de calle encuestadas.

El 25% son de **sexo femenino**, contando entre ellas, **el mismo** porcentaje en jóvenes y adultos mayores siguiendo en porcentaje los niños, jóvenes y en un **bajo** porcentaje los **adolescentes**.

El 75 %son de **sexo masculino** con un porcentaje **mayor** en adultos mayores seguido por los adultos, jóvenes y niños, es un detalle a tener en cuenta que **un 0%** pertenece al grupo de **adolescentes**.

En relación al **Documento de Identidad**, se evidencia el **mayor** porcentaje en personas documentadas.

Es importante, considerar el número de personas indocumentadas para poder dar una lectura a otros análisis de datos tales como, beneficiarios de programas sociales, inclusión laboral etc.

### **PROYECCION CUANTITATIVA APROXIMADA HACIA CORDOBA CAPITAL**

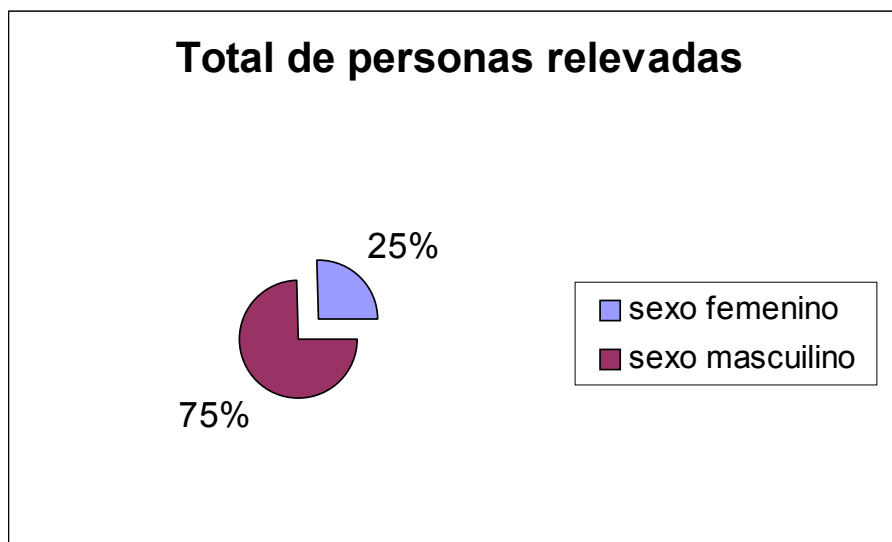
Los resultados se obtuvieron por relación entre cantidad de habitantes en Córdoba Capital, 1.368.301, en el microcentro de la Ciudad, 72.000 habitantes y 224 casos detectados.

Se debe considerar otros factores que inciden en la aproximación de situación como lo es la mayor aglomeración de personas sin techo en zonas céntricas donde se les permite mayor acceso a servicios sanitarios públicos, hospederías y lugares de trabajo informal tipo, abrir puertas de taxis, lavar vidrios de vehículos y mendigar con mejores resultados.

De esto se deduce que el resto de la posible población en otros barrios sería considerablemente menor que en la zona relevada. Es necesario tener en cuenta también las distintos datos de capacidad en hospederías ubicadas en otros puntos geográficos.

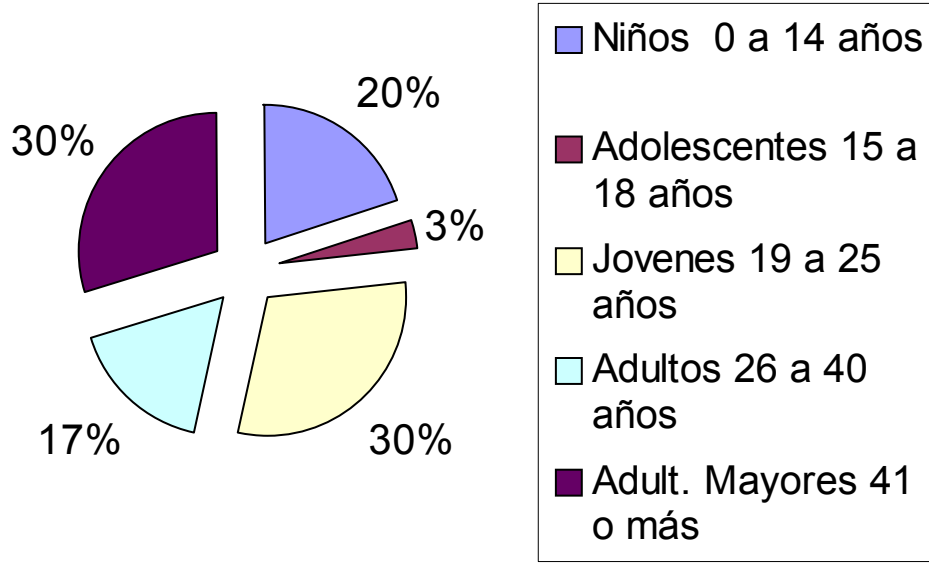
De acuerdo a lo proyectado con técnicas subjetivas, **la cantidad final de personas en situación de calle de Córdoba capital podrían alcanzar un total aproximado de 800.**

Total Personas Relevadas	
Sexo femenino	30
Sexo masculino	89



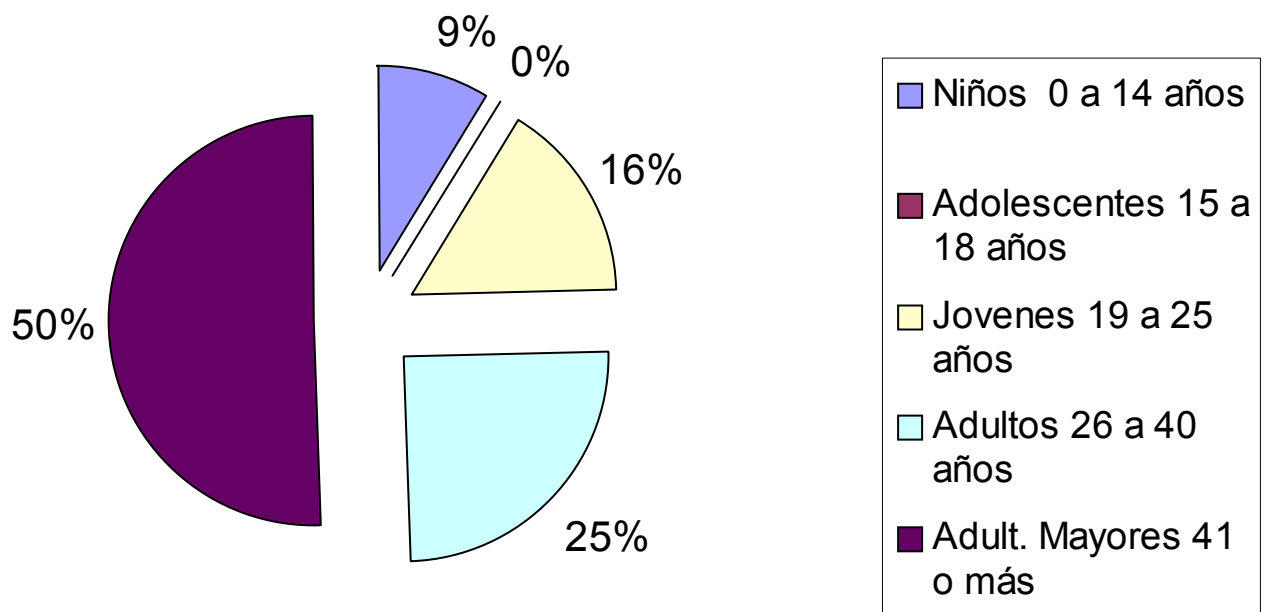
Edad de personas relevadas por sexo femenino				
Niños 0 a 14 años	Adolescentes 15 a 18 años	Jóvenes 19 a 25 años	Adultos 26 a 40 años	Adultos Mayores 41 o más
6	1	9	5	9

### Edad personas relevadas sexo femenino

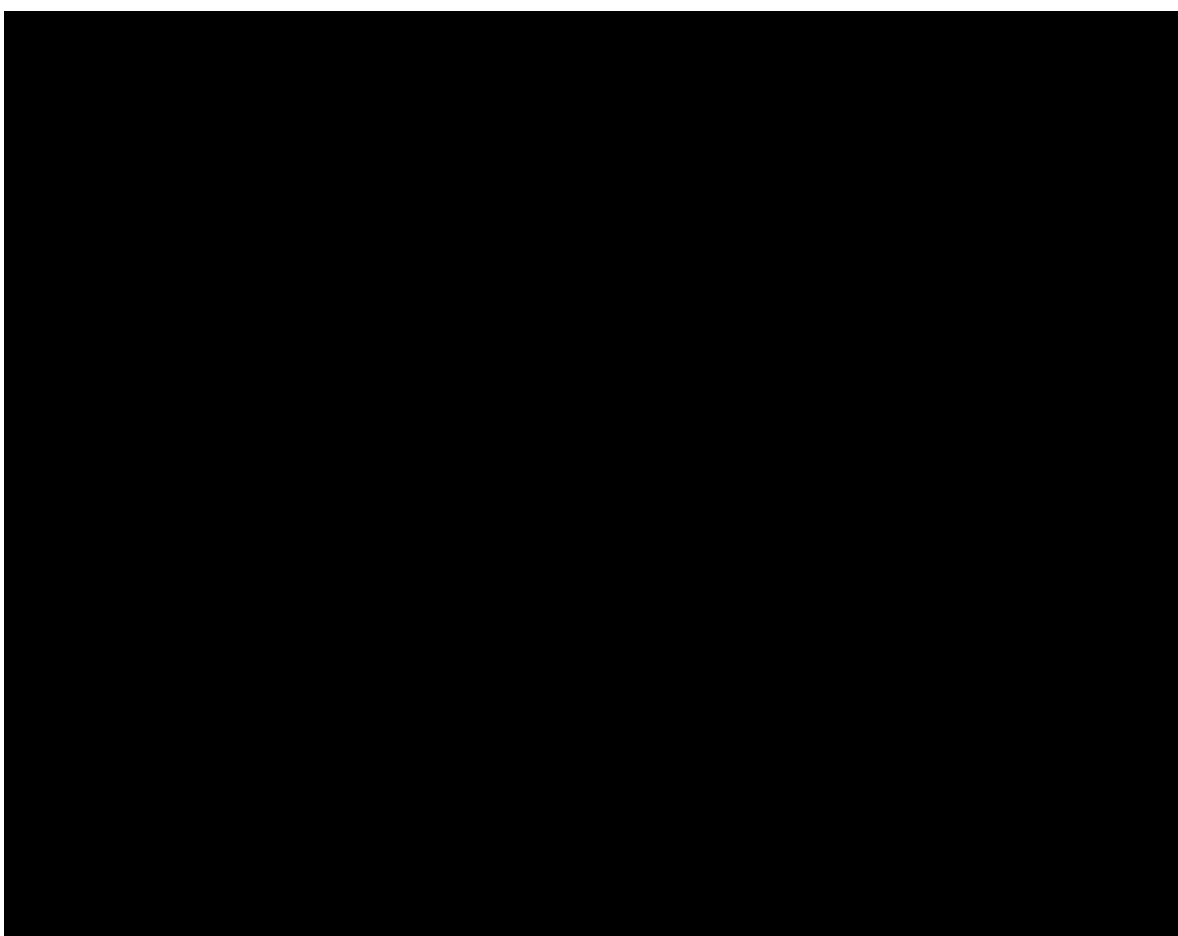


Edad de personas relevadas sexo masculino				
Niños	Adolescentes	Jóvenes	Adultos	Adult. Mayores
0 a 14 años	15 a 18 años	19 a 25 años	26 a 40 años	41 o más
8		14	22	45

## Edad de personas relevadas sexo masculino



Documento de Identidad	
Tiene	55
No tiene	24
En trámite	14
Cédula extranjera	1
Sin datos	14
Tiene y no recuerda el n°	11



**CONDICION DE VIDA EN RELACION A NIVELES EN SALUD, SOCIAL, CULTURAL, EDUCATIVO, ECONOMICO Y SITUACIÓN EN EL MERCADO LABORAL.**

En las tres categorías analizadas, en relación a la **atención en salud**, es relevante los altos porcentajes en falta de asistencia y cobertura de programas, teniendo en cuenta que de los casos con enfermedad conocida, que son 41,



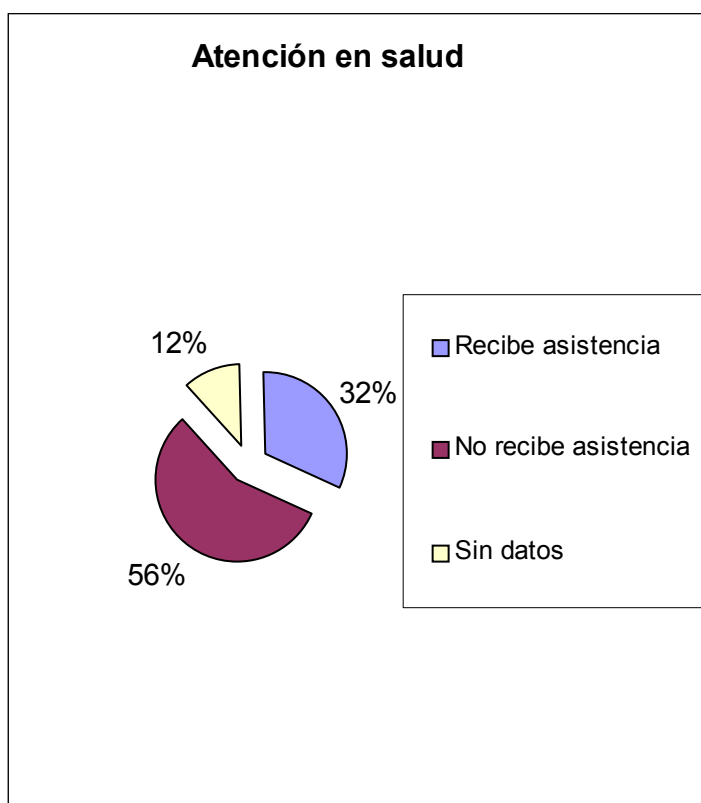
solo 17 están asistidas y 24 no reciben asistencia ni están contempladas en programas de salud.

Es importante tener en cuenta la vulnerabilidad de estas personas con relación a las inclemencias del tiempo y de las bajas temperaturas, de la deficiente alimentación, la falta de higiene y otros tantos factores que pueden atacar negativamente el estado de salud.

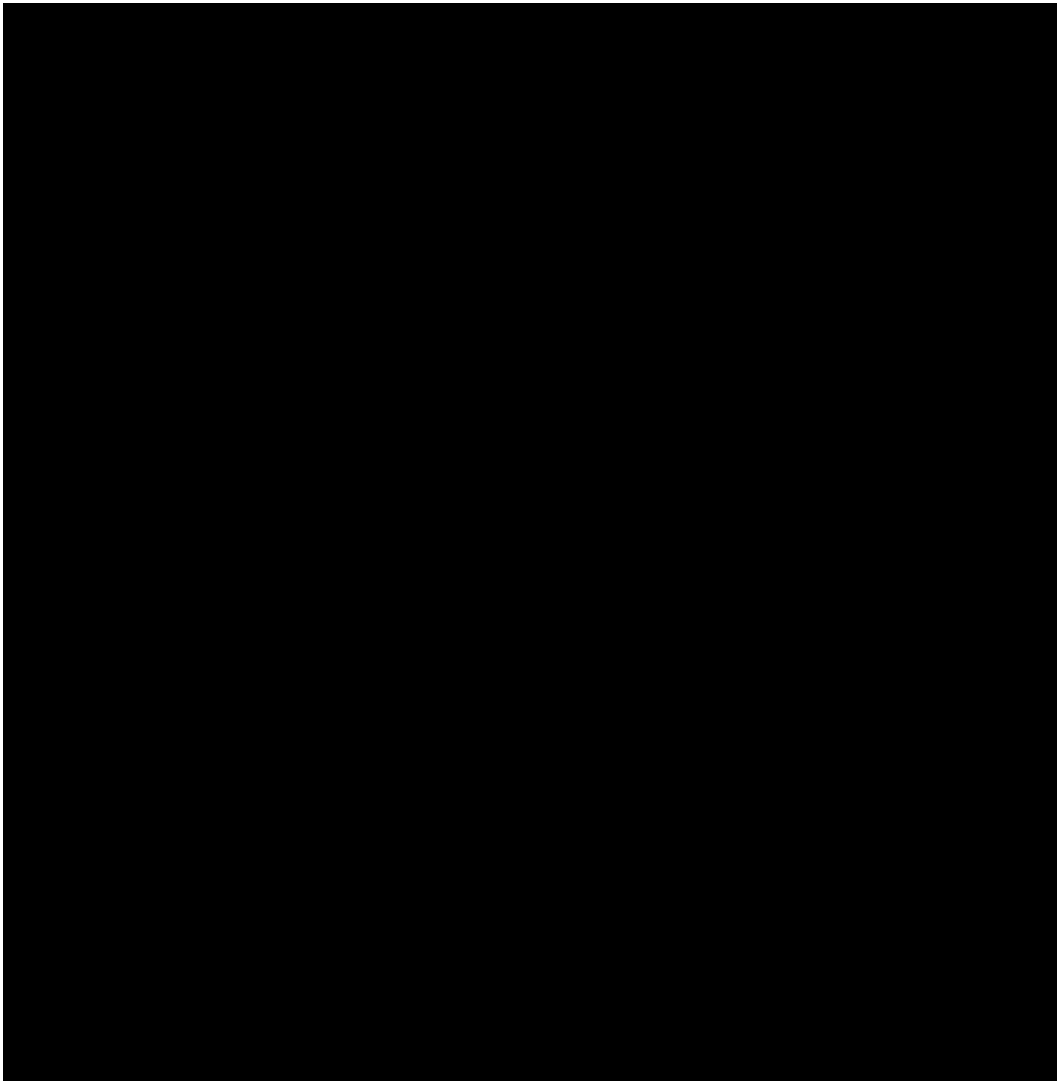
En el análisis **del nivel educativo y de inserción laboral**, se puede observar el mayor porcentaje en escolaridad, en el nivel primario, pero sumando como categorías semejantes los niveles, **sin escolaridad y primaria incompleta**, es superior a los otros, aún cuando se da un interesante porcentaje en secundario incompleto; con estos datos es posible hacer una relación con **la inserción laboral informal que es la de mayor porcentaje** y la de **no trabaja**, teniendo un porcentaje casi nulo en **trabajo formal**.

**Este nivel laboral permite evaluar el escaso ingreso y la falta de sostén de la red social formal e informal, teniendo como consecuencia personas en total estado de indigencia.**

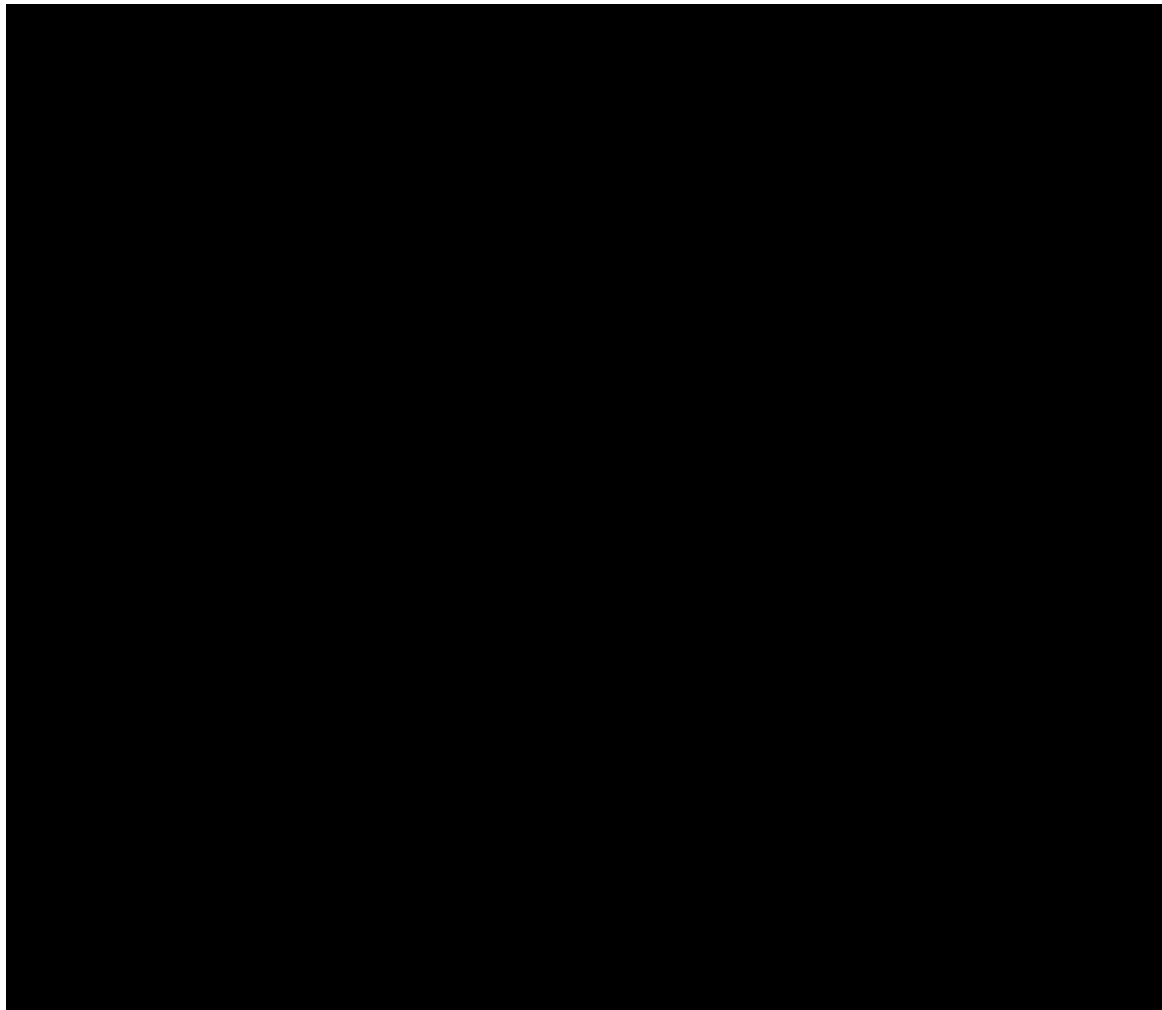
Atención en Salud	
Recibe asistencia	38
No recibe asistencia	67
Sin datos	14



Atención en salud	
Se encuentra bajo programa	12
No se encuentra bajo programa	93
Sin datos	14

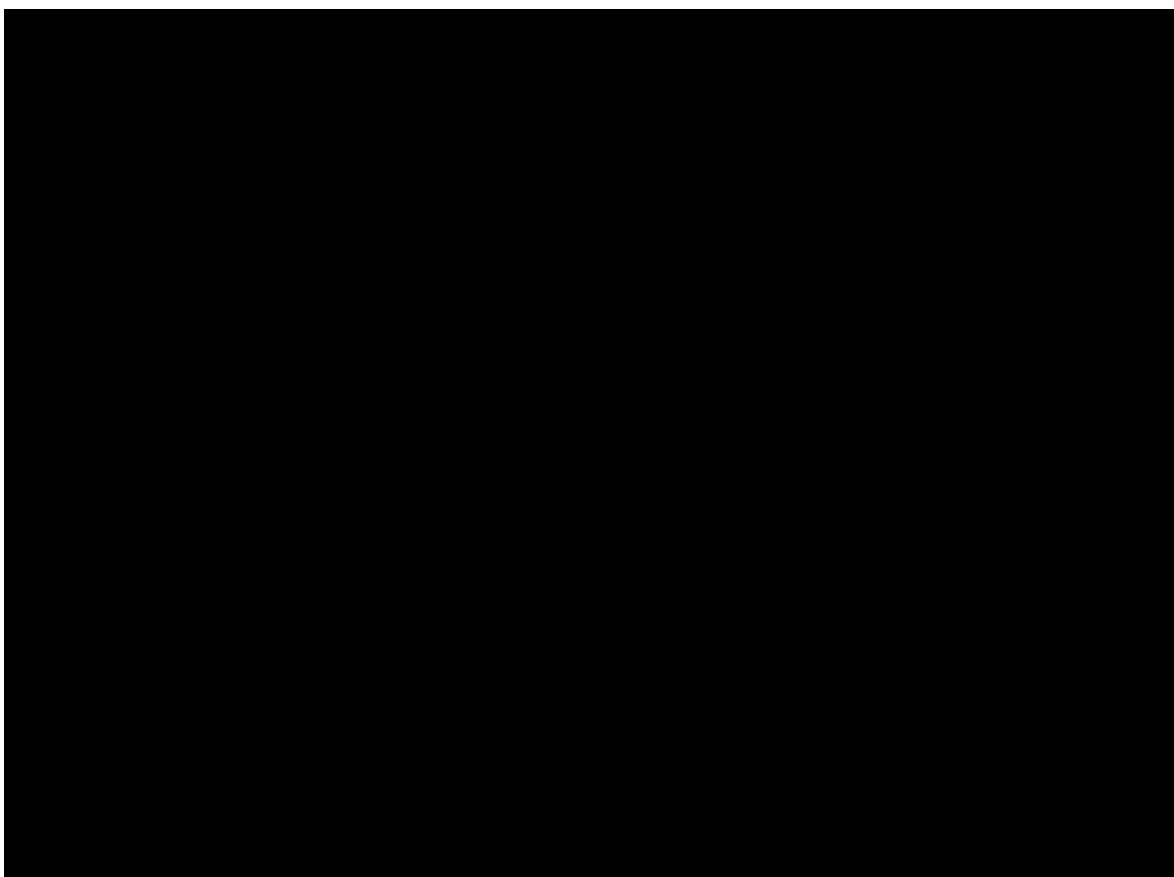


Atención en salud	
Enfermo o Discapacitado	41
No enfermo ni discapacitado	64
Sin datos	14



Observaciones: de las 41 personas relevadas **enfermas o discapacitadas** es importante destacar que solo reciben atención médica 17 personas y 24 no reciben atención médica ni se encuentran bajo programa de salud.

Nivel Educativo alcanzado	
Ninguno	20
Primario Incompleto	25
Primario Completo	29
Sec. Incompleto	19
Sec. Completo	8
Terciario Incompleto	0
Terciario Completo	2
Univers. Incompleto	2
Univers. Completo	0
Sin datos	14



**Observaciones:** en el nivel ninguno tenemos 11 personas de 0 a 5 años de las cuales en las edades de 0 a 4 años no corresponde la escolaridad ; 3 personas de 19 a 25 años; 1 persona de 26 a 40 años y 5 personas con más de 41 años.

En el nivel primario incompleto tenemos 2 personas de 6 a 14 años; 5 personas de 19 a 25 años; 4 personas de 26 a 40 años y 14 personas con más de 41 años.

En el nivel primario completo tenemos 1 persona de 6 a 14 años; 1 persona de 15 a 18 años; 6 personas de 19 a 25 años; 8 personas de 26 a 40 años y 13 personas con más de 41 años.

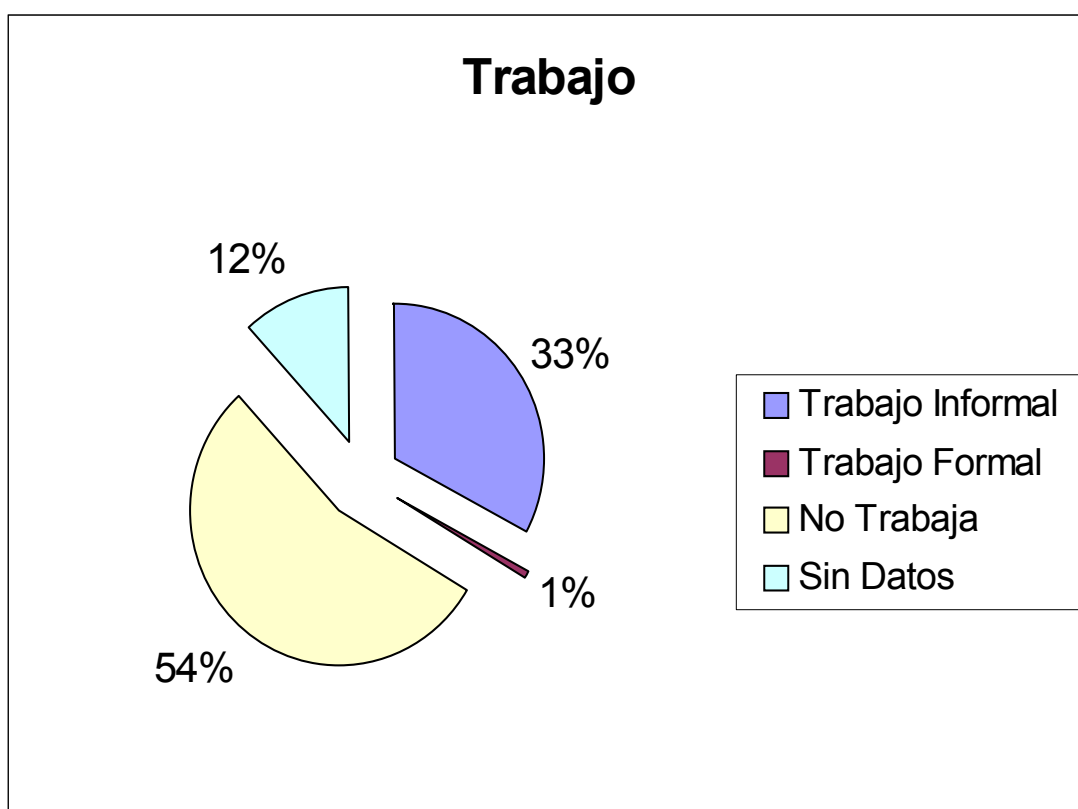
En el nivel secundario incompleto tenemos personas de 19 a 25 años; 7 personas de 26 a 40 años; 8 personas con más de 41 años.

En el nivel secundario completo tenemos 3 personas de 19 a 25 años; 2 personas de 26 a 40 años y 3 personas con más de 41 años.

En el nivel terciario incompleto tenemos 2 personas con más de 41 años.

En el nivel universitario incompleto tenemos 1 persona de 19 a 25 años y 1 persona con más de 41 años.

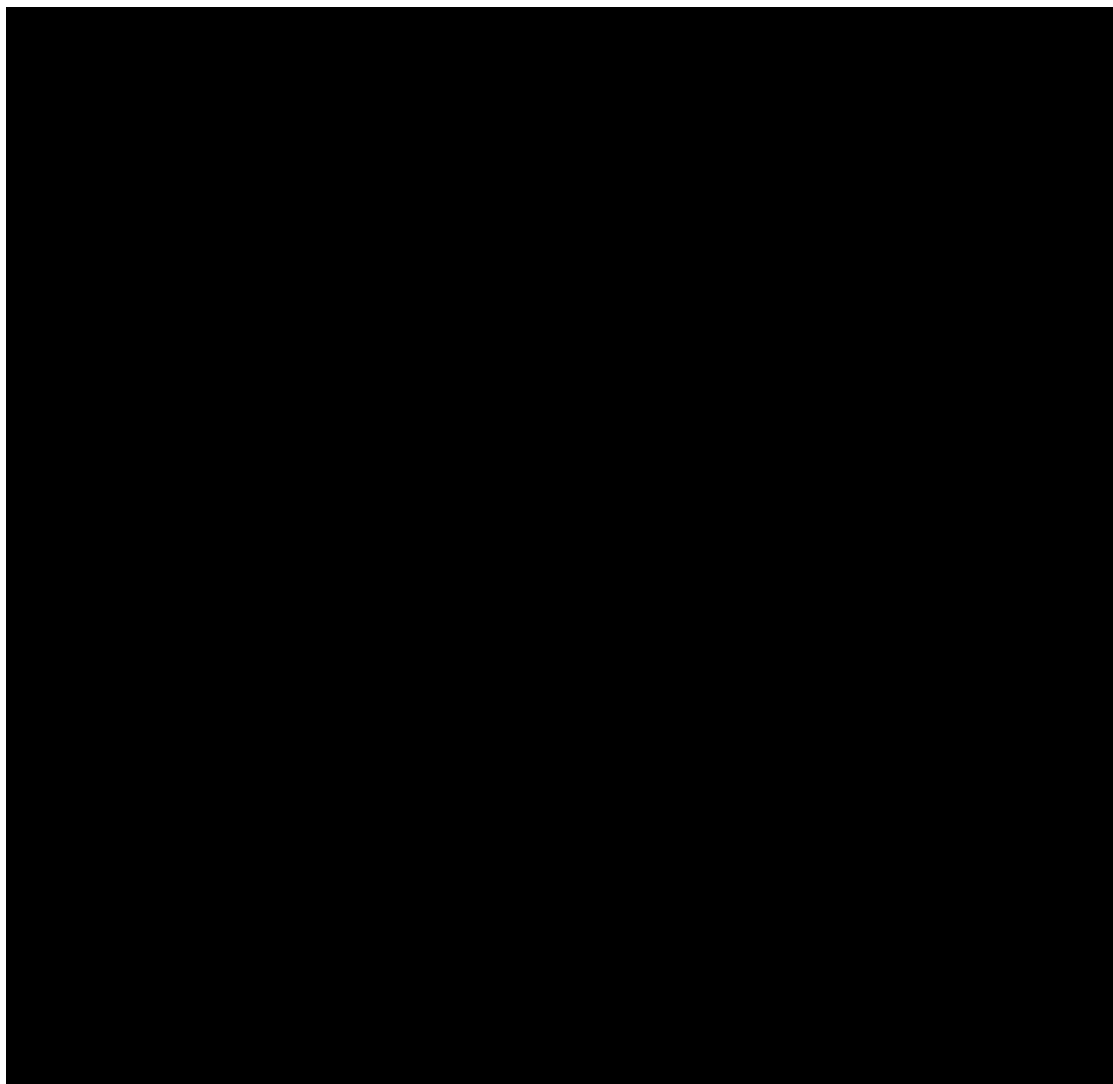
Trabajo	
Trabajo Informal	39
Trabajo Formal	1
No Trabaja	65
Sin Datos	14



## CONDICIONES DE VIDA ANTERIOR A LA SITUACIÓN DE CALLE.

En relación al capital cultural de estos sujetos, podemos observar en el cuadro de **su vida anterior** un mayor porcentaje en la categoría de, " **tenía familia y trabajo**" de lo que se podría desprender la lectura de un capital cultural de valores familiares con la condición de **empobrecimiento** paulatino y **separación** de los miembros, llegando a condiciones de indigencia.

Que hacía antes	
Tenía familia y Trabajo	43
Hacía changas	31
Siempre fue igual	31
Sin datos	14



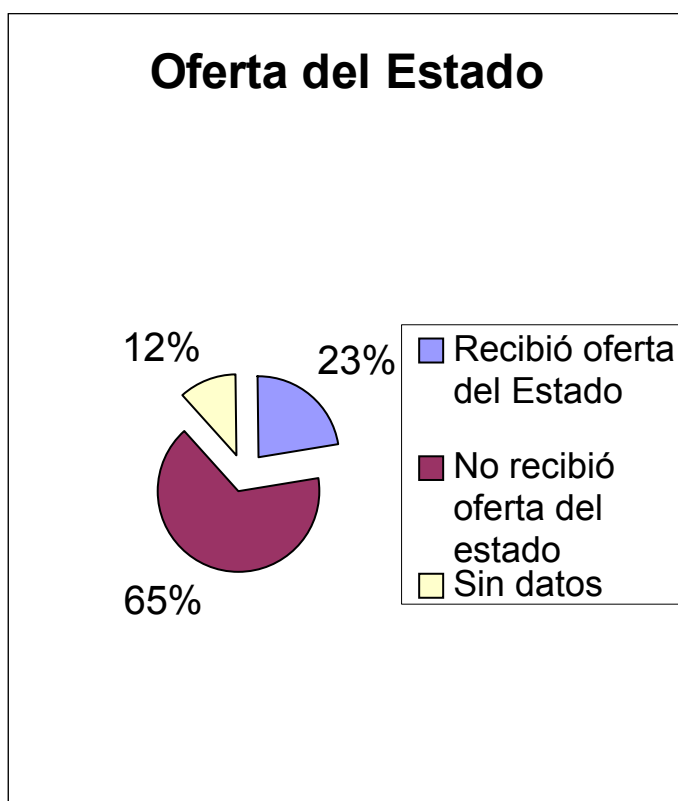
## CONTENCIÓN DEL ESTADO EN SUS DISTINTOS NIVELES

En los siguientes cuadros de análisis, **Ofertas del Estado, Beneficiarios de planes o programas sociales y Jubilación o Pensión contributiva**, son coherentes los datos de situación cuando observamos los altos porcentajes en la contención formal del Estado, 65, 78 y 84% en la falta de previsión.

**Es importante tener en cuenta que de las personas que recibieron ofertas, en un total de 27, 19 aceptaron, 4 no aceptaron y 4 aceptaron y no se cumplió, es fácil deducir que la mayoría permitió ser asistido.**

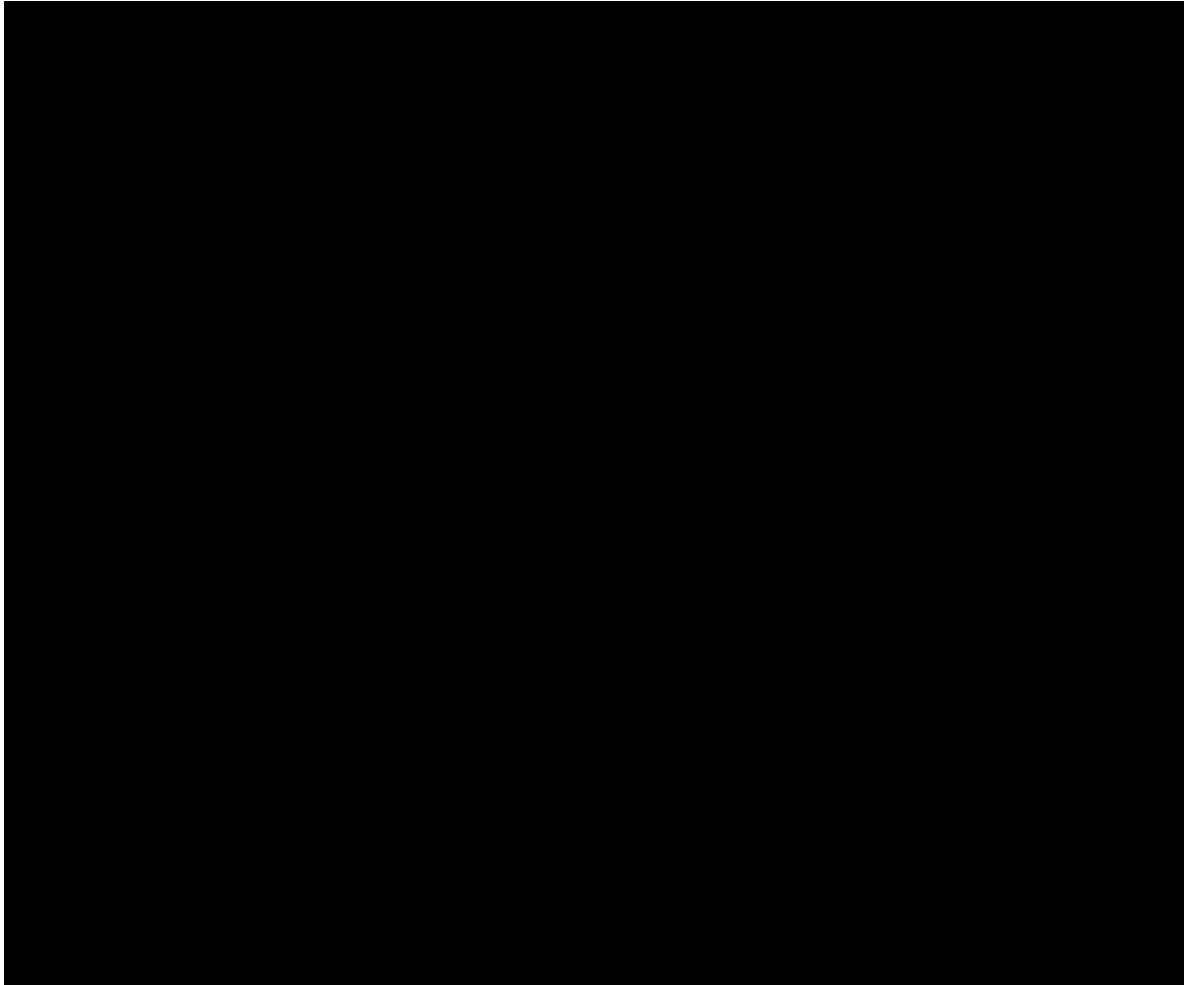
En relación a la categoría, **de que lugar proviene**, es relevante el porcentaje de Córdoba Capital, significando que, la mayoría de casos relevados son oriundos de esta ciudad, motivo por el cual se debería considerar la carencia de medidas preventivas del Gobierno provincial, sin obviar los resultados de sujetos que provienen del interior y otras provincias.

Oferta del Estado	
Recibió oferta del Estado	27
No recibió oferta del estado	78
Sin datos	14



Observaciones: vale aclarar que de las 27 personas que recibieron oferta del estado, 19 de ellas la aceptaron, 4 personas no la aceptaron y 4 aceptaron y no se cumplió.

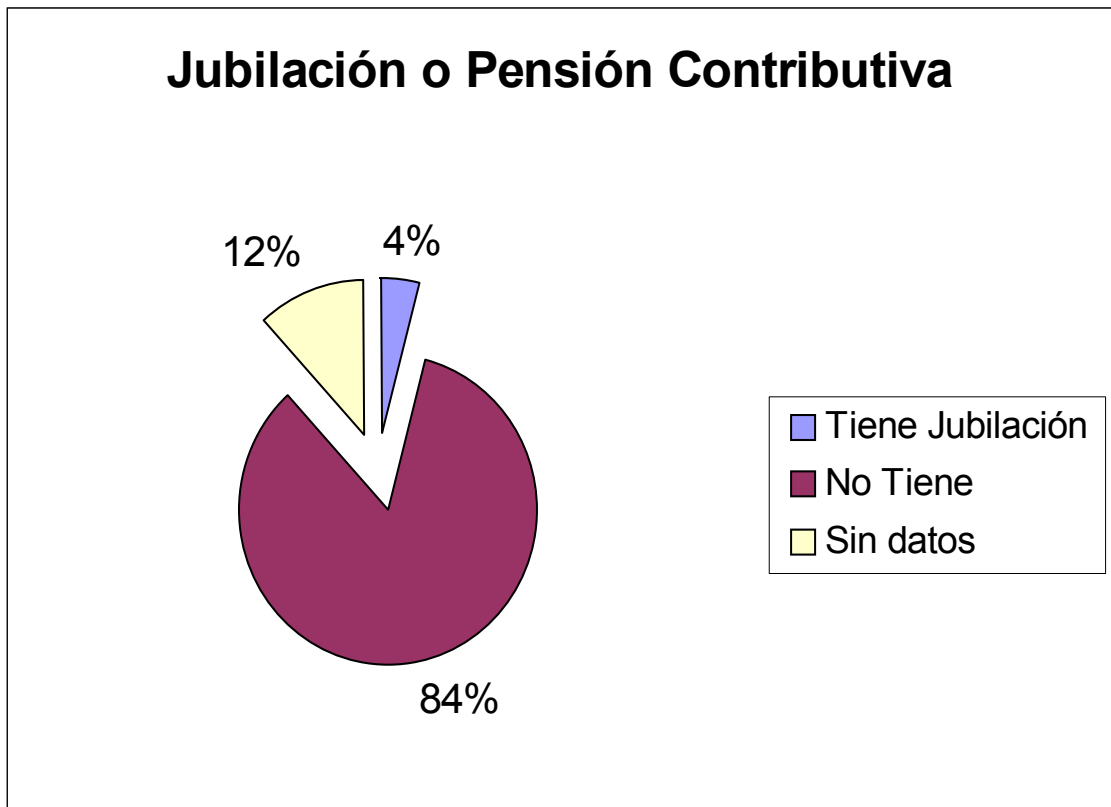
Beneficiario de plan o programa social	
Es beneficiario de plan o programa social	11
No es beneficiario de plan ni programa social	94
Sin datos	14



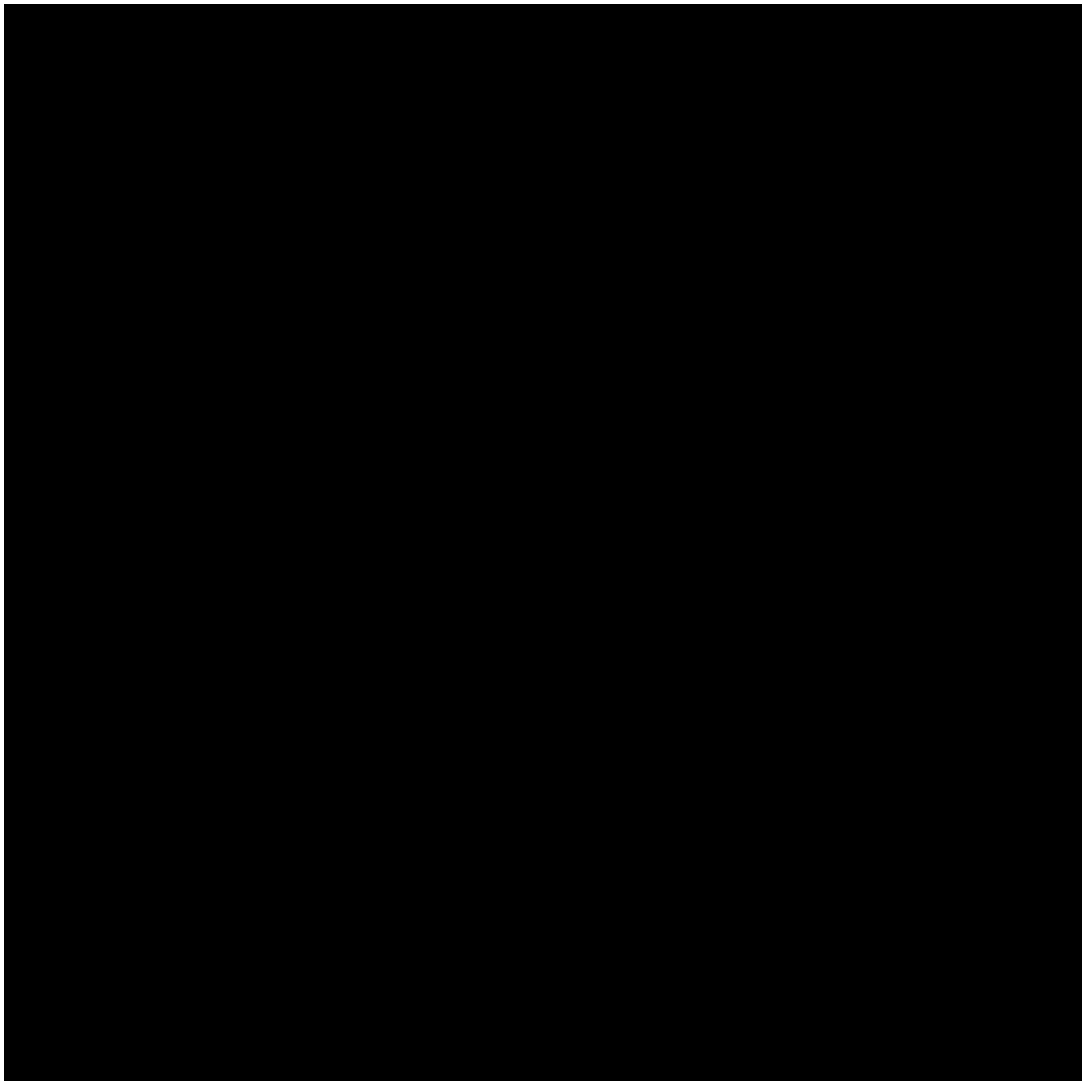
Observación: de las 11 personas relevadas beneficiarias de plan o programa social, 3 son beneficiarias de **Vale lo nuestro**, 2 personas cuentan con **pensión no contributiva nacional**, 1 con **Auxilio a la Vejez e Invalidez del Gob. De Cba.** Y 5 son beneficiarias de **Control del Niño Sano**.



Jub. o pensión Contributiva	
Tiene Jubilación	5
No Tiene	100
Sin datos	14



De que lugar proviene	
Córdoba Capital	61
Interior	20
Otra provincia	23
Otro país	1
sin datos	14



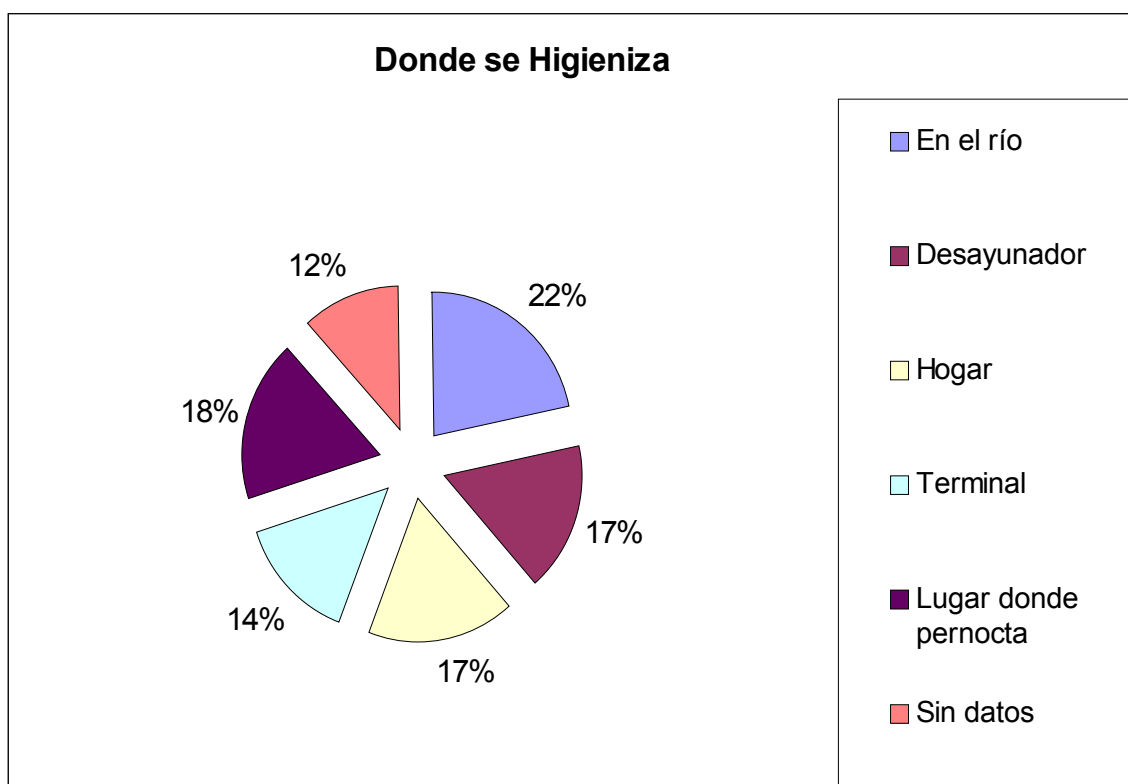
## PARTICIPACION Y ESTRATEGIAS DE ABASTECIMIENTO

En esta dimensión se considerarán las categorías de: **Donde se higieniza, uso del baño, donde come y donde duerme.**

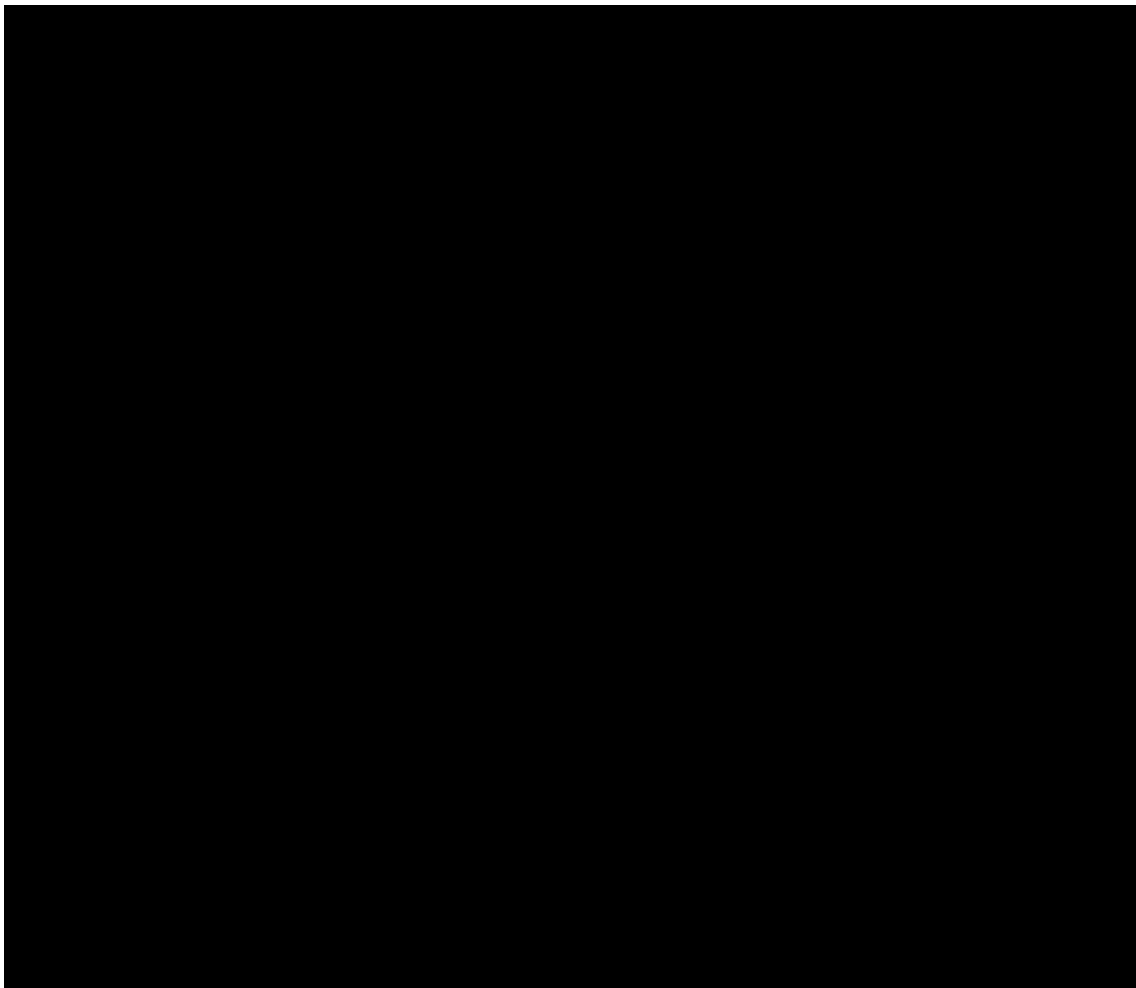
En la primer categoría. El mayor porcentaje se da **en el río**, en la segunda, **baño público** seguido **por Lugar donde pernocta**, en la tercer categoría, **lugar donde pernocta**, y en la cuarta categoría, **sin techo.**

Se puede realizar un claro análisis de mayor uso de lugares públicos, río, plazas, galerías etc. Y se podría evaluar en relación a la escasa oferta del Estado como se observa en el cuadro correspondiente.

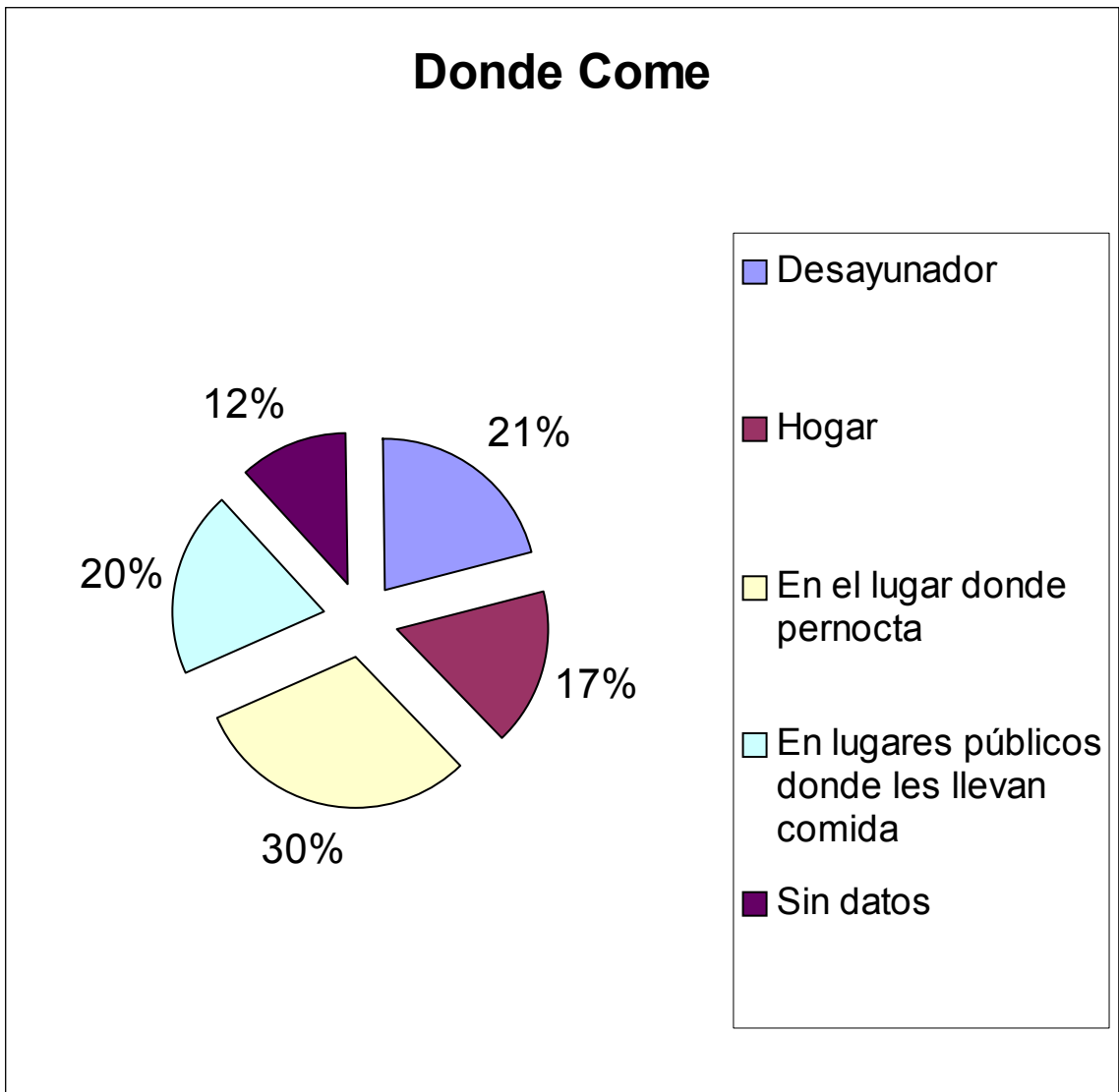
Donde se Higieniza	
En el río	26
Desayunador	20
Hogar	20
Terminal	17
Lugar donde pernocta	22
Sin datos	14



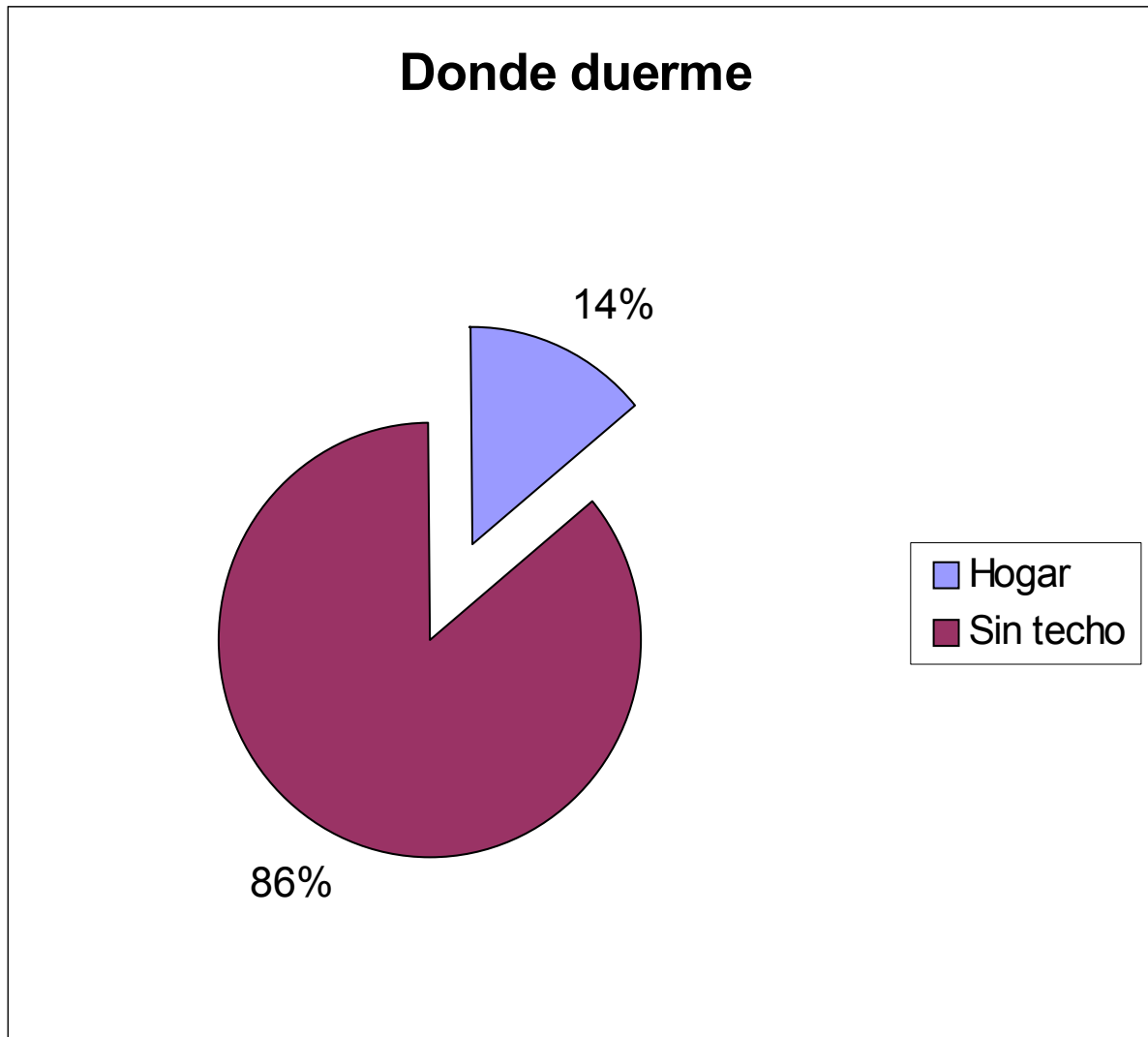
Uso del Baño	
Desayunador	1
Hogar	20
Terminal	9
Baño Público	47
En el lugar donde pernocta	28
Sin datos	14



Donde Come	
Desayunador	25
Hogar	20
En el lugar donde pernocta	36
En lugares públicos donde les llevan comida	24
Sin datos	14



Donde Duerme	
Hogar	17
Sin techo	102



### **CONDICION EMOCIONAL DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE**

Se analizan los sig. Cuadros de análisis: **Tiempo que vive en esta situación, extraña su vida anterior, como se siente viviendo en esta situación, tiene familia y respuesta de la gente.**

El mayor porcentaje de la primer categoría, se da en **de 0 a 1 año**, en la segunda, **sí extraña**, en la tercer categoría, **se siente mal**, en la cuarta, **si pero no los ve**, y en la quinta, **buena**.

El análisis cualitativo tiene que ver con manifestaciones sentidas y en este caso la relación es coherente, considerando que las personas que **extrañan su vida anterior** es porque **perdieron una familia** que no permite olvidar otro

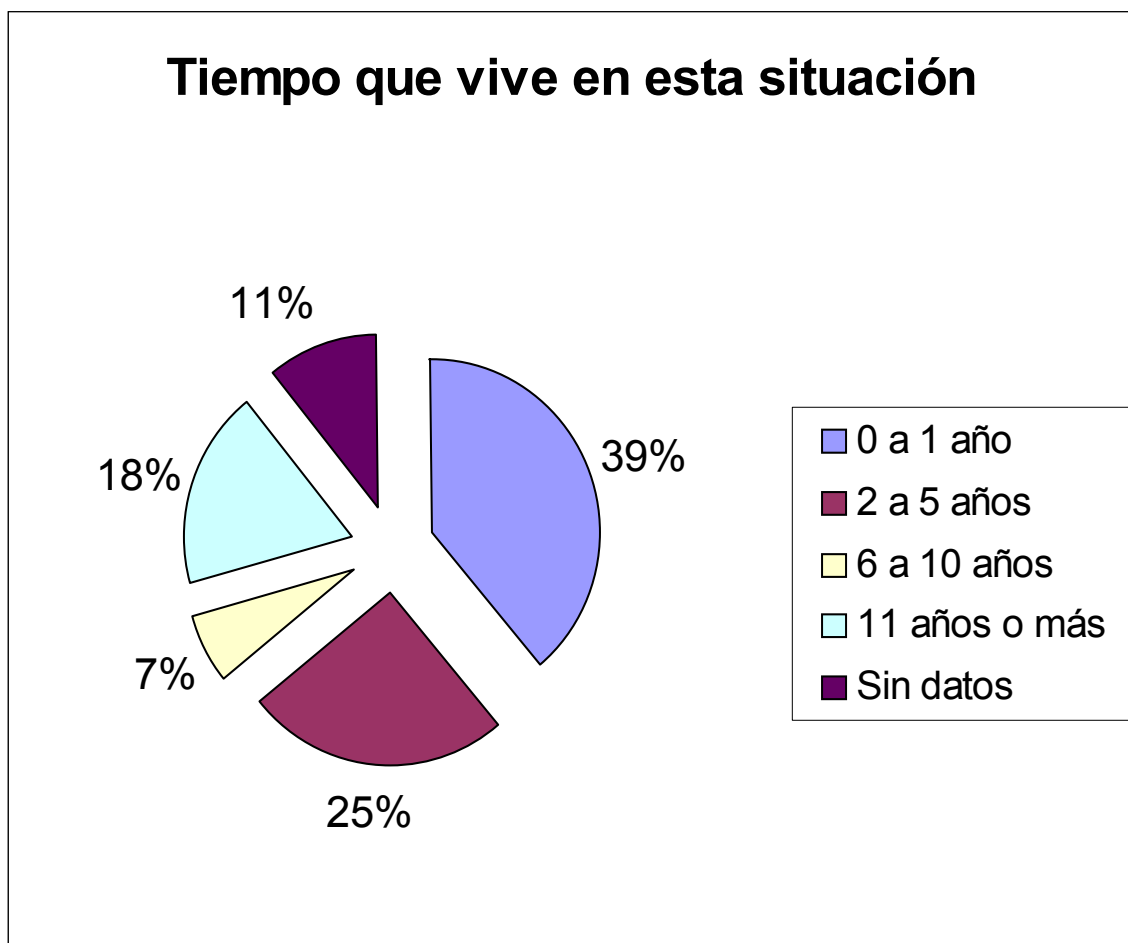
estado de vida por lo que **se sienten mal**, estas características se dan en los sujetos que hace **menos tiempo** que viven en esta situación.

Esto podría ser una consecuencia de empobrecimiento que logró una caída y transformación en la escala de valores. Cuando hablamos de pobreza no solo lo hacemos desde un nivel económico está totalmente ligado a una realidad emocional que imposibilita un estado de superación.

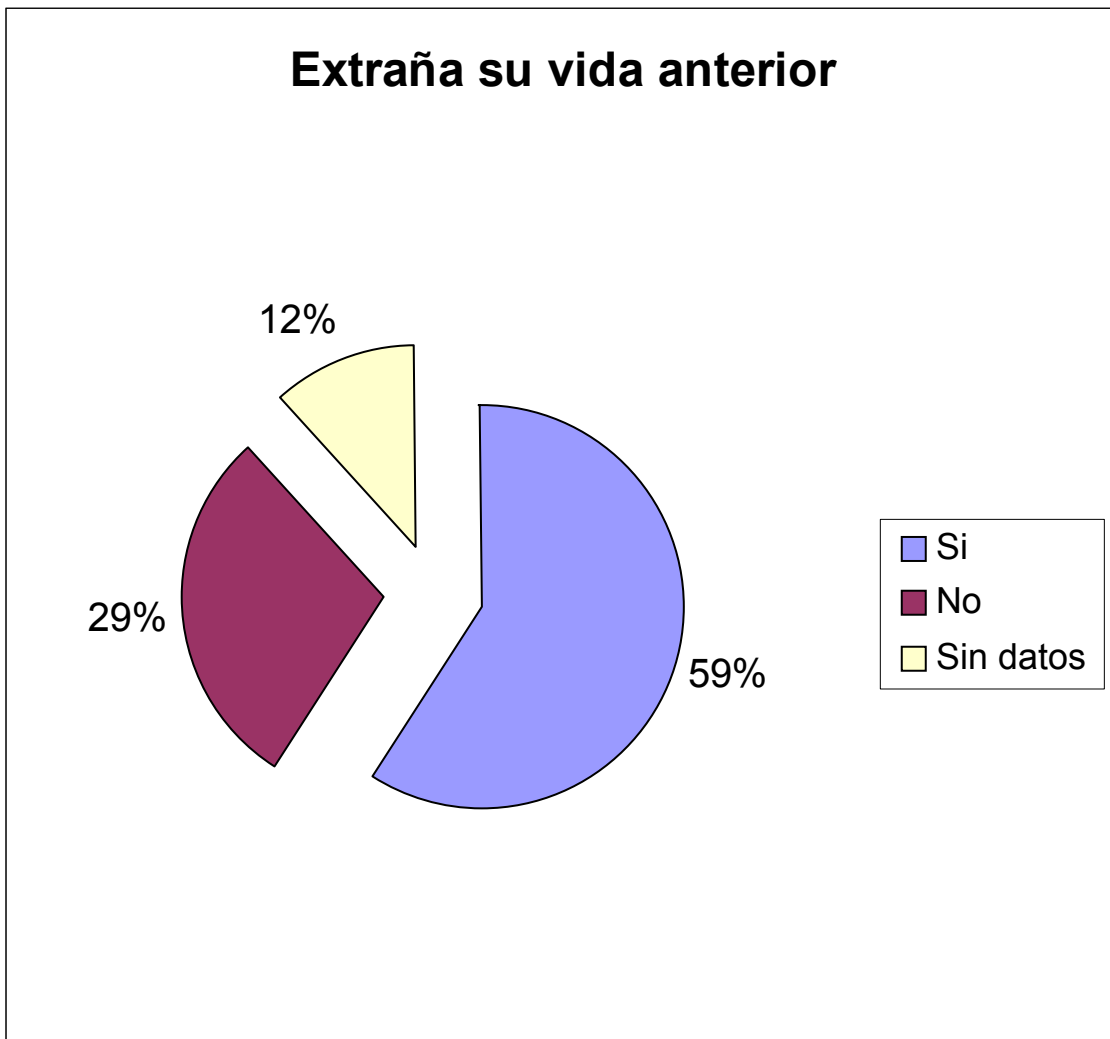
Con respecto a **la respuesta de la gente**, no deja de ser positiva la muestra de solidaridad que se puede ver reflejada en el porcentaje de buena actitud, ante esta realidad social que nos toca vivir.

Sería interesante atacar esta situación con proyectos transformadores orientados a dar soluciones permanentes y no paliativas.

Tiempo que vive en esta Situación	
0 a 1 año	46
2 a 5 años	30
6 a 10 años	8
11 años o más	22
Sin datos	13

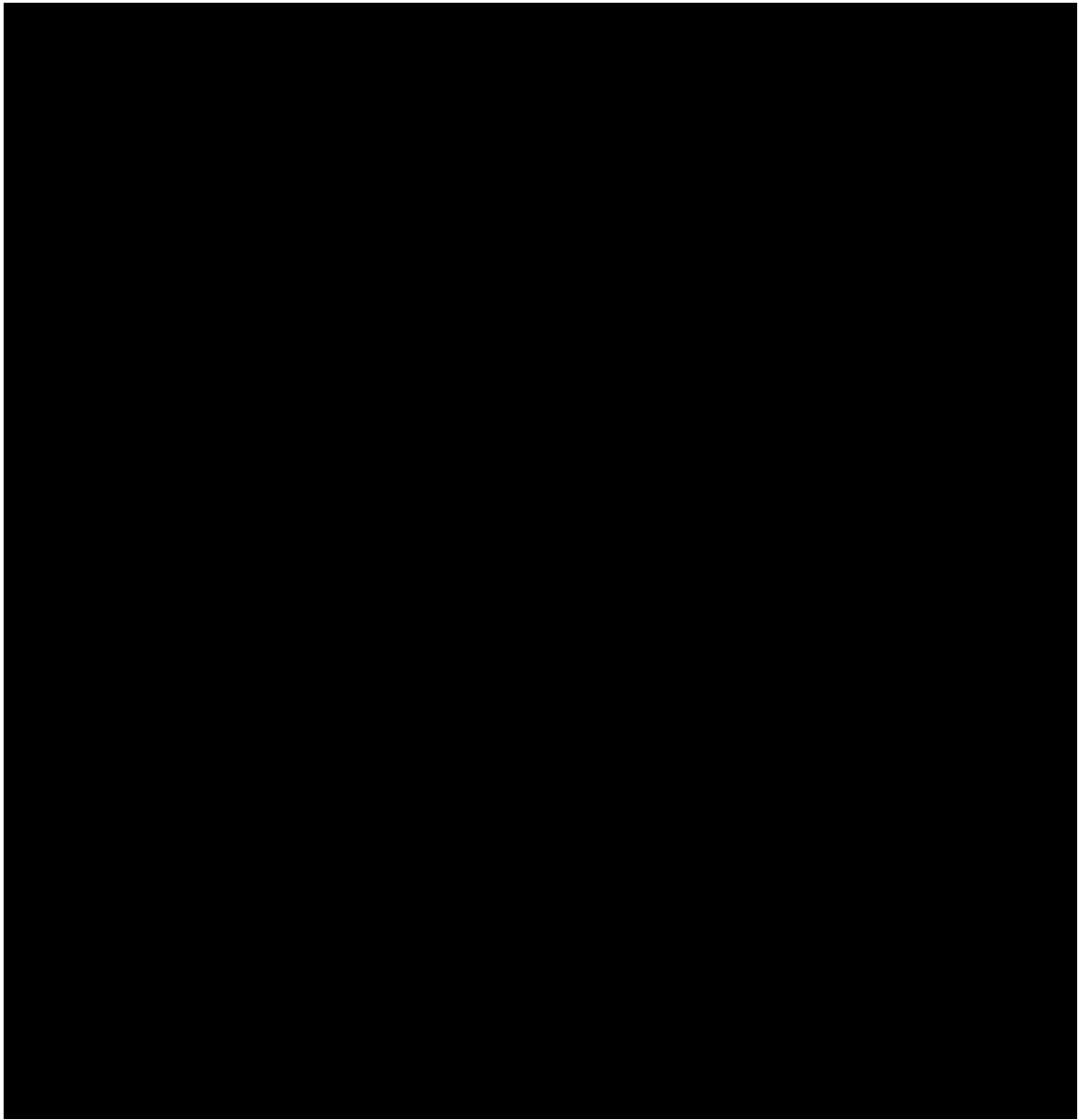


Extraña su vida anterior	
Si	70
No	35
Sin datos	14

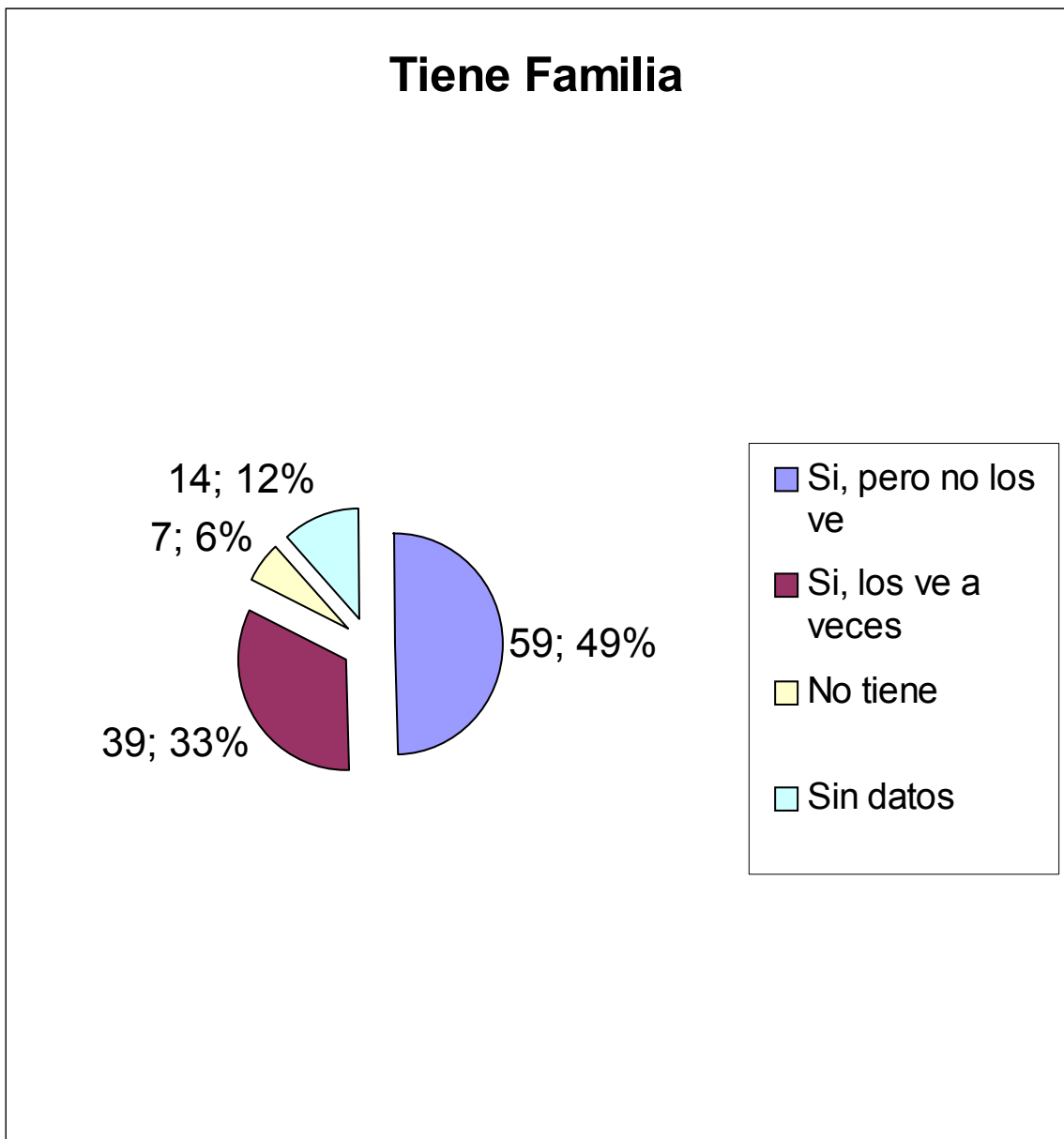




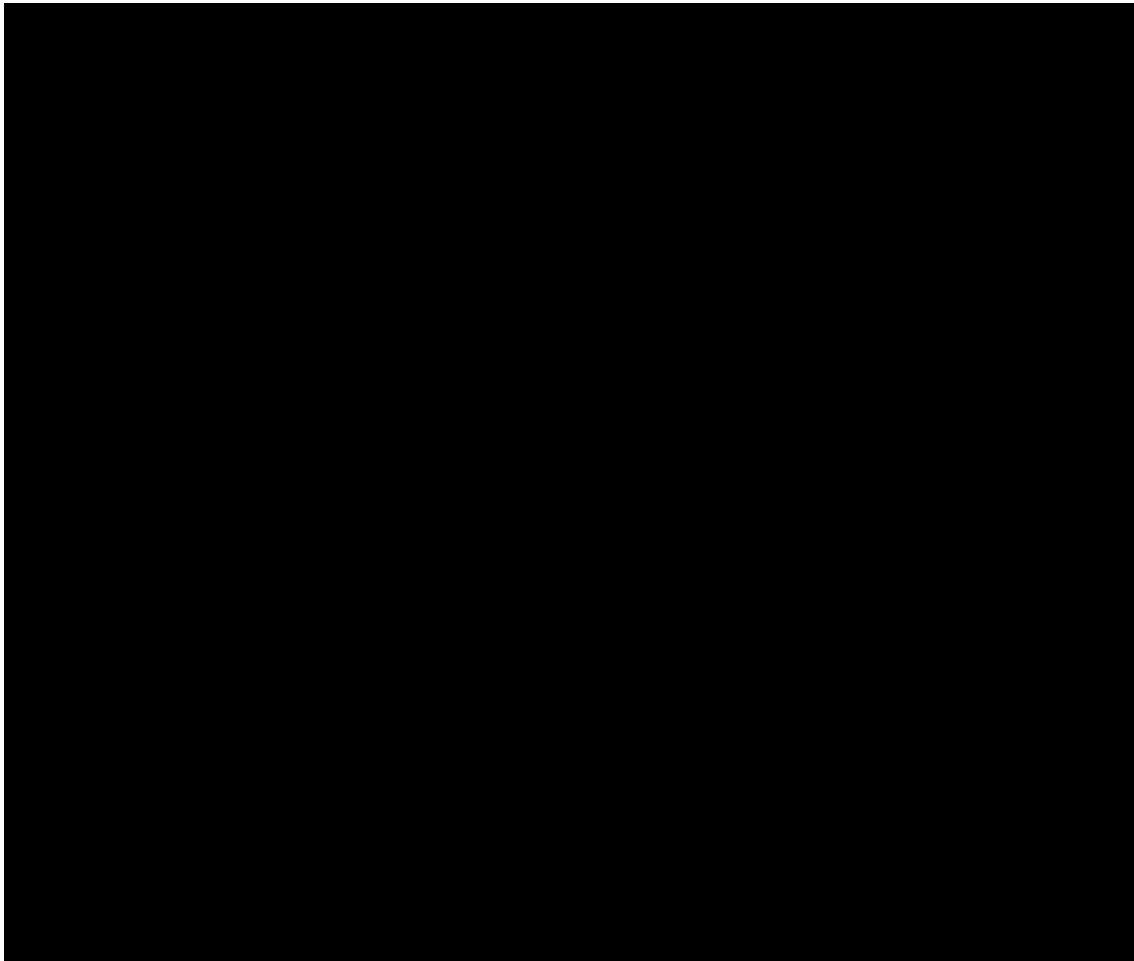
Como se siente viviendo en esta situación.	
Mal	70
Bien	35
Sin datos	14



Tiene familia	
Si, pero no los ve	59
Si, los ve a veces	39
No, tiene	7
Sin datos	14

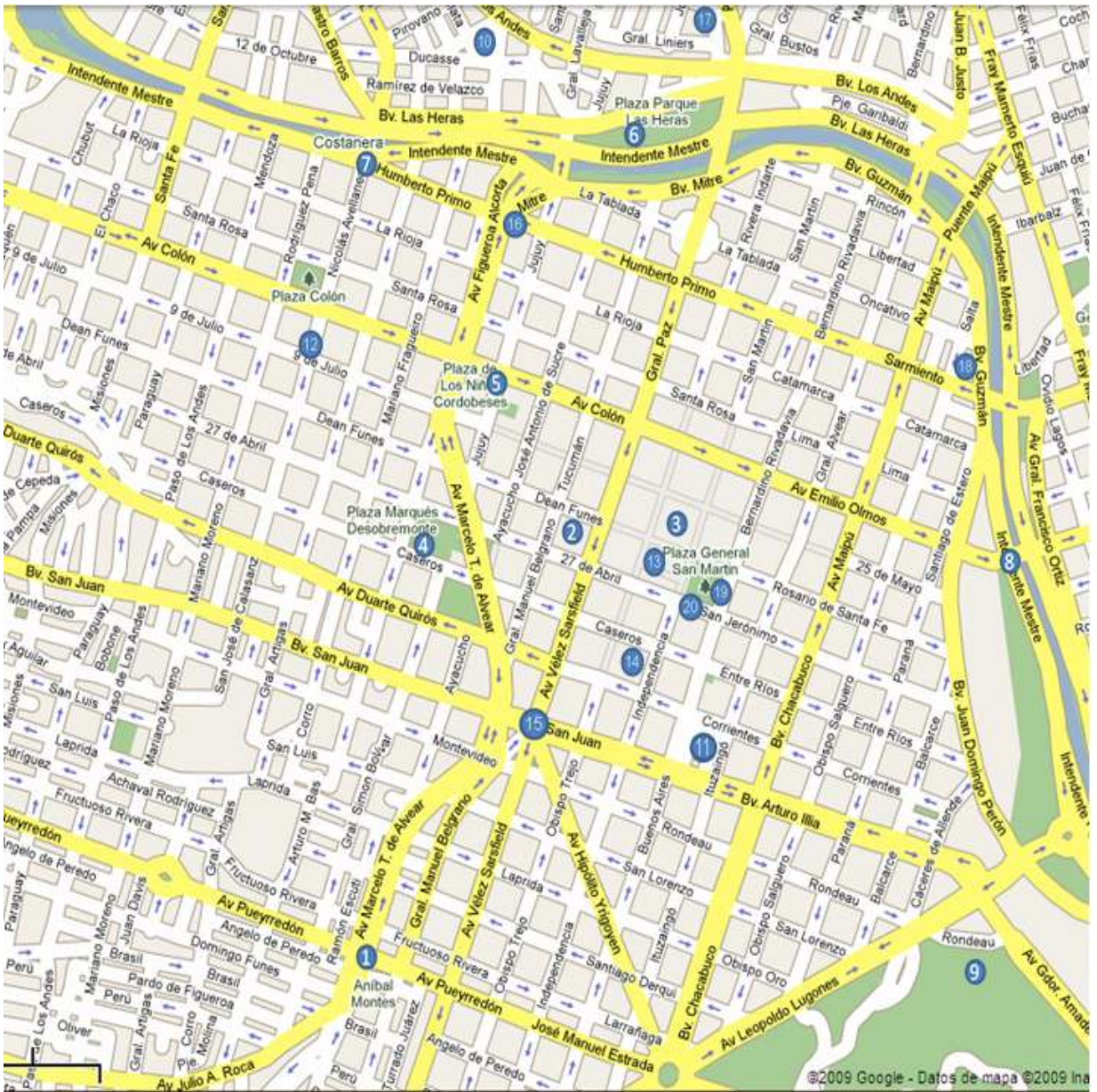


Respuesta de la gente	
Mala	43
Buena	62
Sin datos	14



**LOCALIZACION GEOGRAFICA DE PERSONAS RELEVADAS.**

<u>REFERENCIA</u>	<u>UBICACIÓN</u>	<u>CANTIDAD</u>
1	La Cañada y Pueyrredón	1
2	Ex Sanatorio Mayo	8
3	Galerías Céntricas	29
4	Plaza Independencia	3
5	Plaza del Niño	8
6	Parque las Heras	7
7	Puente Avellaneda	4
8	Puente 24 de Septiembre	2
9	Parque Sarmiento	10
10	Un Hogar para todas las Noches	15
11	Mercado Sud	4
12	9 de Julio y Avellaneda	5
13	Plaza el Fundador	8
14	Compañía de Jesús	2
15	Plaza Vélez Sarsfield	3
16	Humberto Primo y Cañada	1
17	Casa Usurpada B° Cofico	6
18	Frente Hospital de Urgencias	1
19	27 de Abril e Independencia (Bco. Nación)	1
20	Escaleras de la Metro	1
	<b>TOTAL</b>	<b>119 Personas</b>



**Observación sobre personas sin datos que figuran en localización:** las 14 personas en situación de calle que no contamos con la totalidad de sus datos han sido relevadas por contactarlos en el lugar donde pernoctan, pero se negaron a brindar la totalidad de los datos que figuran en la entrevista utilizada. Estas personas han sido contabilizadas en la tabla que antecede y en tabla correspondiente a Donde Duerme. A continuación se detalla la información lograda:

- ❖ Persona de sexo masculino, llamada José, pernocta en Parque Sarmiento, aproximadamente 50 años de edad.
- ❖ Persona de sexo masculino, de aproximadamente 60 años de edad, pernocta bajo el Puente Avellaneda y se desempeña como cuidador de automóviles.
- ❖ 2 personas de sexo masculino, que pernoctan en baños públicos del Parque Las Heras, de aproximadamente 60 años de edad.
- ❖ 2 personas de sexo femenino que pernoctan en galería céntrica, que no desearon ser entrevistadas, María de aproximadamente 40 años de edad, padece problemas neurológicos y Silvia de 35 años de edad, viene de Catamarca y vende sahumeros en la vía pública.
- ❖ Persona de sexo masculino, pernocta en galería céntrica, 25 de Mayo entre Maipú y Rivadavia, de aproximadamente 70 años de edad.
- ❖ Persona de sexo femenino, pernocta en Plaza del Niño, viaja desde Brasil a Río IV, tiene 66 años.
- ❖ Persona de sexo femenino, pernocta en 27 de Abril e independencia en las escaleras de Banco Nación, se hace llamar hermana Cielo, de aproximadamente 70 años de edad, vestida de monja, solo pudo decir que vivió siempre en Cba. Que su familia somos todos y su techo es Dios. Aparente Demencia Senil.
- ❖ 4 jóvenes de sexo masculino que pernoctan en una obra en construcción cita en 9 de Julio y Avellaneda, 3 de ellos de 19 años de edad y 1 de 20 años.
- ❖ Persona de sexo masculino que pernocta en las escaleras de la Metro (escuela de cine), de aproximadamente 70 años de edad, siempre vestido de traje gris y maletín negro, de aspecto prolijo e impecable, camina durante el día por la Plaza San Martín.

## **EVALUACION PROFESIONAL**

De los casos relevados, pueden observarse que muchos de los resultados obtenidos del análisis, muestran que las personas en situación de calle, no son, en su mayoría producto de un conformismo crónico del que estamos acostumbrados a criticar.

Una investigación diagnóstica seria y responsable con datos aproximados cuantitativamente, a porcentajes generales de la muestra, es lo que se necesita

para poder evaluar con certeza estas situaciones extremas de vida, que sabemos ver de lejos.

Si bien se presentó un marco teórico relacionado al origen de este tipo de historias de vida, solo se hizo para llevar a cabo una comparación temporal evolutiva o involutiva con relación a esta clase social que fue cambiando y fabricando nuevos actores sociales.

La pobreza no cambia, cambian los protagonistas, que no elijen ejercerla, como es la creencia popular, antes eran poetas amantes de la libertad, hoy son solo personas que fueron empujados a vivir de esta manera. Por supuesto que están los **estructurales**, los que heredaron esta condición y crecieron viviendo así, pero se puede observar que no son la mayoría.

Si se debe dar sugerencias profesionales, se hablaría de los tipos de pobreza, de la indigencia, de la canasta básica, pero eso ya está explicado en la teoría, sí, se puede decir con certeza que es el sistema el que debe cambiar, son las instituciones y sus formas de asistir las que deberían escribir y ejecutar objetivos posibles y necesarios. Si existen hogares, refugios, hospederías solidarias, que estas puedan transformar estas realidades, conteniendo todas estas vidas que son parte de nuestra sociedad, aún cuando ya no están en el sistema.

Hacia donde crece nuestro país? ... si los adolescentes y niños que no están en situación de calle porque no salen en el análisis, están institucionalizados, **sin** sus familias, sin sus vínculos reales, esto es atacar **el efecto** de la miseria y dejamos **las causas** debajo de un puente.

Una mirada con sentido profesional sería fortalecer y cambiar, si es necesario, las organizaciones que existen y crear otras; **invertir en prevención y promoción social**, valorando al hombre de la calle como actor y protagonista de su propio cambio o transformación, **educándolo en sus Derechos y en sus Deberes** como ciudadano.

## **REFLEXIÓN FINAL**

Estos hombres...estas mujeres... y estos niños, son también parte de nuestro país. Estos seres olvidados de los que no importan sus nombres y mucho menos sus historias o un relato que le dé sentido a su existencia. Pero ellos están... esperando la solidaridad que llegará cuando el deterioro sea inocultable.

Ancianos, niños, jóvenes y mujeres librados a las inclemencias del tiempo, descubiertos en el asfalto a la altura de un semáforo limpiando vidrios. Juventudes raídas, con rostros de edades sin tiempo, con nombres que los identifican a la hora del discurso, "Son pobres Estructurales" es que, es mas ciudadano que decir, **mendigos, linyeras o crotos**.

Esto está muy lejos del mito del vagabundo libre, estos son seres sin brillos en sus miradas, con sus almas vacías, que por ahí creen y dicen que son felices y agradecen estar vivos.

Han caído en el mundo de la precariedad y la desnudez, y esto es para muchos de ellos, la vida...no hay otra...porque la sociedad pierde la memoria y

no recuerda a **esta parte de nuestra pobreza que tiene menos que los pobres.**

No existen en el sistema, fueron expulsados de todos lados, su cultura no se registra, la integración social es imposible.

Hacer este trabajo nos llevó a **comprender, a entender y aprender** que la miseria humana es inmensa y que los que de una u otra manera cumplimos este tipo de función social, no terminamos de descubrir las consecuencias de la pobreza.

Tal vez es por eso que entendemos que **el ser humano se adapta a un contexto mucho antes de lograr su integración.**

## ANEXOS

**# Relevamiento de Hospederías Solidarias.**

**# Observación: (julio de 2009) reforma del Albergue “Sol De Noche”**

**# Fotos en situación de Trabajo de Campo, solamente en lugares donde los sujetos sociales lo permitieron.**

**# Instrumentos de recolección de datos (Modelo)**

### RELEVAMIENTO DE HOSPEDERIAS SOLIDARIAS

El día 11 de mayo en horario de la mañana nos presentamos en el desayunador **San Martín de Perré**, dependiente de la Iglesia Santo Domingo, sito en calle 27 de Abril 258. Nos recibió su encargado, el Sr. Luis Martínez, quien nos permite recorrer el lugar y nos brinda la siguiente información: el tipo de asistencia que ofrece es desayuno, almuerzo, baño, ducha, ropero comunitario, alimentos no perecederos y leche en polvo para los niños. Este lugar funciona de lunes a sábados, es financiado con aporte de los fieles, órdenes religiosas y asociaciones dominicas. Diariamente se brindan 200 raciones entre desayuno y almuerzo, y se permiten 15 turnos de duchas diarias.

El mismo encargado nos brinda también información sobre **Casa de María**. Esta es una Asociación Civil sin fines de lucro, con la misma dependencia de la asociación anterior, cita en Belgrano 1472, que alberga solo mujeres de hasta 60 años sin niños que puedan valerse por sí mismas, con un cupo para 14 personas. Actualmente 8 mujeres son beneficiarias de esta organización. Tiene como característica una permanente rotación de sus beneficiarias. Se brinda servicio de hospedaje completo, asistencia social y psicológica, con objetivos claros de reinserción a su familia y al mercado laboral.

El día 12 de mayo del corriente año, aproximadamente a las 20 hs. nos presentamos en el **Hogar Sol de Noche**, sito en calle Julio A. Roca 1156 de B° Observatorio, con el objeto de realizar una entrevista a la persona responsable



del lugar. Quien nos recibe manifiesta ser una encargada que no tiene autoridad para brindar información sobre la organización. Solo se pudo obtener información en cuanto a su dependencia, Municipalidad de Córdoba; a la cantidad de personas que pernoctan en el lugar, que son aproximadamente 60 de ambos sexos. Estas personas reciben la cena, baño y ducha, dormitorio, desayuno y el traslado a la Plaza Vélez Sarsfield diariamente en horario de la mañana y luego los recoge a las 19:30 hs. para llevarlos nuevamente al Hogar.

Es importante destaca que personas en situación de calle manifestaron que en dicho hogar no hay agua caliente para ducharse y que han visto ratas en el lugar. Situación que no se ha constatado dado que no se nos permitió ingresar al mismo, como consecuencia tampoco se pudo entrevistar a las personas que en ese momento se encontraban en el Hogar.

Posteriormente nos trasladamos a **Un Hogar Para Todas Las Noches**, sito en calle Obispo Ceballos 44, B° San Martín, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Provincia de Córdoba, donde fuimos recibidas por el encargado del lugar el Sr. José Eduardo Sánchez, quien nos permitió entrevistar a los huéspedes, recorrer el establecimiento y nos brindó la siguiente información: el lugar cuenta con un cupo para 60 personas mixto que se encuentra cubierto momentáneamente debido a que generalmente las personas rotan. Los servicios que se brindan son: desayuno, almuerzo, cena, baño, ducha y dormitorio.

Distribución estructural del lugar: cuenta con 1 pabellón para hombres con su respectivo baño y ducha, una habitación con baño y ducha para mujeres, un lavadero con lavarropas automático para que los huéspedes lo utilicen, cocina, galpón techado y una carpa de aproximadamente 54 metros cubiertos utilizada como comedor, donde hay sillas, mesas y TV.

Se relevaron 15 casos ya que el resto se encontraba durmiendo debido a la hora avanzada de la noche.

El día 14 de mayo en horario de la noche nos presentamos en el **Refugio Nocturno de Cáritas**, sito en Corrientes al 50. Siendo recibidas por una Lic. En Trabajo Social a cargo, quien nos informa sobre la misión institucional: albergar a personas del interior del país, de la provincia y del extranjero durante 3 noches como máximo, brindándoles hospedaje completo, con un cupo de 40 personas de características mixto.

Vale mencionar el importante trabajo en Red que lleva adelante esta institución con otras de parecidas características de Córdoba capital e interior de la provincia.

**Observación: de la recolección de datos obtenidos en Hospederías Solidarias es importante destacar que 105 personas en situación de calle no fueron relevadas, 60 pertenecientes al Hogar Sol de Noche y 45 personas de Un Hogar Para Todas las Noches.**

## **OBSERVACION**

Debemos considerar el aspecto dinámico de la temática abordada, por lo que es relevante el hecho de que en el mes de Julio del corriente año, el **Albergue Sol De Noche** habría sido mejorado en su estructura como así también en el mobiliario, capacidad y horario de atención durante la época de bajas temperaturas.

Estos datos fueron obtenidos desde distintas fuentes de información. (televisión, diarios e internet), por no haber sido facilitado el ingreso en ocasión de nuestras visitas.











### Entrevista a Personas en Situación de Calle.

Localización:

### Datos Personales

1 Nº de Orden	2 Apellido y Nombre	3 Doc. De Ident.		4 Edad	5 Sexo		6 Situac. Conyugal	7 Asist. A Disc.	8 Nivel Alcanzado	9 En su trabajo Ud. Es?	10 Ingreso	11 Es beneficiario de programas sociales	
		Tipo	Número		F	M						SI	NO

3 - Tipo de Documento	6 - Situación Conyugal	8 - Nivel alcanzado	9 - En su trabajo Ud es:	11 - Programas sociales
<ol style="list-style-type: none"> <li>D.N.I.</li> <li>L.E.</li> <li>L.C.</li> <li>C.I.</li> <li>No tiene</li> <li>Nunca tuvo</li> <li>Cédula extranjera</li> <li>Otro (Especificar)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Soltero/a</li> <li>Casado/a</li> <li>Viudo/a</li> <li>Separado/a legal</li> <li>Separado/a de hecho</li> <li>Divorciado/a</li> <li>Unido/a de hecho</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> <li>Jardín</li> <li>Primario Incompleto</li> <li>Primario Completo</li> <li>Secundario Incompleto</li> <li>Secundario Completo</li> <li>Terciario Incompleto</li> <li>Terciario Completo</li> <li>Universitario Incompleto</li> <li>Universitario Completo</li> <li>Educación Especial</li> <li>Otros (Especificar)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Trabajador cuenta propia</li> <li>Servicio doméstico</li> <li>Changarin</li> <li>Otros</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ayuda para Discapacitados</li> <li>Primer Paso</li> <li>Voliver al Trabajo</li> <li>Asistencia Alimentaria</li> <li>Paicor</li> <li>Plan Jefe/a de Hogar</li> <li>Programa de inclusión familiar (Plan Familias)</li> <li>Otros (Especificar)</li> </ol>

**RESEÑA DE LA HISTORIA PERSONAL**

1.a - Usted vivió siempre en Córdoba? | SI | NO | 1.b. De qué lugar proviene? \_\_\_\_\_

2.a. - Desde cuando vive en la calle? \_\_\_\_\_ 2.b. - Qué hacía antes? \_\_\_\_\_

3. - Extraña su vida anterior? \_\_\_\_\_

4.a. - Tiene familia? | SI | NO | 4.b. - Sabe dónde viven sus familiares? \_\_\_\_\_

**OFERTA DEL ESTADO**

1.a. - Le ofrecieron desde el gobierno nacional, provincial o municipal, o alguna organización de la sociedad civil (ONG) algún tipo de asistencia? - Vivienda, asistencia alimentaria, subsidios, albergues, refugios, colchones, frazadas. \_\_\_\_\_

1.b. - Si le ofrecieron vivienda o albergue, por qué sigue en esta situación? \_\_\_\_\_

1.c. - Alguna vez solicitó este tipo de asistencia? | SI | NO | - Dónde? \_\_\_\_\_

**SALUD**

1.a - Recibe asistencia en algún centro de salud? | SI | NO | - Dónde? \_\_\_\_\_

1.b. - Ud. Sabe si se encuentra bajo algún programa de salud? | SI | NO | NO SE | - Cual? \_\_\_\_\_



- 2.a - Alguna vez se vacunó? | SI | NO | 2.b. - Sábe cual vacuna recibió? \_\_\_\_\_
3. - Usted sabe si tiene alguna enfermedad? | SI | NO | - Cual? \_\_\_\_\_
- 4.a. - Se higieniza? | SI | NO | A VECES | 4.b. Como y donde? \_\_\_\_\_
5. - Como hace para ir al baño? \_\_\_\_\_
6. - Que agua toma? \_\_\_\_\_
7. - Como y donde come? \_\_\_\_\_
8. - Como y donde duerme? \_\_\_\_\_
9. - Tiene celular? | SI | NO | \_\_\_\_\_
10. - Como se siente viviendo en estas condiciones? \_\_\_\_\_
11. - Que respuesta recibe de la gente? \_\_\_\_\_

OBSERVACIÓN, ( consignar toda otra situación que no esté contemplada en el instrumento ).

## Entrevistas a Personas en Situación de Calle

Alberge.....Refugio.....Hogar.....Desayunador.....

Dependencia.....

Director.....

Cupo de Beneficiarios.....

Beneficiarios.....

Características de los beneficiarios.....

.....

Tipo de asistencia.....

Distribución Estructural del Lugar.....

.....

.....

.....

Permite entrevistar a los Huéspedes.....Sí.....No.....

Condición del edificio.....

.....

.....

.....

.....

# Trata de Personas

## Acciones para contribuir a la prevención del delito

Con el objetivo de informar para generar conciencia en distintos estamentos de la sociedad y contribuir a la prevención de esta nueva forma de esclavitud moderna, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, se propuso desarrollar un Programa (a través de la Resolución N° 8671/09) para trabajar fuertemente en este sentido, generando una serie de actividades que se enumeran a continuación:

- Reuniones con miembros del Poder Judicial, Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito, Secretaría de Relaciones Institucionales del Ministerio de Educación de la Provincia, Policía provincial, académicos de la Universidad Nacional de Córdoba, integrantes de distintas Defensorías del Pueblo del país, organizaciones no gubernamentales y fundaciones.
- *Taller de Información y Concientización sobre “Trata de Personas”*, el 23 de Septiembre en la Sala Regino Maders de la Legislatura de la Provincia de Córdoba.
- Reunión con representantes de la Fundación María de los Ángeles.
- *Conferencia “Respuestas a Nuevos Delitos y Amenazas – Trata de Personas”* a cargo del Dr. José Horacio Jaunarena, el 24 de Noviembre en la Sala Vélez Sarsfield del Rectorado de la Universidad Nacional de Córdoba.
- *Taller de Información y Concientización sobre “Trata de Personas”* a alumnos de 4º, 5º y 6º año del Ipem 206 Fernando Fader, el 26 de Noviembre.
- Participación en las Jornadas de *Capacitación en la Investigación y Persecución de la Trata de Personas* organizada por la Fundación “María de los Ángeles”, del 1º al 3 de Diciembre.

### Resolución N° 8671/ 09

Córdoba, 16 de Noviembre de 2009

#### VISTO:

El flagelo que significa la “trata de personas” que implica una clara violación a derechos humanos esenciales y la necesidad de diseñar estrategias para informar y concientizar a la sociedad sobre su existencia y la importancia de la prevención.

#### Y CONSIDERANDO:

Que la trata de personas fue definida en el Protocolo de Palermo como “la captación, el transporte, el traslado, la acogida o recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza o a otra forma de coacción, al engaño, al abuso de poder o de alguna situación de vulnerabilidad o la concepción o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra con un fin de explotación.”

Que la trata de personas es un delito que viola la casi totalidad de los 30 artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ya que las víctimas de este delito están sometidas a una situación de esclavitud sin derecho a la libertad, a la integridad, a la seguridad, a no ser sometido a torturas ni otros tratos crueles e inhumanos, a la libertad de circulación, a la salud, a la educación...

Que si bien hay una falta de información adecuada, puesto que se trata de un negocio ilegal, lo que impide contar con datos precisos, los que constan a nivel mundial y en nuestro país son alarmantes. Según el Primer Foro de Naciones Unidas sobre Trata de Personas, llevado a cabo en Viena en febrero de 2008 cada año hay aproximadamente cuatro millones de víctimas de trata en el mundo, siendo en nuestro país –según estudios de la Fundación “El Otro”- aproximadamente de 500.000 la cifra de personas en situación de esclavitud.

Que es política de la Defensoría del Pueblo asumir un rol activo en todos los temas en que esté vinculada la violación de derechos humanos, en este caso procurando sacar de la invisibilidad al delito y a quienes lo cometen.

Que debe ser un reto para estados, organizaciones civiles y ciudadanía generar políticas públicas que respondan a la realidad, tiendan a la prevención, incidan en la inclusión social de las víctimas recuperadas, garanticen sus Derechos Humanos y persigan a los delincuentes.

Que es necesario trabajar fuertemente en la concientización y prevención de este flagelo que vulnera los derechos humanos de las personas; informar a los diferentes estamentos de la sociedad sobre este delito, fundamentalmente a los grupos más vulnerables; llevar esta difusión a docentes, alumnos, centros vecinales, a las ciudades del interior, coordinando con los organismos públicos y privados que estén interesados en participar.

Que en el marco de esta política, se ha organizado un ciclo de Conferencias que se iniciarán el 24 de noviembre del corriente año con la disertación “Respuestas a nuevos delitos y amenazas – Trata de Personas” del Dr. José Horacio Jaunarena, ex Ministro de Defensa Nacional, en el Aula Vélez Sársfield de la Facultad de Derecho.

Por ello y lo establecido por la Ley N° 7741;

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO**

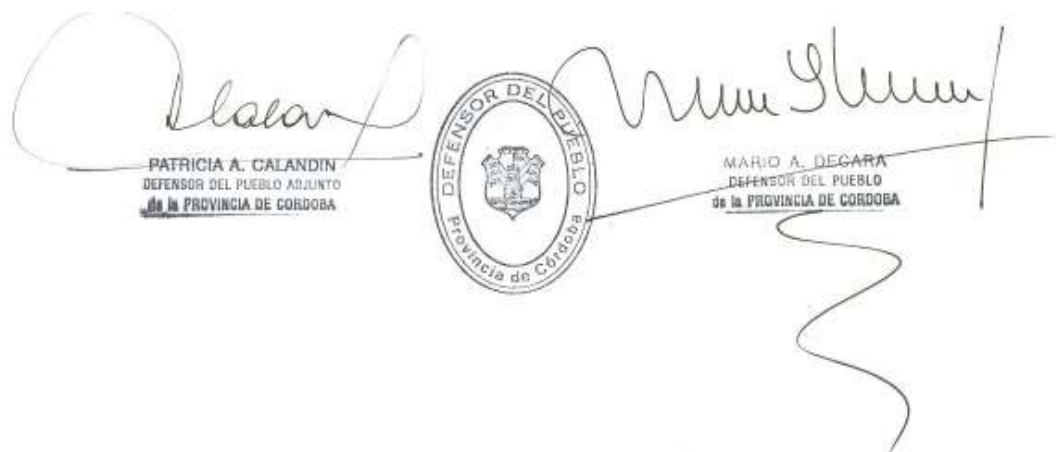
### **R E S U E L V E**

**Artículo 1.- COMPROMETER** los esfuerzos y acciones necesarios para brindar información procurando la concientización de la

sociedad en sus diferentes estamentos, sobre la existencia, gravedad y posibilidades de prevenir el delito de **trata de personas**.

**Artículo 2.- DISPONER** la organización de actividades tales como Conferencias, Talleres informativos, Charlas especiales en toda la Provincia de Córdoba conducentes al logro del objetivo definido en el artículo 1 de la presente resolución.

**Artículo 3.-PROTOCOLICÉSE**, comuníquese y archívese.



The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is for Patricia A. Calandín, and the one on the right is for Mario A. Decara. Below each signature is a circular official stamp. The stamp for Patricia A. Calandín contains the text "PATRICIA A. CALANDÍN", "DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO", and "de la PROVINCIA DE CORDOBA". The stamp for Mario A. Decara contains the text "MARIO A. DECARA", "DEFENSOR DEL PUEBLO", and "de la PROVINCIA DE CORDOBA". In the center, between the two stamps, is the official seal of the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, which features a coat of arms and the text "DEFENSOR DEL PUEBLO" and "Provincia de Córdoba".

### **Nota de Opinión**

## **De víctimas a sobrevivientes\***

La trata de personas es un delito que viola la casi totalidad de los 30 artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ya que las víctimas están sometidas a una situación de esclavitud sin derecho a la libertad, a la integridad, a la seguridad, a la salud, a la educación...

Para combatir este delito es necesario un accionar conjunto de todos los organismos públicos y privados involucrados con este tema. La sanción de la ley nacional 26364 ha sido el primer paso. Ahora es importante el presupuesto que se otorgue, la creación de organismos específicos y especializados e insisto, el trabajo coordinado entre los distintos estamentos gubernamentales (Nación, Provincia, Municipios) ya que es un delito con movilidad territorial.

*Tres aspectos son los que se deben tener especialmente en cuenta en relación a este delito: la prevención, la persecución y la asistencia a la víctima.*

*En cuanto a la prevención debe informarse a la población, difundirse la gravedad que ha cobrado este delito en nuestro país y particularmente en Córdoba para lograr la concientización de la sociedad sobre esta forma de esclavitud moderna y así poner sobre aviso, prevenir a los grupos de riesgo sobre la necesidad de defenderse y evitar la manipulación o engaño (primera etapa del delito).*

*En referencia a la persecución penal, debe ser una política de estado definida y coordinada entre todas las fuerzas de seguridad y judiciales ya que se trata de redes transprovinciales e incluso transnacionales.*

*Finalmente, en relación a la asistencia a la víctima, debe ser inmediata ya que restaurar la dignidad de las personas que han sido explotadas no es sencillo. Requiere la existencia de un comité de rescate, emergencia o compuesto de un equipo interdisciplinario integrado al menos por abogado, psicólogo y asistente social. Este comité debe ser el que tenga el primer contacto con la víctima recuperada (ya sea porque se escapó o fue encontrada en un allanamiento).*

*El siguiente paso es la existencia de un **albergue o refugio** cuyo primer objetivo sea proteger la seguridad física de la víctima y proveer un espacio físico contenedor. La derivación a este refugio debe ser inmediata pues de lo contrario se puede perder contacto con la víctima, puede ser reapresada por los tratantes o puede volver a ellos porque crea que no tiene otra alternativa.*

*El personal de este albergue debe estar especializado en atención integral y protección a víctimas de trata personas y operar a través de un modelo de protección y atención en el que se ofrezcan servicios para favorecer su salud física y mental comprendiendo hospedaje, alimentación, vestido, calzado, servicio médico, asesoría jurídica, apoyo psicológico, capacitación para desempeñar alguna actividad laboral, bolsa de trabajo e incluso incluyendo una clínica de adicciones. El tiempo de permanencia en la Casa Hogar dependerá de la prescripción de los especialistas que las atienden y de los pronunciamientos judiciales en las causas que se abran por sus retenciones ilegales, pero se resalta que se basará siempre en la voluntad de quienes estén en el lugar. Los programas de refugio necesitan considerar también y de manera plena cuál es el resultado y la meta que se desea para la recuperación exitosa de la víctima y diseñar un proceso personalizado de orientación y reintegración basado en esa meta deseada.*

*El objetivo de esta asistencia, en principio, es que la **víctima deje de ser tal para pasar a ser un sobreviviente** de un hecho traumático. Debemos ir más allá y lograr luego su reinserción en la sociedad de forma segura, digna y sustentable, es decir que logre **desarrollar una vida normal**. Para ello es imprescindible respetar su individualidad, promover la recuperación de su autonomía en la toma de decisiones, garantizar su seguridad física, relevar sus necesidades y deseos iniciales, velar por su bienestar y confort y asegurar la continuidad de la asistencia médica y psicológica.*

*\*Por Mario Decara, Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba*

## **Presidenta del Consejo Federal de Política Criminal se reunió con el Defensor del Pueblo**

Preocupado por la problemática de la Trata de Personas en nuestra Provincia, el Defensor del Pueblo de Córdoba, Mario Decara, se reunió el 2 de julio en la sede de la Institución con la Presidenta del Consejo Federal de Política Criminal, Dra. María del Carmen Falbo, con quien intercambió ideas sobre algunas acciones para llevar adelante en forma conjunta, a fin de coadyuvar a poner coto a este grave flagelo social.



En la ocasión, también abordaron aspectos sobre violencia familiar y violencia escolar, temas estos que constituyen algunas de las principales inquietudes de los ciudadanos expresadas ante el Defensor del Pueblo.

Falbo, quien a su vez es Procuradora General de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, arribó a esta ciudad para participar como principal oradora del encuentro que tuvo como objetivo la elaboración de un protocolo de actuación sobre este delito para todo el país.

## **Taller de Información y concientización**

En el Día Internacional contra la Explotación Sexual y la Trata de Personas - 23 de Septiembre-, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba llevó a cabo en la Sala Regino Maders de la Legislatura provincial, un Taller de Información y Concienctización sobre esta problemática destinado a los integrantes de la Institución. De manera paralela a esta actividad, se distribuyeron folletos informativos y afiches alusivos en distintos espacios públicos de la ciudad de Córdoba.



La actividad fue coordinada por la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín junto al abogado Rodrigo Mauro con el objetivo de visibilizar esta nueva forma de esclavitud en nuestra sociedad y coordinar entre los



integrantes de la Defensoría mecanismos de acción ante posibles casos o denuncias de trata.

La apertura del taller estuvo a cargo del Dr. Fernando Montoya, Asesor en Seguridad del Defensor del Pueblo; seguidamente la Dra. Calandín y el Dr. Mauro a su turno, expusieron sobre: ¿Que es la Trata de Personas?; Acciones, medios y fines intrínsecos del delito de trata; Violaciones a los derechos humanos; Diferencias entre trata y tráfico de personas; La Trata con fines de explotación sexual en la Argentina; Marco Normativo nacional e Internacional; Ejemplos de trata en el país. Estos y otros temas fueron presentados de modo didáctico e ilustrativo por un Power Point, que permitió además apreciar las gráficas y audiovisuales de las Campañas de concientización existentes sobre la problemática.



Seguidamente, dos profesionales de la Dirección de Asistencia a la Víctima del Delito dependiente del Ministerio de Justicia de la Provincia, la psicóloga Silvina Paladín y la trabajadora social Paula Cuenca, brindaron a los participantes su testimonio en cuanto al trabajo que realizan con las víctimas de la trata.

La segunda parte del Taller se refirió específicamente al rol de la Defensoría ante esta problemática. Javier Lafuente, Secretario General de la Institución brindó un listado de artículos periodísticos referidos a casos de trata en Argentina, los que sirvieron como disparadores del debate y generaron ideas y propuestas de acción, entre las que se destacan: trabajar fuertemente en la concientización y prevención de este flagelo que vulnera los derechos humanos de las personas; propiciar, a través de la vinculación con distintas organizaciones abocadas en el tema, una red o malla de contención; incentivar a que los distintos organismos del gobierno se aboquen al tratamiento del tema en toda la Provincia; llevar este taller informativo a las ciudades del interior.

La segunda parte del Taller se refirió específicamente al rol de la Defensoría ante esta problemática. Javier Lafuente, Secretario General de la Institución brindó un listado de artículos periodísticos referidos a casos de trata en Argentina, los que sirvieron como disparadores del debate y generaron ideas y propuestas de acción, entre las que se destacan: trabajar fuertemente en la concientización y prevención de este flagelo que vulnera los derechos humanos de las personas; propiciar, a través de la vinculación con distintas organizaciones abocadas en el tema, una red o malla de contención; incentivar a que los distintos organismos del gobierno se aboquen al tratamiento del tema en toda la Provincia; llevar este taller informativo a las ciudades del interior.





Javier Lafuente, Secretario de la Defensoría, disparó el debate tras brindar ejemplos de casos publicados en la prensa.

## Conferencia de Horacio Jaunarera sobre “Respuestas a Nuevos Delitos y Amenazas – Trata de Personas”

Más de ciento cincuenta personas se dieron cita el martes 24 de noviembre en la sala Vélez Sarsfield de la Universidad Nacional de Córdoba para participar de la Conferencia que brindó el ex ministro de Defensa, Dr. José Horacio Jaunarera sobre "Respuestas a Nuevos Delitos y Amenazas - Trata de Personas".



El evento que estuvo organizado por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba en colaboración con la Fundación Graduados Universidad Nacional de Córdoba, contó con la presencia de autoridades y funcionarios de los tres poderes del Estado, universitarios, representantes de organizaciones no gubernamentales y de distintos estamentos de la sociedad.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara, presidió el encuentro acompañado por la Defensora Adjunta, Dra. Patricia Calandín y el Dr. Fernando Montoya, Asesor en Seguridad del Defensor del Pueblo de la Provincia, quién tuvo a cargo la apertura del evento con la presentación formal del principal orador, el Dr. José Horacio



Jaunarena.

Al concluir la disertación –la que fue totalmente grabada-, los participantes dirigieron sus preguntas al conferencista.

Finalmente, la Dra. Patricia Calandín realizó el cierre del encuentro agradeciendo especialmente al Dr. Jaunarena por sus aportes y a los presentes

por su participación en la actividad convocada por el Defensor del Pueblo con el objeto de informar, concientizar y prevenir sobre el delito de trata de personas.



### Conferencia de prensa

Previo al inicio de su disertación, el Dr. Horacio Jaunarera brindó una Conferencia de Prensa con la presencia de diversos medios de comunicación locales.

En relación a la trata de personas, el ex Ministro de Defensa advirtió que *“hay dos millones y medio de personas por año que son víctimas de este delito en el mundo. Dentro de este número, el 80% son mujeres, de las cuales el 50% son menores de edad. Esta es la característica general de un delito que es el tercero en cuanto al monto de dinero que mueve en el mundo”*. Por otro lado y según estadísticas de las Naciones Unidas, dijo que en el mundo, este delito mueve alrededor de 31.500 millones de dólares por año, *“y sin que estemos considerando el delito de trata de personas interna que se realiza en cada uno de los países”*.

Respecto a la inseguridad en el país y las políticas gubernamentales expresó *“creo que el Gobierno Nacional no tiene ningún plan concreto en materia de seguridad... Creo que la única forma de que se pueda abordar con eficacia el problema de seguridad es que se afronte en su conjunto. Sólo hay medidas aisladas que sólo se discuten y no van a solucionar el problema”*. Y disparó *“lo que falta es un plan global de seguridad, que tiene varios requisitos: primero hace falta una decisión política de llevarlo adelante y eso hoy no existe; segundo tiene que tener perdurabilidad, es decir tiene que sobrevivir a los gobiernos, y debe ser consensuada; y tercero tiene que ser eficaz... Todo eso está faltando.”*



Y agregó: *“Si no hay justicia, no hay seguridad, si no hay cárceles que reeduquen no hay seguridad, si no hay políticas eficaces no hay seguridad, si no hay políticas preventivas para desactivar, es*

*muy difícil que se encuentren soluciones. Ninguna de estas medidas aisladas garantizan seguridad”, .*

En respuesta a que si estas cuestiones pueden encaminarse favorablemente mejorando la educación y la situación laboral de las personas, Jaunarena consideró que efectivamente pues *“la deserción escolar es un problema muy grave. Los chicos que quedan fuera del sistema son carne de cañón fácil para ser cortados por distintas bandas que los usan para perpetrar el delito y también son víctimas del paco que es un problema muy grave hoy”*. Por lo que arremetió diciendo: *“hacen faltas políticas de Estado y hace falta que se asuma el problema, que es de real envergadura, y cuando se asuma el problema es posible consensuar y se hará un plan de seguridad y en ese caso hay esperanzas de solucionarlo”*.

Respecto a Córdoba, dijo observar una gran preocupación creciente por la trata de personas. *“Me parece bien que exista esta preocupación... Córdoba era un receptor de trata de personas y aparentemente puede estar sucediendo -no lo puedo asegurar-, que actualmente quiera ser ámbito de captación de víctimas y eso agrava el problema”*.

## Invitación y Gráfica publicitaria del evento



*El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Sr. Mario Decara, y la Fundación de Graduados de la Universidad Nacional de Córdoba, invitan a Ud. a la conferencia que brindará el Dr. José Horacio Jaunarena, ex Ministro de Defensa y ex Diputado Nacional sobre el tema:*

*Respuestas a Nuevos Delitos y Amenazas  
- Trata de Personas -*

*Aula Vélaz Sarsfield de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, U.N.C.  
Martes 24 de Noviembre a las 19 hs.*

*Confirmar asistencia al tel. 0351-4342060/61 o al mail: defensoriacordoba.prensa@gmail.com*

Conferencia del **Dr. José Horacio Jaunarena**  
RESPUESTA A NUEVOS DELITOS Y AMENAZAS  
**TRATA DE PERSONAS**



**FECHA**

Martes 24 de noviembre  
19:00 hs.

**LUGAR**

Aula Vélez Sarsfield  
Facultad de Derecho - U.N.C.



## Taller de Información y Concientización en el Ipem 206 “Fernando Fader”

*Con una amplia participación de alumnos, padres y docentes, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba llevó a cabo en el IPEM 206 Fernando Fader de nuestra ciudad un Taller de Información y Concientización sobre Trata de Personas.*



La actividad tuvo lugar el jueves 26 de Noviembre en el marco del programa que lleva adelante la Institución destinado a distintos estamentos de la sociedad con el objetivo de informar para generar conciencia y contribuir a la prevención de esta forma de esclavitud moderna.

En esta oportunidad, alumnos de 3º,4º,5º y 6º año de dicho establecimiento educativo, fueron los destinatarios de una prueba piloto que se irá consolidando en el transcurso del próximo año, con la realización de talleres sobre esta problemática en distintas escuelas de la Provincia.

“Visibilizar el tema entre los jóvenes es de gran importancia, es a ellos a quienes se debe alertar y prevenir para que no sean víctimas del delito de trata, a la vez que son multiplicadores en el proceso de divulgación y toma de conciencia”, expresa la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín, coordinadora del programa y disertante del taller.

Junto a la Dra. Calandín, también disertó el Abogado Rodrigo Mauro y el Secretario General y de Relaciones con la Comunidad, Javier Lafuente, que a su turno expusieron sobre: ¿Que es la Trata de Personas?; Acciones, medios y fines intrínsecos del delito de trata; Violaciones a los derechos humanos; Diferencias entre trata y tráfico de personas; La Trata con fines de explotación sexual en la Argentina; Marco Normativo nacional e Internacional; Ejemplos de trata en el país. Estos y otros temas fueron presentados de modo didáctico e ilustrativo por



Power Points, que permitió además apreciar las gráficas y audiovisuales de las Campañas de concientización existentes sobre la problemática.

Colaboraron en la organización del evento las alumnas de 6º Año de la especialidad Humanidades y Ciencias Sociales, Carolina Tirado y Constanza Miotti, quienes realizaron este año sus pasantías escolares-laborales en nuestra Institución. Cabe destacar el excelente trabajo de difusión que realizaron estas alumnas en la escuela los días previos al Taller, que consistió en la distribución de folletos informativos y la realización de afiches alusivos los que fueron colocados en diferentes espacios del establecimiento.





**Javier Lafuente, Secretario de la Defensoría, coordinó el debate entre los alumnos, tras las exposiciones de la Dra. Calandín y el Dr. Mauro y de las imágenes vistas en pantalla.**



**Los integrantes de la Defensoría posan para la foto junto a las alumnas que colaboraron en la organización y difusión de la actividad en la escuela.**



## Afiches realizados por los alumnos para la difusión del Taller



## Capacitación en la Investigación y Persecución de la Trata de Personas

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba participó en el curso de *Capacitación en la Investigación y Persecución de la Trata de Personas* a cargo de la Fundación “María de los Ángeles”, organizada por la Policía de la Provincia de Córdoba a través de la Dirección General de Formación Profesional, los días 1º, 2 y 3 de Diciembre.



A partir de encuentros llevados a cabo entre autoridades de la Fundación y de esta Defensoría se acordó comenzar a desarrollar diversas actividades en torno a esta temática. En tal sentido se llevó a cabo la Capacitación mencionada, en la que la Defensoría asumió un rol protagónico colaborando en la convocatoria de la misma. Dicho compromiso fue reconocido públicamente en el acto de apertura de estas jornadas tanto por la representante de la Fundación, Lic. Andrea Romero como del propio Fiscal General de la Provincia, Dr. Darío Vezzano.

Así, un grupo de profesionales de la Defensoría del Pueblo asistieron los tres días que duró el curso que contó con la disertación de especialistas en trata de personas Comisario Inspector (R) Jorge Eduardo Tobar, Lic. Silvia Haro y Dra. María Rosa Ponce quienes abordaron entre otros temas: la legislación internacional; el protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente en mujeres y niños y la obligación del Estado argentino de legislar.

La estructura de la red de trata de personas y modus operandi; los métodos de reclutamiento y sometimiento; los mitos sociales que rodean el delito; el prostíbulo; las consecuencias de la trata en la vida de las personas fueron parte del amplio temario elaborado en torno a la trata de personas.

La Fundación María de los Ángeles, que fue creada por Susana Trimarco, tras la desaparición de su hija, Marita Verón, se dedica a la capacitación y entrenamiento en investigación y persecución de la trata de personas.

### “Capacitación de policías sobre trata de personas”

El Equipo de La Fundación María de los Ángeles está capacitando a policías sobre la temática del Delito de trata de personas.

“Quiero evitar que a otra chica le pase, lo que le pasó a mi hija”, dice Susana Trimarco, fundadora y presidenta de la Fundación María de los Ángeles por la Lucha Contra la Trata de Personas.

Con el apoyo de la secretaria de estado de los EEUU y en colaboración con el gobierno de Salta, la Fundación



María de los Ángeles ha comenzado las primeras capacitaciones de policías sobre trata de personas. El objetivo es mejorar los métodos que se usa para combatir el delito.

“Trata de personas es un delito nuevo, y muchos de los policías todavía trabajan como si se tratara de un delito cualquiera”, dice Susana Trimarco, presidenta de la Fundación. “Por eso es muy importante capacitarlos”.

El equipo de la Fundación María de los Ángeles, prepara a los policías, orientándolos en como se puede trabajar bajo el nuevo régimen legal de una manera eficiente y con más respecto y contención a las víctimas.

“Necesitamos policías que puedan moverse rápido, de manera eficiente que sepan colaborar con policías de otras provincias y que sepan investigar, contener y acompañar a los padres de las chicas desaparecidas”, sigue Trimarco.

Durante todo este año la Fundación va a ofrecer capacitaciones a todas las provincias. El objetivo es crear una red de policías que usen el mismo método operativo para luchar contra la trata de personas.

“Por suerte las provincias están muy interesadas en capacitar a sus policías”, dice Trimarco<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> <http://www.fundacionmariadelosangeles.org/esp/articulos/articulo02.htm>

# Taller de Información y Concientización sobre “Trata de Personas”

23 de Septiembre  
“Día Internacional contra la Explotación Sexual  
y la Trata de Personas “



## ¿Qué es la Trata de Personas?

Cuando hablamos de TRATA DE PERSONAS estamos hablando de COMERCIO DE SERES HUMANOS (hombres, niñ@s o mujeres) para explotarlos sexualmente, laboralmente, servidumbres, venta de órganos y tejidos, mendicidad, etc.

La TRATA DE PERSONAS es un delito que ocupa el tercer lugar como actividad lucrativa ilegal en el mundo, después del tráfico de drogas y de armas.

## Según el Protocolo de Palermo:

Se entenderá por **“TRATA DE PERSONAS”** la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza y otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación.

Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.

(Art. 3 inc. A. Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños)

## ACCIONES

- Captación, transporte, traslado, acogida, recepción de personas.-

## MEDIOS

- Recurriendo a la amenaza, abuso de poder o situación de vulnerabilidad, rapto, engaño, coacción o recepción de pagos.-

## FINES

- Explotación sexual, , trabajos o servicios forzados, esclavitud, servidumbre, extracción de órganos.-

## **La Trata de Personas es violatoria de los Derechos Humanos**

Atenta contra:

- ✓ Libertad.
- ✓ Dignidad
- ✓ Integridad.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Libre Circulación.
- ✓ No a la Tortura, ni al Trato Cruel, Inhumano o Degradante.

## Diferencias entre Trata y Tráfico de Personas

TRATA	TRAFICO
Delito contra las personas y siempre es violatorio de los DDHH.	Delito contra el Estado y violación a las Leyes Migratorias. Puede haber violación de DDHH.
Se da a través del engaño sin que la víctima dé su consentimiento-	Las personas mismas son las que establecen contacto con el traficante conociendo los riesgos a los que se exponen.
Puede darse tanto fuera como dentro del país, sin que el cruce de fronteras sea necesario.	Implica siempre cruce de una o más fronteras.
El dinero no es requisito fundamental para el viaje, es común que los tratantes “presten” el dinero para viajar para luego forzar a la víctima a “trabajar” para pagar esa deuda.	El dinero representa un elemento importante y las personas deben pagar por adelantado al traficante para pasar la frontera.



## La Trata con fines de explotación sexual en la Argentina

### ORGANIZACIÓN CRIMINAL – RED CON:

- ❑ **Actores Primarios:** (reclutan, transportan, acogen mujeres para explotarlas sexualmente)
  - Reclutadores
  - Proxenetas
  - Regentes de prostíbulos
  
- ❑ **Actores secundarios:** (facilitan con diversas tareas o servicios o protección el funcionamiento de las redes)
  - Integrantes fuerzas de seguridad
  - Funcionarios públicos
  - Empleados empresas transporte
  - Empleados empresas de telefonía celular
  - Encargados confeccionar documentación falsa
  
- ❑ **Lugares de explotación**
  - Prohibición de prostíbulos.
  - Cabarets, whiskerías y privados, café bar, casa de té, night club.
  
- ❑ **Condiciones de explotación**
  - Deudas
  - Violencia
  - Violación
  - Amenazas
  - Aislamiento
  - Vigilancia
  - Privación de la libertad

- ❑ **Perfil de las víctimas**
  - Bajo nivel de escolarización
  - Familias con necesidades básicas insatisfechas
  - Familias numerosas
  - Frustración personal
  - Desempleo
  - Altos niveles de violencia familiar
  - Abuso sexual
  
- ❑ **Victimización de las víctimas**
  - Derechos de las Víctimas (art. 6º)
  - Provisión de Alojamiento
  - Eventual reintegro a su lugar de origen
  - Prevención de revictimización
  - Suministro de información sobre sus derechos
  - Derecho a permanecer en el país con documentación o constancia
  - Programa Nacional de Protección de Testigos
  - Derecho a la Privacidad y Reserva de Identidad
  
- ❑ **Perspectiva Social**
  - Demanda – clientes.
  - Indiferencia – complicidad ciudadana.
  - Desconocimiento
  - Necesidad de Visibilización social

## **Avisos Clasificados en un diario de la Provincia de Misiones**

***SENTIRSE UNA REINA**, comprar ese perfume importado que tanto te gusta usar la mejor ropa. Ven ya al mejor lugar de Córdoba (Capital) y hacé realidad tus sueños. Mayor de 21 años. Llámame (número de celular en Posadas) **SÍ PÚBLICO Y SMS**.*

***QUERÉS DINERO YA!!!** Lunes \$150 + Martes \$180 + Miércoles \$200 + Jueves \$300. Viernes \$400 + Sábado \$500 + Domingo \$300. Esto es lo que ganás. Chicas de 21 en adelante. Gracias. **DISPUESTAS A VIAJAR**.*

*iii**MENORES NO OK!!!** TEL (número de teléfono celular en Posadas).*

***QUERÉS GANAR EN DÓLARES**. Convocamos señoritas de 18 – 25 años para fotos y videos. 300 UDS diarios. Acepto SMS y llamadas públicas. La producción se realizará en Bs. As. Viáticos y estadía paga. (Número de teléfono celular en Buenos Aires).*

***NECESITO SEÑORITA** mayor de 18 años. Doy vivienda. Llamar después de las 20hs. al (número de teléfono en Balcarce, provincia de Buenos Aires).*

## Marco Normativo Nacional

- ❑ Ley N° 9.143 . Ley tendiente a proteger a las víctimas de explotación sexual. (23 de Septiembre de 1913. Ley Palacios)
- ❑ Ley N° 12.331. Conocida como Ley de Profilaxis, prohíbe la instalación de prostíbulos en todo el territorio de la Rep. Argentina. (Año 1930).
- ❑ Ley N° 25.632. Aprueba la Convención Internacional contra la Delincuencia Organizada Transnacional y sus Protocolos complementarios. (Año 2002)
- ❑ Ley N° 26.061. Ley de Protección Integral de los Derechos del Niño, Niña y Adolescentes. (Año 2005).
- ❑ Ley N° 26.364. Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus víctimas. (Abril 2008)

## Instrumentos Internacionales suscriptos por Argentina

- ❑ Convención sobre Abolición de la Esclavitud. (1926).-
- ❑ Convención para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución ajena (1949)
- ❑ Convención Suplementaria sobre la Abolición de la Esclavitud. (1956).
- ❑ Convención Americana de Derechos Humanos. (1969).
- ❑ Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) (1981).
- ❑ Convención sobre los Derechos del Niño. (1990).-

- ❑ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer (1994).-
- ❑ Protocolo facultativo de la Convención de los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía. (2000)-
- ❑ Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas especialmente mujeres y niños (Protocolo de Palermo, 2002), que complementa la Convención de la ONU contra la Delincuencia Organizada Transnacional (2000).-
- ❑ Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes, por tierra, mar y aire, que complementa también a la Convención de la ONU mencionada anteriormente.

## Campañas Publicitarias



Tu curiosidad puede ayudarnos a luchar contra la esclavitud.



Vos podés ser la próxima víctima.

**SE NECESITA** señoritas para confitería nocturna interior del país. Pasaje, vivienda y buena ganancia.



El 80% de las víctimas de trata son mujeres, niñas y adolescentes que son obligadas a prostituirse.

**Las víctimas de trata tienen derechos\*:**

- Derecho a recibir alojamiento, comida y protección en situación de emergencia.
- Derecho a recibir asistencia médica, legal y psicológica.
- Derecho a recibir asistencia para armar un nuevo proyecto de vida.

(\* Según el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas.

LLAMANOS. QUEREMOS AYUDARTE.

Córdoba

**Investiga la Justicia los secuestros de dos mujeres en Córdoba -Anoche, una de ellas apareció a 110 km**

**Górdoba** 4 de octubre de 2007 | La Nación

**Allanan una whiskería por trata de personas  
Arrestaron a un brasileño por el presunto secuestro de una adolescente.**

**07/02/2009 | Día a Día**

Córdoba

**Preocupan presuntos intentos de secuestro en Córdoba**

Hoy, se conoció otro testimonio de una joven en barrio ATE. La Policía dice que investiga todos los casos. El miércoles hay una marcha "contra la trata".

**04/05/2009 | Por Día a Día**

Córdoba

**Desbaratan banda dedicada a trata de personas**

*Hay siete detenidos tras allanamientos en locales nocturnos de la ciudad.*

**La Voz del Interior, 25 de mayo 2008**

Córdoba

**Se movilizarán el miércoles próximo**

**Marcharán contra los hechos de trata de personas en Córdoba**

**04/05/2009 | 09:13 Cadena 3**

Córdoba

**La Policía investiga supuesto secuestro express a tres chicas**

Las adolescentes, dos de 13 años y una de 17, denunciaron que fueron raptadas en barrio Remedios de Escalada y abandonadas en un sector de Juan Pablo Segundo.

**18/08/2009 | Por Día a Día**

## Rol de la Defensoría del Pueblo

### Posibles Ejes de Intervención

- Capacitar a sus agentes.-
- Asistir y derivar correctamente a posibles víctimas.-
- Propiciar, fortalecer y participar en Redes intersectoriales y sociales, gubernamentales y no gubernamentales que intervengan en la PREVENCIÓN, PERSECUCIÓN Y ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS de este delito.-
- Promover acciones tendientes a informar y concientizar para prevenir la Trata de Personas, en colegios secundarios, centros vecinales, organizaciones civiles, etc.



**Campaña**  
**Defensor del**  
**Pueblo**  
**de la Provincia**  
**de Córdoba**

**NO A LA TRATA DE PERSONAS!!**

explotación sexual esclavitud  
desaparición tortura  
violación secuestro

23 de Septiembre Día Internacional  
contra la Explotación Sexual y la  
Trata de Personas.

**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
de la Provincia de Córdoba

**Campaña  
Defensor del  
Pueblo  
de la Provincia  
de Córdoba**

La **Trata De Personas** es el comercio de seres humanos, con fines de Explotación Sexual, Laboral, Militar, Mendicidad, Ventas de Organos y Tejidos, Embarazos Forzados, Vientres de Alquiler, Sectas Religiosas, Etc.

La Trata de Personas es un delito que ocupa el tercer lugar como actividad lucrativa ilegal en el mundo.

Según el 1º Foro de Naciones Unidas sobre Trata de Personas (Viena – 2008) representa:

- 32.000 mil millones de dólares por año de ganancias.
- 4.000.000 de víctimas en el mundo.
- entre 18 y 24 años es la edad de la mayoría de las víctimas.
- 95% de las víctimas sufren violencia física o sexual.
- 43%, en su mayoría mujeres, son forzadas a la prostitución.
- 161 países se ven afectados por la trata y tráfico de personas.
- 2.000.000 de niñas, niños y adolescentes son víctimas de explotación sexual en América Latina.
- 500.000 esclavos existen aproximadamente en la República Argentina.

**VOS TAMBIEN PODES SER LA PROXIMA VICTIMA!!!  
NO A LA ESCLAVITUD MODERNA.  
NO A LA TRATA DE PERSONAS.**

**DENUNCIALO!!! INFORMATE!!!**

**DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA**

Tucuman 25, 3º piso, C.P 5000, Córdoba Capital, Argentina

Tel: (0351) 4342060 / 4342061 / 4239816

e-mail: [defensordeipueblo@cba.gov.ar](mailto:defensordeipueblo@cba.gov.ar) [www.defensorcordoba.org.ar](http://www.defensorcordoba.org.ar)

# **Centro de Mediación Comunitaria**

# Integración y extensión institucional para la resolución pacífica de controversias

Es responsabilidad de esta Institución, como operadora y actora social interrelacionada con los conflictos y las soluciones de éstos, ofrecer a la sociedad opciones creativas que permitan un acercamiento de soluciones a los requirentes de expectativas diversas.

El Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, tiene como principales **objetivos**:

- Construir espacios de diálogos que permanezcan como herramientas de manejo de los problemas.
- Detectar, preventivamente, los conflictos de convivencia, evitando su escalada.
- Apoyar la formación de conductas basadas en la solidaridad.
- Fomentar acciones conjuntas de los vecinos para resolver los problemas cotidianos de una manera constructiva y respetuosa.
- Contribuir a la formación de las redes sociales.
- Ayudar al afianzamiento del concepto de autodeterminación.
- Difundir en otros espacios las ventajas que ofrecen los métodos de resolución pacíficas de controversias.

En este marco, se desarrolla una actividad sustentada en la **integración e interrelación institucional** dirigida a todos los ciudadanos procurando prevenir, orientar, contener y/o resolver conflictos que se generan en la vida cotidiana, utilizando el diálogo, la comunicación, la escucha activa como métodos idóneos para la pacificación social, uno de los objetivos fundamentales de esta institución.

Y se ha establecido de manera categórica, -siguiendo la especial política pública orientada a poner la Institución al alcance de los ciudadanos para la defensa de sus derechos en todos y cada uno de los barrios, comunas, municipios y ciudades de la Provincia de Córdoba-, la necesidad de planificar y poner en marcha un ***Programa de Extensión del Centro de Mediación al Interior Provincial***.

## Programa de Extensión del Centro de Mediación

### Fundamentación

El Defensor del Pueblo debe ser un educador en y de los valores políticos, jurídicos y éticos que conforman la vida en la democracia.

Uno de los principios fundamentales de este sistema de vida es la participación de los ciudadanos en la toma de decisión sobre las cuestiones

que los afectan. Así, las democracias modernas han desarrollado una serie de institutos que permiten al ciudadano una participación más directa en la vida pública tales como la Iniciativa popular, el Referéndum o la creación de órganos que controlen el accionar de la administración, en este caso el Defensor del Pueblo.

Sin embargo este principio de participación no debe ser considerado sólo en relación a las cuestiones de índole pública, sino que es necesario que se fomente en la recuperación de la toma de decisiones en las cuestiones personales, tales como los conflictos entre vecinos.

Recuperar la posibilidad de decidir –con el otro- cómo y de qué manera se resolverá un conflicto que lo perturba, es una manera de tomar conciencia de la necesidad de involucrarse personalmente en la solución de dicha cuestión.

La Defensoría del Pueblo, a través del Centro de Mediación Comunitaria, tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los cordobeses, utilizando como herramienta el diálogo productivo entre partes en conflicto. La mediación como instrumento de pacificación social y como elemento eficiente para la participación del ciudadano en la resolución de sus controversias debe ser difundida y desarrollada en toda la geografía provincial.

## **Objetivos**

- Difundir la actuación del Centro de Mediación Comunitaria dependiente de la Defensoría del Pueblo.
- Desarrollar una relación institucional con los Municipios y Organizaciones Intermedias en el área de mediación.
- Hacer accesible la utilización de la mediación comunitaria a todos los cordobeses.
- Capacitar a las personas designadas por los Municipios, integrantes de Organizaciones No Gubernamentales o Instituciones Intermedias, para que funcionen como operadores comunitarios.
- Mejorar la calidad de vida de los vecinos a través de la resolución de conflictos.

Entre la Defensoría del Pueblo y las Instituciones u Organismos Públicos que participen de este Programa existirá una complementación funcional en relación a la realización de mediaciones comunitarias en la extensión local del Centro de Mediación Comunitaria dependiente del Defensor del Pueblo, sin que de ninguna manera esto signifique una acción de control por parte de un organismo sobre el otro.

## Actividades desarrolladas

En el marco de la **integración institucional**, la Directora del Centro de Mediación Comunitaria, Dra. Gabriela Magris acompañó al Secretario General de la Defensoría, Javier Lafuente a una visita a las Comunas de San Antonio de Arredondo y Mayú Sumaj, para tratar diferentes cuestiones que preocupaban a sus autoridades y a los vecinos, entre las que se pueden destacar los conflictos por un puente sobre el río San Antonio y el posible cierre de acceso al arroyo que atraviesa Mayú Sumaj, debido a la intención de alambrar por parte de la Cooperativa de Agua que habría comprado el terreno adyacente. (Se desarrolla en el Capítulo “Infraestructura” del presente Informe).



En el mes de septiembre el Centro logró comenzar el **Programa de Extensión de la Mediación Comunitaria al interior**. En principio y hasta que

pueda implementarse a través de capacitación y convenios con municipios, comunas u otras instituciones de la vida civil, se concretó a través del traslado del Centro (Directora y mediadores) a la localidad en que fue solicitada la mediación. Así, se concretaron las salidas a Cosquín y Las Varillas con un 100% de éxito en los procedimientos realizados.



## Procesos de Mediación

En el transcurso del año 2010 se han abierto cincuenta y uno (51) procesos de mediación comunitaria, siendo principalmente relacionados con específicas cuestiones de vecindad tales como discusión sobre el uso de la medianera, problemas de humedad o invasión a la privacidad y en menor medida se han receptado casos de conflictos derivados de contratos verbales y otros relacionados con la convivencia, tanto en el mismo domicilio o como en un edificio de propiedad horizontal.

En varios casos no se ha podido concretar la primera audiencia del proceso ya sea por desistimiento del requirente o por inasistencia del requerido.

Ha podido apreciarse que la mayor dificultad para que la gente utilice este servicio es la falta de conocimiento de su naturaleza voluntaria, personal y de expresa participación en la toma de decisiones respecto de la resolución del

conflicto cuando se trata del requirente; así como lograr la asistencia a la primera audiencia cuando se trata del requerido, por lo que algunos casos siguen abiertos.

En relación con esto, se ha podido verificar en que se han producido más desistimientos del requirente que inasistencias de los requeridos. Como esta circunstancia pareciera anormal en relación a las estadísticas de otros períodos, se realizó una investigación especial y se arribó a la conclusión que los reclamantes utilizaron la información brindada en la primera entrevista por el Centro, se comunicaron con su vecino y acordaron en relación a la cuestión que los trajo. En consecuencia, podría decirse que a partir de la intervención del Centro de Mediación se logró un acuerdo resultando entonces distorsionada la estadística general en la que aparecen dichos casos como desistimiento del requirente.

De los casos trabajados durante el año, algunos escaparon a lo usual, y por ese motivo se considera importante destacarlos:

**1) Conflicto entre un grupo de pensionistas y su locadora, no sólo por cuestiones económicas (precio del alquiler) sino de convivencia.** Se transcribe a continuación el acuerdo al que se arribara luego de tres audiencias de mediación (sólo se transcribe la parte resolutive y se eliminaron los datos personales respetando el principio de confidencialidad):

*En la ciudad de Córdoba, a los veintinueve días del mes de enero del año dos mil nueve, en la sede del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, con la participación de los mediadores designados, se reúnen por una parte los Sres. xxxxxxxxxxxx, y por la otra parte los Sres. xxxxxxxxxxxx; todos domiciliados en calle xxxxxx de la ciudad de Córdoba, y acuerdan en relación con la situación que los ha convocado, lo siguiente:*

*PRIMERO: La Sra. xxxxxxxx se compromete a cobrar por el alquiler del mes de febrero de las piezas respectivas que ocupan en el inmueble que comparten a los Sres. xxxxxxxxxxxx, la suma de pesos doscientos cincuenta (\$250) pagaderos del 1° al 10 del mes de febrero del corriente año.*

*SEGUNDO: Todos los comparecientes se obligan a desocupar el inmueble de referencia antes del día diez (10) de marzo del corriente año y dejarlo libre de personas y cosas.*

*TERCERO: Para el supuesto que surja del presente algún conflicto las partes convienen solicitar la intervención del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo.*

**2) Reclamo de un grupo de padres de una escuela privada por la decisión de escuela, club que presta las instalaciones y concesionario del comedor sobre todas las cuestiones relacionadas con la comida de los niños.** Este proceso está en curso. Se ha considerado válido abrir el proceso de mediación puesto que involucra a una comunidad educativa, que necesita más que acordar sobre cuestiones económicas, mantener una relación en el

tiempo ya que seguirán relacionados por los hijos para unos y alumnos para otros.

3) Otra situación inusual fue relacionada con la **colocación de un toldo en un comercio cuyo propietario no encontró satisfacción en Defensa del Consumidor**. Abierto el proceso resultó muy satisfactorio para todas las partes ya que rápidamente se arribó a un acuerdo verbal y acción inmediata para reparar el daño, que puso fin a la controversia.

4) Una situación muy particular se planteó en el mes de junio, puesto que una de las partes en un proceso de mediación llevado a cabo en septiembre de 2008, solicitó la **intervención del Centro para ampliar el acuerdo al que se arribara en aquella oportunidad así como redefinir algunas cuestiones**. Resultó una experiencia gratificante no sólo por la comprobación respecto del cumplimiento de los acuerdos (que es una presunción a partir de la falta de nuevas consultas) sino también porque ambas partes manifestaron que sin lugar a dudas este procedimiento les es beneficioso para lograr una comunicación eficaz.

5) Es interesante destacar otro caso muy particular ocurrido en el mes de junio, donde se realizó una **audiencia de seguimiento** (para la verificación del cumplimiento) en un proceso de mediación que culminó con un acuerdo que tenía diferentes plazos y que no pudieron ser cumplidos exactamente. Se concretó esta audiencia, manifestando ambas partes la importancia de asistir al Centro de Mediación encontrando una verdadera ayuda para redefinir las posibilidades de cumplimiento así como evitar el resurgimiento del conflicto.

A continuación se transcriben, a título de ejemplo, algunos de los **acuerdos alcanzados** en las distintas mediaciones. Cabe aclarar que en los mismos se han quitado los datos que identifican a las partes, en virtud de la confidencialidad de los procesos de mediación.

1) *En la ciudad de Córdoba, a los dos días del mes de marzo del año dos mil nueve, en la sede del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, con la participación de la mediadora designada, se reúnen el Sr. .... y la Sra. .... por una parte; y por la otra parte la Sra....., acuerdan el siguiente reglamento de convivencia en relación con la situación que los ha convocado:*

*PRIMERO: No agredir verbalmente al otro y no juzgar las respectivas vidas privadas.*

*SEGUNDO: Respetar los horarios de descanso.*

*TERCERO: No dejarse llevar por los comentarios de los vecinos en relación con la conducta del otro.*



*CUARTO: No tomar represalias frente a cualquier acto que consideren agravante, buscando una solución dialogada dentro de un marco de respeto mutuo. En el caso de no lograr un acuerdo solicitarán una nueva mediación en el Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo.*

*2) En la ciudad de Córdoba, a los dieciséis días del mes de marzo del año 2009, en la sede del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, con la participación de la mediadora designado, se reúnen ....., domiciliado en calle ..... y....., domiciliado en calle....., acuerdan en relación con la situación que los ha convocado, lo siguiente:*

*PRIMERO: El Sr. .... se compromete a hacer los arreglos correspondientes a las cañerías de su departamento que le están ocasionando humedades en la cocina y el baño del departamento de su vecina de abajo, la Sra....., madre de..... El plazo dentro del cual los llevará a cabo no va a exceder el último día del mes de abril del corriente año. El Sr....., atento a la mala experiencia que tuvo en agosto del año pasado cuando pagó por arreglos que terminaron siendo mal realizados, esta vez organizará los trabajos del plomero a cargo de forma tal que en una primera etapa se proceda a terminar con el problema base que ocasiona la humedad y posteriormente (unos quince días después) comprometerá al encargado de los arreglos a que vaya a realizar la pintura de las deterioradas paredes de la cocina y el baño del departamento de ....., dando tiempo a que se sequen las humedades y como forma de que la pintura sea duradera.*

*SEGUNDO: La Sra. ....se compromete a transmitirle tranquilidad a su madre en cuanto a la fecha de realización de los trabajos que terminarán con la humedad y reconoce los esfuerzos realizados hasta ahora por el Sr. .... que no dieron todos los frutos esperados, debido al abuso de confianza que sufrió por parte de los obreros que contrató.*

*TERCERO: Ambas partes se comprometen a continuar el camino del diálogo y en el caso de no hallar la solución que esperan, volverán a solicitar una mediación ante este Centro de Mediación Comunitaria.*

*3) En la ciudad de Córdoba, a los veintiún días del mes de abril del año 2009, en la sede del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, con la participación de la mediadora designado ..... (M.P.) se reúnen el Sr. ...., D.N.I....., domiciliado en calle ..... de la ciudad de Córdoba y sus hijas ..... D.N.I. .... y....., D.N.I. .... ambas domiciliadas en calle*

..... de la ciudad de ....., Provincia de Córdoba, acuerdan en relación con la situación que los ha convocado, lo siguiente:

**PRIMERO:** El señor ..... y sus hijas acuerdan con relación a la vivienda que ocupan estas últimas ubicada en el domicilio indicado, que continuarán viviendo en el mismo domicilio, procediendo ambas hijas a realizar todas las reformas necesarias para que la vivienda les permita tener independencia y puedan continuar allí. A tal efecto ..... procede a construir un baño continuo a su habitación y ..... a construir una cocina (actualmente en obra) permitiendo ambas construcciones poder dividir la vivienda en distintos espacios. El señor ..... presente autoriza y acepta las modificaciones previstas.-

**SEGUNDO:** Con relación a las deudas que tiene el inmueble :....., se compromete a pagar la deudas de DGR, referidas: a) deudas prejudiciales 2005-2006 ( en tres cuotas, con vencimientos abril, mayo y junio /2009) b) deudas judiciales ( período 2002/2004), c) deuda común (a partir 2006) y d) y los próximos vencimientos

**TERCERO:** Con relación a las deudas atrasadas Municipales del inmueble son tomadas a cargo por ....., comprometiéndose a gestionar plan de pagos en cuotas a su cargo. Asimismo se compromete a abonar los próximos periodos de la tasa municipal

**CUARTO:** ..... se compromete a abonar la deuda pendiente del servicio de agua corriente, como también los próximos vencimientos de agua y de luz .-

**QUINTO:** Cualquier inconveniente o dudas con relación al presente acuerdo, las partes se comprometen a volver a este Centro de Mediación Comunitaria.

**4)** En la ciudad de Córdoba, a los ..... días del mes de julio del año dos mil nueve, en la sede del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, con la participación de la mediadora designada ..... se reúnen....., por una parte con domicilio en calle.....; y por la otra parte .....con domicilio en calle....., ambos domicilios de la ciudad de Córdoba y acuerdan lo siguiente en relación con la situación que los ha convocado:

**PRIMERO:** Reconocen que los daños de humedad en el muro medianero, ocasionados por la rotura de un caño en el lavadero de la propiedad de ....., ya se solucionaron, pues se realizó la reparación correspondiente y ..... afirma que la mancha está secándose.

**SEGUNDO:** La Sra....., procedió a reparar los daños sufridos en la instalación eléctrica de su propiedad que se encuentra empotrada en dicho muro, cuando la mancha seque totalmente pintará el mismo haciéndose cargo de los costos.

**TERCERO:** El Sr. ...., se compromete a reparar una grieta que se ha producido en la medianera, donde se encuentran muros

perpendiculares a la misma, este trabajo será realizado en un plazo de sesenta días como máximo.

CUARTO: Los costos de materiales y mano de obra para la reparación de la grieta serán a cargo del Sr.....

QUINTO: Ante cualquier desinteligencia sobre el presente acuerdo, las partes se comprometen a solicitar nuevamente la intervención del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

De común acuerdo se firman cuatro ejemplares de un mismo tenor y al mismo efecto, en el lugar y fecha supra indicados.

5) En la ciudad de Córdoba, a los ..... días del mes de julio del año dos mil nueve, en la sede del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, con la participación de la mediadora designada ..... se reúnen el Sr. .... por una parte; y por la otra parte la Sra....., ambos domiciliados en calle ..... de la localidad de ....., Provincia de Córdoba y acuerdan lo siguiente en relación con la situación que los ha convocado:

PRIMERO: El Señor ..... cede a favor de la Sra. .... la posesión del inmueble que habitan actualmente y que se sitúa en el domicilio que se ha descrito ut supra.

SEGUNDO: La Sra. .... continuará haciéndose cargo de los impuestos y gastos del inmueble antes descrito como así también de la totalidad de gastos y honorarios relacionados con el juicio de usucapión del mismo.

TERCERO: La Sra. .... otorga al Sr. .... una servidumbre de dos metros de ancho a lo largo del terreno sobre la parte oeste del mismo que se medirá desde el costado lindero con el terreno vecino. La Sra. .... se compromete a presentar el presente convenio para que el juez de la usucapión ordene la inscripción en el Registro General de la Propiedad de la servidumbre de paso que otorga con carácter vitalicio y gratuito.

CUARTO: El Sr. .... se compromete a edificar un muro lateral a lo largo del pasillo de la servidumbre de paso y la Sra. .... a colaborar con una cuarta parte de los materiales para dicha construcción. La edificación del muro de la parte posterior, a lo ancho del terreno, será a cargo exclusivo del Sr. ....

QUINTO: Si el Sr. .... decide retirarse del inmueble que se compromete a edificar en el terreno ubicado al fondo del inmueble cedido a la Sra. ...., ésta se compromete a comprarlo por el monto de los materiales y mano de obra invertidos en la edificación.

SEXTO: El Sr. .... vivirá en el inmueble cedido a la Sra. .... hasta que finalice la edificación descrita en el punto Quinto, lo

que estiman será en un plazo aproximado de dos años desde la fecha de suscripción del presente.

*SEPTIMO: Ante cualquier desinteligencia sobre el presente acuerdo las partes se comprometen a solicitar nuevamente la intervención del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.*

*De común acuerdo se firman cuatro ejemplares de un mismo tenor y al mismo efecto, en el lugar y fecha supra indicados.*

**6)** *En la ciudad de Córdoba, a los ..... días del mes de agosto del año 2009, en la sede del Centro de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, con la participación de la mediadora designada ..... se reúnen ....., D.N.I....., domiciliado en calle ..... y....., D.N.I....., domiciliado en calle ....., compareciendo acompañado por su letrado patrocinante el ..... quien lo asesoró a los efectos del presente y no lo suscribe, con la presencia del Sr. .... quien participa en la calidad de observador y acuerdan en relación con la situación que los ha convocado, lo siguiente:*

*PRIMERO: El Sr. .... se compromete a estacionar su vehículo personal 20 cm más delante de lo que lo hace habitualmente para que quede en su totalidad frente a su Departamento, fuera de la medianera del Departamento del Sr. ....*

*SEGUNDO: Para el hipotético caso de que el Sr. .... entienda que el volumen de la música proveniente del Departamento del Sr. .... supere lo tolerablemente permitido por las normas aplicables al caso, ambas partes acuerdan que se requerirá la presencia de la autoridad policial a los efectos pertinentes.*

*TERCERO: Ambas partes acuerdan un plazo de treinta días a partir de la suscripción del presente a fin de que se remueva el aparato de aire acondicionado que deberá quedar instalado fuera de la propiedad locada por ..... Todo previa autorización de la dueña de los departamentos.*

*CUARTO: Ambas partes se comprometen a tratarse con respeto recíproco de conformidad a las normas de buena vecindad y convivencia.*

*De común acuerdo se firman cuatro ejemplares de un mismo tenor y al mismo efecto, en el lugar y fecha supra indicados.*

## **Participación institucional**

Por Resolución N° 8574/09 del mes de abril la Directora del Centro de Mediación Comunitaria fue designada para asistir en representación del Defensor del Pueblo al V Foro Regional y IV Foro Argentino de Mediación que se llevará a cabo los días 16, 17 y 18 de junio de 2009 en la ciudad de Catamarca, presentando la ponencia titulada “Programa de Extensión de la Mediación Comunitaria”, como una forma de mostrar al país la proyección que desde esta institución se le intentará dar a la mediación comunitaria en el interior provincial.

Los días mencionados se realizó dicho encuentro que tuvo como eje temático “El futuro de la mediación y su aplicación práctica en sus diferentes ámbitos”.

En el Foro disertaron destacados profesionales reconocidos en el área de las RAC (Resoluciones Alternativas de Conflictos), entre los que podemos citar a la Dra. Mireya Rodríguez (Presidenta del Foro Mundial de Mediación), la Lic. María Gabriela Rodríguez Querejazu (Directora Centro de Mediación Comunitaria Ciudad de Buenos Aires), el Prof. Gian Piero Turchi (de la Universidad de Padova, Italia) y el Dr. Roberto Nieto (funcionario del Centro Judicial de Mediación de Mendoza).

En la oportunidad la Dra. Magris realizó importantes contactos personales con funcionarios y mediadores de distintos Centros de Mediación u organismos públicos con el objeto de comenzar relaciones institucionales que generen el crecimiento de la mediación comunitaria como instrumento para la paz social.

A continuación se transcribe la mencionada Resolución:

### **Resolución N° 8574/09**

**Córdoba**, 30 de abril de 2009.

#### **VISTO:**

La realización del V Foro Regional y IV Foro Argentino de Mediación que se llevará a cabo los días 16, 17 y 18 de junio de 2009 en la ciudad de Catamarca y la propuesta de la Directora del Centro de Mediación Comunitaria para que esta Defensoría participe.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que bajo el título “El futuro de la mediación y su aplicación práctica en sus diferentes ámbitos”, el encuentro contará con la participación de destacados especialistas en mediación para intercambiar experiencias, reflexionar y elaborar conceptualizaciones, ya que se trata de un espacio de acercamiento institucional y de creación de vínculos.

Que la Directora del Centro de Mediación Comunitaria de esta Defensoría propone presentar en dicho encuentro el Programa de

Extensión de la Mediación Comunitaria a desarrollarse a partir de este año.

Que los organismos que organizan y coordinan este Encuentro son el Poder Judicial de Catamarca, Colegio de Abogados de Catamarca, Municipalidad de la Capital, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y Dirección de Derechos.

Que por otra parte existe un compromiso social del Defensor del Pueblo contribuyendo a desarrollar formas innovadoras de construcción de capital humano y favorecer el intercambio de experiencias que sirvan en cada lugar para mejorar las relaciones humanas y la resolución de conflictos de manera alternativa.

Por ello y lo establecido por la Ley N° 7741;

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO RESUELVE**

**Artículo 1.- Designar** a la Dra. Gabriela Magris, Directora del Centro de Mediación Comunitaria, para representar a este Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba en el V Foro regional y IV Foro Argentino de Mediación que se llevará a cabo en la ciudad de Catamarca, entre los días 16 y 18 de junio de 2009.

**Artículo 2.- Disponer** que la Directora del Centro de Mediación Comunitaria presente en el V Foro Regional y IV Foro Argentino de Mediación en representación del Defensor del Pueblo, la ponencia intitulada "Programa de Extensión de la Mediación Comunitaria".

**Artículo 3.- Autorizar** el pago de la inscripción de la Dra. Gabriela Magris así como los gastos que demande su participación en el Encuentro.

**Artículo 4.- PROTOCOLICÉSE**, comuníquese y archívese.

The image shows two handwritten signatures and two official stamps. On the left, a signature is written over a stamp that reads "PATRICIA A. CALARAIN", "DEFENSOR DEL PUEBLO ARGENTINO", and "EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA". In the center is a circular official seal of the "DEFENSOR DEL PUEBLO ARGENTINO" with a coat of arms in the center. On the right, another signature is written over a stamp that reads "MARIO A. BIEGARA", "DEFENSOR DEL PUEBLO", and "EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA".

# **Servicios Públicos Domiciliarios**

## Los aumentos en los servicios de energía eléctrica y gas natural

### Defensor del Pueblo pidió a Epec y a Ecogas no cortar los servicios por falta de pago

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara solicitó a las empresas proveedoras de los servicios de energía eléctrica (EPEC) y gas natural (ECOGAS-Distribuidora Gas del Centro) se abstengan de realizar cortes de energía a los usuarios que pudiesen incurrir en falta de pago de sus facturas, al ser afectados por disposiciones de la Secretaría de Energía y del Ente Regulador del Gas de la Nación, que modificaron cuadros tarifarios para todas las distribuidoras del país.

Asimismo recomendó a estas empresas poner en marcha una campaña de difusión e información clara, amplia y detallada para el usuario, sobre las condiciones de comercialización de sus productos a los fines de colaborar a la toma de previsión de los mismos sobre sus consumos. En tanto, solicitó al Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSEP) que acompañe estos pedidos y se constituya en organismo de monitoreo de estas campañas en protección del derecho de información.



A través de la **Resolución N° 8545/09** (se transcribe más abajo), de fecha 12 de febrero de 2009, el Defensor del Pueblo se pronunció en el tema al considerar que, si bien la Resolución N° 1169 de la Secretaría de Energía de la Nación y las resoluciones N° 452, N° 567 y N° 563 del Ente Regulador del Gas de la Nación, afectaban principalmente a los llamados “grandes usuarios”, es decir a aquellos que consumen mas de 1000kw/h por bimestre en el caso de la luz y mas de 1000 metros cúbicos anuales en el caso del gas; dentro de esta categoría de usuarios, podían existir clientes que como los consorcios de propiedad horizontal trasladasen todo ese aumento a los consorcistas. En este caso, quienes alquilaban una propiedad, -a los costos de por sí altos del alquiler-, se sumaban otros adicionales que impactaban directamente en los bolsillos.

Por otra parte, lo que se recaudaba por dichos aumentos a nivel nacional, no eran percibidos por las empresas prestatarias locales, por lo cuál cada una de



ellas, podía solicitar incrementos tarifarios autónomos, como lo hiciera a principios de 2008 la EPEC con más del 20%. Asimismo nada garantizaba que esos aumentos fueran a aplicarse directamente a mejorar aquellos aspectos que, como las obras de infraestructura, optimicen la calidad del servicio para los usuarios.

De allí que los usuarios merecían una información de calidad, adecuada y veraz y por sobre todo oportuna por parte de las empresas, que implicaba también conocer los límites de las decisiones públicas a la hora de categorizar a los afectados por ciertas medidas. “Hoy los afectados por las resoluciones a nivel nacional parecen ser grandes usuarios, pero no hay elementos que garanticen que no se apliquen aumentos a otras categorías de usuarios de menores recursos”, expresa en la resolución Mario Decara.

El Defensor del Pueblo entiende que *“en un contexto de retracción de la actividad económica, los movimientos de precios en los servicios públicos masivamente utilizados por una sociedad, contribuyen a reforzar la sensación de inseguridad en todos los aspectos de la vida cotidiana; situación que genera graves consecuencias para el sistema socio-económico donde, en la mayoría de los casos, los problemas terminan impactando en los sectores más desprotegidos”*.

A continuación se transcribe la Resolución del Defensor del Pueblo mencionada, que fue notificada a EPEC y a ECOGAS en fecha del 19 de febrero. La Empresa Ecogas- Distribuidora Gas del Centro, envió respuesta el 25 de febrero sosteniendo el traspaso de estos aumentos y la posición de que en su análisis los afectados no respondían a segmentos de bajos ingresos. En tanto EPEC no había respondido por lo que se reiteró días después.

## **Resolución N° 8545/09**

Córdoba, 12 de Febrero de 2009

### **VISTO**

Lo dispuesto por las Resolución N°1169 de la Secretaría de Energía de la Nación y las Resoluciones N°452, N° 567 y N° 563 del Ente Regulador del Gas de la Nación, que modifican cuadros tarifarios para todas las distribuidoras energía del país y cuyos aumentos impactarán en las facturas de los usuarios de estos servicios Públicos.

### **CONSIDERANDO**

QUE la prestación de energía constituye un servicio público que afecta la calidad de vida de una sociedad de diversas maneras.

QUE en un contexto de retracción de la actividad económica, los movimientos de precios en los servicios masivamente utilizados por una sociedad contribuyen a reforzar la sensación de inseguridad laboral, personal, etc. Esta situación genera graves consecuencias

para el sistema socio-económico donde es sabido que en la mayoría de los casos los problemas terminan impactando en los sectores más desprotegidos.

QUE nada garantiza que estos aumentos se apliquen directamente a mejorar aquellos aspectos que, como las obras de infraestructura, optimicen la calidad del servicio para los usuarios.

QUE si bien estas resoluciones afectan principalmente a los llamados “grandes usuarios”, esto es a aquellos que consumen más de 1000kw/h por bimestre en el caso de la energía eléctrica y más de 1000 metros cúbicos anuales en el caso del gas, dentro de esta categoría, “grandes usuarios”, pueden existir clientes que como los consorcios de propiedad horizontal trasladen todo este aumento a los consorcistas, esto es a las personas que viven en ellos. Esto es especialmente importante en el caso de quienes alquilan una propiedad ya que a los costos –de por sí altos- de alquilar, se suman estos adicionales, que impactan directamente en los bolsillos. Esto, sin sumar aquellos aumentos que por ser consumidores individuales deben abonar por sus consumos propios.

QUE los usuarios merecen una información de calidad, adecuada y veraz y por sobre todo oportuna. En tal sentido no se percibe por parte de las empresas una política clara de difusión sobre los nuevos aumentos o sobre los destinos de los mismos. Cabe recordar que la Ley de Defensa del Consumidor y la propia Carta del Ciudadano de la Provincia de Córdoba son normativa muy clara en tal sentido. Así, el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor dice “El proveedor está obligado a suministrar en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización” y la Carta del Ciudadano en su artículo primero garantiza la “información amplia y oportuna” a los ciudadanos.

QUE esta necesidad de claridad en la información implica también conocer los límites de las decisiones públicas a la hora de categorizar a los afectados por ciertas medidas. Hoy los afectados por las resoluciones a nivel nacional parecen ser grandes usuarios, pero no hay elementos que garanticen que no se apliquen aumentos a otras categorías de usuarios de menores recursos.

QUE el Defensor del Pueblo de la Nación inició acción judicial cuestionando la ilegalidad y la irracionalidad de las facturaciones de los usuarios de las empresas proveedoras del servicio de energía eléctrica, por aplicación de las Resoluciones SE 1169/08 y la 745/05 entre otras normas.

QUE la sentencia recaída dispuso, como medida cautelar, ordenar a estas empresas distribuidoras que se abstengan de realizar cortes en los servicios a los usuarios por falta de pago hasta tanto recaiga sentencia definitiva.

QUE estos aumentos, particularmente para el caso de Córdoba no son percibidos por las empresas locales, por lo cuál

cada una de ellas, puede solicitar incrementos tarifarios autónomos a estas disposiciones tomadas a nivel nacional, como lo hiciera a principios de 2008 la EPEC solicitando un aumento tarifario que fue de mas del 20%.

Atento a ello, las disposiciones de la Ley 7741 y en uso de sus atribuciones,

### **El Sr. Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba**

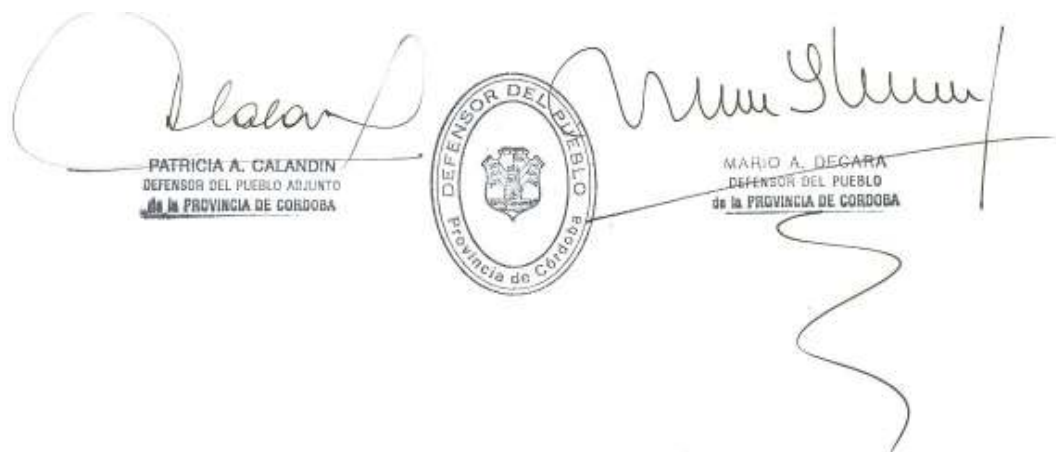
#### **Resuelve**

**Art. 1. SOLICITAR** a las empresas proveedoras en el ámbito de la Provincia de Córdoba de los servicios de energía eléctrica (EPEC) y gas natural (ECOGAS- Distribuidora Gas del Centro) abstenerse de realizar cortes de energía a los usuarios que pudiesen incurrir en la falta de pago, afectados por las resoluciones nacionales que disponen aumentos tarifarios en los servicios de energía eléctrica y el gas natural.

**Art. 2. RECOMENDAR** tanto a la EPEC, como a ECOGAS-Distribuidora Gas del Centro poner en marcha una campaña de difusión e información amplia y detallada y por sobre todo clara para el usuario, sobre las condiciones de comercialización de sus productos a los fines de colaborar en la toma de previsión de los mismos sobre sus consumos.

**Art. 3. SOLICITAR** al Ente Regulador de Servicios Públicos que acompañe la solicitud del art. 1, y se constituya en organismo de monitoreo de estas campañas en protección del derecho de información enunciado en el art. 10 del Manual del Usuario de Servicios Públicos bajo control y regulación del ERSEP aprobado por Resolución General N° 08/04 de dicho organismo y todas las disposiciones provinciales y nacionales que resguardan el derecho a la información.

**ART. 4. DE FORMA,** protocolícese, notifíquese.



The image shows two handwritten signatures and their corresponding official stamps. On the left, the signature of Patricia A. Calandín is written over a stamp that reads "PATRICIA A. CALANDIN DEFENSOR DEL PUEBLO AJUNTO de la PROVINCIA DE CORDOBA". In the center is the official seal of the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, which is circular and contains the text "DEFENSOR DEL PUEBLO Provincia de Córdoba" around a central emblem. On the right, the signature of Mario A. Decara is written over a stamp that reads "MARIO A. DECARA DEFENSOR DEL PUEBLO de la PROVINCIA DE CORDOBA".

## **Audiencia Pública Nacional – Informe de situación Córdoba**

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) realizó una invitación a las Defensorías del Pueblo del país a participar de una Audiencia Pública convocada para el 12 de marzo de 2009 a los fines de discutir proyectos de Ley referidos a los aumentos tarifarios de energía a nivel nacional, así como también a enviar un breve estado de situación de cada provincia.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba confeccionó el informe solicitado al cual adjuntó la Resolución N° 8545 antes transcrita, que fue enviado el 11 de marzo y es el que se consigna a continuación:

### **• Breve Informe de Situación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba en relación a los aumentos de los servicios de energía.**

*A raíz de los aumentos impulsados a nivel nacional (Res. 1169 de la Secretaría de Energía de la Nación y Res. 452 y concordantes del ENARGAS), la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba comenzó a recibir reclamos de usuarios afectados por dichos aumentos y en este sentido emitió la Resolución N° 8545.*

*En el caso de la Energía eléctrica, el caso de Córdoba presenta particularidades ya que es provista a los usuarios por la empresa provincial EPEC. Al ser una empresa provincial, la misma puede solicitar aumentos tarifarios más allá de los aumentos que provengan directamente de disposiciones nacionales. Esta empresa está regulada por un organismo – también provincial- el ERSEP ( Ente Regulador de Servicios Públicos).*

*No obstante ello, desde diciembre de 2008 – periodo en el que comenzó a registrarse el impacto de las resoluciones nacionales-, la Defensoría recepitó más de 30 reclamos sobre los que se realizaron expedientes de usuarios afectados por exceso de facturación. Estos excesos de facturación en algunos casos han superado el 100% respecto de la factura anterior. Al respecto se realizaron pedidos de informes a la Empresa citada e igualmente se solicitó al usuario la presentación al Ente Regulador.*

*En el caso del gas, la Defensoría ha actuado de buenos oficios solicitando en los 6 casos en los que ha tomado intervención, informe al Ente Regulador de Gas en la Provincia.*

*En tanto la resolución N° 8545, que se adjunta al final del presente informe, fue notificada a la Empresa Provincial de Energía Eléctrica y a la Empresa Ecogas- Distribuidora Gas de Centro. Hasta la fecha, la empresa Ecogas ha respondido dicha notificación reafirmando (a contrario de lo que indican los reclamos de los usuarios) que el impacto tarifario es para el segmento de grandes usuarios, y comprometiendo su accionar en un mejoramiento de su campaña de difusión.*

### Reacción social ante los aumentos en las facturas

Luego de la crisis del 2002, las empresas de servicios públicos comenzaron a solicitar aumentos en las tarifas. En el caso particular del gas, el proceso citado impactó principalmente en la categoría R3. Así, los incrementos llevan acumulados aumentos de entre el 44,6% - para aquellos usuarios residenciales que consumen entre 1001 y 1250 metros cúbicos al año- y el 83,1% para aquellos que consumen más de 1800 metros cúbicos al año. Estos aumentos se materializaron en las resoluciones 452 y 567 del Ente Regulador del Gas Natural (ENARGAS), modificatorios del cuadro tarifario vigente a partir de julio de 2005.



A su vez, en el 2009 la Secretaría de Energía de la Nación mediante decreto 2067/09 impuso un CARGO por importación de gas.

Los aumentos dados por las citadas Resoluciones más la aplicación del cargo, generaron una verdadera avalancha de reclamos de los usuarios de todo el ámbito de la Provincia, afectados por subas que en algunos casos eran más del 300%.

En tal sentido podemos ver en el siguiente cuadro un análisis del porcentaje de aumentos desde que se inicio el proceso de modificación tarifaria:

CATEGORIA	CONSUMO M3	VALOR DEL METRO VIGENTE	AUMENTO ACUMULADO (desde proceso de ajuste tarifario)
R1 0.	0 / 500	0,130759	0
R2 1°	501 / 650	0.130759	0
R2 2°	651 / 800	0.130759	0
R2 3°	801 / 1000	0.148057	13,2%
R3 1°	1001 / 1250	0.189048	44,6%

R3 2°	1251 / 1500	0.189048	44,6%
R3 3°	1501 / 1800	0.239473	83,1%
R3 4°	1801 o más	0.239473	83,1%

Estos aumentos como se mencionó, se aplicaron por resoluciones 452/08 vigente a partir de septiembre de 2008 y por resolución 567/08 que fijó las tarifas vigentes. **Es decir lo que se muestra de aumento corresponde a aumentos del metro cúbico SIN EL CARGO DEL DECRETO 2067.**

El cargo Decreto 2067 afectó de la siguiente manera:

CATEGORIA	CONSUMO M3	CARGO DECRETO 2067 POR METRO
R1 0.	0 / 500	NO SE APLICA (*)
R2 1°	501 / 650	NO SE APLICA (*)
R2 2°	651 / 800	NO SE APLICA (*)
R2 3°	801 / 1000	NO SE APLICA (*)
R3 1°	1001 / 1250	\$0,05(**)
R3 2°	1251 / 1500	\$0,135 (**)
R3 3°	1501 / 1800	0,19
R3 4°	1801 o más	0,27

(\*) Estas categorías fueron exceptuadas en el mismo decreto.

(\*\*) Estas dos categorías fueron excluidas con posterioridad al decreto y por la gran cantidad de reclamos, por aplicación de la Resolución I/768 del ENARGAS del 04/06/09. En esta resolución se exceptuó temporalmente del pago del Cargo Fondo Fiduciario (Decreto 2067/08 y Resolución I/563) a estas categorías de Clientes, por los consumos de gas natural que se verifiquen entre el 1º de mayo y el 31 de agosto de 2009, lo que generó también demandas de los usuarios respecto de los montos devueltos y de los conceptos de la facturación.

Cabe aclarar que en los ítems de facturación referidos al CARGO DEL DECRETO, fueron variando, también provocando la queja de los usuarios:

- Cuando se facturó por primera vez este cargo por decreto, se puso en la factura: Cargo Decreto 2067 y luego IVA- Cargo decreto 2067.
- Cuando se retrocedió en la medida, desapareció de la factura la referencia "Decreto 2067", para pasar a llamarse "costo del gas

importado” con una referencia a la parte informativa de la factura que dice” A nombre y por cuenta del fideicomiso de Administración de Importación de Gas natural – CUIT. Esto está dispuesto también por 30-71085383-1 IVA responsable inscripto. A su vez se pone en lugar de “IVA decreto N° 2067/08 CUIT 30-71085383-1”, ahora se sustituye por “Costo de Gas importado – IVA”.

- c) Con posterioridad y dada la disposición de retroceder en la aplicación del cargo para algunas categorías, comenzó a aparecer la leyenda en letras rojas y de tamaño importante: SUBSIDIO DEL ESTADO NACIONAL. La Leyenda en letras rojas y de tipología mas grande fue mutando desde la resolución 828 del ENARGAS (14 de agosto de 2009), que rezaba “CONSUMO SUBSIDIADO”, A” CONSUMO CON SUBSIDIO DEL ESTADO NACIONAL”, por nota 9097 del mismo ente (19 de agosto de 2009). Esto ha generado mucha reacción por parte de los usuarios.
- d) Por último, se comenzó a incorporar información adicional (como cuanto pagaría el consumidor en un país limítrofe o las garrafas de gas que equivalen al consumo del gas natural), pero no se pudo tener acceso a cómo se obtuvieron esos valores comparativos.

En tal sentido ***el Defensor del Pueblo emprendió una serie de acciones tendientes a brindar respuestas a los usuarios de toda la Provincia:***

- Se realizó un **análisis del marco normativo** de la privatización del servicio, y del marco legal vigente, como asimismo de otros estudios sobre el sector.
- Se agotaron todas las **instancias administrativas** correspondientes, solicitando información a la distribuidora Gas del Centro.
- Se emitió la **Resolución N° 8545/09** (ya mencionada ut supra) solicitando a ECOGAS- Distribuidora Gas del Centro, abstenerse de realizar cortes del servicio a los usuarios que pudiesen incurrir en la falta de pago, afectados por los aumentos dispuestos en resoluciones nacionales. Así como poner en marcha una campaña de difusión e información amplia y detallada y por sobre todo clara para el usuario.
- Se emitió la **Resolución N° 8631/09** disponiendo iniciar las acciones judiciales para hacer cesar los efectos del Decreto N° 2067/08, por lo que con fecha 22 de Julio de 2009 se interpuso una **acción de amparo** en el Juzgado Federal N° 2 de la Ciudad de Córdoba.
- En cumplimiento de lo dispuesto en la mencionada resolución, se inició una **campaña de pago con reservas** de las facturas, brindando un modelo de nota de descargo a los usuarios.
- Se dio una **amplia difusión de la medida**, poniendo a disposición de los ciudadanos de los municipios y comunas del interior de la Provincia, la nota tipo a través de las Delegaciones del Defensor del Pueblo en las distintas localidades.

- También se adjuntó en la pagina web de la Defensoría del Pueblo esa nota de manera tal que cualquier ciudadano con acceso a internet pudiera imprimirla para luego de completarla, presentarla en la sede de la prestataria más cercana a su domicilio
- Se realizaron distintas **reuniones informativas** tanto en la Capital como en el Interior, en las cuales, personal de la Defensoría del Pueblo, explicó el alcance del amparo interpuesto y las medidas que se podrían adoptar de acuerdo a lo que dispusiera el Tribunal interviniente.
- Se conformó una **mesa de encuentro en defensa de usuarios y consumidores** en ámbito de la Defensoría del Pueblo e integrada por diversas organizaciones vinculadas al tema.
- Se logró incluir en la **agenda legislativa** consensuada por los partidos políticos de Córdoba el tema de la derogación del Decreto 2067/08.
- **La acción presentada por el Defensor del Pueblo fue admitida**, lo que significó un gran logro para la Institución, pero lamentablemente el amparo, fue rechazado al no contar este con legitimación procesal.
- Ante los numerosos planteos realizados por particulares y distintos Defensores del Pueblo tanto provinciales como municipales en los Juzgados de todo el país, algunos con medidas cautelares favorables pero con relación a los usuarios del lugar de la sede de las distintas Defensorías, en el mes de agosto **el Poder Ejecutivo por Decreto 828 suspende la aplicación del cargo Decreto 2067**, de junio a septiembre de 2009 (los meses de mayor consumo), ordenando la devolución de los importes cobrados en esos meses.
- En tal sentido desde la Defensoría **se elaboró expediente, donde se realizó un detalle pormenorizado de los ítems de la factura.** Asimismo se tomó contacto con Responsable Comercial de Ecogas-Distribuidora Gas del Centro, quien facilitó un simulador en Excel para el cálculo del importe devuelto. Se utilizó el mismo para dar información a las personas que venían a corroborar que la devolución fuera correcta.
- Una vez reinstaurada la vigencia del Cargo Decreto 2067/09 a partir de octubre, y al hacerse lugar a una medida cautelar por una acción interpuesta por el Defensor del Pueblo de la Nación, y por lo tanto con efecto para todos los usuarios del país, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba emitió la **Resolución N° 8656/09** en la que se les dio la opción a los usuarios - hasta tanto se resuelva el tema de la constitucionalidad de dicho cargo- de optar por el pago a cuenta excluyendo el mencionado cargo denominado “costo gas importado”, o abonar la totalidad de la factura, incluido el cargo, pero bajo protesto.
- En la actualidad no existe un fallo firme sobre el fondo de la cuestión, esto es la inconstitucionalidad del Decreto 2067/08 que sigue vigente, mas allá de la suspensión de sus efectos para los períodos arriba indicados, por lo que esta Defensoría considera que, de no haber una intervención del Honorable Congreso de la Nación para disponer su derogación y/o reemplazo, se repetirán en el próximo año, los incrementos desmesurados en la facturación en los meses de mayor consumo.



## Acciones desarrolladas

### **Decara pidió que se declare inconstitucional el cargo tarifario impuesto en el servicio de gas**

*El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara presentó un recurso de amparo contra el Estado Nacional, el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), y la empresa Distribuidora de Gas del Centro S.A (ECOGAS) con el objeto que se declare la Inconstitucionalidad del Decreto N° 2067/08 y las resoluciones dictadas en consecuencia, a fin de que los usuarios del servicio de gas, no abonen el “cargo Dec. 2067/08” establecido por dicho instrumento.*



**El Defensor del Pueblo, Mario Decara, realiza la presentación en Tribunales Federales.**

Asimismo, Decara solicitó como medida cautelar en carácter urgente, que el ENARGAS instruya a ECOGAS a aceptar el pago de la factura del servicio **excluyendo** de las mismas los cargos derivados del mencionado Decreto en el caso de las facturas ya emitidas, es decir que **accepten el pago parcial**. En relación a las facturas a emitir, se ordene a dicha prestataria que no facture con el cargo tarifario hasta que no se dirima la cuestión de fondo o que discrimine específicamente en la boleta, lo que el usuario no tiene que pagar en virtud de la orden judicial y que **se abstenga de efectuar cortes de suministro del servicio** por falta de pago, a los usuarios que no la hayan abonado.

La acción judicial promovida por el Defensor del Pueblo fue presentada el 22 de julio último en el Tribunal Federal N° 2 de la ciudad de Córdoba, y persigue la inmediata protección de los derechos colectivos de los usuarios cordobeses que están recibiendo en estos días las facturas por el servicio de gas que significaron en algunos casos, aumentos de más del 250 % comparadas con las similares del año pasado.

### **El Defensor del Pueblo sugirió pagar la factura de gas con reservas**

Por **Resolución N° 8631/09** de fecha 21 de julio –que se transcribe más abajo-, el Defensor del Pueblo, Mario Decara puso a disposición de los usuarios afectados por el aumento de las facturas del servicio de gas, por aplicación del Decreto Nacional 2067/08, **una nota modelo de pago en disconformidad y rechazo de factura y sugirió pagar las mismas en su último vencimiento hasta tanto se expida la justicia.**

La medida fue adoptada en función de los numerosos reclamos recibidos en forma personal, telefónica y a través del correo electrónico provenientes de ciudadanos, intendentes, Concejos Deliberantes y Presidentes comunales, en relación al excesivo monto de las facturas del servicio de gas domiciliario por redes, que significaron en algunos casos, aumentos de más de 250 % comparadas con las similares del año pasado.



En tal sentido, el Defensor del Pueblo sugirió a los usuarios que abonen sus facturas en el último vencimiento, consignando en el talón de pago de las mismas la leyenda “en disconformidad”, conjuntamente -en la Delegación más cercana a su domicilio de la empresa prestataria del servicio-, a una nota expresando su rechazo al pago del denominado “cargo Dec. 2067/08”, adjuntando a la misma copia de la factura cuestionada.

El **modelo de nota de pago en disconformidad** y un **instructivo** para realizar el trámite, podían ser retirados por los usuarios en la sede de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Córdoba (Tucumán 25, 3º piso, Torre Oeste) o en sus delegaciones del interior, accediendo a la Página [www.defensorcordoba.org.ar](http://www.defensorcordoba.org.ar) o solicitarla por correo electrónico [defensordelpueblo@cba.gov.ar](mailto:defensordelpueblo@cba.gov.ar) o consultando telefónicamente al 0800-777-0337.

A continuación se transcribe la Resolución emitida por el Defensor del Pueblo en relación al tema:

### **Resolución 8631/09**

Córdoba, 21 de Julio de 2009.

### **Y VISTO**

La Resolución del Defensor del Pueblo N° 8545, de fecha 12 de Febrero y los numerosos reclamos recibidos en forma personal, telefónica y a través del correo electrónico provenientes de ciudadanos, Intendentes, Concejos Deliberantes y Presidentes comunales, en relación al excesivo monto de las facturas del servicio de gas domiciliario por redes, que significaron en algunos casos,

aumentos de hasta el 250 % comparadas con las similares del año próximo pasado

## **Y CONSIDERANDO**

Que de las respuestas recibidas por parte de la Empresa Distribuidora Gas del Centro y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) respondiendo a lo dispuesto en la Resolución relacionada, el mayor aumento en el monto del total de la factura se debe específicamente a la implementación del Decreto N° 2067 dictado por el Poder Ejecutivo Nacional, de fecha 27 de Noviembre de 2008 (B.O. 03-12-08), y la Resolución N° 1451/2008 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y Resolución N° 536 del Ente Nacional Regulador del Gas (ambas B.O. 23-12-08), reglamentarias del mismo.

Que según surge del plexo normativo relacionado, el pago de ese ítem no se corresponde con un aumento del costo de la prestación del servicio, sino que obedece a una causa extraña, como es la creación de un fondo con una asignación específica.

Que al no ser el importe que se paga un precio, a una contraprestación por el servicio recibido, estaríamos en presencia de un tributo, que se caracteriza por ser exigido como tal.

Que los arts. 4, 17, 75 inc. 2 de la Constitución Nacional determinan que sólo el Congreso de la Nación está facultado en nuestro regimen representativo republicano de gobierno, para crear tributos, esto es impuestos, contribuciones y tasas.

Que en esta interpretación, el denominado “cargo Dec. N° 2067/08” esta violentando el orden constitucional, al no haber sido establecido por una ley emanada del Honorable Congreso de la Nación, por lo que su origen no es legítimo.

Que el generalizado incremento en las facturaciones, su imprevisibilidad y magnitud, vulneran también los derechos establecidos en el art. 42 de la Constitución Nacional que establece que *“los consumidores y usuarios...tienen derecho, en la relación de consumo a la protección ....de sus intereses económicos; a una información adecuada y veraz...; y a condiciones de trato equitativo y digno...Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos”*.

Que el art. 124 de la Constitución de la Provincia de Córdoba comisiona al Defensor del Pueblo para la defensa de los derechos colectivos o difusos, la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos y la aplicación en la Administración de las leyes y demás disposiciones, de acuerdo con lo que determine la ley. Que, asimismo, la Ley 7741, en su Art. 11 determina las facultades del mismo, completando lo establecido con lo normado en el Art. 13, que textualmente reza: “Quedan asimismo comprendidos en el ámbito de actuación del Defensor del Pueblo las personas jurídicas no estatales o privadas en cuanto ejerzan funciones estatales

delegadas o prerrogativas públicas o en cuanto presten servicios públicos por concesión o por cualquier acto administrativo del Estado”.

Que asimismo, el art. 43 de la Constitución Nacional otorga al Defensor del Pueblo la facultad de interponer una acción de amparo en defensa de los derechos de incidencia colectiva contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por la misma.

Que, en cumplimiento del mandato Constitucional y la trascendencia en la comunidad, generada con motivo de la llegada a los ciudadanos de la provincia de las facturas correspondientes al servicio domiciliario de gas natural, se hace necesario que el Defensor del Pueblo de la Provincia, disponga implementar las acciones que correspondan para hacer cesar el efecto de las normas cuestionadas.

Que por ello, en virtud de lo dispuesto por el art. 124 de la Constitución de la Provincia, Ley 7741 y art. 43 de la Constitución Nacional;

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CORDOBA**

### **RESUELVE:**

**Art. 1°: INICIAR** las acciones judiciales que correspondan para hacer cesar los efectos del Decreto N° 2067/08 y por ende las resoluciones dictadas en consecuencia, a fin de que los usuarios del servicio de gas domiciliario por redes, no abonen el “cargo Dec. 2067/08”.

**Art. 2°: SOLICITAR** en dichas acciones, como medida cautelar se instruya a la Empresa prestataria del servicio, esto es Distribuidora de Gas del Centro S.A. (ECOGAS) a aceptar el pago de la factura excluyendo del mismo el mencionado cargo, como así también se abstenga de interrumpir el suministro del gas domiciliario por falta de pago a los usuarios que no la hayan abonado.

**Art. 3°: SUGERIR** a los usuarios afectados que abonen sus facturas en el último vencimiento, consignando en el talón de pago de las mismas la leyenda “en disconformidad”, como así también que presenten en la Delegación más cercana a su domicilio de la empresa prestataria del servicio, una nota adjuntando a la misma

copia de la factura cuestionada, en la cual expresen su rechazo al pago del denominado “cargo Dec. 2067/08”.

**Art. 4°.: DAR** amplia difusión a la presente en los municipios, comunas y Delegados del Defensor del Pueblo en el Interior de la Provincia, como así también poner a disposición de los mismos la nota tipo relacionada en el artículo anterior, la cual estará a disposición de los usuarios afectados en las respectivas sedes.

**Art. 5°.: PROTOCOLÍCESE**, comuníquese y archívese.



The image shows two handwritten signatures and two official stamps. The first signature is on the left, followed by a stamp for Patricia A. Calandín, Defensor del Pueblo Adjunto de la Provincia de Córdoba. In the center is a circular stamp for the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. To the right is a signature, followed by a stamp for Mario A. Decara, Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

## Fundamento Legal de la Acción de Amparo

Se cuestiona la legalidad del denominado “cargo tarifario” establecido por el Decreto del PEN N° 2067, del 27 de noviembre de 2008 (B.O. 3/12/08) y las Resoluciones que lo reglamentan.

Se analizó la naturaleza jurídica del concepto “cargo tarifario” que aquellas imponen.

Aparentemente, la denominación de “cargo tarifario” hace creer que el mismo tiene alguna relación con la tarifa del servicio público de distribución de gas por redes domiciliarias, ya sea por que su importe se relacione de alguna forma a la tarifa, o bien que forme parte de ésta. Es decir, el adicional creado aparece como parte del precio del servicio, cuando en realidad no lo es.

Según los citados instrumentos legales, este cargo tiene por objeto la conformación de un fondo fiduciario destinado a cubrir (en forma anticipada) las futuras (y eventuales) pérdidas operativas del Estado, que se producirían en caso de que se deba recurrir a la importación del hidrocarburo a precios superiores a los del “precio en boca de pozo” de los productores locales.

No se cuantifica ni podría cuantificarse en modo alguno ese déficit, puesto que depende de hechos futuros e inciertos (como ser el nivel de demanda, niveles de producción local, precio del gas importado, condiciones meteorológicas, etc.)

Es precisamente esta eventualidad la que determina que este cargo sea ajeno al precio del servicio público y no pueda ser encuadrado como parte de la contraprestación debida por el usuario del mismo.

Es así que estamos frente a un ítem que no tiene por fundamento un aumento en los costos de prestación del servicio, ni por finalidad constituirse en su contraprestación a cargo del usuario, sino que su creación obedece a circunstancias extrañas a los contratos individuales del usuario con la empresa.

El “precio” del servicio público consiste en un ingreso de carácter no tributario cuya fuente jurídica esta dada por un contrato de servicio público, según el cual quien recibe el servicio paga por el mismo una contraprestación: una suma determinada de dinero.

El adicional aquí impugnado no se ha fundado en un incremento concreto de ninguno de los factores que, de acuerdo con lo establecido por la Ley 24.076, concurren en la formación de la tarifa de gas, a saber:

- a) Precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte;
- b) Tarifa de transporte;
- c) Tarifa de distribución.

Ahora bien, el “cargo tarifario” tal como está expuesto en las normas impugnadas reviste -en general- las características propias de un tributo, es decir, una prestación en dinero exigida por el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.

Particular importancia adquiere la distinción entre “precio” y “tributo”, por la circunstancia de que estos últimos están sujetos al Principio de Legalidad o de Reserva de Ley en materia tributaria. (...) “Todo intento de confundir tasa y precio con regímenes legales híbridos o atípicos debe ser entendido como un mecanismo para eludir las garantías individuales del contribuyente” (Modelo de Código Tributario para América Latina, del Programa Conjunto OEA/BID, 1967 - CASAS, Derechos y Garantías del contribuyente, pág. 519).

Como sabemos el impuesto es la prestación pecuniaria exigida por el Estado a los individuos para cubrir los gastos de interés general, únicamente a causa de que los contribuyentes son miembros de una comunidad política organizada. El impuesto es independiente de cualquier contraprestación por parte del ente público.

“La tasa es un tributo cuyo hecho generador esta integrado con una actividad del Estado divisible e inherente a su soberanía, hallándose esa actividad relacionada directamente con el contribuyente”. (Villegas, pág. 90).

Las contribuciones especiales, por su lado, son tributos que el Estado exige en razón de beneficios individuales o de grupos sociales derivados de la realización de obras o gastos públicos o de especiales actividades del Estado.

No cabe ninguna duda el “cargo tarifario” subexamen no es un precio público ni integra la “tarifa” del servicio. Puede discutirse si se trata de un impuesto, una tasa o una contribución, pero es evidente que su naturaleza jurídica es TRIBUTARIA y en consecuencia, siempre estará sometido al Principio de Legalidad y de Reserva de Ley garantizado en nuestra Constitución Nacional.

*“Ninguna carga puede ser exigible sin la preexistencia de una disposición legal encuadrada dentro de los preceptos y recaudos constitucionales, esto es válidamente creada por el único poder del Estado investido por tales atribuciones, de conformidad con los artículos 4, 17, 44 y 67 - texto 1853/1860 - de la Constitución Nacional”* (conf. CSJN, “Video Club Dreams c/Instituto Nacional de Cinematografía S/amparo” 6/6/1995; “La Bellaca SA c/DGI”, 27/12/1996,).

*“Los principios constitucionales prohíben a otro poder que el Legislativo el establecimiento de impuestos, contribuciones y tasas”* (Fallos 155:290; 248:482; 303:245).

*“Que entre los principios generales que predominan en el régimen representativo republicano de gobierno, ninguno existe más esencial a su naturaleza y objeto, que la facultad atribuida a los representantes del pueblo para crear las contribuciones necesarias para la existencia del Estado. Nada exterioriza más la posesión de la plena soberanía que el ejercicio de aquella facultad, ya que la libre disposición de lo propio, tanto en lo personal como en lo público, es el rasgo más saliente de la libertad civil. Todas las constituciones se ajustan a este régimen, entregando a los Congresos o legislaturas este privilegio exclusivo, pues como enseña Cooley, “En todo Estado soberano el Poder Legislativo es el depositario de la mayor suma de poder y es, a la vez, el representante más inmediato de la soberanía”.”* (CSJN, Fallo 155:290).

*“El principio de reserva de la ley tributaria, de rango constitucional y propio del Estado de derecho, sólo admite que una ley formal tipifique el hecho que se considera imponible y que constituirá la posterior causa de la obligación tributaria”* (CSJN, Fallo 155:293, Fallo 182:412).

En el mismo sentido, ha afirmado reiteradamente que ninguna carga tributaria puede ser exigible sin la preexistencia de una disposición legal encuadrada dentro de los preceptos y recaudos

constitucionales, esto es, válidamente creada por el único poder del Estado investido de tales atribuciones (Fallos 316:2329 consid. 10).

En definitiva, sólo el Congreso Nacional tiene la competencia para crear ingresos de carácter tributario para el Estado, según lo dispuesto por nuestra Constitución Nacional.

En el caso de marras, observamos que el Poder Ejecutivo Nacional se atribuye competencias que no le son propias, lo que provoca una situación de suma gravedad institucional que atenta contra el sistema republicano de gobierno, la separación de poderes y el natural equilibrio que debe existir entre ellos para garantizar los derechos de las personas.

En conclusión: el mal llamado “Cargo Tarifario” no es otra cosa que un tributo, creado ilegalmente, por un órgano que según nuestra Constitución Nacional no tiene facultades para hacerlo, que además resulta desproporcionado e irrazonable, puesto que en la mayoría de los casos supera el costo de la tarifa del mismo servicio, que también por ello es confiscatorio de la propiedad de los usuarios y consumidores de gas natural por redes.

Y como si no estuviéramos frente a una suficiente arbitrariedad por parte del Poder Ejecutivo al crear este “tributo encubierto”, a través del Decreto 2067/08 se autoriza que el mismo sea gravado con IVA.

## **Repercusiones de la medida adoptada por el Defensor**

*En 24 horas, la página web de la Defensoría recibió casi 9.000 descargas de la nota de “pago en disconformidad”*

El día miércoles 22 de julio y hasta la mañana del jueves siguiente, el personal de la Institución atendió a más de 200 usuarios que se acercaron en forma personal a la sede de la calle Tucumán 25. A su vez, se remitieron más de cien mails con el modelo e instructivo de la nota para quienes así lo solicitaron a la dirección de correo institucional. También se evacuaron innumerables llamadas telefónicas de ciudadanos que requieren información sobre la modalidad de presentación. Desde el interior, los delegados de la Defensoría provincial informaban que en ese lapso de tiempo receptaron gran cantidad de consultas y solicitudes.

A continuación se incorpora el modelo de nota y el instructivo para ser implementados por los usuarios del servicio:



## **Modelo de Nota**

Córdoba,.....

A los Señores  
Distribuidora de Gas del Centro S.A.  
Santa Rosa 333  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

Ref.: Factura N°.....

Cuenta N°.....

....., DNI n°.....,  
con domicilio en calle ....., en su carácter de titular del  
servicio de gas correspondiente a la factura y cuenta de referencia, se dirige a Uds.  
con el objeto de manifestar su disconformidad con el importe resultante de la factura  
de gas del período correspondiente a ..... por cuanto se está cobrando el  
ítem denominado “cargo decreto 2067/08” que es inconstitucional por tratarse de un  
impuesto encubierto y no corresponder al costo del servicio brindado.

Expreso el rechazo de la factura recibida por ser  
violatoria de los artículos 4, 17 y 75 inc. 2 de la Constitución Nacional en cuanto  
estipulan que “ninguna carga puede ser exigible sin la preexistencia de una  
disposición legal encuadrada dentro de los preceptos y recaudos constitucionales,  
esto es válidamente creada por el único poder del estado investido de tales  
atribuciones, debiendo declararse inconstitucional el Decreto 2067/08 de la  
Presidencia de la Nación, y las Resoluciones 1451/08 del Ministerio de  
Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y 563/08 del ENARGAS.

Por consiguiente solicito se me devuelva el importe  
correspondiente a dicho cargo o se afecte a nuevos consumos, haciendo reserva de  
las acciones legales y judiciales que hagan a la defensa de mis derechos.

Firma: .....

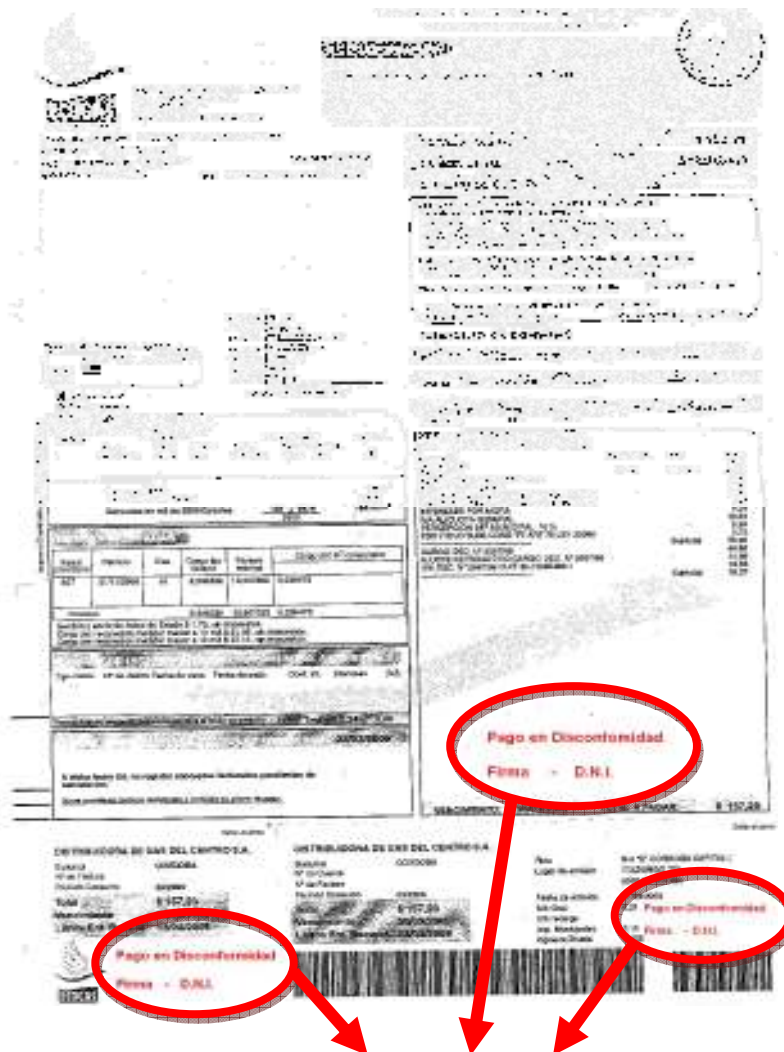
Aclaración: .....

DNI: .....

## Instructivo para efectuar reclamos por incremento en las facturas del servicio de gas

A los fines de colaborar con todos aquellos ciudadanos que, disconformes con la facturación del servicio de gas, pretendan efectuar el reclamo pertinente, se describen las siguientes sugerencias para llevar adelante el mismo:

1. Abonar las respectivas facturas en el último vencimiento, haciéndolo preferentemente en la Delegación más cercana a su domicilio de la empresa o cooperativa prestataria del servicio de gas, haciendo constar en la misma la leyenda **“Pago En Disconformidad”** su firma y su número de documento nacional de identidad, tal como se muestra en la imagen siguiente:



### Su Firma y D.N.I.

2. Una vez efectuado el pago, es sumamente importante, efectuar el reclamo ante la empresa prestadora del servicio de gas, presentando la nota cuyo modelo se encuentra en el link **“Modelo de Nota”** y adjuntar a la misma fotocopia de la factura abonada. La nota debe ser presentada por duplicado, de manera que quede una copia para el usuario donde conste la fecha y la firma de quién la recibió.
3. Si Usted ya abonó la factura de gas, efectúe igualmente el reclamo en la forma indicada en el paso 2.

## Campaña de Difusión | Gráfica publicitaria en la vía pública

**NO**  
al aumento  
de las tarifas  
del gas

El DEFENSOR DEL PUEBLO de la Provincia de Córdoba le recuerda que se encuentran a su disposición las notas para pagar las facturas de gas en disconformidad por el ajuste tarifario.

**SOLICITE EL MODELO DE NOTA**

- 1** Personalmente  
En la oficina del pueblo de la provincia, Tucumán 25 - 3º piso - Córdoba o en su delegación del interior.
- 2** Por teléfono  
Comuníquese a la línea gratuita a la línea gratuita 8000 - 377 - 0227
- 3** Por e-mail  
Solicítela por correo electrónico a [defensorlaprovincia@fpv.gov.ar](mailto:defensorlaprovincia@fpv.gov.ar)

[www.defensorcordoba.org.ar](http://www.defensorcordoba.org.ar)

**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
de la Provincia de Córdoba

Sección (S.C. 17) P. 1º Piso - Barrio Jardín - Tel. Fax: (0351) 427444 - 424266 - 424267 e-mail: [defensorlaprovincia@fpv.gov.ar](mailto:defensorlaprovincia@fpv.gov.ar) - [www.defensorcordoba.org.ar](http://www.defensorcordoba.org.ar)



## Se conformó mesa de encuentro en defensa de los derechos de los usuarios



Los titulares de diferentes organismos e instituciones defensoras de los derechos de usuarios y consumidores de Córdoba, comunicaron al Defensor del Pueblo, Mario Decara su adhesión a las medidas por éste adoptadas y ofrecieron amplia colaboración con la acción de la Defensoría en la distribución del *modelo de nota de pago en disconformidad* y el *instructivo* sobre el trámite.

En ese marco, quedó conformada en la sede de la Defensoría del Pueblo, una **mesa de encuentro en defensa de los usuarios**, integrada por el Defensor del Pueblo, Mario Decara y los titulares de la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia, la Subdirección de Protección al Consumidor de la Municipalidad de Córdoba, el Concejo Protector de Consumidores y Usuarios y la ONG Defensa de Usuarios y Consumidores.

En la oportunidad, se resolvió solicitar al Gobernador de la Provincia de Córdoba y a los legisladores cordobeses incluyan en la Agenda Legislativa la derogación del Decreto 2067/08. Asimismo, realizar acciones conjuntas y sumar a otras organizaciones también preocupadas por el incremento desproporcionado e irracional en la facturación del gas natural por redes que deben soportar los usuarios por aplicación de la mencionada normativa.

### **Participantes de la mesa de encuentro**

- Mario Decara, *Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba*;
- Mónica Prato, *Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba*;
- Dr. Aníbal E. Picone, *Subdirección de Protección al Consumidor de la Municipalidad de Córdoba*;
- Adhelma Catalina Ponte, *Concejo Protector de Consumidores*;
- Dra. Nydia S. Carbajo, *ONG Defensa de Usuarios y Consumidores*.

## Se incluyó en Agenda Legislativa la derogación del Decreto 2067/08

A pedido del Defensor del Pueblo y de las organizaciones de defensa de usuarios y consumidores, el gobernador Juan Schiaretti y legisladores cordobeses incluyeron en la Agenda Legislativa el pedido de derogación del Decreto 2067/08, que dispuso el cargo tarifario en la factura de gas.

En una nota dirigida al Gobernador de la Provincia de Córdoba, las instituciones solicitaron se agregue, a los puntos que componen el acta legislativa consensuada por los distintos partidos políticos, el pedido de derogación del Decreto mencionado, así como también las resoluciones dictadas en consecuencia, “como una cuestión prioritaria a tratar y defender por parte de los representantes de Córdoba en el Congreso de la Nación”.

En la misiva también pidieron a los senadores nacionales por Córdoba que asuman un “fuerte compromiso” para su tratamiento y aprobación en el Congreso.

## Legisladora ofreció apoyo al Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo, Mario Decara, recibió en la sede de la Institución a la Diputada Nacional Griselda Baldata (ARI - CC) con quien intercambiaron opiniones referidas a la declaración de inconstitucionalidad de los decretos firmados por la presidente de la Nación que significaron un importante aumento de la tarifa del servicio de gas.



En la ocasión, Baldata ofreció su acompañamiento en las distintas iniciativas que el Ombudsman realizaba con el fin de conseguir la declaración de inconstitucionalidad del Decreto 2067/08 y las resoluciones dictadas en consecuencia que dispusieron el cargo tarifario en la factura de gas. En tal sentido, entregó a Decara los proyectos presentados en la Cámara de Diputados con el mismo objeto y le informó acerca de cuál sería la estrategia que adoptaría la oposición frente a la “parálisis” de la Comisión de Energía y Combustibles de la Cámara de Diputados, para lograr su pronta reunión y tratamiento de dichos temas.

## Adjunto del Defensor del Pueblo de la Nación se reunió con Decara

El Ombudsman provincial Mario Decara recibió el 6 de agosto al Adjunto II de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Dr. Juan Jesús Minguez. Los funcionarios analizaron la situación del conflicto social disparado por el abusivo incremento en el monto de la factura de gas. Además acordaron estrategias conjuntas para la implementación de futuras acciones.

## Más de 57 mil usuarios reclamaron en la Defensoría del Pueblo

*Desde el 23 de julio, día en que el Defensor del Pueblo tomó intervención por el excesivo aumento registrado en las facturas del servicio de gas y hasta mediados de agosto, cuando el Gobierno Nacional anunció la suspensión de los efectos del Decreto 2067/08, 57.782 usuarios reclamaron en la Defensoría de la Provincia. La mayoría, unas 55.705, fueron por descargas de la nota de pago en*



*disconformidad provista por la Institución a través de su página web. En tanto, 1710 acudieron personalmente en la sede de la ciudad de Córdoba y otras 367 reclamaron vía e-mail. Además fueron receptadas innumerables consultas telefónicas.*

Este aluvión de consultas se acrecentó cuando Mario Decara presentó un recurso de amparo en la Justicia Federal pidiendo se declare inconstitucional el cargo tarifario impuesto en el servicio de gas a través del mencionado Decreto y las resoluciones dictadas en consecuencia. Pero fundamentalmente, desde el momento en que –a través de una resolución- sugirió a los usuarios cordobeses pagar las facturas con reserva, poniendo a disposición de los mismos una nota modelo de pago en disconformidad, a la vez que aconsejó abonar éstas en su último vencimiento, hasta tanto se expida la Justicia.

Al total de reclamos registrados en la Defensoría del Pueblo se suman las innumerables consultas telefónicas y los reclamos y solicitudes de formularios efectuados a las distintas Delegaciones y Receptorías del interior provincial por parte de ciudadanos que se han visto sorprendidos por subas en las facturas del servicio, que en algunos casos fueron de un 400% en relación a períodos anteriores.

Asimismo, Municipios, Concejos Deliberantes, Organizaciones defensoras de los derechos de usuarios y consumidores, medios de comunicación, así como



vecinos autoconvocados se sumaron a la iniciativa del Defensor del Pueblo difundiendo y proveyendo los formularios e instructivos a los usuarios para que estos tengan la posibilidad de defenderse de un impuesto considerado inconstitucional.

## **Rechazo judicial al amparo**

El Defensor del Pueblo, Mario Decara se manifestó sorprendido por la decisión del juez Sánchez Freytes de no hacer lugar –a mediados de agosto- al amparo que plantea la inconstitucionalidad del decreto 2067/08 y expresó su preocupación ante el hecho de que “más de 100.000 cordobeses quedaran desprotegidos por la decisión de la justicia”.

Si bien el magistrado basó su resolución exclusivamente en la ausencia de legitimación procesal del Defensor del Pueblo, esta decisión condenaba al pago de una tarifa abusiva a los usuarios del servicio de gas y constituía una medida alejada de toda realidad social, siendo injusta y desproporcionada y que dejaba a más de 100 mil cordobeses en un estado de total indefensión.

Asimismo, al Defensor le preocupaba también la gravedad institucional que dejaba el precedente de no declarar inconstitucional un decreto del Poder Ejecutivo nacional que creó un cargo tarifario que no es otra cosa que un tributo ilegal que avasalla las facultades del Congreso Nacional.

Además entendía que a pesar de que se dio una solución momentánea y parcial a los efectos del decreto, ello no resolvía en lo absoluto el problema, porque a partir del mes de octubre muchos cordobeses volverían a sentir el rigor del impuesto.

El Defensor comenzó inmediatamente consultas y reuniones con distintas organizaciones de defensa de los derechos del consumidor, a los fines de insistir en conjunto, amparado en la personería de estas instituciones, con un nuevo planteo judicial.

Además envió a la Legislatura una solicitud de urgente reforma de la Ley 7741, del Defensor del Pueblo, con el objeto de que se le otorgue legalmente la debida legitimación procesal para que pueda requerir decisiones a los tribunales de justicia.

## **Por la presión social y el reclamo de los Defensores del Pueblo, el Gobierno Nacional repuso los subsidios al servicio de gas**

El Ombudsman provincial participó el martes 11 de agosto en Capital Federal, de una reunión a la que asistieron los Defensores del Pueblo de todo el país, con el objeto de acordar estrategias conjuntas con las instituciones nacionales y de otras provincias a los fines de la derogación del Decreto 2067/08. El encuentro tuvo lugar en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

El miércoles 12, Decara junto a otros Defensores participaron de la reunión de la Comisión de Energía, Minería y Combustibles de la Cámara de Diputados de la Nación, oportunidad en la que se trató la cuestión del cargo tarifario impuesto por Decreto del Poder Ejecutivo de la Nación.

Por el mismo tema, Decara mantuvo un encuentro con el Senador Nacional Gerardo Morales en el que trataron la situación de los usuarios cordobeses y el estado de las medidas judiciales.

La reacción social que se generó a partir de la implementación del mencionado Decreto en todo el país, y el compromiso con dicho reclamo que asumieron los defensores del pueblo de las distintas provincias, y particularmente, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, se generaron diversas actividades, incluso se diseñaron estrategias conjuntas para llevar a cabo desde cada rincón del territorio nacional.

Esta situación no fue ignorada por el Poder Ejecutivo Nacional, que el mismo día que los Defensores del Pueblo se reunían para acordar los pasos a seguir, y participaban de la Comisión de Energía, Minería y Combustibles de la Cámara de Diputados de la Nación llevando el reclamo de los ciudadanos, anunciaban la marcha atrás en la suspensión del subsidio en cuestión.

En ese sentido se anunció la reposición de los subsidios a los servicios de gas y de electricidad a todo el universo de usuario. Para los meses de junio-julio la reposición de dicho subsidio alcanzó el 100%, mientras que para bimestre agosto-septiembre fue solo hasta el 70% del mismo.

Estas medidas se adoptaron a través de la Resolución N° 828/2009 del ENARGAS, estableciendo las modificaciones en la implementación del Decreto 2068/08, pero manteniendo su vigencia en todos sus términos.

## **Principal objetivo del Defensor: informar a los usuarios**

En virtud de las medidas adoptadas por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) a través de la Resolución 828/2009, sobre las modificaciones en

la implementación del Decreto Cargo 2067/08, la Defensoría puso en conocimiento de los usuarios, a través de sus delegaciones en el interior provincial y a través de su página web institucional, la siguiente información brindada por ECOGAS.



**Alcance:** Las medidas anunciadas comprenden a los clientes Residenciales (domésticos) con consumos anuales superiores a los 1.500 m<sup>3</sup> (R3-3 y R3-4) que fueron alcanzados por el Decreto 2067/08.

**Facturas no pagadas:** Los clientes Residenciales de estas categorías, que hayan recibido facturas con el Cargo Decreto 2067/08 y aún no las hayan abonado no deberán pagarlas. Estas serán refacturadas con nuevos vencimientos, las que ya comenzaron a llegar a los domicilios de los clientes, desde la semana del 17 de agosto en adelante.



Facturas pagadas: A aquellos clientes Residenciales de estas categorías que realizaron el pago de sus facturas incluido el Cargo Decreto 2067/08, se les acreditará en las siguientes facturas el importe proporcional correspondiente a los consumos desde el 1º de junio al 31 de julio del presente año.

Consumos comprendidos entre el 1º de Agosto y el 30 de septiembre: Los consumos de los clientes Residenciales R3-3 y R3-4 posteriores al 1º de Agosto y hasta el 30 de Septiembre, se facturarán con una bonificación del 70% del valor del Cargo Decreto 2067/08.

Medidas cautelares vigentes: Las medidas mencionadas se aplicarán sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones judiciales particulares.

Excepciones: Se recuerda que como lo instruyera oportunamente el ENARGAS, se encuentra vigente un régimen de Excepciones para la aplicación del cargo 2067/08. Este régimen está destinado a aquellos clientes que por situaciones socioeconómicas particulares o humanitarias acrediten estar comprendidos en las causales de exclusión del Cargo. Para ello el cliente podrá consultar telefónicamente al 0810-555-0427, personalmente en todas las oficinas comerciales de ECOGAS, en todos los municipios del interior en donde presta servicios esta Distribuidora, en todas las oficinas de las empresas Subdistribuidoras o a través de [www.ecogas.com.ar](http://www.ecogas.com.ar)

Para mayor información o consultas, los usuarios podrán dirigirse a la sede del Defensor del Pueblo de Tucumán 25, 3º piso, ciudad de Córdoba, comunicarse al 0800-777-0337 o por E-mail: [defensordelpueblo@cba.gov.ar](mailto:defensordelpueblo@cba.gov.ar)

## Recomendaciones del Defensor del Pueblo

### **Los usuarios afectados por el Decreto 2067/08 pueden optar pagar o no el cargo tarifario**



*El Defensor del Pueblo de Córdoba, Mario Decara advirtió a los usuarios sobre modalidades de pago. Solicitó al ENARGAS y a ECOGAS que informen adecuadamente a los usuarios. Además exhortó al ente Nacional quitar de las facturas la leyenda “Consumo con Subsidio del Estado Nacional”.*

Como consecuencia de que a partir del 1º de octubre se comenzó a implementar en la factura del servicio de gas el cargo tarifario establecido por el Decreto Nacional 2067/08, el Defensor del Pueblo a través de la **Resolución N° 8656/09** de fecha 1º de Octubre de 2009 (se transcribe más abajo), recomendó a los usuarios de la Provincia que, en virtud de la medida cautelar dispuesta por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal en la acción entablada por el Defensor del Pueblo de la Nación y hasta tanto se resuelva sobre la constitucionalidad del cargo, **tienen la posibilidad de optar por pagar la factura de dos formas: pago a cuenta o pago total.**

- **PAGO A CUENTA** (solicitando la **exclusión** de pago del concepto “Cargo Gas Decreto 2067/08” o “Costo de Gas de Importación”) ([Ver procedimiento](#))
- **PAGO TOTAL, incluyendo** el concepto “Cargo Gas Decreto 2067/08” o “Costo de Gas de Importación”; para lo que se sugiere presentar en las oficinas de la Empresa ECOGAS una **nota** manifestando el **“pago bajo protesto”**, reservándose así el derecho de reclamar el reintegro de dicho cargo si por

cualquier motivo son revertidas las medidas que autorizaron su percepción.  
(Ver [modelo de nota](#))

En su Resolución el Defensor además exhortó al ENARGAS a no emitir más facturas con la leyenda en color rojo “Consumo con subsidio del Estado Nacional” por entender que vulnera el principio de “trato equitativo y digno” consagrado en el Art. 42 de la Constitución Nacional.

### **Procedimiento de PAGO A CUENTA**

Dentro de esta modalidad, el usuario podrá optar por:

- 1) **Pago a cuenta de la factura emitida y no vencida.**
- 2) **Pago a cuenta de las futuras facturaciones.**

**1) pago a cuenta de la factura emitida y no vencida** a la fecha de notificación de la Medida Cautelar (21/09/09), solicitando la exclusión de pago del concepto “Cargo Gas Decreto 2067/08” o “Costo de Gas Importado”, para lo que se sugiere dirigirse a las Oficinas de Cobro de ECOGAS y solicitar en la CAJA que se excluyan estos conceptos. La empresa le otorgará un “Recibo de Pago” por los demás conceptos asociados a sus consumos.

Las oficinas para cobro de Ecogas habilitadas son las Sucursales de la ciudad de Córdoba, CPC Arguello, Río Cuarto, Río Tercero, Bell Ville y Villa María.

En el caso de los clientes radicados en localidades alejadas de las oficinas mencionadas, podrán solicitar la refacturación del servicio excluyendo los conceptos mencionados: por fax o telefónicamente llamando al 0810-555 0427, o por e-mail: [clientescentro@ecogas.com.ar](mailto:clientescentro@ecogas.com.ar), indicando Nombre del Titular, el Número de Cuenta y la Fecha de Vencimiento de la Factura.

Una vez que el cliente reciba la nueva factura, podrá abonar la misma utilizando cualquiera de los medios habituales de pago que se indican en la factura (sucursales de Ecogas, Bancos, redes Rapipago y Pago Fácil, Débito en cuenta, etc.)

**2) pago a cuenta de las futuras facturaciones**, solicitando no abonar el concepto “Cargo Gas Decreto 2067/08” o “Costo de Gas Importado”. Para ello el titular del servicio deberá dirigirse al Centro de Atención al Cliente de Ecogas en cualquiera de sus oficinas comerciales y completar el Formulario dispuesto a tal efecto (Requerimiento de Pago a Cuenta con Exclusión del cargo 2067/08), adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad (DNI), solicitando la no inclusión del Cargo en las condiciones establecidas en la resolución judicial. Dicho formulario puede obtenerse en [www.ecogas.com.ar](http://www.ecogas.com.ar).

## PAGO “BAJO PROTESTO” | Modelo de nota

(Localidad y fecha) \_\_\_\_\_

A los Señores

-----  
(Nombre de la empresa prestadora del servicio)

S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

Ref.: Factura N° .....

Cuenta N° .....

....., DNI n° .....,  
con domicilio en calle ....., en su carácter de  
(titular/cónyuge/hijo/usuario) del servicio de gas correspondiente a la factura y  
cuenta de referencia, se dirige a Uds. con el objeto de manifestar su  
disconformidad con el importe resultante de dicha factura correspondiente al  
período..... por cuanto se está cobrando el ítem denominado “costo  
gas importado” que se encuentra masivamente cuestionado a nivel judicial por su  
inconstitucionalidad en autos: “Defensor del Pueblo de la Nación INC.MED. C/  
EN –DEC. 2067/08-M.PLANIFICACIÓN –RESL. 1451/08 Y OTRO  
S/PROCESO DE CONOCIMIENTO”.

Por lo tanto vengo a manifestar que abono la presente y  
**abonaré las sucesivas facturas**, en las que esté incluido el ítem de la referencia,  
**“BAJO PROTESTO”**, reservándome el derecho de reclamar el reintegro de la  
totalidad de ellas si por cualquier motivo son revertidas las medidas que  
autorizaron su percepción, con más los intereses que correspondan, dejando  
expresa constancia de ello, a través de esta presentación.

Hago reserva de las acciones legales y judiciales que  
hagan a la defensa de mis derechos.

Firma: .....

Aclaración: .....

DNI: .....

## **Resolución N° 8656/09**

Córdoba, 1° de Octubre de 2009

### **VISTO:**

Las decisiones administrativas y judiciales en relación al cobro del cargo tarifario creado por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional 2067/08 en la facturación del servicio de gas por redes y teniendo en cuenta las numerosas consultas realizadas por los usuarios.

### **Y CONSIDERANDO:**

Que a través de las resoluciones 8545 y 8631 se ha sentado criterio en relación a la necesidad de que la empresa distribuidora del servicio de gas por redes se abstenga de realizar cortes de servicio por falta de pago de importes en su facturación relacionados con la creación de cargos tarifarios por Decreto del Poder Ejecutivo Nacional, así como se sugirió a los usuarios afectados pagar en disconformidad, rechazando el pago del denominado “cargo Decreto 2067/08”.

Que al haberse producido una serie de actos administrativos y judiciales en relación con la facturación del servicio de gas por redes, es imprescindible continuar con el acompañamiento a la ciudadanía en la defensa de sus derechos.

Que debe mencionarse como normativa administrativa la Resolución n° 828/09, modificada por la Nota n° 9097 de fecha 19 de agosto, que establece e instruye a las Distribuidoras de gas por redes que se incorpore una inscripción ostensible de color rojo e importante tamaño de grafía inserto en traza diagonal tanto en la factura como en el sobre de su envío con la leyenda “Consumo con subsidio del Estado Nacional”.

Que efectivamente las Distribuidoras, en el caso de la Provincia de Córdoba Gas del Centro S.A., están cumpliendo con esta instrucción, incluyendo dicha leyenda en caracteres ampliamente destacados, de color rojo, en una forma expuesta a simple vista, tanto en el sobre como en la factura.

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional dispone que “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho... a condiciones de trato equitativo y digno...”, que se refleja en la incorporación del artículo 8 bis de la Ley 24240 de Defensa del Consumidor que dispone: “Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”.

Que este principio general referido al “trato equitativo y digno” es uno de los pilares fundamentales y universales de la protección de los usuarios y consumidores.

Que, sin lugar a dudas, la leyenda cuestionada es un factor de evidente estigmatización del usuario frente a sus pares y vecinos, destacando públicamente una determinada categoría o nivel de consumo del servicio, por lo que vulnera dicho principio general agravándose si se tiene en cuenta que quien lo dispone es el propio Estado que debe garantizar la vigencia y cumplimiento de las leyes.

Que de igual modo el artículo 42 de la Constitución Nacional consagra el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios “...a una información adecuada y veraz...”, principio general también receptado en la Ley 24240, artículo 4: “Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.”

Que el derecho a la información, qué y cómo se informa, es esencial en la prestación de un servicio público como lo es el del gas natural. El objetivo de este derecho es el adecuado conocimiento por parte de los usuarios de las condiciones del servicio, sus derechos y obligaciones, mediante una información oportuna y completa.

Que es deber y función del Estado, en su carácter de poder concedente de ese servicio público, y de los Entes de Control brindar una adecuada información a los usuarios, como así también verificar que las concesionarias informen sobre las condiciones de servicio, más aún cuando existan alteraciones a dichas condiciones que incidirán sobre el precio final a pagar en la factura, que es lo que sucede como consecuencia de la aplicación del cargo tarifario creado por el Decreto 2067/08 o la suspensión de dicho cargo a través de lo que se denomina Consumo con Subsidio del Estado Nacional.

Que la falta de claridad en los conceptos, montos y períodos facturados y/o devueltos (como subsidio), así como la modificación del concepto “cargo Dec. 2067/08” por “costo gas importado”, han generado inquietud, confusión en numerosos usuarios que se han presentado en esta Defensoría solicitando información.

Que el 10 de setiembre del corriente año, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal dictó sentencia en los autos caratulados “Defensor del Pueblo de la Nación INC. MED. C/ EN –DEC 2067/08- M. PLANIFICACIÓN –RESL. 1451/08 Y OTRO S/PROCESO DE CONOCIMIENTO” en la que resolvió: “...conceder parcialmente la medida cautelar solicitada por el Defensor del Pueblo de la Nación, ordenando al Ente Regular del Gas que hasta se resuelva la cuestión de fondo, instruya a los agentes de recaudación del cargo tarifario a que permitan que los usuarios afectados por los efectos propios del decreto 2067/08 y normas complementarias puedan seguir pagando sus facturas de acuerdo con el régimen tarifario anterior al dictado de las normas

impugnadas en la causa con el carácter de pago a cuenta; y, en el caso de la falta de pago del cargo tarifario las empresas prestadoras se abstengan de suspender, interrumpir o cortar el servicio público de gas.”

Que en consecuencia, los usuarios del servicio de gas por redes tienen la posibilidad de optar por pagar la factura de dos formas: 1) pago a cuenta (esto es: sin el cargo creado por el Decreto 2067/08, denominado *Costo de Gas Importado*) y 2) pago total (esto es: con el cargo creado por el Decreto 2067/08, denominado *Costo de Gas Importado*)

Que en el caso de optar por el pago parcial (a cuenta), la Empresa Distribuidora Gas del Centro S.A. ha informado que estaría implementando las medidas necesarias para dar cumplimiento al fallo judicial. Para el caso de optar por el pago total (con el cargo), se sugiere presentar en las oficinas de la Empresa ECOGAS una nota manifestando el pago bajo protesto, reservándose así el derecho de reclamar el reintegro de dicho cargo si por cualquier motivo son revertidas las medidas que autorizaron su percepción.

Que en virtud del específico mandato constitucional y la trascendencia en la comunidad generada con motivo de las decisiones tomadas en relación a la facturación del servicio de gas por redes, es imprescindible dirigirse a quienes tienen la facultad de modificar su accionar para evitar vulnerar elementales principios generales del derecho así como a los ciudadanos de la Provincia de Córdoba para informarles sobre las posibilidades que existen para defender esos mismos principios.

Por ello y lo establecido por la Ley N° 7741;

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO RESUELVE**

**Artículo 1.- EXHORTAR** al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) que deje sin efecto la Resolución 828/09 en relación a la inscripción ostensible de color rojo e importante tamaño de grafía inserto en traza diagonal tanto en la factura como en el sobre de su envío con la leyenda “Consumo con subsidio del Estado Nacional”, por vulnerar el principio de “trato equitativo y digno” consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 8 bis de la Ley 24240 (Ley de Defensa del Consumidor).

**Artículo 2.- RECOMENDAR** al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) que ordene a las licenciatarias del servicio de distribución de gas por redes brinde una información veraz, detallada, eficaz y suficiente en relación a los conceptos facturados y subsidiados de acuerdo a lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y demás normativa vigente.

**Artículo 3.- SUGERIR** a la Distribuidora Gas del Centro S.A. que amplíe y detalle por periodos la información suministrada a los usuarios en relación a los conceptos facturados y aquellos subsidiados para la reposición del cargo creado por el Decreto 2067/08.

**Artículo 4.- INFORMAR** a los usuarios del servicio de gas por redes de la Provincia de Córdoba que, en virtud de la medida cautelar dispuesta por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal en la acción entablada por el Defensor del Pueblo de la Nación, para abonar la factura de gas se puede optar por las siguientes modalidades:

- a. pago a cuenta (esto es: sin el cargo creado por el Decreto 2067/08, denominado *Costo de Gas Importado*), para lo que se sugiere presentar dicha solicitud ante la Empresa ECOGAS.
- b. pago total (esto es: con el cargo creado por el Decreto 2067/08, denominado *Costo de Gas Importado*) para lo que se sugiere presentar en las oficinas de la Empresa ECOGAS una nota manifestando el pago bajo protesto, reservándose así el derecho de reclamar el reintegro de dicho cargo.-

**Artículo 5.-** Protocolícese, comuníquese y archívese.-



The image shows two handwritten signatures and two official stamps. On the left, a signature is written over a stamp that reads: "PATRICIA A. CALANDIN DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO de la PROVINCIA DE CORDOBA". In the center is a circular official stamp of the "DEFENSOR DEL PUEBLO Provincia de Córdoba" featuring a coat of arms. On the right, a signature is written over a stamp that reads: "MARIO A. DECARA DEFENSOR DEL PUEBLO de la PROVINCIA DE CORDOBA".



### Ajuste Tarifario de Aguas Cordobesas

Durante 2009 se siguió con atención las solicitudes de aumentos tarifarios que en uso del derecho -concedido por el contrato de concesión del servicio- a pedir ajustes semestrales ha realizado la Empresa Aguas Cordobesas S.A.

- En el mes de julio la empresa solicitó un nuevo incremento de las tarifas, formalizado en llamado a Audiencia Pública mediante resolución ERSEP 1271/09.
- La Audiencia Pública tuvo lugar el 10 de agosto en instalaciones del Hotel Cesar Carman de Av. Sabattini de esta ciudad.
- Con fecha 13 de agosto, el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N° 8647, mediante la cual se solicitó al ERSEP y al Poder Ejecutivo, no hacer lugar al pedido. El aumento fue concedido por decreto 1155 del Poder Ejecutivo del 20 de agosto de 2009.
- **Solicitud de nuevo aumento:** en noviembre de 2009 la empresa formalizó el pedido de aumento mediante la solicitud formal de apertura de la Mesa de Valores Tarifarios y Precios. La mesa está habilitada y se está aguardando la resolución de la misma. Una vez que salga el informe de la mesa, se llamará a audiencia pública.
- Se elaboró expediente 28831/09 donde se sigue el llamado a Audiencia Pública.

### Defensoría participó en Audiencia Pública que trató el aumento del agua

El 10 de agosto, se llevó a cabo la Audiencia Pública convocada por el ERSEP para tratar el pedido de aumento de tarifas de la empresa Aguas Cordobesas S.A.

Esta audiencia se convocó pese al voto contrario de uno de los directores del ente que planteó la caducidad del plazo para llamar a la misma.



La reunión se realizó con una participación de no más de 30 personas y con algunos incidentes, entre ellos las muestras de descontento por parte del Movimiento Teresa Rodríguez que, además de hacer entrega de folletos denunciando envenenamiento del agua del Dique Los Molinos, se manifestaron a los gritos minutos después de comenzada la audiencia –mientras que el representante de la empresa Aguas Cordobesas exponía.- y se retiraron del lugar.



Luego que los representantes de la empresa y del ERSEP realizaron sus exposiciones fundamentando el informe de la Mesa de Valores Tarifarios y Precios (donde la empresa solicitó un incremento tarifario del 12,4% y el ERSEP le reconoció el 11,23%) la mayoría de los expositores que a su turno se fueron sucediendo, manifestaron nuevamente que el plazo de llamado a audiencia pública estaba caduco y que por lo tanto la misma y sus actuaciones posteriores eran plausibles de nulidad. Asimismo trataron otros temas como la falta de inversión en medidores de agua, y la necesidad de rever el marco regulatorio de este servicio.

La audiencia finalizó con un nuevo incidente debido a la irrupción de un conocido abogado de nuestro medio quien pese a no estar inscripto en la lista de participantes, reclamó su derecho de hacer pública sus opiniones atrayendo toda la atención de la prensa local.



No obstante todo lo ocurrido en la audiencia pública y las recomendaciones del Defensor del Pueblo, la decisión final del Poder Ejecutivo manifestado en el Decreto 1155 del 20 de agosto de 2009, concedió a la empresa el aumento solicitado.

## **El Defensor del Pueblo rechazó un nuevo aumento de la tarifa del agua**

A través de una resolución emitida a mediados de agosto, el Defensor del Pueblo de Córdoba, Mario Decara, recomendó al Poder Ejecutivo de la Provincia a no hacer lugar a la solicitud de la Empresa Aguas Cordobesas S.A. de aumentar las tarifas del servicio de agua potable, pues entendía que de

concederse tal solicitud, la empresa prestataria del servicio se vería beneficiada por quinta vez en 18 meses, significando para los hogares cordobeses un incremento del 52,2% en la tarifa, en el lapso comprendido de enero 2008 a agosto 2009.

El Defensor del Pueblo consideraba que en un contexto de recesión económica no podía dejarse de considerar los efectos sociales que tiene un aumento tarifario de un servicio público tan vital como el agua potable, “el aumento de los índices de desempleo o subempleo muestran que en un año la demanda laboral cayó más de un 40%; a esto hay que sumar un incremento del costo de vida que, según la fuente que se considere, y siempre tomando los datos como referenciales, van de un 12% (INDEC) a un 30% (consultoras privadas); ante estos números, el índice promedio de incremento salarial no ha superado el 32%, según los datos más optimistas”.

“Comparando estos índices, - expresa Decara en su resolución- no puede ser considerado razonable el incremento solicitado, ya que implicaría una suba de más del 20% respecto del aumento de ingreso en los hogares e incluso en relación al costo de vida”.

Por otra parte, y atento a estos argumentos, el Defensor del Pueblo cuestionó si la instancia de Audiencia Pública que prevé el marco normativo, cumple efectivamente con la importante misión con la que está pensada, es decir, ser un canal de participación idóneo para que todos los sectores de la sociedad puedan expresar sus opiniones frente al tema en debate, para que luego sean consideradas al momento de tomar la decisión, o, si por el contrario, solamente es instrumentada para dar cumplimiento formal a un requisito más en el proceso previsto en la ley para disponer el aumento de la tarifa del servicio.

“La discusión por la cuestión del servicio de agua no es solamente la discusión de una tarifa- dice Decara, es el debate sobre un recurso esencial para la calidad de vida y para nuestro desarrollo, reconocido en Pactos internacionales como un derecho humano fundamental”.

A continuación se transcribe la mencionada Resolución:

### **Resolución N° 8647/09**

Córdoba, 13 de agosto de 2009

#### **VISTO:**

El expediente N° 27022/08 iniciado en virtud de una nueva solicitud de revisión tarifaria del agua potable en la ciudad de Córdoba por parte de la empresa Aguas Cordobesas S.A. y la Resolución N°1271 del ERSEP mediante el cuál se convocó a Audiencia Pública, la cuál se realizó el día 10 de agosto del corriente.

## Y CONSIDERANDO:

Que en la audiencia pública se trató la propuesta de revisión tarifaria solicitada por la empresa y tratada en la Mesa de Estudio de Valores Tarifarios y Precios en el marco de las disposiciones contenidas en el numeral 9.2.3 y 9.2.7.2 del contrato de concesión de este servicio.

Que dicha solicitud, de acuerdo a lo autorizado por dicha Mesa, implicaría un incremento del 11,23% para usuarios residenciales y un 8,08% para clientes No residenciales.

Que la empresa Aguas Cordobesas, se verá beneficiada por quinta vez en 18 meses por un aumento tarifario, de concedérsele la solicitud que diera origen al presente. A saber:

a) Con motivo de la renegociación contractual en el 2006, se le concedió a la Empresa un incremento del 12%, vigente a partir de enero de 2008.

b) Posteriormente mediante Decreto Provincial 628/08 la tarifa tuvo un incremento del 15%. Dicho aumento se materializó en dos etapas: 7,56% a partir de julio de 2008 y 7,57% a partir de enero de 2009.

c) Que en noviembre de 2008 se otorgó un nuevo aumento del 14,27% vigente a partir de noviembre del mismo año.

Que, de otorgársele a la empresa este aumento solicitado, implicaría para un ciudadano, un aumento en la tarifa del agua potable del 52,5% en el lapso enero 2008 - agosto 2009. Para los usuarios No Residenciales, es decir comercios e industrias el aumento sería de un 8.08%, que se deberá sumar al ya otorgado del 15% el año pasado, totalizando así un incremento del 23,08%.-

Que este aumento debe considerarse en el contexto socio-económico de los cordobeses (y el país), con desempleo o subempleo en aumento (en un año el índice de demanda laboral mostró una caída de más del 40%), con un incremento –enero 2008/agosto 2009- del costo de vida que según la fuente que consideremos, y siempre tomando los datos como referenciales, va de un 12% (INDEC) a un 30% (consultoras privadas), así como el índice promedio de incremento salarial no ha superado el 32% según los datos más optimistas.

Que comparando estos índices, ni puede considerarse razonable el incremento solicitado ya que implicaría un aumento de más del 20% respecto del aumento de ingreso en los hogares e incluso en relación al costo de vida. Además, si tenemos en cuenta que el salario mínimo según el Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo Vital y Móvil es de \$1.400- y que éste no alcanza a cubrir la canasta alimentaria para una familia de cuatro integrantes, mal pueden propiciarse aumentos tarifarios en servicios esenciales como lo es el agua.

Que la Empresa argumentó su pedido conforme lo establece la reglamentación pero en realidad, según se pudo ver en la audiencia pública, está requiriendo subsanar sus propios déficits en administración y comercialización (alrededor de \$17.000.000), en definitiva se traslucen dificultades administrativas. Por ende, no es claro que los mayores costos por aumento de precios (fundamento utilizado para la solicitud de incremento de tarifa) sean cubiertos por este incremento y no sea destinado a paliar esos déficits pues expresamente está prohibido en el régimen económico establecido en el contrato de concesión (Principios Generales punto 9.2.1).

Que por otra parte, el marco normativo vigente respecto del procedimiento que debe cumplir la Mesa de Estudios de Valores Tarifarios y Precios para la revisión de la tarifa del servicio, expresamente establece en el punto 9.2.7.2 que *“...la totalidad de este proceso de modificación de los valores tarifarios, precios, cargos y penalidades del anexo III no podrá exceder los 90 días corridos a contar desde la solicitud de revisión tarifaria.”* Teniendo en cuenta que el pedido fue presentado el 3 de marzo del corriente año, la fecha de caducidad se cumplió la primera semana de junio, quedando demostrado que el plazo establecido se ha vencido ampliamente, por lo que debe considerarse que se ha denegado la solicitud de revisión tarifaria, agotada la vía administrativa. Debe tenerse en cuenta que los plazos establecidos los son con la finalidad de dotar de seriedad, certeza y transparencia al procedimiento mencionado.

Es en virtud de ello entonces que la Mesa de Estudio no puede, argumentado informalidad, obviar su estricto cumplimiento.

Que en un contexto de recesión económica no puede dejar de considerarse los efectos sociales que tiene un aumento tarifario de un servicio público tan vital como el agua potable, Bien que está protegido por nuestra Constitución Provincial en su artículo 66 y ha sido reconocido como un derecho humano fundamental en el Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales.

Que en Resolución N° 8467/08 de fecha 27 de octubre de 2008, ya se advirtió el valor de este recurso como un derecho humano y solicitó al ente Regulador no hacer lugar al pedido de la Empresa.

Por ello y las funciones establecidas en la Ley 7741,

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA**

### **R E S U E L V E**

**Artículo 1:** **INSTAR** al Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba que recomiende al poder concedente que **no haga lugar** a la solicitud de aumento de tarifas peticionado por la

Empresa Aguas Cordobesas S.A. en su carácter de prestataria del servicio público de provisión de agua potable.-

**Artículo 2:** **RECOMENDAR** al Poder Ejecutivo Provincial en su carácter de concedente, que **no haga lugar** a la solicitud de aumento de tarifas petitionado por la Empresa Aguas Cordobesas S.A. en su carácter de prestataria del servicio público de provisión de agua potable.-

**Artículo 6:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-



The image shows two handwritten signatures in cursive. The signature on the left is for Patricia A. Galandín, and the signature on the right is for Mario A. Decara. Below each signature is a circular official stamp. The stamp for Patricia A. Galandín contains the text: "PATRICIA A. GALANDIN", "DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO", and "de la PROVINCIA DE CORDOBA". The stamp for Mario A. Decara contains the text: "MARIO A. DECARA", "DEFENSOR DEL PUEBLO", and "de la PROVINCIA DE CORDOBA". In the center, between the two stamps, is a circular seal of the "DEFENSOR DEL PUEBLO Provincia de Córdoba" featuring a coat of arms.

## **El servicio de agua potable, una cuestión de Derechos Humanos**

*Por Mario Decara, Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.*

*Nuevamente un incremento de la tarifa en el servicio de agua potable está a consideración del Poder Ejecutivo Provincial. De concederse lo solicitado, la empresa Aguas Cordobesas se verá beneficiada por quinta vez en 18 meses, significando para los hogares cordobeses un aumento del 52,2% en la tarifa en el lapso enero 2008 - agosto 2009.*

*Desde la Defensoría del Pueblo de Córdoba consideramos que en el contexto socio-económico en que se define esta medida, la inequidad que implica este ajuste para los usuarios queda claramente expuesta: el aumento de los índices de desempleo o subempleo muestran que en un año la demanda laboral cayó más de un 40%; a esto hay que sumar un incremento entre enero de 2008 y agosto de 2009 del costo de vida que, según la fuente que consideremos, y siempre tomando los datos como referenciales, van de un 12% (INDEC) a un 30% (consultoras privadas); ante estos números, el índice promedio de incremento salarial no ha superado el 32%, según los datos más optimistas.*

*Comparando estos índices, no puede ser considerado razonable el incremento solicitado, ya que implicaría una suba de más del 20% respecto del aumento de ingreso en los hogares e incluso en relación al costo de vida. Si tenemos en cuenta que el salario mínimo (según el Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo Vital y Móvil) es de \$1.400 -y que éste no alcanza a cubrir la canasta alimentaria para una familia de cuatro integrantes-, mal pueden propiciarse aumentos tarifarios en servicios esenciales como lo es el agua.*

*Atento a estos argumentos, nos planteamos si la instancia de Audiencia Pública que prevé el marco normativo cumple efectivamente con la importante misión con la que está pensada, esto es, convertirse en el canal de participación idóneo para que vecinos, organizaciones sociales, el sector privado, instituciones técnicas y autoridades gubernamentales puedan expresar su opinión y perspectivas frente al tema en cuestión, para que luego sean consideradas al momento de tomar la decisión, o, si por el contrario, solamente es instrumentada para dar cumplimiento formal a un requisito más en el proceso previsto en la ley para disponer el aumento de la tarifa del servicio.*

*Tampoco podemos reducir la cuestión del agua potable sólo al precio del servicio. Es imprescindible tener en cuenta que este es un recurso vital para el ser humano y el derecho a la misma y al saneamiento forman parte integrante de los derechos humanos oficialmente reconocidos en los diferentes eventos internacionales. Además **el abastecimiento de agua potable insuficiente e inadecuada implica riesgos y representa un problema constante sobre la salud de la población mundial.** La organización Mundial de la Salud estima que 80% de todas las enfermedades del mundo en desarrollo son causadas por la falta de agua limpia y saneamiento adecuado.*

*Por otro lado, según el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA, 2003), se ha determinado que la escasez de agua es uno de los dos problemas más acuciantes del nuevo milenio (el otro es el cambio*

climático). Entonces es fundamental promover la educación para un adecuado consumo. **Educación y concientización son las pautas a implementar para que la sociedad haga uso racional del agua, para lo cual es necesario llevar adelante campañas sobre el consumo responsable. El aumento de tarifa puede restringir el consumo, pero no logrará que sea racional ni responsable.**

En noviembre del 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas establece que “El agua es un recurso natural limitado, y un bien público fundamental para la vida y la salud. **El derecho humano al agua potable es indispensable para vivir dignamente, y condición previa para la realización de los otros derechos humanos...** El derecho humano al agua garantiza a todas las personas el agua de calidad suficiente, en condiciones de seguridad y aceptabilidad, siendo físicamente accesible y asequible para usos personales y domésticos...” Así, es obligación de los gobiernos respetar el derecho humano de acceso al agua potable, y debe ser considerado como un derecho básico, individual y colectivamente inalienable.

Otros Acuerdos Internacionales reflejan este reconocimiento, tales como la “Convención sobre la Eliminación de Toda Forma de Discriminación Contra las Mujeres” que menciona: “...todas las mujeres tienen derecho a condiciones de vida adecuadas, incluyendo el acceso al agua” y la “Convención sobre los Derechos del Niño” que establece “...todos los niños tienen derecho a alcanzar el más alto estándar de salud a través del aprovisionamiento de agua potable.”

Esta **accesibilidad** debe considerarse desde cuatro aspectos: **1) Física:** Debe poderse acceder a un suministro de agua suficiente, salubre y aceptable en cada hogar, institución educativa o lugar de trabajo o en sus cercanías inmediatas; todos los servicios e instalaciones de agua, deben ser de calidad suficiente y culturalmente adecuados; **2) Económica:** los costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles; **3) No discriminación:** el agua y los servicios e instalaciones de agua deben ser accesibles a todos de hecho y de derecho, **fundamentalmente a los sectores más vulnerables de la población**, y **4) Información:** derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.

En relación a este último punto, es indispensable instrumentar mecanismos que permitan que toda la ciudadanía tenga la posibilidad de informarse sobre aquellos aspectos vinculados con este servicio esencial. Por caso, es fundamental conocer los resultados de los controles de calidad que los órganos de contralor realizan sobre el agua que consumimos; es importante hacer público los avances que se están llevando a cabo en las obras e instalaciones que la empresa prestataria se ha obligado a cumplir y los plazos de las mismas.

Estamos convencidos de que la discusión por la cuestión del servicio de agua no es solamente la discusión de una tarifa, es el debate sobre uno de los aspectos centrales vinculados a la calidad de vida, sobre el acceso a los derechos humanos esenciales, sobre la garantía de un recurso fundamental para nuestro desarrollo y el de las generaciones futuras.



## Campaña publicitaria contra el aumento del agua



# NO

## al aumento del agua



**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
de la Provincia de Córdoba

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba rechaza el aumento de la tarifa del agua del 11,23% para los clientes residenciales y del 20,21% para los comercios y las industrias, solicitado por Aguas Cordobesas y reconocido por la Mesa de Estudios de Valores Tarifarios y Precios.

<b>12%</b>	<b>ENERO DE 2008</b>	<b>7,56%</b>	<b>JULIO DE 2008</b>	<b>14,27%</b>	<b>NOVIEMBRE DE 2008</b>
<b>7,57%</b>	<b>ENERO DE 2009</b>	<b>11,23%</b>	<b>AGOSTO DE 2009</b>		

**EN 18 MESES LOS CORDOBESES ESTAREMOS PAGANDO UN 32% MÁS LA TARIFA DEL AGUA.**

Un nuevo y excesivo aumento generará la preocupante pérdida del poder adquisitivo de los que perciben ingresos fijos, que no han visto aumentar en iguales porcentajes su salario real en igual período. Los aumentos solicitados no tienen relación con los índices oficiales de inflación.

La empresa no ha tomado medidas suficientes para evitar el derroche del recurso, descuidando la micromedición al no colocar los medidores necesarios o evitando las pérdidas por mala calidad de instalaciones. Esto provoca que el agua sea más cara para toda la sociedad.

EL AGUA ES UN ELEMENTO VITAL PARA LA VIDA Y POR ELLO NO PUEDE SER SOMETIDO A LAS REGLAS DEL MERCADO.

Tacuabá 25 2º, 3º y 4º Piso - Torre Oeste - Tel./Fax: (0351) 4239814 / 4340060 / 4340061 - e-mail: defensor@pueblocordoba.gov.ar - www.defensorcordoba.org.ar

## Otros temas de actuación

### **Defensoría reclamó agua potable para Conlara**

En el mes de enero, profesionales de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba se trasladaron hasta esa localidad en virtud de haber tomado conocimiento de las vicisitudes que padecía la población para proveerse del vital recurso.

Una vez en el lugar, los técnicos comprobaron que la población obtenía el agua de una perforación ubicada a pocos kilómetros, la cual se depositaba en un tanque australiano sin tapa u otro tipo de protección. Tampoco recibía ningún tipo de tratamiento de filtrado ni cloración. El tanque estaba rodeado de malezas y en el “fondo y paredes se observa una vegetación verdosa” – expresa el informe de los técnicos-.

En virtud de los serios riesgos sanitarios que esta situación acarreaba, Mario Decara solicitó a la Subsecretaría de Recursos hídricos la adopción de “urgentes medidas conducentes a garantizar la provisión de agua potable, en resguardo de la salud de la población de Conlara”.

Como agravante de esta situación, el establecimiento educativo del lugar, la escuela Francisco Narciso Laprida, se veía privada de la provisión del vital elemento, ya que la bomba que subía el agua al tanque se encontraba averiada. A este respecto, El Defensor solicitó al Ministerio de Educación que disponga las medidas “para garantizar la disponibilidad de agua en la escuela antes del comienzo del ciclo lectivo”.

### **Inspección por cobro inequitativo de Aguas Cordobesas**

Un usuario del servicio de agua potable de la ciudad de Córdoba, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo, en relación al cobro de aproximadamente \$3.000, en concepto de dos periodos de facturación, monto que el ciudadano consideraba improcedente en virtud de consumo familiar.

Ello originó que el Defensor del Pueblo dispusiera la presencia de personal técnico en la inspección que realizó el ERSEP conjuntamente con la Empresa.

Todo ello, y de lo concluido en la Inspección, originó el dictado de la resolución **Resolución N° 8615** de fecha 11 de junio de 2.009 por lo que se resolvió:

Art. 1: RECOMENDAR a la Empresa Aguas Cordobesas que proceda al cobro según registros históricos del consumo correspondiente a las lecturas erróneas de fechas 22-01-09 y 12-03-09,

Art. 2: INFORMAR al ERSEP, de la recomendación formalizada a Aguas Cordobesas.

Art. 3.: PROTOCOLÍCESE, comuníquese y archívese.

# Ajustes tarifarios del servicio por impacto de disposiciones nacionales

La aplicación de la resolución de la Secretaría de Energía de la Nación número 1169 de 2008 mediante el mecanismo de “paso directo” a la factura de los usuarios, provocó aumentos generalizados en las facturas del servicio, que se sumaron a los ya otorgados por incrementos de costos de la empresa provincial, ocasionado diversas quejas de los usuarios.

Estos aumentos fueron analizados mediante la confección de un cuadro DE EVOLUCIÓN TARIFARIA que tuvo en cuenta tanto los aumentos solicitados al Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSEP) por la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC) (otorgados por Resoluciones de ERSEP 1/08, 4/08, y 13/08) y el impacto de la Resolución 1169 (validada por Resolución 14/08 del ERSEP).

En promedio los incrementos de la aplicación de esta última resolución afectó a los consumos de más de 500 kw por mes (1000 por bimestre), registrándose aumentos promedios de entre el 20% y el 40%.

Los otros aumentos de EPEC alcanzaron un promedio del 40% para 2008.

En 2009 fue donde se hicieron sentir todos estos aumentos y por ello las consultas se agudizaron en los meses de invierno. Por ello, la Secretaría de Energía de la Nación decidió dejar en suspenso la aplicación de la Resolución 1169 desde junio a septiembre de 2009 (meses de consumos elevados), devolviendo los importes cobrados (Resolución 652/09). Asimismo, se obligó a las empresas prestatarias a incorporar la leyenda de “consumo subsidiado” como muestra a los usuarios de lo que costaría la energía eléctrica si no estuviera el subsidio otorgado por ese organismo nacional (Resolución 666/09).

Desde la Defensoría del Pueblo se analizó estos dispositivos y sus consecuencias, solicitando a la EPEC, información sobre los efectos en la facturación de estas resoluciones.

A través de la **Resolución N° 8545/09** (ya mencionada más arriba) el Defensor del Pueblo solicitó a EPEC, se abstenga de realizar cortes del servicio a los usuarios que pudiesen incurrir en la falta de pago, afectados por los aumentos dispuestos en resoluciones nacionales. Además sugirió poner en marcha una campaña de difusión e información amplia y detallada y por sobre todo clara para el usuario.

Por otra parte, se recibió en la Defensoría la solicitud de una administración de **consorcios** referente al impacto en la facturación de energía eléctrica por aplicación de la Resolución 1169/08.

La aplicación de la citada resolución provoca que los Consorcios sean incluidos en las categorías de usuarios de más alto consumo y no se tiene en cuenta que los consumos comunes de energía eléctrica (ascensores, luces de pasillos, bombas de agua), son inflexibles. El impacto final en las facturaciones

es más de un 80% en el transcurso de un año. Esta solicitud, se transformó en expediente 28731/09 mediante el cual se formalizó un pedido a ERSEP y a EPEC por resolución 8667/09 de fecha 11 de noviembre, para que consideren una categorización diferenciada para los consorcios (se detalla más abajo).

### **Audiencia Pública solicitud de aumento tarifario de EPEC**

Con fecha 16 de noviembre, la Defensoría del Pueblo participó de la Audiencia Pública convocada por el ERSEP para tratar el pedido de aumento de tarifa del servicio de energía en la Provincia de Córdoba.

En dicha audiencia la EPEC solicitó un aumento tarifario promedio del 12% para todas las categorías de usuarios por incremento de costos principalmente en los ítems salarios e insumos, como así también la inclusión de un nuevo cargo fijo de 3.8% para la realización de obra de infraestructura en el norte de la Provincia.

Se realizó un importante seguimiento de dicho pedido de aumento, en virtud de que la nota de solicitud había ingresado al ERSEP en el mes de septiembre, sin fundamentación alguna. Por lo que desde entonces se efectuaron permanentes comunicaciones al ERSEP con el objeto de conocer si la empresa presentaba documentación respaldatoria.

Dicha documentación fue presentada recién el 11 de noviembre al ERSEP, siendo remitida por este a la Defensoría del Pueblo.

Los aumentos han sido ya validados y serán otorgados mediante resolución de ERSEP. Se está a la espera de la publicación oficial de dicha resolución.

### **Defensor del Pueblo advirtió inequidad en la nueva categorización del consumo**

*A partir de las resoluciones de la Secretaría de Energía de la Nación y del Ente Regulador de Servicios Públicos provincial el consumo de los consorcios quedó encuadrado en el escalafón más alto y los mismos sufrieron incrementos de más del 60% en la factura. La medida afecta a más de 90 mil familias. Decara pidió categorización diferenciada.*

El incremento está dado por el cargo, que cobra en las expensas, denominado "Servicio General", que los consorcios de propiedad horizontal destinados a vivienda familiar abonan a EPEC y que se refiere a servicios esenciales, como ascensores, bombas de agua, iluminación de sectores comunes, portones, etc. Por el uso de estos servicios es común que el consumo de electricidad de los consorcios alcance el escalón más alto de la nueva categorización, y el incremento deben afrontarlo los particulares que allí residen.

El Defensor Mario Decara advirtió que hay inequidad en esta rigidez de la nueva categorización, que castiga a un amplio sector de usuarios por consumos que son altos pero que escapan a decisiones personales, ya que están relacionados con el uso de servicios necesarios, básicos e

indispensables. Esto además, implica que en muchos casos se le cobre proporcionalmente más a una familia que vive en un edificio y que no puede hacer nada para reducir el consumo general de energía, que a quienes hacen un auténtico derroche de electricidad, provocando desigualdades profundas entre los usuarios.

Decara también destacó que debe tenerse en cuenta que las familias que habitan en este tipo de inmuebles pertenecen a distintos sectores socio económicos, desde grupos de alto poder adquisitivo hasta sectores de bajos ingresos que habitan en complejos edificios con estas características, como son los construidos por el ex Instituto Provincial de la Vivienda. Además, ubica en este colectivo a grandes sectores de clase media, representados tanto por familias, estudiantes que se radican en la ciudad para asistir a la universidad y jubilados que por seguridad optan por vivir en edificios. Para el Ombudsman es indispensable revisar el modo de facturación, como los incrementos de estos “Servicios Generales”, ya que generan consecuencias socioeconómicas de un alto impacto negativo en la gran mayoría de los grupos afectados.

A continuación se transcribe la mencionada resolución:

#### **Resolución N° 8667/09**

Córdoba, 11 de Noviembre de 2009.

#### **VISTO:**

El expediente 28731/09 por el cuál se solicita la intervención del Defensor del Pueblo en relación a la facturación del consumo de energía eléctrica en los consorcios de propiedad horizontal destinados a vivienda familiar. Y los numerosos edificios en la Provincia de Córdoba destinados a vivienda familiar, que se han visto afectados directamente por la aplicación de las Resoluciones 13/08 y 14/08 del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP) y la Resolución N° 1169/08 de la Secretaría de Energía de la Nación, modificando el cuadro tarifario e implicando un gran aumento en el precio de la energía eléctrica.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que los Consorcios de Propiedad Horizontal, en particular los destinados a vivienda familiar, abonan a la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (E.P.E.C.) el denominado “Servicio General”. Estos consumos de electricidad son -en materia de espacios comunes- inelásticos, ya que se relacionan con servicios esenciales para la calidad de vida y la seguridad de los que viven en los mismos, a saber: ascensores, bombas de agua, iluminación de sectores comunes, portones, etc.

Que estos consumos no pueden sustituirse y en muchos casos son ineludibles como el de los ascensores, de tal manera, que

son consumos que escapan a la decisión de ahorro que pueda tener cada persona que vive en las unidades de vivienda particular.

Que el incremento de la energía eléctrica, especialmente producto de la aplicación del nuevo escalonamiento de usuarios, establecido por la Resolución 14/08 del ERSeP y la Res. 1169/08 de la Secretaría de Energía de la Nación, implicó para los Consorcios de Propiedad Horizontal, un aumento de costo de más del 60% en la factura final, ya que es claro que el nivel de consumo de electricidad de un edificio estará en la mayoría de los casos en el escalón más alto de consumo.

Que los consumos de dependencias e instalaciones de los edificios de Propiedad Horizontal se encuentran en la categoría "Tarifa N° 1. Usuario Residencial (inciso c), por lo que encuadra dentro de los valores establecidos para ella, en el cuadro tarifario vigente para usuarios residenciales.

Que este cuadro tarifario sufrió un fuerte cambio de estructura cuando por aplicación de las resoluciones mencionadas, se generaron nuevos escalones de consumo. De esta manera, hasta la aplicación del nuevo cuadro tarifario, el escalón de más alto consumo correspondía a "más de 500Kw mensuales" (es decir 1000 kw bimestrales). Con la aplicación de la norma, los nuevos escalones corresponden ahora a "mayores a 500 kw pero menores o iguales a 700 kw por mes"; "mayores a 700 kw pero menores o iguales a 1400 kw por mes"; "mayores a 1400 kw por mes". En esta última categoría, que registró un aumento promedio de más del 60% como citáramos anteriormente, es donde generalmente se sitúan los consumos comunes de Consorcios de Propiedad Horizontal

Que dada esta rigidez en el consumo común de electricidad, se advierte una cuestión de inequidad, toda vez que se castiga a un "colectivo de personas" por consumos altos que escapan a decisiones personales, ya que se relacionan a servicios necesarios, básicos e indispensables. Esto implica en muchos casos, que se le cobre proporcionalmente más a una familia que vive en un Edificio y que no puede hacer nada para reducir el consumo general de energía, que a quién posee aparatos que derrochan electricidad, provocando desigualdades profundas entre los usuarios.

Que de acuerdo a los datos proporcionados por la Cámara de Propiedad Horizontal de la Provincia de Córdoba, los edificios afectados a viviendas familiares son alrededor de 3.500 que constituyen la vivienda de 90.000 familias cordobesas, que en su gran mayoría pertenecen a lo que consideramos una familia de clase media y media-baja.

Que dentro de las expensas comunes el rubro de energía eléctrica incide entre un 5% a un 18 %, lo que varía según las características del edificio (cantidad de pisos, de departamentos, de ascensores, etc.).-

Que además, debe tenerse en cuenta que las familias que habitan en este tipo de inmuebles, pertenecen a distintos sectores socio económicos, ya que podemos encontrar tanto a grupos de alto poder adquisitivo, como sectores de bajos ingresos que habitan en complejos edilicios con estas características, como son los construidos por el ex Instituto Provincial de la Vivienda. Y también, mayoritariamente, ubicamos en este colectivo a grandes sectores de clase media, representados tanto por familias como así también por estudiantes del interior provincial que se radican en nuestra ciudad para desarrollar sus carreras universitarias. Incluso, muchos jubilados optan por estos edificios para vivir por un cuestión de seguridad.

Que en virtud de lo expuesto, surge claramente que la modificación en el modo de facturación, como los incrementos de estos “Servicios Generales”, genera consecuencias socioeconómicas de un alto impacto negativo en la gran mayoría de los grupos afectados, y por lo tanto, se torna indispensable revisar.

Que, oportunamente, esta situación fue tenida en cuenta y resuelta, por parte de la Empresa Provincial de Energía Eléctrica (EPEC) cuando en el año 1989, dispone un tratamiento especial para los consorcios. Esto se manifestó en la Resolución 59.680 mediante la cual la Empresa consideró que “el comportamiento de los consumos de dependencias e instalaciones de uso colectivo a que se refiere el inciso c) de la Tarifa N°1 – Residencial, conduce a que el actual encuadramiento tarifario afecte sensiblemente este tipo de servicios, desvirtuándose parcialmente para este caso, el principio social de su implementación”. Este tratamiento especial, es una de las posibilidades para revertir la inequitativa situación descripta anteriormente.-

Que, algunos administradores de Consorcios han efectuado sus reclamos ante la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC) y ante el Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba (ERSeP). En el primer caso han obtenido respuestas negativas en cuanto a la revisión del cuadro tarifario. Mientras que, al día de la fecha, aún no se ha expedido el ente regulador.

Que, por otro lado, y si bien se sabe que representa una incidencia menor en los gastos comunes, el caso de otro servicio público esencial como es el gas natural se ha previsto y resuelto esta situación, a través de la Res. 630/09 del ENARGAS, implementado por ECOGAS en Córdoba, respetando la idea de que este servicio de uso común es la suma de consumos individuales, y en consecuencia se produce una segmentación según las cantidades de unidades habitacionales del edificio. Este criterio, es otra posibilidad a considerar a la hora de categorizar al perfil de usuario del servicio eléctrico.

Que se considera necesario dotar de flexibilidad al mecanismo de categorización de usuarios para hacerla acorde al perfil de

consumo común, a los fines de evitar que los Consorcios de Propiedad Horizontal sean encuadrados indefectiblemente en la categoría más alta de usuario residencial, ya que de lo contrario se produciría un fuerte impacto sobre las expensas de un colectivo social importante de cordobeses.

Que al momento de revisar las pautas de categorización de usuarios para hacerla acorde al perfil de consumo, sería conveniente considerar, entre las distintos criterios que pudieran implementarse, los dos casos referidos en los anteriores considerandos, tanto aquel que dispone un tratamiento especial para estos casos, a través de una tarifa diferenciada; como así también el implementado para el servicio de gas natural, teniendo en cuenta la segmentación del edificio.

Por todo ello, y las atribuciones conferidas por la Ley 7741:

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CORDOBA

### R E S U E L V E

**Artículo 1:** SOLICITAR A LA EMPRESA PROVINCIAL DE ENERGIA DE CÓRDOBA (EPEC) Y AL ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (ERSEP) que consideren una categorización diferenciada para los usuarios de consumos de energía eléctrica de dependencias e instalaciones de uso colectivos (consorcios de propiedad horizontal destinados a vivienda), ya que el actual encuadramiento tarifario afecta significativamente este tipo de servicios, desvirtuándose el principio social de equidad en su implementación.

**Artículo 2:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-



The image shows two handwritten signatures and two official stamps. On the left, a signature is written over a stamp that reads "PATRICIA A. GALANDIN DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO de la PROVINCIA DE CORDOBA". In the center is a circular official seal of the "DEFENSOR DEL PUEBLO Provincia de Córdoba". On the right, another signature is written over a stamp that reads "MARIO A. DECARA DEFENSOR DEL PUEBLO de la PROVINCIA DE CORDOBA".



## **A pedido del Defensor del Pueblo EPEC restituyó el servicio en diversos barrios de la ciudad**

Debido a los numerosos reclamos por la situación que padecían cientos de vecinos del Gran Córdoba, que desde hacía más de dos días carecían del servicio de energía eléctrica como consecuencia del temporal que asoló la ciudad, el Defensor del Pueblo, Mario Decara, solicitó a EPEC extremar las medidas de emergencia a fin de restituir el servicio a la brevedad.

Ante el pedido del Ombudsman, la empresa se avocó a trabajar en cuatro barrios de la zona sur: Ferreyra, Ituzaingó, Los Sauces y La Carbonada que para horas del medio día tuvieron restituido el suministro.

Dado la recepción y respuesta obtenida por parte de EPEC, el Defensor del Pueblo instó a los vecinos que tuvieran problemas con el suministro de luz a acercarse a la institución para presentar su reclamo.

# Es indispensable modificar los criterios para establecer los beneficiarios

*Informe presentado por la Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia de Córdoba, Dra. Patricia Calandín, en la reunión de Comisión de Derechos y Garantías del Senado de la Nación, llevada a cabo el 10 de septiembre de 2009, sobre el tema Tarifa Social, en representación de la Región Centro.*

En la Provincia de Córdoba existe desde el año 2004 un programa llamado de Reconstrucción Social, que engloba el programa de TARIFA SOLIDARIA que incluye no solo los servicios provinciales (Energía Eléctrica provista por una Empresa Provincial Autárquica y de Agua Potable cuya prestación se encuentra concesionada a una Empresa Privada), sino que también se incorporó a este sistema la posibilidad de reducir el Impuesto Inmobiliario Urbano Provincial.

Este programa se fundamentó en la necesidad de contemplar situaciones de ingresos – o carencia de ellos- para afrontar el pago de servicios que son indispensables para el bienestar social. En tal sentido, el Estado cordobés se sumó a la tarea de garantizar el acceso a por lo menos dos servicios indispensables tal como la energía eléctrica y el agua potable. Por otro lado, aliviando el impuesto inmobiliario, se trató de otorgar a las familias la posibilidad de contar con un ingreso mayor disponible para otros gastos esenciales y de proteger la sustentabilidad de la vivienda.

El Programa se enmarcó en los preceptos de la Ley 8835 que en su art. 4, establece como derecho de las personas respecto del Estado Cordobés: “obtener prestaciones y servicios públicos de calidad, efectivos para satisfacer sus necesidades y en plazos adecuados”, y además dispone que estos servicios y prestaciones deberán estar “centrados en la satisfacción del ciudadano y darán ayuda – de manera equitativa- a quiénes más lo necesiten”.

La ejecución del programa está a cargo de una Unidad Ejecutora dependiente del Ministerio de Desarrollo Social. Esta Unidad se encarga de fijar los criterios de selección de los beneficiarios.

### **Algunas Consideraciones:**

A partir de nuestra experiencia estamos absolutamente convencidos que **es indispensable modificar los criterios para establecer los beneficiarios**. Actualmente, la determinación de los

mismos es, en una primera instancia a partir de los datos suministrados por el INDEC en relación a las Líneas de Pobreza y de Indigencia, por lo que muchos ciudadanos quedan fuera del programa en base a un parámetro controvertido y que generalmente no refleja situaciones de gastos reales de los hogares. Para el INDEC en el mes de julio/09 el salario de la línea de pobreza es alrededor de \$1000 y el de la línea de indigencia es alrededor de \$450.

Teniendo en cuenta los datos de ingreso de los trabajadores en el ámbito cordobés, nuestra institución realizó un cálculo del salario promedio de alrededor de \$1500 pesos. Este salario por otro lado es muy similar al salario mínimo vital y móvil acordado a nivel nacional por el Consejo del Salario, que es de \$1400.

Según lo expuesto queda claro que una persona que trabaja y percibe un ingreso mínimo (el promedio cordobés o el salario mínimo), nunca puede –dada la metodología instaurada- acceder a estos beneficios.

Por otro lado y teniendo en cuenta la utilización de este salario mínimo y de acuerdo a cálculos realizados por esta institución, una familia de 4 integrantes gasta solamente en Canasta Básica Alimentaria alrededor del 50% de ese salario (\$732).

Si a esto le sumamos gastos de salud, vivienda (impuestos y tasas municipales y provinciales y/o alquileres), transporte, agua, energía eléctrica, gas, teléfono, etc. este salario mínimo es superado por el monto del ingreso necesario para una Canasta Básica Total que es, para nuestra institución, de alrededor de \$1600 pesos.

**En consecuencia, es claro que fijar como primer criterio tener un ingreso de \$450 a \$1000 pesos, no se muestra realista al momento de determinar beneficiarios reales, ya que los ingresos promedio en Córdoba superan este parámetro (al menos para trabajadores en blanco y de jornada completa) sin que este salario cubra –según nuestras estimaciones– todas las necesidades de una familia tipo.**

**De este modo, sugerimos ampliar este parámetro, a por lo menos un salario mínimo.**

A partir del análisis del salario y del cruce de base de datos, un segundo paso –muy importante- se sigue en Córdoba para determinar un posible beneficiario. Esto es, **la comprobación de la vulnerabilidad socioeconómica del solicitante in situ**. Para ello, un trabajador social (a través de un convenio con el Colegio de Trabajadores Sociales de la provincia), hace una visita a los hogares que la Unidad Ejecutora considera que merecen esta visita a los fines de dilucidar cuestiones que pudieran ser dudosas. Por ejemplo, el caso de una familia que pese a superar el nivel de ingreso, declara poseer un niño con alguna enfermedad crónica, lo que implica un gasto en medicamentos muy alto.

Si bien consideramos que este mecanismo puede ser perfectible a los fines de la agilización de los tiempos en los que se concretan las visitas – problema que existe en la actualidad- evita de alguna manera que los potenciales beneficiarios sean seleccionados en base a criterios políticos o a prácticas poco objetivas, es decir que los funcionarios tengan poder discrecional de decidir quiénes serán los beneficiarios.

Como últimas reflexiones podemos sintetizar advirtiendo que en Córdoba el Programa existe y funciona, aunque puede ser perfectible. Por ello invitamos a los miembros de esta reunión a conocerlo.

No obstante creemos que hay que seguir trabajando a los fines de incluir en este marco un servicio vital como es el Gas Natural tanto en la modalidad domiciliaria como de gas en garrafa. En nuestra provincia, muchos usuarios, especialmente en el Gran Córdoba y en muchas localidades del interior, utilizan el gas envasado, soportando altísimos costos en este servicio.

De esto se desprende entonces uno de los temas que se nos aparece como centrales a incluir en este debate. Creemos, que **no solamente debemos hablar de la tarifa con sentido social, que supone personas que ya tienen acceso a servicios, sino debemos analizar los caminos para lograr que aquellos que aún no poseen los servicios públicos indispensables – como el agua potable- porque no pueden pagar la conexión a los mismos, puedan de manera solidaria contar con ellos.**

### **Conclusiones y Propuestas:**

Desde la Defensoría de la Provincia de Córdoba sostenemos:

- 1) Que es necesario establecer un sistema de tarifa social para los servicios nacionales, fundamentalmente gas (natural por redes y envasado)
- 2) Que la ley nacional establezca un mínimo de requisitos y condiciones, pero que a nivel provincial, pueda ser aplicado con mayor protección o beneficio a los usuarios.-
- 3) Que cualquiera sea el régimen, debe establecer criterios objetivos para la determinación de los beneficiarios. Así como crear mecanismos de ajuste y excepción teniendo en cuenta las circunstancias especiales del usuario (contexto familiar).
- 4) Que los parámetros para determinar los posibles beneficiarios se establezcan teniendo en cuenta la real situación en que se encuentra una familia en relación a las necesidades básicas que debe satisfacer, y por ello se propone tomar como ingreso límite para acceder al beneficio el salario mínimo establecido por el Consejo del Salario.
- 5) Que cualquiera sea el organismo que determine quién será el beneficiario, debe tener un plazo para expedirse y a los fines de no

perjudicar a los usuarios, podría preverse la suspensión del cobro del servicio u otro sistema que impida que caiga en mora hasta tanto se le dé una respuesta.

6) Por último, es imprescindible considerar no sólo una tarifa social para quienes ya cuentan con los servicios sino imaginar mecanismos que posibiliten el acceso a los servicios esenciales de quienes no los reciben por la imposibilidad de afrontar los gastos de una conexión.-

Es indispensable que el Estado asuma su rol como garante de todos los ciudadanos para acceder a los servicios públicos básicos, asumiendo esto como una inversión y no como un gasto, ya que es su misión fundamental bregar para que todos, mas allá de las diferencias socio-económicas, tengamos un mayor bienestar y una mejor calidad de vida.

## **Actividades realizadas**

La Defensoría del Pueblo, a través del área económica llevó a cabo una reunión con la encargada de asuntos legales relacionadas con la Tarifa solidaria del ERSEP, Dra. Chitarrini. La misma tuvo como objetivo profundizar el seguimiento que se venía realizando del tema e informarse sobre el traslado del programa de tarifa solidaria hacia el Ministerio de Desarrollo Social, tal como había sido informado a través de los medios de comunicación social.

De la reunión se pudieron recabar los siguientes datos:

- a) Que el traslado era inminente. Aparentemente a partir del 1º de abril, la oficina estaría funcionando en instalaciones del Pablo Pizzurno.
- b) Que el formulario de solicitud de Tarifa Solidaria, había sido modificado a los fines de obtener al inicio del proceso información sobre el posible beneficiario que puede actuar de primer filtro.
- c) Que el Poder Ejecutivo estaba a punto de sancionar el decreto marco que regula el procedimiento reemplazando el actualmente vigente (Decreto N° 1357)
- d) Que existía demoras de hasta un año en el otorgamiento de este beneficio.

Posteriormente la Defensoría participó de una reunión con las responsables del Programa de Tarifa Solidaria, Dra. Petracoski y con la Dra. Chitarrini, donde estas informaron sobre los mismos puntos recabados anteriormente y solicitaron a esta institución, realizar los trámites de reclamos que llegaran a la Defensoría de una manera más ágil, a los fines de poder responder al potencial beneficiario rápidamente su reclamo.

En tal sentido ambas representantes se pusieron a disposición para dar curso y respuesta a los trámites de reclamos iniciados en la Defensoría relacionados con la Tarifa Solidaria, una vez establecidas en las nuevas oficinas a partir de la segunda quincena de abril.

### Municipio pidió intervención del Defensor por irregularidades en la venta de celulares

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara, en el mes de febrero de 2009 solicitó a la Empresa Telecom S. A. que arbitre las medidas conducentes a dar urgente solución a la cuestión originada por el incumplimiento de la oferta formalizada a la Municipalidad de Villa Giardino, que fue gravemente afectada como consecuencia del incremento en la facturación del servicio de telefonía celular Personal, producto de “un irregular y malicioso accionar comercial”.

Concretamente, y tal como lo describe en su denuncia el intendente de esa ciudad, Juan José Ochoa, vendedores de la empresa propusieron –mediante comunicación telefónica- el cambio de aparatos aduciendo una renovación tecnológica, lo cual no implicaría costos para el Municipio. Sin embargo, luego de remitirse diez nuevos equipos, estos se incorporaron como líneas nuevas, las cuales no habían sido solicitadas por la usuaria.

Ello ocasionó el corte del servicio a la totalidad de la flota de celulares del Municipio, en virtud de la falta de pago originada en la no aprobación de la erogación por parte del Tribunal de Cuentas municipal, al observar el infundado y desmedido incremento del gasto, con lamentables consecuencias de incomunicación entre los funcionarios en plena temporada turística.

Por tal motivo, al solicitar la intervención del Defensor del Pueblo, Ochoa adujo que se trató de “una venta fraudulenta, lo que no incluye servicio pos venta, ni tampoco respuesta alguna –por parte de la empresa- a dicha problemática, lo que ha significado un daño importante para el normal desarrollo de las comunicaciones entre nuestros funcionarios”, ocasionando serios inconvenientes en la coordinación para la prestación de los servicios públicos que brinda el Municipio.

El Defensor del Pueblo también solicitó a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) delegación Córdoba, arbitrar los medios necesarios para evitar la repetición de situaciones similares a lo sucedido con la Municipalidad de Villa Giardino, en resguardo del derecho de los usuarios.

#### Las disculpas de Telecom

*La empresa Telecom S. A -Personal dispuso el reestablecimiento del servicio a la totalidad de la flota de celulares de la Municipalidad de Villa Giardino y dio de baja a las líneas nuevas no requeridas por el ente comunal. El intendente Juan José Ochoa, destacó la gestión del Defensor del Pueblo.*

A solicitud del Defensor del Pueblo de la Provincia, Mario Decara, la Empresa Telecom S. A. tomó medidas para solucionar los inconvenientes ocasionados a la Municipalidad de Villa Giardino, que fue gravemente afectada como

consecuencia del incremento en la facturación del servicio de telefonía celular Personal, producto de un irregular accionar comercial.

### **Registro de reclamos**

Habiendo tomado conocimiento de la existencia de otros casos similares al antes descripto, el Defensor del Pueblo de la Provincia habilitó un registro de reclamos para todos aquellos usuarios que se hubieren visto perjudicados por ventas telefónicas realizadas por las empresas que brindan el servicio.

Con el fin de garantizar los derechos de los usuarios, se creó el registro de reclamos en la Defensoría los que se receptaron: personalmente en la sede de Tucumán 25, 3° piso, de 8 a 18 hs, por teléfono, línea gratuita 0800-777-0337, o al (0351) 434-2060 / 2061. Por correo electrónico: [defensordelpueblo@cba.gov.ar](mailto:defensordelpueblo@cba.gov.ar)

# Medio Ambiente



## Introducción

Hoy en día, en un mundo global todos estamos interconectados configurando sistemas que se entrecruzan e influyen recíprocamente, parece más atinado hablar de problemática ambiental y ya no aisladamente de problemas ambientales. Así, conjuntos de problemas en continua interacción configuran grandes retos para la humanidad y demandan nuestro mayor compromiso.

Es necesario propiciar la comprensión de este articulado conjunto de problemas a escala global, pero *esta comprensión resulta posible para los ciudadanos cuando se interpreta a escala regional o local, donde los temas ambientales se viven de cerca y donde sus consecuencias se hacen más evidentes, condicionando sus vidas.*

Se deben abandonar de una vez la dominación y explotación indiscriminada de la naturaleza y pasar a posturas de respeto y búsquedas de equilibrio ecológico que garanticen la sostenibilidad, potenciando todos aquellos valores que conduzcan a una comunicación más fraternal con nuestro medio ambiente y reconocer como seres humanos la existencia de nexos morales con él; por tanto el aprovechamiento de los recursos naturales para el desarrollo económico y social deberá realizarse a través de una gestión apropiada y responsable del ambiente, de manera tal, que no comprometa en su accionar las posibilidades de las generaciones presentes y futuras.

Si bien nuestro territorio provincial presenta riesgos ambientales por causas naturales y antrópicas. Problemas de erosión de distinto origen en zonas pampeanas, zonas comprometidas por inundaciones, particularmente en el sur provincial y borde sur de la Laguna de Mar Chiquita, riesgos de incendio forestales y de monte en zonas serranas; hay otros, propios estrictamente de la actividad antrópicas como los desmontes y la tala indiscriminada de bosques para ampliar la frontera agrícola, el uso indebido de agroquímicos, la caza furtiva de especies endémicas o críticas en su estado poblacional, contaminación de cursos de agua por el vertido de efluentes sin tratamiento o depredación de los mismos por extracción de áridos, contaminación de los suelos por deposición residuos urbanos y por su inadecuado tratamiento.

El área de la ciudad de Córdoba presenta problemas que son comunes a los grandes asentamientos urbanos. Sus características geomorfológicas y topográficas hacen que en situaciones climáticas de grandes precipitaciones aneguen grandes áreas de la misma, en particular en el área central. Una inadecuada planificación de la ciudad ha llevado al crecimiento descontrolado de la urbanización, sobre todo en la periferia, afectando así la permeabilidad y el escurrimiento natural de los suelos. Otro aspecto a tener en cuenta es la contaminación del aire en la ciudad, que reconoce como una de sus principales fuentes a la circulación vehicular que se ve potenciada en el área céntrica y por el alto uso de automóviles particulares que a él concurren.

Estos problemas no hacen más que desnudar las más de las veces, la fragilidad de los instrumentos legales, técnicos y administrativos con que cuentan parte de los gobiernos locales y de orden provincial también, destinados a la fiscalización y control como a la remediación de pasivos ambientales; siendo quizás ésta, la clara expresión de la aún baja conciencia ambiental de nuestras sociedades.

Esta Defensoría del Pueblo ha llevado a lo largo del año 2009 diferentes gestiones en pro de actuar sobre la problemática ambiental, algunas de estas fueron generadas de oficio pero la gran mayoría, por reclamos presentados por ciudadanos de diferentes localidades y zonas rurales del territorio provincial, hecho que nos gratifica enormemente por dos aspectos, uno, el compromiso asumido para la salvaguarda del medio ambiente y la otra, por ser merecedores de su confianza.

Algunas de estas actividades se desarrollan seguidamente.

### Se detectaron infracciones por fumigaciones en Villa Ciudad Parque Los Reartes

Pobladores de esta Comuna, ubicada en el Departamento Calamuchita, a unos 71 km de la ciudad de Córdoba, presentaron un reclamo ante el Defensor del Pueblo, Mario Decara, por fumigaciones que se realizaban en zonas aledañas a la población.



Expusieron que en ocasiones, las mismas se efectúan a diez metros de distancia de las viviendas y que ello ha generado consecuencias en la salud de los pobladores con enfermedades tales como erupciones cutáneas, dolores de cabeza, náuseas y abortos espontáneos, según manifestaron los reclamantes.

Por tal motivo, y ante la evidencia de otros casos similares en otras poblaciones del interior provincial, profesionales de la Defensoría del Pueblo se trasladaron hasta la mencionada localidad donde dialogaron con los vecinos y se reunieron con el Presidente comunal, Héctor Polcan, quien informó que estaba en estudio una resolución para propiciar que la Comuna sea territorio libre de agroquímicos, solicitando la colaboración, para ello, del Defensor del Pueblo.

Posteriormente, visitaron las viviendas afectadas, pudiendo constatar la inmediatez de los campos cultivados con los inmuebles. Según relataron los damnificados, en ocasiones la distancia suele ser tan escasa, que el veneno queda salpicado en ventanas y paredes. También se observó que algunos de los campos tiene declive hacia el río, al igual que el sitio donde posteriormente a la fumigación se lavan las máquinas, lo que podría ocasionar que los agroquímicos fueran arrastrados por las lluvias hasta el curso de agua.

Además, se solicitó al personal del Dispensario comunal estar atento y llevar anotaciones de las patologías que se produjeren y su posible relación con la exposición de la población a los pesticidas utilizados en las fumigaciones.

A posteriori los profesionales de la Defensoría elaboraron un informe técnico sobre el tipo de agroquímicos empleados y el impacto que los mismos provocan en la salud de las personas con el fin de dilucidar la manera más idónea de promover la salud pública.

Pudo advertirse que la distancia a la que se realizaban las fumigaciones era una clara infracción a la Ley provincial N° 9164 (de productos químicos o biológicos de uso agropecuario), la cual prohíbe la aplicación de agroquímicos como los detectados en la zona, 2,4D Amina y Dicamba, en un radio menor a 500 metros de plantas



urbanas. El documento destaca que la exposición a estos pesticidas incrementa el riesgo de contraer ciertos tipos de cáncer, daños permanentes en el sistema nervioso, el sistema endocrino, deformaciones de órganos reproductivos e incluso muerte.

En función de lo expuesto, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba Mario Decara, solicitó la pronta intervención del Ministerio de Agricultura y de la Secretaría de Ambiente para que se diera una urgente solución a esta infracción de la ley, que causaba perjuicios irreparables en la salud de las poblaciones afectadas.

Posteriormente la Comuna **Villa Ciudad Parque Los Reartes** promulgó hacia fines de marzo la resolución por la cual prohíbe las fumigaciones con agroquímicos, tanto terrestres como aéreas en todo su ejido por el lapso de tres meses.

### **Informe sobre agroquímicos**

La problemática en vista al masivo uso de agroquímicos en nuestra Provincia, que es la principal productora de soja del país, se ha hecho presente durante este año a través de los reclamos de los vecinos de más de 20 localidades del interior que han empezado a ser testigos directos de los efectos crónicos de los mismos en la salud, antes desconocidos.

Frente al auge de la agricultura intensiva en nuestra Provincia, puede advertirse sus graves consecuencias, tanto en la degradación y agotamiento de los suelos por falta de biodiversidad, el desplazo de la ganadería y las huertas orgánicas que han dejado a campesinos sin alimentos y mano de obra desocupada, desmonte, pérdida de flora y fauna autóctona, contaminación de ríos y un gran impacto en salud de las personas sometidas directa o indirectamente al uso de agroquímicos.

Los afectados sufren frente a cada fumigación intoxicaciones agudas presentado alergias, dermatitis y afecciones pulmonares. Pero lo más preocupante son los efectos a largo plazo que hoy en día se están viendo: aumentan los casos de cáncer y niños nacen con malformaciones congénitas, entre otras patologías menores. Existen muchos estudios que relacionan a los

agroquímicos como posibles causantes, pero la gente que lo sufre día a día es el principal testigo de ello. Se sabe que los niños son los principales afectados y sin embargo hay escuelas y jardines de infantes rodeados de campos de soja, y nadie opera ante sus reclamos.

La principal problemática frente a esta situación es el incumplimiento de la Ley No 9164 que rige el uso de Agroquímicos en la Provincia de Córdoba, en la misma en su Artículo 3° define como Organismo de Aplicación de esta Ley a la Secretaría de Agricultura y Ganadería, quien controla y sanciona el mal uso de agroquímicos, desde su expendio hasta su aplicación, sin embargo las denuncias de los afectados no siempre son escuchadas y por eso solicitan la ayuda de la Defensoría del Pueblo.

Desde la Institución se hace un llamado a la gente y a los productores a que se interioricen y concienticen de las grandes consecuencias en la salud y el gran impacto en el medio ambiente que genera el uso agroquímicos.

Por otro lado esta Ley no contempla ciertos puntos que hoy se hacen importantes. No debería permitirse la aplicación de ningún tipo de Agroquímico a una distancia prudencial de las viviendas, ya que sustancias toxicológicas Clase III y IV están permitidas pero ya se ha visto que no son inocuas y no pasa desapercibida su aplicación en los vecinos.

Por otro lado las distancias mínimas permitidas para la aplicación de las demás clases toxicológicas distan mucho de los 2500m que propone la OMS. Así también en esta Ley no se consideran las Escuelas Rurales, ni las viviendas rurales, las que deberían poseer un radio limpio de agroquímicos, atendiendo a que los niños son los más vulnerables a esta situación y sus efectos son irreversibles.

Por otra parte, debería darse gran importancia a la contaminación de los ríos, los que después son vertederos del agua que consume toda la población, teniendo su propio radio libre de Agroquímicos y haciendo los controles de contaminación necesarios, aplicando sanciones que alerten a las personas a cumplir la Ley.

Los Agroquímicos son tóxicos, su control es inminente en todos los aspectos: almacenamiento, envasado, transporte y aplicación, debiendo respetarse el triple lavado y neutralización de los mismos en sus envases y maquinarias que circulan por la ciudad, a la vez de crearse sitios de almacenamiento y lavado lejos de la zona urbana y con las instalaciones adecuadas a tal fin.

Los afectados ya han tomado conciencia, es importante que esta información llegue a todos los oídos, incluso de los productores, porque el impacto llega a toda la sociedad.

## Acuerdo para concientizar sobre el uso y manejo de agroquímicos en las fumigaciones

A partir de las intervenciones en diferentes localidades como Ticino, Coronel Moldes y Villa Ciudad Parque Los Reartes, sumado a las numerosas consultas y reclamos de ciudadanos de diferentes lugares de la Provincia preocupados por las consecuencias para la salud y el medio ambiente que pueden ocasionar las fumigaciones con productos químicos en campos aledaños a sus viviendas,

la Defensoría del Pueblo de Córdoba, advirtió sobre la necesidad de brindar más y mejor información en tal sentido, a fin de evitar que se genere alarma y confusión en la población en relación a los tipos de agroquímicos utilizados, el grado de toxicidad de los mismos, cuáles son los permitidos y cuáles no.



En tal sentido, la Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia, Dra. Patricia Calandín, se reunió el 22 de abril en el Ministerio de Agricultura y Ganadería con la Directora de Jurisdicción de Fiscalización, Dra. Samantha David a los efectos de *coordinar acciones conjuntas tendientes a difundir y concientizar a la población sobre el uso y manejo de agroquímicos en las fumigaciones que se realizan en todo el territorio provincial*. También participó del encuentro el Ing. Gabriel Mumenthaler, del Área Medio Ambiente de la Defensoría.

Ambos organismos consideraron la necesidad de realizar una campaña de concientización extendida a todo el territorio provincial dirigido a los municipios, los órganos de control, a los agricultores y a los ciudadanos en general. Además se prevé la conformación de una Mesa de Trabajo con los sectores involucrados, para llevar adelante acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y resguardar la calidad de vida de los habitantes de Córdoba.

## **Defensoría integra Comisión Asesora Honoraria**

En cumplimiento a la Ley N° 9164 sobre Productos Químicos o Biológicos de Uso Agropecuario, y a su artículo 53 inciso i, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba integra la "Comisión Asesora Honoraria de Productos Químicos o Biológicos de uso Agropecuario de la Provincia de Córdoba", siendo miembro permanente de la misma y representada por el Ing. Gabriel Mumenthaler, Jefe del Departamento Medio Ambiente e Infraestructura de la Institución.

La mencionada Ley tiene como principal objetivos: "la protección de la salud humana, de los recursos naturales, de la protección agropecuaria y del patrimonio de terceros, de los daños que pudieran ocasionarse por usos contrarios a lo dispuesto a la presente ley y su reglamentación, y la preservación de la calidad de los alimentos y materias primas de origen vegetal, como también asegurar su trazabilidad y la de los productos químicos y biológicos de uso agropecuario, contribuyendo al desarrollo sostenible y a la disminución del impacto ambiental que estos productos generan".

### Se advirtió de posible contaminación por residuos peligrosos en Villa de Soto

Luego de haber tomado conocimiento de la problemática suscitada en esa localidad a partir de la aprobación de una ordenanza que declara a Villa de Soto “zona libre de PCB” y el conflicto generado con la Cooperativa Eléctrica local que se vería impedida de manipular o reparar equipos que utilicen este tipo de sustancias, el Defensor del Pueblo de la Provincia realizó sendas inspecciones al lugar,



analizó la normativa vigente en la materia, solicitó informes a los organismos competentes y evaluó los datos que arrojó una auditoría efectuada por la Secretaría de Ambiente realizando las observaciones pertinentes.

La preocupación de las autoridades locales se centraba en que el taller que posee la mencionada Cooperativa y donde se reparan transformadores que contendrían PCB, no contaba con habilitación municipal alguna y que habría sido declarado ante la Secretaría de Ambiente como un taller de reparaciones mecánicas ordinarias. Además porque allí se estarían trayendo equipos desde otras provincias para ser reparados, desconociendo las características de los mismos.

Por tal motivo, el Defensor del Pueblo dispuso que técnicos y funcionarios de la Institución visitaran la localidad de Villa de Soto con el fin de corroborar el tipo de tarea que se realiza en el taller de la Cooperativa. En las dos oportunidades que acudieron a dicha entidad se les negó el ingreso.

No obstante ello, el personal de la Defensoría recorrió la ciudad con el fin de constatar la ubicación y el estado de conservación de los transformadores emplazados en la vía pública, advirtiéndose que el aspecto general de los mismos era bueno, que algunos de estos equipos presentaban obleas con la consigna “Córdoba - Libre de PCB” y otros no. Tanto en unos como en otros se observó - sobre las estructuras que los soportan- manchas que podrían ser originadas por el vertido sobre las mismas del aceite dieléctrico utilizado como refrigerante de estos transformadores (ver fotografías adjuntas).

Del análisis de la normativa vigente, se supo que la Municipalidad de Villa de Soto había aprobado la Ordenanza N° 793/2008, en la cual se declara a esa localidad “zona libre de PCBs”, adhiriendo también a la Ley Nacional N° 25.670, Presupuestos Mínimos para la Gestión y Eliminación de PCBs, Resolución N° 369/91 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la

Nación, Normas para el uso, manipuleo y disposición segura de PCBs, Resolución N° 497 de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo de la Nación, y todo otro marco legal, Nacional o Provincial, aplicable al caso.



Otros antecedentes tenidos en cuenta por el Defensor del Pueblo fue la vigencia de la Ley Provincial N° 8.973, Decreto 2149/03, que en su Artículo 3 dispone: *“Prohíbese el ingreso a territorio provincial de residuos peligrosos provenientes de otras provincias, salvo que lo hagan en carácter de transporte de paso, o estén destinados a su tratamiento y disposición final en plantas ubicadas en territorio provincial y habilitadas a tal efecto. En caso de ser residuos en tránsito se fijará en la autorización respectiva. El máximo tiempo posible de residencia en la Provincia para cada caso y los carriles de tránsito específicos.”*

En tal sentido, el Defensor del Pueblo elevó pedidos de informes a la Secretaría de Medio Ambiente, a EPEC, ERSEP y al Cequimap de la UNC sobre el mantenimiento, control y transporte de transformadores de energía en la Provincia así como del destino de los desechos contaminantes. También respecto a si la Cooperativa Limitada de Luz y Fuerza de Villa de Soto recibía equipos provenientes de otras provincias para ser reparados en esa localidad.

### **Observaciones del Defensor del Pueblo a auditoría efectuada por la Secretaría de Ambiente**

Ante la solicitud del Defensor del Pueblo, la Secretaría de Ambiente procedió en el mes de julio a efectuar una auditoría al taller de reparación de transformadores, cuyos resultados fueron informados a esta Institución y se transcriben a continuación:

1° - De las Actuaciones la finalidad es corroborar la gestión, cantidad y tipo de residuos generados.

2° - De la actividad principal de la Cooperativa, es la reparación de transformadores de alta, media y baja tensión de Villa de Soto y su área de influencia y de localidades de la Provincia de Santiago del Estero.

3° - El taller de reparaciones de transformadores, en sus instalaciones, el sector de almacenamiento de tambores de aceite usado, nuevo y de los transformadores para reparación, que cuenta “en parte” con barrera de contención para evitar posibles derrames.

4° - De la Descripción del proceso de reparación, la actividad se inicia con la recepción del transformador, al que se le realiza la determinación de PCBs en CEQUIMAP. Una vez comprobada la ausencia de PCBs.



5° - La firma no ha realizado ningún retiro de residuos peligrosos, como tampoco ha enviado a disposición final el suelo removido contaminado de hidrocarburos”.

Según pudo constatar el Defensor del Pueblo, las observaciones realizadas por la Secretaría de Ambiente dejaban al descubierto una serie de irregularidades en el cumplimiento de normativas



vigentes vinculadas a la generación, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos o a la prohibición, en territorio provincial, del ingreso de los mismos provenientes de otras provincias.

Por ello, con fecha 7 de octubre, Mario Decara envió una misiva al Secretario de Ambiente, Raúl Costa para que responda a la mayor brevedad posible, sobre una serie de puntos que se transcriben a continuación:

*“ De la citada Auditoria surge, según los puntos descriptos:*

*1° - No se ha corroborado fehacientemente “la cantidad ni tipo de residuos generados”.*

*2° - En la actividad se reparan transformadores provenientes de la Provincia de Santiago del Estero, “desconociéndose si estos contienen el máximo permitido de 50 p.p.m. de PCBs, recorriendo más de 200 Km. dentro del territorio provincial, sin un análisis previo”.*

*3° - El taller de reparaciones no cuenta con una barrera de contención total para los derrames que pudieran producirse.*

*4°- En la descripción del proceso de reparación, el primer paso es la determinación de PCBs por parte del CEQUIMAP, el que según fuimos informados realiza “muestreros” de los transformadores recibidos, los que pueden haber sido trasladados desde su origen fuera de los parámetros y normas establecidas para su transporte.*

*5° - No se ha realizado el retiro de “residuos peligrosos”, ni la remoción del suelo contaminado desde el inicio de actividades, lo que implicaría varios años de acumulación de los mismos.*

*Por otra parte la Ley 24.051, en sus art. 7° y 8° establece el Certificado Ambiental como requisito necesario para la habilitación de industrias que transporten, realicen el tratamiento, disposición y otras actividades que generen u operen con residuos peligrosos y un plazo de 180 días para el cumplimiento de los requisitos de la citada Ley, plazo por demás vencido para la adecuación de la planta operadora.*

*Estos puntos, más las observaciones realizadas por esa Secretaría, ponen de manifiesto una total irregularidad en el*

*cumplimiento de la Ley Nacional n° 24.051 y de la Ley Provincial n° 8973 y su Decreto Reglamentario 2149. Por otra parte surgen los siguientes interrogantes:*

*Si se está cumpliendo con el Art. 3°, Anexo I del Decreto 2149, reglamentario de la Ley 8973 donde dice: “Prohíbese el ingreso a territorio provincial de residuos peligrosos provenientes de otras provincias, salvo que lo hagan en carácter de transporte de paso, o estén destinados a su tratamiento y disposición final en plantas ubicadas en territorio provincial y habilitadas a tal efecto.”*

*Si cumplen con lo dispuesto en el Artículo 4° Anexo I del Decreto 2149, reglamentario de la Ley 8973 donde dice: “Las personas físicas o Jurídicas responsables de la generación, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos y los establecimientos industriales inscriptos en el Registro Industrial de la Provincia deberán inscribirse en el Registro Provincial de Generadores y Operadores de Residuos Peligrosos que llevará cronológicamente la autoridad de aplicación, asentando en el mismo, los actos administrativos necesarios para cumplir con las distintas etapas de la gestión de los residuos peligrosos.”*

*Quiénes son las personas Físicas o Jurídicas responsables del transporte de los Residuos Peligrosos que la Cooperativa Limitada de Luz y Fuerza de Villa de Soto, como operador trata y, si dichos transportadores cuentan con la credencial habilitante expedida por la Secretaria de Ambiente.*

*Qué plazos de almacenamiento y permanencia poseen estos residuos peligrosos en el predio del taller de dicha Cooperativa y cuál es el lugar físico de su deposición final.*

*Si cuentan con la documentación que acredite la naturaleza y cantidad de los residuos generados, su origen, transferencia del generador al transportista y de este a la planta de tratamiento o disposición final, procesos de tratamiento y eliminación a los que fueran sometidos, tal lo dispuesto en el Art. 12 de la Ley Nacional 24.051, Manifiesto de Residuos Peligrosos y si dicho Manifiesto cuenta con la firma de la Autoridad de Aplicación.*

*Si la Cooperativa Limitada de Luz y Fuerza de Villa de Soto ha sido pasible de sanciones administrativas como: apercibimientos, multas, suspensiones o cancelación de la inscripción en el registro de operador de Residuos Peligrosos*

*Ante esta situación expuesta ut supra, y por la gravedad que implica para el hábitat y la salud humana, es que esta Defensoría del Pueblo le solicita a la mayor brevedad respuesta sobre lo requerido y sobre las medidas que su Secretaría ha adoptado o adoptará al respecto”.*

**A fines del presente año aún no se ha recibido respuestas.**

### Vecinos de Villa María denunciaron extracción irregular de arena en el río Ctalamochita

Preocupados por la paulatina depredación de las costas del río y sectores aledaños producto de la extracción indiscriminada de áridos a través del empleo de camiones y carros, vecinos de la ciudad de Villa María (Dpto. Santa María) solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo.



Por ello, el día 29 de Octubre, el jefe de Departamento de Medio Ambiente e Infraestructura de esta Institución, ingeniero Gabriel Mumenthaler, viajó a esa ciudad y, conjuntamente con el delegado local de la Defensoría, Matías Sánchez, realizaron una inspección en diferentes sectores de la costanera, constatando la presencia de carreros que realizaban de manera irregular esta actividad (se documentó con fotos).

Posteriormente los representantes de la Defensoría participaron de un encuentro convocado por los vecinos, a fin de receptar las inquietudes y analizar la problemática suscitada en torno al tema. Estuvieron presentes también organizaciones no gubernamentales y medios de comunicación local.

En la oportunidad, la Defensoría del Pueblo se comprometió a canalizar los reclamos a los organismos provinciales correspondientes, teniendo en cuenta que desde el año 2005, la Subsecretaría de Recursos Hídricos resolvió declarar la caducidad de la totalidad de los permisos y autorizaciones para extraer áridos dentro de la línea de ribera de ríos, arroyos y lagos de la provincia. Y paralelo a ello ordenó un nuevo empadronamiento de aquellos titulares de los derechos de extracción de áridos que debieran continuar con esa tarea, a los fines de constatar el real cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Agua. También se encuentra vigente una ordenanza que señala que no se puede extraer áridos en el ejido urbano local.

En tal sentido la Defensoría, se encuentra abocada a la búsqueda de consensos entre las autoridades del ámbito local y provincial correspondientes y los carreros, a los fines de que se regularice la actividad de extracción indiscriminada de áridos; y se proceda a efectuar el dragado del río por seguridad y con fines de evitar posibles inundaciones.

Asimismo, desde un enfoque social, el Defensor del Pueblo, consideró pertinente la creación de una cooperativa de trabajo para el caso de los

carreros que encuentran en esta actividad su único sostén de vida. Ello les otorgaría un marco propicio para la generación de habilitaciones.

La Subsecretaría de Recursos Hídricos aprobó el dragado del río, a realizarse por etapas y en diferentes tramos, en la ciudad de Villa María, incluyendo también tareas de mantenimiento y limpieza de la ribera.



## Otras problemáticas ambientales

### Extracción del caudal del Arroyo Los loros en Calamuchita

A requerimiento del delegado de la Institución en el Departamento Calamuchita, Walter Escarutti, funcionarios y técnicos de la Defensoría del Pueblo concurren a la Comuna Villa Ciudad Parque Los Reartes, a los fines de interiorizarse sobre la problemática generada en torno a la extracción del caudal del Arroyo Los Loros por parte de una empresa privada.



En la ocasión fueron recibidos por el Presidente comunal, Héctor Polcan y el Jefe Administrativo, Roberto Valle quienes plantearon la grave situación que padecen numerosos vecinos como consecuencia del accionar de El Pericón S.A. propietaria del Hotel La Posta, ubicado en Barranca de Los Loros, Ruta Nacional N° 5, Km 75, en el Departamento Calamuchita, la cual ha efectuado obras en su predio, sobre un arroyo que atraviesa su fundo. El mismo, -antes de las construcciones efectuadas- constituía un afluente del arroyo de Los Loros.

Los funcionarios comunales manifestaron que esas obras de retención y captación del agua, ha ocasionado que el arroyo se seque absolutamente, con lo cual los vecinos de los fundos inferiores se han quedado sin el líquido elemento, todo lo cual ha podido ser constatado in-situ por personal de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se tomó conocimiento acerca de la presentación del correspondiente reclamo ante Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Provincia, Trámite N° 183454024809, el cual –según consta en el SUAC- fue iniciado el 29-05-09 y archivado el 04-09-09. Ello dio origen a que el Defensor del Pueblo elevara una pedido de informe a ese organismo acerca de las actuaciones que se hubieren dispuesto en relación al problema planteado.



Posteriormente, se concretaron gestiones personales con la Ing. Inés Bernasconi de esa Subsecretaría, quien comunicó que se habían efectuado inspecciones en la zona, corroborándose lo consignado por técnicos de la Defensoría del Pueblo comprometiéndose a remitir a esta Institución el informe correspondiente.

## **Contaminación ambiental**

Vecinos de la ciudad de Córdoba denunciaron por emisión de gases provenientes de una fábrica del rubro vítreo.

El Defensor del Pueblo elevó oficios a la Dirección de Prevención y Gestión Ambiental, a la Dirección de Impacto Ambiental y al Señor intendente de la Municipalidad de Córdoba, Lic. Daniel Giacomino como así también a la Secretaría de Ambiente Provincial de la Provincia, a cargo del Dr. Raúl Costa, con el objeto de solicitarles arbitren todos los medios necesarios para inspeccionar y llevar adelante una evaluación de la calidad de emisiones fabriles.

Los organismo procedieron a efectuar dicha evaluación, que fue analizada por la Sub Dirección de Observatorio Ambiental de la Municipalidad de Córdoba, determinándose que los valores obtenidos no superaban los límites establecidos por la Ley N° 24.501; hecho que motivó a esta Defensoría a emitir la Resolución N° 8654/09 y dar así por finalizado el trámite en virtud de haberse concretado la gestión encomendada.

## **Inspección a una fábrica de lácteos por malos olores**

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara, llevó a cabo gestiones en la comuna de Pincen, localidad situada a 465 kilómetros de la ciudad de Córdoba, cerca del límite con La Pampa, al tomar conocimiento del malestar de los pobladores de la zona por los malos olores provenientes de una fábrica de lácteos local.



Por este motivo, y preocupado por las condiciones sanitarias en las que se desarrollaba la vida de los lugareños, el Ombudsman dispuso una inspección al establecimiento y zonas aledañas. Una vez en el lugar, personal de la Defensoría se entrevistó con los propietarios del establecimiento, quienes además accedieron a la inspección del mismo. De esta manera, pudieron constatar que se estaban llevando a cabo obras tendientes a mejorar el tratamiento de los residuos, en particular el suero generado por la fabricación de quesos.

Los profesionales de la Defensoría también brindaron asesoramiento técnico con el objeto de optimizar los trabajos que se están llevando a cabo.

## **Provisión de agua contaminada en Serrezuela**

El Defensor del Pueblo, solicitó al Gobierno de la Provincia que otorgue un “subsidio especial con carácter de urgencia” al municipio de Serrezuela para la ejecución de una nueva perforación para la extracción de agua potable, ya que la única fuente de abastecimiento existente, resultaba insuficiente para el consumo de toda la población.

Decara tomó intervención en el tema tras constatarse la presencia de nitratos en el agua de uno de los pozos del que se proveían los habitantes de esa localidad, y ante el pedido del intendente, Juan Luís Martín, preocupado por no contar con medios económicos suficientes para efectuar otra perforación para extraer en cantidad y en calidad ese vital recurso. El problema de abastecimiento se vería agravado aún más ante la proximidad de la época estival, donde el consumo es mayor y prioritario.

El municipio de Serrezuela había procedido a dejar fuera de servicio uno de los pozos, luego de que la Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Provincia le notificara “que no debe utilizar dicha agua para bebida, preparación de alimentos, ni limpieza bucal, por exceso de nitratos, debiendo proveer por otros medios para tal efecto”, asimismo el organismo recomendó proceder a la correcta cloración de todo el sistema de agua de dicha localidad.

## **Vertido de líquidos cloacales en el Río Suquía**

Presidentes de Centros Vecinales y vecinos de la ciudad de La Calera, solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo en razón de denunciar que las plantas depuradoras de los barrios La Campana y CO.VI.CO. vertían líquidos cloacales en forma directa al cauce del Río Suquía, sin mayor tratamiento puestos que estas no estaban funcionando.

El Defensor del Pueblo dispuso una inspección en el lugar en la que técnicos de la Institución pudieron constatar tal situación, advirtiéndose la existencia de un foco de contaminación y fuente de olores nauseabundos; con las que a diario convivían los vecinos de barrios Dumesnil, Mataderos, La Otra Banda, Cerro Norte.

La Ley N° 8.548, Ley Orgánica de la Dirección de Agua y Saneamiento, en su Artículo 3° en cuanto a las funciones de la Dirección, en su Inc. R - establece “Coordinar, para la defensa del medio ambiente, sus acciones con las de los Municipios y Comunas de la Provincia.” De ello se deduce que dada la interrelación que existe entre la gestión de los recursos hídricos y la problemática ambiental, la misma no admite compartimientos estancos entre las administraciones de ambos sectores, desprendiéndose la necesidad de otorgarle al manejo de los recursos hídricos un enfoque integrador y global, coherente con la política de protección ambiental, promoviendo la gestión conjunta, garantizando la salud pública. La incorporación de la dimensión ambiental en la gestión de los recursos hídricos se logra mediante el establecimiento de pautas de calidad ambiental y la realización de evaluaciones de riesgo e impacto ambientales, buscando reducir los factores de riesgo y lograr así el equilibrio entre el uso, la protección del recurso, y de la salud pública.

En este marco, el Defensor del Pueblo, Mario Decara solicitó a la Subsecretaría de Recursos Hídricos adoptar las medidas que estime pertinentes a fin de garantizar la seguridad, salubridad y calidad de vida de los habitantes de los sectores aledaños al cauce del Río Suquía.

### **Reclamos por la calidad del agua en Las Chacras del Norte**

La Asociación Civil “Comisión de Vecinos de Las Chacras Norte”, del Departamento San Javier de nuestra provincia, reclamó a la Defensoría del Pueblo por inconvenientes en la provisión del servicio de agua potable.

En su presentación, la entidad adujo que en el año 2004, esta había firmado un convenio con la Municipalidad de Villa Las Rosas, para el manejo del suministro de agua corriente de su pueblo, logrando tras largas y engorrosas tareas que la misma fuera certificada por un laboratorio de la ciudad de Villa Dolores como “apta para el consumo humano”.

Sostenía también, que en el año 2007 y sin que mediara motivo aparente, la Municipalidad mencionada retomó el manejo y lo adjudicó a un grupo denominado “Grupo de trabajo - Vecinos por las Chacras - Córdoba”, lo cual generaba dudas sobre si la calidad del servicio brindado y si el agua suministrada cumplía con los parámetros de sanidad exigidos por la Resolución N° 608/93, de la ex DIPAS. A ello se suma que habiendo encargado análisis a tal fin en el mes de Abril de 2009, los resultados obtenidos indicaron que “No cumplen con las normas Provinciales de Calidad y Control de Aguas para Bebida”.

La Defensoría pidió intervención de la Subsecretaría de Recursos Hídricos solicitando la adopción de las medidas que estime pertinentes tendientes a garantizar la seguridad, salubridad y calidad de vida de los habitantes de la comuna de Las Chacras Norte.

### **Reclaman por enterramiento de residuos en San Ignacio**

Profesionales de la Defensoría del Pueblo concurrieron a una reunión de la Comunidad Regional de Calamuchita a efectos de interiorizarse sobre la posible localización de un enterramiento de residuos sólidos urbanos en inmediaciones a la localidad de San Ignacio.



En la oportunidad estuvieron presentes el Secretario de Medio Ambiente Dr. Raúl Costa, acompañado por una comitiva de funcionarios del área residuos sólidos urbanos, la Jefa de Departamento, Lic. Constanza Mias y la totalidad de intendentes y presidentes comunales de la Comunidad Regional.



Costa dio a conocer la decisión del Gobierno de la Provincia de Córdoba de construir una Planta de Tratamiento de los residuos sólidos urbanos, para todas las poblaciones del Departamento Calamuchita, y que se debía tomar la decisión de su ubicación antes de 1° de octubre. La Lic. Mias expuso las características del proyecto, el que se trataría de una planta de alta tecnología, libre de contaminación para el ambiente, ya que no se produciría un enterramiento sanitario y que los lixiviados provenientes de la compactación de los residuos orgánicos, serían trasladados en camiones cisternas a la planta de líquidos cloacales de Embalse o de Villa General Belgrano.



Por su parte, el Presidente de la Comunidad Regional, Sr. Alesandri manifestó la decisión -de la que ya se había tomado consenso en reuniones anteriores de la Comunidad-, de realizar la citada Planta en un predio ubicado en la localidad de la Comuna de San Ignacio.

Al respecto, el Presidente de la Comuna de San Ignacio, Sr. Jorge Ordoñez manifestó su fuerte disconformidad en cuanto a su asentamiento en su localidad, argumentando “la cercanía a su población, de orden netamente turística, del perjuicio actual y de crecimiento para su población, debido a la cercanía del predio seleccionado, el que se encontraría a 4,5 Km., tomados en línea recta, de asentamientos poblacionales de su comuna y también de otras de la región”. Por otra parte agregó que no era una decisión tomada por la Comunidad Regional y que de ninguna manera aceptaba el emplazamiento en su Comuna.

Luego de intensas deliberaciones, se propuso continuar con la discusión del problema, donde la Secretaría de Medio Ambiente concurriría con su Departamento Técnico a efectos de ampliar la explicación y los pormenores del proyecto, en sucesivas reuniones que mantendría en plazos perentorios la Comunidad Regional.

Finalizada la reunión personal de esta Defensoría concurrió y verificó el emplazamiento que se propone para la ubicación de la Planta citada, corroborándose los dichos del Presidente Comunal Sr. Ordoñez y que son coincidentes con la nota que fuera remitida a diversos Organismos Institucionales de la Provincia.

Posteriormente el Defensor del Pueblo solicitó a la Secretaría de Ambiente expida a la mayor brevedad posible respuesta sobre la problemática planteada y sobre las medidas que adoptará al respecto.

### **Contaminación acústica (I)**

Vecinos de la ciudad de Río Tercero reclamaron en la Defensoría por el elevado nivel de ruido que emitía una fábrica de implementos agrícolas ubicada

dentro del ejido urbano, lo cual no encuadraba en lo dispuesto por la Ordenanza 263/86 de esa localidad.

El Defensor del Pueblo gestionó ante el Intendente Municipal, Dr. Luis Brouwer de Koning, encontrar una solución al problema que satisfaga los intereses de todos, poniendo a su disposición el Centro de Mediación Comunitaria.

## **Contaminación acústica (II)**

Un grupo de vecinos de la ciudad de Capilla del Monte, reclamó por el nivel de ruido generado por un local de recreación nocturno, aduciendo que el mismo no poseía ningún tipo de acondicionamiento acústico que mitigue dicha fuente. Además, el funcionamiento del mismo traía aparejado desórdenes en la vía pública, como picadas de vehículos a altas horas de la noche, etc.

El Defensor del Pueblo realizó gestiones ante la Sra. Intendente, Roxana Olmos, interiorizándola sobre los aspectos denunciados por los vecinos y ofreciéndole el ámbito del Centro de Mediación Comunitaria a los fines de abordar a una consensuada solución entre las partes.

## **Crisis hídrica en la Provincia**

El Defensor del Pueblo realizó en el mes de octubre un llamado a la reflexión ciudadana ante la crisis hídrica en la que se encontraba la Provincia de Córdoba, instando a cada habitante a proceder de manera urgente a modificar sus hábitos de consumo.

Asimismo recomendó al Gobierno provincial y a las autoridades municipales y comunales que implementen en forma perentoria una fuerte campaña de concientización sobre el uso racional del agua, llevando a cabo acciones que apunten a garantizar la provisión del servicio; informando a la población sobre la responsabilidad individual y colectiva de adoptar conductas adecuadas para evitar el derroche de tan vital elemento, y tomando las medidas que correspondan para aquellos que no cumplieran las normativas vigentes.

El Defensor del Pueblo resaltó que en la emergencia, *cuidar el agua es una misión ineludible para toda persona, pues es un bien indispensable para vivir dignamente y es requisito para la realización de los derechos humanos tales como la vida y la salud.*

## **Conflicto por la basura**

A mediados de diciembre, el Defensor del Pueblo, Mario Decara, solicitó al Intendente de Córdoba, Daniel Giacomino que revea la medida adoptada a fin de permitir a los 17 municipios que depositaban sus residuos en el predio de Bouwer, lo puedan seguir haciendo hasta el mes de Abril de 2010.

Asimismo le sugirió que en forma inmediata, comience los estudios técnicos necesarios a efectos de presentar un plan de cierre y remediación del mencionado predio. Haciendo reserva de todos los medios necesarios para su ejecución lo más eficaz y pronto posible a efectos de alejar de todo tipo de riesgos a sus vecinos.



El Defensor del Pueblo entendía que la decisión de la Empresa CRESE, tomada como consecuencia de la notificación del Departamento Ejecutivo de la Municipalidad de Córdoba, respecto al cierre del predio de enterramiento de Bouwer a partir del 1° de Abril del año 2010, de solicitar a 17 municipios del interior de la Provincia que a partir del 1° de Enero de 2010, depositen sus residuos en otro lugar, perjudicaría notablemente a esas localidades.

En efecto muchas de la ciudades afectadas (La Calera, Río Ceballos, Despeñaderos, Saldán, Villa Allende, Alta Gracia, Unquillo, Villa General Belgrano, Corralito, La Falda, Malvinas Argentinas, Comuna del Valle de Anisacate, La Cumbrecita, Santa Mónica, Los Aromos y José de la Quintana), están situadas en zonas netamente turísticas, por lo que afectaría severamente el inicio de la temporada, siéndoles imposible conseguir un lugar adecuado para el depósito de sus residuos en tan poco tiempo, labor que por tratarse de un problema que afecta al ambiente, la salud y calidad de vida de las poblaciones cercanas, debe ser resultado de un trabajo conjunto entre la provincia, municipios y comunas involucradas.

Además porque en su conjunto las mismas aportan una ínfima cantidad del total de la basura, correspondiendo casi la totalidad a los residuos de la Ciudad Capital.

Por otra parte, Decara advirtió sobre el estado actual del basural y el efecto negativo de todo tipo que sufren los vecinos aledaños, como así también esas y otras consecuencias extendidas en el tiempo si se concretase su cierre definitivo sin haber dispuesto tareas específicas y especializadas para su remediación.

“El problema de la basura es complejo y requiere ser abordado de manera integral con responsabilidad compartida por los distintos sectores de la sociedad”, expresó el Defensor del Pueblo.

# Infraestructura

## Deficiencias en el transporte interurbano y problemas de acceso a un puente en Mayu Sumaj

El día 25 de febrero, funcionarios de la Defensoría del Pueblo se trasladaron hasta la Comuna de Mayú Sumaj (Dpto. Punilla) a los fines de interiorizarse sobre una serie de problemas por los cuales se requirió la intervención de ésta Institución.



Una vez en el lugar, tuvo lugar un encuentro con los vecinos, quienes manifestaron que una de las

cuestiones prioritarias era la referida al transporte interurbano de pasajeros. Al respecto, informaron las vicisitudes que numerosos pobladores padecían al tener que trasladarse a su lugar de trabajo en Villa Carlos Paz o Córdoba, ya que solo contaban con dos líneas de transporte hacia esos destinos: Transporte Carlos Paz y Fonobus. Sobre el primero, los usuarios manifestaron que el servicio era deficitario en cuanto a frecuencias, antigüedad y estado de los coches. El otro es un servicio diferencial y por consiguiente tiene una tarifa más elevada.

Teniendo en cuenta lo expresado por los vecinos de Mayú Sumaj, el Defensor del Pueblo, Mario Decara remitió con fecha 5 de marzo un oficio al Secretario de Transporte y Servicios Públicos de la Provincia, Ing. Roberto Martín, en el que le solicita información *“sobre el estado y mantenimiento de las unidades de la empresa Transporte Carlos Paz, así como sobre el cumplimiento de las frecuencias en su recorrido para dar satisfacción a los reclamantes. Asimismo, comunique “sobre la posibilidad de ampliar las concesiones de estos recorridos a otras empresas, en cumplimiento con la política del Poder Ejecutivo Provincial expresado en la página web institucional: “...régimen de concesiones de servicios tendientes a evitar la prestación monopólica, asegurando una leal y equilibrada competencia, teniendo como principal finalidad la cobertura de las necesidades de los usuarios.”*

### Problemas con un puente

Los vecinos de Mayú Sumaj también se manifestaron sobre los problemas generados por la instalación de locales comerciales, o paradores, sobre las orillas del río San Antonio y por la existencia de un puente que solo sirve de acceso a uno de estos paradores, el cual es una propiedad privada.

Al recorrer el lugar, los profesionales de la Defensoría constataron, a los pocos metros de atravesar dicho puente, carteles que advertían sobre la

existencia de propiedad privada. También detectaron dos tranqueras que solo se podían transponer pagando al propietario del parador. La situación se veía agravada por el hecho de que era prácticamente imposible, desde esa margen, acceder al río por otro lugar.



Al respecto, los vecinos plantearon sobre varias propuestas y alternativas de solución. Y en conversación con los técnicos de la Defensoría, el propietario del lugar manifestó gran predisposición para colaborar con estas soluciones que implicaban la apertura de un camino que en algún tramo pasaría por su propiedad.

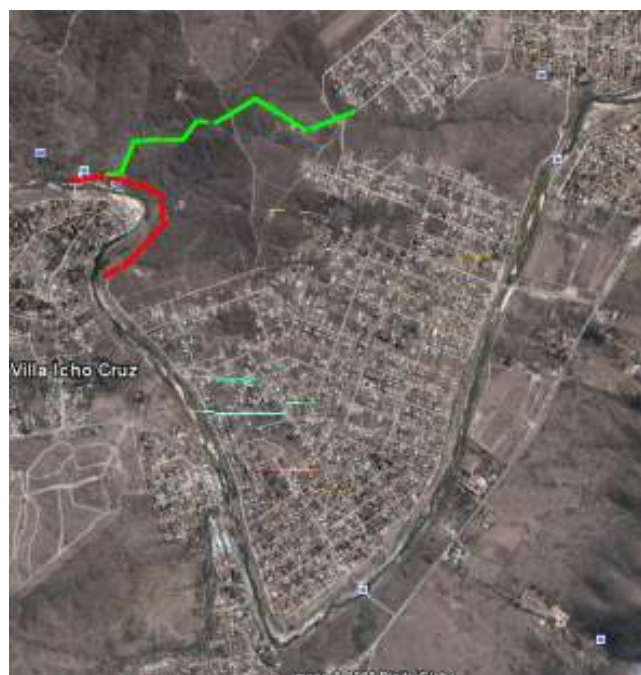
En función de esta problemática, el Defensor del Pueblo, remitió un oficio el 5 de marzo al Ministro de Obras y Servicios Públicos de la Provincia, Ing. Hugo Testa informando sobre el problema de los vecinos de Mayú Sumaj así como de las propuestas que estos plantearon como posibles solución del mismo, a saber: *“a) realizar la continuación de la costanera a partir del puente para unirse con la costanera de San Antonio de Arredondo, sin atravesar Mayú Sumaj; b) construir un camino público desde el puente hasta unir la Comuna con Villa Carlos Paz”*.(ver mapa ilustrativo)

Ante lo cual, el Defensor solicitó al organismo informe *“sobre las posibilidades de responder positivamente a los reclamos recibidos o sobre cualquier alternativa que ese Ministerio considere factible realizar en pos de mejorar la calidad de vida de los vecinos de Mayú Sumaj”*.

**Camino Alternativo a Carlos Paz**



**Unión Costanera San Antonio**



## Se instó a concluir con urgencia las obras de ampliación de Planta potabilizadora de La Calera

Por problemas en el suministro de agua, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Mario Decara, dispuso la inspección de la Obra de Ampliación y Reacondicionamiento de la Planta Potabilizadora La Calera, a los fines de evaluar el avance de la misma.



La inspección se realizó el 19 de marzo, constatándose que los trabajos realizados representaban un porcentaje muy bajo de la totalidad de la obra y que el plazo original para la culminación de la misma –fijado en un principio para junio/julio del corriente año- no se cumpliría, dado que la empresa constructora a cargo de los trabajos había solicitado una prórroga de tres meses para su culminación.

Por ello y en función de los numerosos reclamos efectuados por vecinos de las localidades de La Calera, Saldán, Villa Allende, Unquillo y Mendiolaza, por la escasez y, en ocasiones, carencia total del suministro de agua, el Defensor del Pueblo requirió a la Subsecretaría de Recursos Hídricos la adopción de medidas urgentes para concretar la obra en el menor tiempo posible.

Transcurrido cuatro meses de aquella primera inspección a dicha Planta, y advirtiendo que la puesta en funcionamiento de la obra fue postergada dos veces, el Defensor del Pueblo solicitó a técnicos de la Institución una nueva inspección del avance de la misma.

Si bien desde el Ministerio de Obras Públicas anunciaban que las obras estarían concluidas para mediados de diciembre, de acuerdo a las observaciones efectuadas in situ por los técnicos de la Defensoría, dicho plazo era de difícil cumplimiento. En efecto, los trabajos estaban listos en poco más de la mitad, lo que hacía dudar de la posibilidad de que se concluyeran para fin de año.

Ante la posibilidad de otra prórroga y en el contexto de la crisis hídrica que afectaba a las Sierras Chicas, Mario Decara instó a la Subsecretaría de Recursos Hídricos a acelerar los trabajos a fin de garantizar que antes de fin de año la obra esté finalizada, considerando que otra prórroga era inadmisibles.



## Se siguió los avances de las obras de reparación del Complejo Vidal Abal de Oliva

Técnicos de la Defensoría del Pueblo visitaron el jueves 26 de marzo las instalaciones del Hospital de Salud Mental Emilio Vidal Abal, en la localidad de Oliva, para corroborar el avance de los trabajos de reparación, en el marco del seguimiento permanente que hace la Defensoría sobre obras de infraestructura en hospitales públicos.



En el lugar, se reunieron con las autoridades del hospital y con representantes gremiales y personal del complejo. En compañía de estos recorrieron las distintas dependencias del establecimiento, corroborando que las obras necesarias se estaban efectuando. En el caso de la cocina, los profesionales evaluaron que los arreglos estaban avanzados en un 60%, y que si bien ello resolvía el problema a priori, la solución de fondo recién se iba a alcanzar una vez que se construya una cocina totalmente nueva.

En el caso de la villa 12, que tuvo que ser evacuada en octubre del año pasado y que motivó que el Defensor del Pueblo Mario Decara se trasladara hasta Oliva para constatar las condiciones en las que se estaba desempeñando el servicio (ver “Informe técnico”), se comprobó que el proceso licitatorio para las obras se encontraba concluido, pero sin fecha de inicio de obra, y que los internos continuaban reubicados en otras dependencias.

El Defensor del Pueblo realizó gestiones ante el Ministro de Salud de la Provincia, Dr. Oscar Gonzáles solicitando se atienda con la mayor urgencia la situación de este establecimiento sanitario, que afectaba no sólo la calidad de las prestaciones de los servicios sino que menoscaban los derechos humanos más elementales de los internos que allí viven. También instó a que se procure la viabilidad de redoblar esfuerzos, partidas económicas, equipos técnicos y personal avocado a las tareas de mantenimiento de dicho complejo, con de fin de que en el menor tiempo posible se restituya la habitabilidad y el normal funcionamiento de las áreas afectadas.

### Informe técnico

En la visita efectuada al establecimiento de salud mental Emilio Vidal Abal de la ciudad de Oliva, profesionales del área Infraestructura y de Salud de la Defensoría del Pueblo fueron interiorizados de los serios problemas de infraestructura, el estado de los pacientes y las condiciones laborales del personal que allí se desempeña y en particular de la situación planteada en la “Villa 12”, pabellón que había sido totalmente evacuado por el grave estado



edificio que, entre otros inconvenientes, generaron un foco infeccioso y contaminante y consecuentemente una “pésima situación sanitaria”.



*“De la simple observancia resulta evidente la falta de mantenimiento en tiempo y forma de sus instalaciones sanitarias (entre otras), y donde se han producido filtraciones desde un tanque de agua al interior de las salas de internados, a través de un cielorraso colmado de excrementos de palomas, tornándolo inhabitable por el alto riesgo que implica para la salud de los que allí se encuentran, puesto el alto riesgo de contraer patologías tales como: psitacosis (enfermedad transmitida por las heces de aves como las palomas) que genera daño en las vías respiratorias, micosis dérmicas con sus posibles complicaciones como impetiginización de las lesiones; y por el fuerte olor amoniacal que se genera (devenido de los excrementos de palomas y murciélagos) además del elevado tenor de humedad en el interior de los ambientes, que demandará de ventilación permanente para favorecer al más rápido secado de los muros y cielorraso que se encuentran saturados de agua”,* expresa un párrafo del informe de los profesionales de la Defensoría del Pueblo.

Recorrido el establecimiento, que posee 30 pabellones y de los cuales 20 se encuentran habitados con 936 pacientes y en personal de salud 470 personas aproximadamente; *“se pudo observar que la falta de mantenimiento en el predio es general y de vieja data. No se puede dejar de considerar la depreciación natural y por obsolescencia que los materiales componentes de las construcciones de los distintos edificios del complejo presentan, sumado a ello, y como se expusiera ut supra, su falta periódica de mantenimiento, pudiéndose observar cubiertas con tejas rotas y desprendidas, tiranterías vencidas y podridas, con las consecuentes goteras en días de lluvia, carpinterías de madera en pésimas condiciones de accionamiento, muros y cielorrasos con desprendimientos de revoques y presencia de grietas y fisuras, e instalaciones eléctricas obsoletas, que hoy en día no cumplen con las condiciones básicas de seguridad.*

*En los pabellones habilitados también fue posible observar la realización de reparaciones parciales en instalaciones sanitarias de provisión de agua corriente y de desagües cloacales, siendo dudosa su calidad constructiva por la forma en que fueron realizadas y el grado de concreción que las mismas presentan, llegándose a la conclusión de que demandan una urgente atención con el fin de lograr la calidad de la prestación de servicio.*

*El área de servicio de cocina, cuyo subsuelo está alojada la caldera, se encuentra inundado y apuntalado precariamente con perfiles de hierro, para evitar el desplome de la losa con sus instalaciones, que sirven para preparar 1.800 Kg. de alimentos diarios para todo el complejo.*

*En el llamado policlínico - dentro del mismo nosocomio-, hoy se encuentra abarrotado de pacientes por el traslado de los mismos desde los pabellones en mal estado, sin poderse ponderar el tiempo necesario para ser ocupados nuevamente.*



*Resulta evidente también que la situación de los pacientes, muchos de los cuales se encuentran en situación de abandono por parte de sus respectivas familias, hacen del establecimiento un lugar de depósito de enfermos mentales. Esta situación es particularmente notoria en el pabellón "Villa 12", donde la mayoría de los evacuados son gerontes con muchos años de internación en el establecimiento. Cabe destacar que las políticas de salud a nivel mundial y nacional se orientan a favor de la desmanicomialización y la inclusión social de los pacientes que su situación lo permita. No obstante todos los inconvenientes detectados, es destacable el profesionalismo y la excelente disposición de todo el personal del establecimiento, para llevar adelante sus tareas a pesar de las dificultades y atender a todos los internos, aún en situaciones de trabajo tan adversas.*

## Defensor solicitó urgente mejoras edilicias para escuela hogar de Comuna San Roque

*La preocupación de Decara se centró en las condiciones de infraestructura y habitabilidad del edificio que alberga a más de 100 niños. Pidió urgente mejoras edilicias a fin de evitar el hacinamiento y un vehículo para el establecimiento.*



En el marco del Programa de Desarrollo de Políticas de Apoyo a la Escuela Pública, con fecha 21 de octubre, miembros de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba realizaron un relevamiento de la Escuela Hogar N° 1 “Alberto Maggi”, ubicada en la comuna de San Roque.

Durante la visita se recorrieron las instalaciones y, si bien se pudo constatar el buen estado general de los alumnos, el trato respetuoso y cordial entre ellos, con los docentes y con el personal en general, y condiciones de higiene satisfactorias, llamó la atención del personal de la Defensoría provincial la urgente necesidad de ampliación edilicia y de mantenimiento de la infraestructura.

En efecto, además de diversos problemas, tales como filtraciones, humedades, deterioro y deficiencias en las instalaciones sanitarias y eléctricas y falta de mobiliario, se advirtió, tanto en los dormitorios como en las aulas, la falta de espacio físico para el normal desenvolvimiento de las actividades escolares y la habitabilidad en el albergue.

Particularmente en los dormitorios, se observó que no había lugar suficiente para la cantidad de camas para los cien niños que pernoctan en el establecimiento. En algunas habitaciones se contaron más de veinte camas cuchetas y un solo baño, con el consiguiente e inaceptable hacinamiento de los menores que esto implica.

Además, se tuvo conocimiento que el único vehículo con que contaba la institución no funciona desde hace ya largo tiempo y las gestiones realizadas por las autoridades del establecimiento para su reemplazo o reparación no han sido respondidas a la fecha. Esto implica el riesgo que ante alguna emergencia se carezca de medios para trasladar a los menores.

En función de estas importantes observaciones, todas situaciones que atentan contra la calidad de vida y el resguardo por la integridad de los niños que asisten y los que pernoctan en el establecimiento, el Defensor Mario Decara realizó las gestiones correspondientes ante el Ministerio de Educación. Además solicitó la colaboración del Tribunal Superior de Justicia para que se

provea de un vehículo (en carácter de depositario judicial) para la Escuela Hogar N°1 “Alberto R. Maggi”.

## Informe del Área

1) La población educativa de la Escuela Hogar N°1 “Alberto R. Maggi, se integra por ciento sesenta alumnos en total, siendo ochenta y seis varones y setenta y cuatro niñas, de los cuales cien duermen en el establecimiento, los otros se retiran a sus domicilios. El alojamiento es de lunes a viernes, los menores están con sus familias los fines de semana, siendo muchos de ellos de las ciudades de Córdoba, La Calera y Villa Carlos Paz.



La mayoría de los niños tienen realidades poco propicias para su desarrollo integral en sus hogares, sus familias son, por lo general monoparentales, con adultos que trabajan todo el día, otros se encuentran cumpliendo condenas, o sufren situaciones de violencia familiar, y en algunos casos se encuentran allí por disposición judicial. Son de bajos recursos económicos.



En consecuencia, en el establecimiento se les brinda contención afectiva, formación intelectual y alimentos.

2) El personal se compone de doce docentes de grado (7 en el turno mañana, 5 en el turno tarde), 2 preceptores nocturnos, 6 maestros especiales y 3 servicios generales, de los cuales 2 tiene asignadas tareas livianas por motivos de salud y 4 auxiliares.



3) La situación psicopedagógica fue consultada a un especialista del lugar, quien nos comentó que en general los niños se encuentran contenidos, sin mayores problemas en la relación con el personal ni entre ellos.

Refirió que una niña se negaba a volver a su casa y solicitó la protección de la Escuela, en virtud que manifestó que era abusada por su padrastro. Ello, dio origen a que formalizaran la

denuncia judicial, con la inmediata intervención jurisdiccional.

Ese hecho propició que otros seis menores comunicaran la lamentable realidad que les tocaba vivir en sus hogares, ya que también eran abusados. En todos los casos se dio intervención a la Justicia.

Expresó que han observado la notable mejoría en la conducta, rendimiento escolar, estado y humor de los niños.

4) Alimentación: Los alumnos comen en el hogar-escuela, teniendo desayuno, colación a media mañana, almuerzo, merienda y cena. Se visitó la cocina, la que lucía en perfecto estado de higiene, al igual que el comedor y todas las instalaciones.

Ese día comieron arroz con pollo. Es de resaltar que al personal no le está permitido comer la comida que comen los alumnos, la que se tira a la basura los días que sobra.



#### 5) Informe técnico del Área Infraestructura

° Cubierta de techos: en general se observa el deterioro del elemento hidrófugo aislante, provocando humedades en los cielorrasos, las que se transmiten a las paredes, provocando desprendimiento de cielorrasos y de revoques interiores.



#### ° Eléctricas

a) Exterior: los conductores de alimentación desde el pilar de suministro de energía monofásica al edificio de la escuela, son aéreos e inapropiados en su aislación y con una longitud aproximada de 30 mts., sin apoyos intermedios.

b) Interior: se observan instalaciones aéreas, con conductores expuestos y en general las tapas de protección plásticas, tanto de toma corrientes como llaves de comando, se encuentran rotas o inexistentes.



° Sanitarias: se observa un deterioro generalizado de los baños, tanto del internado como de la escuela, observándose específicamente la pérdida de los depósitos de provisión de agua e inodoros, los que son colgantes y de plástico.

° Cercado perimetral:

*Se observa, en diversos sectores, la falta del alambrado perimetral al predio y en partes está deteriorado.*

° Arbolado y parquización: *falta de poda de las especies del parque, del corte de ramas peligrosas de los eucaliptos interiores del predio.*

° De la habitabilidad y uso: *Tanto en los dormitorios como en las aulas se advierte la falta de espacio físico para el normal desenvolvimiento de las actividades escolares y la habitabilidad en el albergue.*

*También existe un aula contenedor en el parque.*

*En los dormitorios se observa que no hay lugar suficiente para la cantidad de camas para los niños que pernoctan en el establecimiento, en algunos casos más de veinte camas cuchetas con un solo baño con el consiguiente hacinamiento de los escolares. Por lo tanto, la estructura sanitaria en los dormitorios resulta insuficiente en relación con la cantidad de niños albergados en los mismos.*



6) Vehículo: *Se planteó la necesidad imperiosa de que se le brinde la posibilidad de otorgamiento de un vehículo, por el cual han formalizado gestiones ante el Tribunal Superior de Justicia y la Secretaría General de la Gobernación. Cuando se produce alguna necesidad de traslado a un dispensario, lo hacen en el vehículo particular del Psicopedagogo.*

## **Conclusiones**

*Se observó un buen estado general de los alumnos, con un trato cariñoso y cordial entre ellos y con los docentes.*

*La Señora Vicedirectora nos recibió con atención en su despacho y brindó toda la información que se le requería con amabilidad y fundamentación, ya que tiene todo perfectamente ordenado en archivos.*

*La higiene es satisfactoria, con baños limpios, sin olor alguno, más con necesidad de mantenimiento de la infraestructura.*

*Se considera fundamental y necesario que se amplíen las instalaciones, ya que se observaron dormitorios donde se ubican hasta veinte camas, configurando un hacinamiento inaceptable para los niños.*



*También es necesario que se dé solución al hecho de que en un aula móvil que se ubica en el jardín y en el aula que anteriormente se usaba para computación, se dictan clases de cursos del Anexo San Roque de la Escuela Secundaria Roque Sáenz Peña.*

*Entendemos necesario gestionar ante la Dirección de Arquitectura de la Provincia y ante el Ministerio de Educación para que se construyan nuevas aulas, baños y dormitorios y se reparen las instalaciones existentes.*

*Así mismo se podría apoyar el pedido de un vehículo ya formalizado por la Dirección de la Escuela Hogar ante el Tribunal Superior de Justicia, a los fines de que se dé satisfacción a la pretensión.*

## Se recomendó se garantice accesibilidad de las personas con discapacidad a sede bancaria

Usuarios del Banco Provincia de Córdoba de la localidad de San José de la Dormida (Dpto. Tulumba), reclamaron al Defensor del Pueblo por las dificultades que se les genera toda vez que deben realizar trámites en dicha entidad, en virtud de que el único ingreso a la misma se realiza a través del ascenso de un par de escalones, no permitiendo la accesibilidad para personas



que se desplazan en sillas de ruedas o con movilidad reducida, lo que impide que puedan ingresar, debiendo ser atendidas en la acera independientemente de las condiciones meteorológicas existentes y del sentimiento de menoscabo y angustia que esta situación les provoca.

Entiende el Defensor del Pueblo que la discapacidad se transforma en minusvalía cuando los componentes sociales actúan negativamente sobre la persona discapacitada, implicando una capacidad restringida con el medio; por lo que resulta sumamente necesario que se supriman las barreras arquitectónicas que dificultan la transitabilidad y convierten en infranqueables e inutilizables a los espacios destinados para usos públicos. Ello implica la promoción de la accesibilidad como medio para la mejora de la calidad de vida y bienestar de los ciudadanos y garantizar la igualdad de oportunidades y por sobre todo, la autonomía de las personas.

En el caso planteado, no se trata de barrer con los escalones, sino de re-pensarlo y encontrar la solución para estos usuarios que no están en condiciones de resolver su situación de ingreso por sí mismos. Lo cual resulta imperioso ubicarse en el lugar del otro.

En tal sentido, y en el marco de la Ley Provincial N° 8.501 que adhiere a la Ley Nacional N° 22.431 de Protección Integral de las Personas Discapacitadas y su modificatoria Ley Nacional N° 24.314 de Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida, el Defensor del Pueblo El Defensor del Pueblo, Mario Decara solicitó a las autoridades del Banco..... adopte las medidas y recursos necesarios a fin de brindar una solución integral que garantice la accesibilidad a dicha entidad bancaria a los usuarios que se desplazan en sillas de ruedas o con movilidad reducida.



## Reclamo por rotura de canal de riego en Cruz del Eje

*El Defensor del Pueblo de la Provincia, Mario Decara, solicitó al subsecretario de Recursos Hídricos de la Provincia de Córdoba, Jorge Abdel Mashí que adopte las medidas pertinentes para reparar el canal de riego que se extiende desde Cruz del Eje hasta Los Chañaritos, a la altura de Simbolar, a fin de garantizar la seguridad, salubridad, seguridad y calidad de vida de los habitantes de ese sector.*

En una nota remitida con fecha 7 de Febrero de 2009 a ese organismo, el Defensor del Pueblo trasladó la preocupación de los habitantes del lugar ante las consecuencias ocasionadas por la rotura del canal de riego que había provocado -en el camino que corre paralelo al mismo- un cráter de grandes dimensiones impidiendo su uso vehicular. Esa vía es el único paso de acceso de los 120 alumnos que concurren a la escuela del lugar y de las 10 familias que viven en esa zona rural, por entonces anegadas.

Asimismo, dicha rotura había generado que el suministro de agua potable que se brinda a la comunidad de El Brete a través de camiones cisternas se viera interrumpido, puesto que la boca de suministro de los mismos se encontraba ulterior al daño en el camino, afectando a más de 900 personas, con el agravante que en esa época estival se intensifica la demanda de dicho servicio.

En tal sentido el Defensor del Pueblo realizó el pedido, citando la Ley N° 8.548, Ley Orgánica de la Dirección de Agua y Saneamiento, en su Artículo 3 que establece entre las funciones de dicho organismo: “Estudiar y proyectar la construcción, explotación, por sí o por terceros de obras de saneamiento urbano y rural que tengan por finalidad el suministro del recurso hídrico, la evacuación de líquidos residuales y el encauzamiento de las aguas superficiales para eliminar o atenuar sus efectos nocivos”.

## Otras actuaciones

### **Escuela Gerónimo del Barco de la localidad de Villa Parque Síquiman.**

El Defensor del Pueblo gestionó ante las autoridades del Ministerio de Educación a los fines de lograr que este establecimiento educativo cuente con la infraestructura adecuada que posibilite la apertura de los cursos de especialización.

### **IPEM 347, de la localidad de Embalse**

La Defensoría del Pueblo realizó gestiones ante la Unidad Coordinadora Provincial, dependiente del Ministerio de Educación y encargada de la infraestructura escolar de la Provincia, a los fines de lograr la conclusión de la obra de este establecimiento educativo.

El titular de esa área, profesor Carlos Pedetta, informó a personal de esta Institución que sólo restaba el 2% para finalizar la obra y que, si bien habían existido problemas financieros y de plazos de ejecución por parte de la contratista, se trató por todos los medios de solucionarlos sin llegar a rescindir el contrato existente puesto que sería muy inconveniente y atrasaría aún más la finalización de la obra, estimando que antes de finalizar el mes de Agosto la misma estaría concluida.

Los trabajos finalmente fueron concluidos en el plazo estipulado.

### **Falta de servicio de agua potable en La Dorotea**

La Defensoría del Pueblo realizó gestiones ante la Gerencia General de la empresa Aguas Cordobesas a los fines de lograr la ejecución de los trabajos correspondientes para garantizar el suministro de agua potable a unas 60 familias ubicados sobre la Av. Las Malvinas Km 6 <sup>1/2</sup> (Ruta Provincial A88), sector conocido como La Dorotea.

### **Daños en viviendas por rotura de caño**

La Defensoría del Pueblo tomó intervención en el problema suscitado en Barrio Vicor, Consorcio 6, sobre la Avenidad Curazao 2950, de la ciudad de Córdoba, por los daños que sufrieron varias viviendas de dicho consorcio debido a la rotura de un caño que proveía de agua potable al conjunto.

Esta situación ha originado que el suministro de agua potable se viera interrumpido por los daños que el edificio evidenciaba. Tras revisiones exhaustivas bomberos de la provincia dieron la orden de evacuación de dos de las viviendas que presentaban los mayores daños estructurales, quedando una de las familias sin posibilidades de autoevacuación por sus escasos recursos.

La Defensoría del Pueblo en forma inmediata realizó gestiones ante el Director de Emergencias Sociales, Dn. Juan José Miguel, a los fines de que

adopte las medidas necesarias y así dar solución a la situación que padece esta familia, otorgando una ayuda económica acorde a las necesidades del grupo familiar para que puedan lograr una residencia provisoria mientras dure la reparación de la vivienda.

### **Reclamo de vecinos de Barrio Jardín del Sur**

Cansados de la permanente acumulación de residuos y escombros, roturas de desagües cloacales y acumulación de aguas servidas en la vía pública, vecinos de la calle Soconcho al 3500, entre calles Sampacho y Celso Barrios, del Barrio Jardín del Sur, de la ciudad de Córdoba, pidieron la intervención del Defensor del Pueblo.

En el marco de las gestiones oficiosas que realiza la Defensoría del Pueblo con el fin de contribuir al consenso comunitario y atendiendo que, si bien este problema afecta a la salud y a la protección del medio ambiente, recae su solución en la esfera de la Secretaría de Obras Públicas de esa municipalidad, se dio por tanto intervención a dicho organismo para que se adopten las medidas necesarias.

### **Derrame de líquidos cloacales en la vía pública**

Vecinos del Barrio San Carlos III, ubicado al sur la ciudad de Córdoba, sobre la calle Celso Barrio al 3050; presentaron su queja ante la Defensoría del Pueblo por el derrame permanente de líquidos cloacales originados supuestamente por el colapso de la infraestructura a ese fin.

Adujeron que por la cantidad de habitantes con el que cuenta el sector, los caños empleados no serían del diámetro adecuado para el caudal que deben evacuar y que los mismos, presentarían un deterioro muy marcado. Asimismo, expresaron que habían efectuado el reclamo correspondiente ante la Municipalidad de Córdoba la que respondió que se veía impedida de actuar en el tema por no contar dicho barrio con la certificación de final de obra pertinente, siendo la Dirección de Vivienda el organismo responsable de dar solución a este problema.



La Defensoría del Pueblo procedió a constatar in situ a través de la visita de profesionales en el barrio que tal situación de derrame de líquidos cloacales existía, y que el mismo constituía un foco de contaminación y fuente de olores nauseabundos; debiendo los vecinos del barrio padecer a diario con esta deplorable situación y con el riesgo que ello implicaba para su salud.

Por ello, el Defensor del Pueblo solicitó al Director de Vivienda de la Provincia, Arq. Gustavo Bacile, informe sobre la situación de la certificación de final de obra de este barrio, y la adopción de las medidas que estime pertinentes que tiendan a dar solución a los vecinos.

### **Quejas por un desarmadero colindante a vivienda**

Se trata de un conflicto entre vecinos de la localidad de Bialet Masse, por la existencia de una chacharita colindante a una vivienda.

La Defensoría ofreció a las partes el tratamiento del caso a través de mediación. También realizó gestiones ante la Municipalidad local.

En tal sentido, el Secretario de Gobierno de ese Municipio, Sr. Pueyo, informó a esta Institución que el problema generado afectaba también a otros vecinos y al mismo municipio por estar sobre la ruta nacional a la entrada de la comuna. Asimismo que se había intimado en varias oportunidades a ése desarmadero a desalojar el mismo, sin lograr resultados positivos. También que se dio intervención al Tribunal de Faltas, sin obtener respuesta favorable y que, de continuar el problema, se llevaría la cuestión a la Justicia ordinaria de los Tribunales de Cosquín.

# **Rutas y Seguridad Vial**

### Se conformó Mesa de Trabajo para acordar soluciones que contribuyan a garantizar la seguridad vial

*Por numerosos reclamos, el Defensor del Pueblo convocó a una instancia de trabajo con el objeto de lograr soluciones consensuadas.*

*Participan intendentes del departamento Río Segundo por cuyas localidades pasa el trazado de la ruta y autoridades provinciales vinculados a la seguridad vial.*



Desde diciembre del año 2008 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba lleva adelante gestiones con el objeto de paliar la situación planteada por distintos sectores de las comunidades de numerosas localidades del departamento Río Segundo, por la remoción de los “lomos de burro” contruidos por los municipios para restringir la velocidad en las áreas urbanas de los vehículos de todo porte que circulan por la Ruta Provincial N° 13.

En efecto, con fecha 9 de diciembre de 2008, el Delegado de La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba en el Departamento Río Segundo, Rodrigo García, remitió las actuaciones que dieron origen al Expte. N° 23468/08, las que exponían los reclamos del Jefe Comunal y los vecinos de la localidad de Rincón, relacionados al tramo de la Ruta Provincial N° 13 que une el Municipio de Costa Sacate y esa población.

Referían que la empresa IECSA había comenzado con los trabajos de reparación de la mencionada ruta y, en preparación de esos trabajos se procedió retirar todos los lomos de burros o resaltos, lo que permitía el tránsito de vehículos a alta velocidad, con los consiguientes riesgos y peligros que ello acarrea.

La Defensoría del Pueblo tomó intervención en el tema, realizando gestiones ante las autoridades de la Policía Caminera a los fines de que se analizara la posibilidad de establecer puesto de control en la zona para limitar la velocidad, entendiendo que ésta era una solución provisoria al problema. A dicho requerimiento se obtuvo un respuesta positiva del Sr. Director General de Policía Caminera, que dispuso el establecimiento de un Puesto de Control Móvil, con 19 efectivos y 2 móviles, a los fines de actuar sobre la ruta Provincial N° 13 desde la localidad de Costa Sacate hasta la de Luque.

Posteriormente, con fecha 13 de marzo de 2009, se dio origen al Expte N° 23984/09 iniciado por el Sr. Intendente Municipal de Luque, en el que transmite el reclamo de numerosos vecinos e instituciones intermedias de esa localidad, solicitando vuelva a construir los resaltos o lomos de burro en el tramo de la

Ruta Pcial N° 13 que, por intimaciones de la Dirección Provincia de Vialidad debieron ser retiradas. Esta problemática era igual en todas las localidades que son atravesadas por dicha vía recientemente mejorada.

En consecuencia, y luego de las numerosas gestiones realizadas ante los organismos provinciales correspondientes, el Defensor del Pueblo, Mario Decara decidió convocar a una Mesa de Trabajo a todos los sectores involucrados en esta problemática, a los fines de acordar soluciones que contribuyan a garantizar la seguridad vial, contemplando los intereses de cada sector.

### **Desarrollo de la Reunión – Conformación de la Mesa de Trabajo**

El día 16 de abril tuvo lugar en la sede de la Defensoría del Pueblo el encuentro convocado por el Sr. Defensor, Mario Decara en el que quedó conformada la Mesa de Trabajo para abordar la problemática de la circulación vial de la Ruta Provincial N° 13.

Además de las autoridades de la Defensoría del Pueblo, Mario Decara y Patricia Calandín, a la misma asistieron las autoridades municipales de las localidades afectadas: el Intendente de Luque, Héctor Vicente Romano; de Villa del Rosario, Roberto Herrera; el Presidente Comunal de Rincón, Sergio Ludueña; y Claudio Gorgerino, Intendente de Calchín. Desde los organismos de vialidad y seguridad de la Provincia estuvieron Ing. Miguel Ledesma, Director de Prevención de Accidentes de Tránsito; Javier Sosa, Asesor del Ministerio de Gobierno en Materia de Seguridad y Prevención; y autoridades de la Dirección de Vialidad, Ing. Guillermo Elorza e Ing. Víctor Vega.

El Defensor del Pueblo, dio inicio a la reunión agradeciendo la asistencia de todos los presentes y manifestando el objetivo que perseguía dicha reunión, esto es, **permitir un diálogo entre las partes involucradas y responsables de la situación relacionado con la Seguridad Vial, en las travesías urbanas de la Ruta Provincial N° 13, a los fines de avanzar en la búsquedas de consensos que brinden soluciones a las problemas que hoy se presentan en todas las localidades allí representadas.**

Seguidamente se expresaron claramente las posiciones de cada unos de los grupos o sectores involucrados en esta problemática.

En primer lugar **los intendentes** dejaron sentada su gran preocupación por la gravísima situación que viven en sus respectivas localidades, debido a las altas velocidades con las que los usuarios de la ruta atraviesan las tramas urbanas, provocando que los habitantes les reclamen a ellos decisiones para solucionar el problema. Puntualmente y específicamente los ciudadanos solicitaban la instalación de resaltos o “lomos de burros”, ya que los consideran los únicos medios que obligaba a disminuir la velocidad.

Paralelo a ello, manifestaron que la Dirección Provincial de Vialidad, dando cumplimiento al marco normativo vigente, los había intimado a remover todo tipo de sobresalto en la vía provincial, poniéndolos en una situación de muy difícil solución. Consecuentemente, como representante de los vecinos en sus localidades, coincidieron en la necesidad de instalar estos dispositivos, aunque

expresaron no querer ir contra la ley. En ese sentido, valorizaron el ámbito para tratar de llegar a un acuerdo entre todos.



Las autoridades de la **Dirección Provincial de Vialidad** presentes, de igual modo dejaron sentada su posición al respecto, haciendo hincapié en que el

problema es muy complejo y con numerosas implicancias, aunque en el fondo del mismo, existe una importante coincidencia, esto es la Seguridad Vial. En esa línea de argumentación, expresaron que la situación se agrava por la permanente transgresión a las normas de tránsito por los usuarios, tanto en velocidad como en sobrecarga. Además, que existen intereses contrapuestos, por lo que se torna necesario buscar consensos entre las autoridades locales y provinciales. Dieron a conocer diferentes ejemplos en los que se pudo avanzar en soluciones alternativas a los resaltos, y donde cada una de las partes asumió distintas responsabilidades, como es el caso de las vías colectoras y rotondas, o desvíos, etc.

Advirtieron, por otro lado, que además de no existir recursos para llevar a cabo en cada localidad un desvío de la ruta, esa medida suele ser resistida por los vecinos atento a que en muchos casos la economía de una localidad se desarrolla fuertemente alrededor de la ruta. También, destacaron la existencia de gran polución de cartelería que anula las señalizaciones de las normas de tránsito, lo cual es responsabilidad de las autoridades municipales, al igual que el estacionamiento en este tipo de vía, que está prohibido pero no se cumple.

Recalaron que aún en los supuestos en que se autorizara la construcción de resaltos, estos no podían ser colocados en cualquier lugar, y además debían ajustarse estrictamente a las especificaciones técnicas establecidas en el marco normativo. Dijeron comprender muy bien la problemática, aunque el problema es complejo y que la normativa debía respetarse.

Además, desarrollaron sintéticamente desde un punto de vista técnico la problemática de las travesías urbanas de rutas provinciales, y las consecuencias de colocar obstáculos sin tener en cuenta las cuestiones técnicas.

En ese sentido, afirmaron que el problema que se plantea es el de la velocidad, y que en ese sentido, la instalación de semáforos, como se sugirió en algunos casos no soluciona el problema, ya que ese mecanismo sirve para regular la distribución de tránsito, no la velocidad. “Si se aplican medias que no son las correctas desde el punto de vista técnico y legal, sufren las consecuencias el *tránsito pasante* generando grandes demoras, y si existe tránsito pesado esto es más grave aún, ya que esas demoras se traducen en pérdidas en términos económicos y Vialidad tiene la responsabilidad de garantizar una utilización segura y además ágil de la vía”.



Por otro lado expresaron, que “la mala colocación de los semáforos aglutina vehículos y luego libera, de esta manera no se soluciona, sino que se agrava mas adelante, y lo único que se hizo fue trasladarlo a otro escenario”.

“Los resaltos que técnicamente estén mal diseñados y mal colocados, como así también insuficientemente señalizados, son generadores de accidentes ya que si se los cruza a alta velocidad lleva a perder el control del vehículo, con las consecuencias que ello genera. Otra situación que se puede generar, y que es el motivo por el que desde Vialidad no se aprueban estas medidas, es que en una vía en la que, por lo menos, el 10 % del tráfico corresponda a camiones, estos son los que definen la velocidad de la vía, y si en cada travesía urbana existiesen resaltos, la velocidad para cruzarlos cuando los camiones vienen cargados, es a 0 km por hora, tienen que detenerse por completo y, consecuentemente la vía no es ágil, y ello repercute directamente en la economía. Por el contrario, si la vía se mantiene despejada, y las travesías urbanas se cruzan a una velocidad máxima de 60km P/h, se mantiene en toda la ruta, y ello beneficia a la economía de la región”.

Otra problemática, expuesta por la autoridades de DPV, estuvo relacionada con el crecimiento de los pueblos y localidades alrededor de las rutas, debido a la falta de planificación y normativa adecuada, o directamente, por las ventajas que generan los negocios inmobiliarios.

A su turno, el representante de la **Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito** expuso su visión del problema especificando que el objetivo de Vialidad busca movilidad en las vías y las travesías frenaban esa movilidad, generando un costo mas elevado. “El costo que mide la DPV es en virtud de dos variantes, la velocidad constante, y el tiempo, pero en el medio de esa ecuación se generan los accidentes, y ello produce un costo directo al Estado que obviamente lo sostiene toda la sociedad, por lo que no puede ser obviado al momento de medir costo y beneficios”.

Destacó también que el problema no era solo de infraestructura, sino que la seguridad es también, en virtud de las conductas. “Esto está fallando por lo que se debe trabajar para cambiar las conductas y en eso se está avanzando, pero los resultados se van a ver en plazos de 2 a 3 años. Actualmente no hay cambios de conductas, sino que existen reflejos condicionado, es decir, como el usuario sabe que existen radares que controlan la velocidad y que si supera el máximo va a ser duramente sancionado, entonces disminuye la velocidad, no por el respeto a la norma, sino por el reflejo frente al control y la sanción”.

Dejó aclarado que no cree que el cinemómetro pueda ser útil para estas situaciones, ya que detrás de ese mecanismo se esconde un negocio, y para que sea beneficioso, es necesario que el usuario no cumpla, por lo que no busca reducir el cambio de la conducta, porque sino se cae el negocio.

Concluyó diciendo que era necesario consensuar medias y propuestas que nos permitan una transición de aproximadamente dos años, en la cuál cada parte debería flexibilizar sus posiciones y además, cumplir con las responsabilidades que se acuerden.

El **Asesor en temas de Seguridad del Ministerio de Gobierno** dejó fuertemente aclarado algunas cuestiones a los fines de que no existiesen malas interpretaciones o falsas expectativas. En primer lugar planteó que la

Policía Caminera no iba a actuar en jurisdicción de los municipios, ya que no tiene estructuras y no es su función. Además, consideró que los municipios pretenden trasladar la responsabilidad al Gobierno Provincial porque no poseen recursos, y en consecuencia, la Provincia queda en un callejón sin salida, por eso, reiteró que es indispensable que los Municipios inviertan en Seguridad Vial, por ejemplo, con “conos” en las entradas de las localidades, porque ello, lleva a pensar que puede haber algún control policial.

Los **intendentes** destacaron que es necesario acordar políticas entre todos los sectores, y que de ninguna manera se pretende trasladar la responsabilidad a la Provincia. Y que de invertirse desde los municipios, debería ser en medidas que estén legalmente amparadas, para lo cual es necesario contar con asesoramiento.

La Defensora del Pueblo Adjunta, sugirió que las autoridades provinciales contribuyan con asesoramiento a los municipios para encontrar soluciones en el marco de la ley.

En ese sentido, se destacó que desde la Dirección de Vialidad se estaba empezando a consensuar con algunos intendentes las soluciones, pero debía tenerse presente que “los problemas surgen por las inconductas de los usuarios, y que para encontrar las soluciones se debe conocer el problema, por ello sostenemos que los lomos de burros no sirven porque demoran y frenan en el tránsito. Además, como el problema son las inconductas de los usuarios, una ruta no tiene que actuar como policía, y eso es lo que se pretende con los resaltos”.

Volvieron a remarcar que es un proceso de transición de 2 a 3 años , hasta que se empiecen a implementar varios proyectos que están en estudio, y ello permitirá una mayor exigencia en el cumplimiento.

Sugirieron diversas medidas a adoptar, como por ejemplo, que los intendentes cumplan con la prohibición de cartelera en esos tramos, que se prohíba el estacionamiento, se dispongan horarios puntuales para la carga y descarga. Que Vialidad cumpla con las demarcaciones correspondientes, y permita resaltos con determinadas características técnicas.

También insistieron que “desde aspectos técnicos la DPV no puede autorizar lomadas y que se debe poner inspectores que cumplan con la función de detener al infractor y notificar su falta”.

### **Conclusiones de la reunión:**

Ante lo complejo de la temática en cuestión se sugirió establecer un marco de transición, flexibilizando algunas situaciones, desde un marco legal transitorio, por dos años, donde cada parte asuma la responsabilidad que le corresponda, y se ajusten las medidas que se adopten a cuestiones técnicas preestablecidas, y un compromiso de colaboración conjunta en la búsqueda de soluciones.

Desde la Dirección Provincia del Vialidad y la Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito, se comprometieron a analizar los aspectos técnicos a los fines de flexibilizar la autorización de resaltos, con características y dimensiones técnicas seguras. De igual modo los municipios asumieron el

compromiso de regular los horarios de cargas y descargas sobre la ruta, como así también la prohibición de estacionamiento y de colocación de cartelería.

Entre todos consensuaron el marco de transición y cómo adecuar el sistema en pos de garantizar la seguridad de los usuarios de la vía.

### **Gestiones posteriores**

Como consecuencia de lo conversado y los acuerdos alcanzados en la reunión de trabajo mencionada, los equipos técnicos de la Dirección Provincial de Vialidad y la Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito comenzaron a trabajar en adecuar un marco normativo transitorio a los fines de dar una solución inmediata y provisoria a los reclamos expuestos por los intendentes.

De toda esta situación fueron informadas las autoridades locales, aunque por divergencias técnicas entre ambas reparticiones, al mes de diciembre de 2009 aún no se ha logrado avanzar.

Por ello, a instancias de la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín, se llevó a cabo una reunión de la Mesa de Trabajo en la sede la Institución el día 16 de diciembre del presente año, donde se acordó que la Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito permitirá, a través de una resolución, el reducir la velocidad de 60 km/h a 40 km/h, en la medida que se den determinadas condiciones. A partir de allí, la Dirección Provincial de Vialidad, puede, a pedido de los intendentes y mediante informe técnico fundado, autorizar, en forma provisoria, la instalación de resaltos, con determinadas especificaciones técnicas y medidas que deben adoptar los intendentes municipales. Este compromiso se cumpliría antes de culminar el 2009.

### Acciones por medidas de seguridad vial en importante arteria de la ciudad

Padres y autoridades de los alumnos que asisten a los colegios situados en las inmediaciones de la Av. Bodereau de la ciudad de Córdoba, recurrieron a la Defensoría del Pueblo de la Provincia buscando una solución a la peligrosa situación de alto riesgo vinculado a la seguridad vial que padecen diariamente cuando concurren a esos establecimientos educativos.



El tema generó gran preocupación en las autoridades de la Defensoría del Pueblo, por lo que dispusieron que técnicos de la Institución recorrieran la avenida y otras arterias adyacentes con el objeto de relevar la vía y documentar la situación. Durante la inspección se constató la gravedad del peligro al que diariamente están expuestos peatones y transeúntes.

Por esta arteria circulan gran cantidad de peatones, especialmente a la hora del ingreso y salida de los colegios, y tienen que enfrentarse a los vehículos de todo porte que transitan la avenida a gran velocidad. Esta situación es aún más peligrosa por el hecho de que en largos sectores no existe el pintado de sendas peatonales, la ciclovía es inexistente o está cubierta de tierra (o barro en días de lluvia) y no hay veredas delimitadas.

También, en atención al reclamo presentado por miembros de las comunidades educativas de los colegios situados sobre dicha avenida, Colegio Santa Teresita, Instituto León XIII, Instituto María de Nazareth, Escuela María Sánchez de Mendeville, Colegio Hogar La Inmaculada y, en las inmediaciones, el IPEM N° 17 y la Escuela Municipal Jorge Orgaz, se realizaron entrevistas con autoridades de estos establecimientos, quienes manifestaron la preocupación que les causaba la situación de circulación y seguridad vial. Destacándose el caso del Colegio Santa Teresita, que se encuentra ubicado en medio de dos curvas, en donde se habían producido numerosos accidentes, uno de los cuales dejó como saldo fatal, la muerte de dos adolescentes.

## **Solicitud del Defensor**

El resultado del relevamiento fue contundente: la necesidad de iniciar gestiones en pos de garantizar la seguridad vial en la Av. Bodereau, ya que las situaciones de riesgos que se generan son permanentes y, como ya lo mencionáramos, en varias ocasiones, hubo que lamentar muertes como consecuencia de los accidentes de tránsito.

En ese sentido, el Defensor del Pueblo, Mario Decara con fecha 12 de mayo emitió la **Resolución N° 8579** solicitando a las autoridades de la Dirección Provincial de Vialidad provincial la adopción de medidas urgentes y necesarias para dar una solución definitiva a la problemática existente en esa avenida, garantizando la seguridad vial de los peatones, como así también de los usuarios de dicha vía. En el mismo documento, el Defensor del Pueblo ofreció su colaboración para arribar a una pronta solución del problema. Se transcribe a continuación:

### **Resolución N° 8579/09**

Córdoba, 12 de Mayo de 2009

#### **VISTO:**

El reclamo obrante en las actuaciones N° 22568/08, en las que vecinos de la Avenida Bodereau, de la Ciudad de Córdoba, solicitan la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba ante las autoridades competentes para lograr una solución definitiva a los problemas que ocasiona el fluido tránsito existente en la misma.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que en proximidades de la Avenida Bodereau, además de viviendas particulares y comercios, se encuentran ubicados varios colegios de nivel primario y medio, como el Instituto "León XIII", Colegio Santa Teresita, Escuela María Sánchez de Mendeville, Colegio Hogar La Inmaculada, Escuela Municipal Jorge Orgaz, IPEM N° 17 "Paulo Freire" entre otros, lo que trae aparejado un importante movimiento de peatones, conformados por miles de alumnos, familiares, y transeúntes ocasionales.

Que, según manifiestan los reclamantes, la arteria en cuestión es una importante vía de doble mano, con gran cantidad de tráfico de vehículos de distintos portes, que la atraviesan a altas velocidades, lo que genera situaciones de riesgo para los peatones y transeúntes.

Que según surge del informe del Señor Secretario de Transporte y Tránsito de la Municipalidad de Córdoba, en ocasión de responder a nuestro requerimiento, la titularidad de la vía se encuentra en manos de la Provincia, ya que se trata de una ruta provincial de penetración que se transforma en travesía urbana.

Que el tema en cuestión generó preocupación en las autoridades de esta Defensoría del Pueblo, y a los fines de constatar la gravedad de la situación descrita por los reclamantes, personal de la Institución se hizo presente en el lugar, especialmente en la zona donde se encuentran ubicados los establecimientos educativos, pudiendo verificar que, si bien se han realizados algunos trabajos, tales como pintado de la vía, serruchos para disminución de la velocidad, los mismos no son suficientes.

Que también pudieron verificar que en toda la avenida no existe rotonda alguna, ni pintado de sendas peatonales; en muchos tramos la ciclo vía es inexistente, o está muy deteriorada, y las veredas no están debidamente delimitadas, lo que genera una delicada situación de inseguridad para los peatones.

Que de la entrevista con autoridades de las distinta unidades educativas, surgió claramente el alto grado de preocupación y angustia que genera esta situación, a pesar de los numerosos reclamos efectuados en los últimos años.

Que se torna impostergable la adopción de medidas tendientes a garantizar la seguridad vial en el sector, atento a que las situaciones de riesgos que se generan son permanentes, y en varias ocasiones, hubo que lamentar muertes como consecuencia de los accidentes de tránsito.

Que el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en virtud del mandato conferido por el Art. 124 de la Constitución Provincial tiene como misión la defensa de los derechos colectivos y difusos.

Que, en razón de lo dispuesto por la Ley 7741 son facultades del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a) Defender los derechos colectivos o difusos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Provincial; b) Supervisar, en la Administración, la aplicación de las leyes y demás disposiciones; c) Supervisar la eficacia en la prestación de los servicios públicos provinciales.

Que por todo ello;

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA R E S U E L V E**

**Art. 1º: SOLICITAR** a las autoridades de la Dirección Provincial de Vialidad la adopción de las medidas necesarias para dar una solución definitiva a la problemática existente en la Avenida Bodereau, garantizando la seguridad vial de los peatones, como así también de los usuarios de dicha vía.

**Art. 2º: DESTACAR** la predisposición de esta Defensoría del Pueblo para colaborar en todo lo que pudiera ser útil para arribar a una pronta solución del problema expuesto.-.

**Art. 4º:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-



The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is for Patricia A. Calandín, and the one on the right is for Mario A. Degara. Below each signature is a circular official stamp. The stamp for Patricia A. Calandín contains the text 'DEFENSORA DEL PUEBLO ADJUNTA' and 'PROVINCIA DE CÓRDOBA'. The stamp for Mario A. Degara contains the text 'DEFENSOR DEL PUEBLO' and 'PROVINCIA DE CÓRDOBA'. The stamps are partially overlapping and the signatures are written over them.

### **Reunión con el Director de Vialidad**

En el marco de la resolución emitida por el Defensor del Pueblo, se tomaron una serie de medidas para impulsar las gestiones por la Av. Bodereau. Así, la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín, se reunió con el Director de Vialidad Provincial, Ing. Guillermo Elorza, para solicitar la intervención de esa repartición en la problemática de la circulación vial a lo largo de la arteria.

Del encuentro, que tuvo lugar el 12 de mayo, surgió el compromiso del titular de ese organismo de comenzar a la brevedad los estudios técnicos en pos de lograr una pronta solución. Elorza adelantó que se trabajará en conjunto con los municipios de Córdoba y Villa Allende, y que se dará a la Bodereau el mismo tratamiento que la Ricardo Rojas y la Donato Álvarez, por ser todas rutas provinciales de penetración, que se transforman en travesías urbanas. Esto es, son rutas que cuando ingresan a zonas pobladas se transforman en calles pero que en el resto de su trayecto siguen siendo rutas, por lo que requieren un tratamiento técnico específico.

Cabe destacar la gran predisposición puesta de manifiesto por parte de este organismo. No obstante, la Defensoría del Pueblo asumió un compromiso con los ciudadanos del sector por el cual se encuentra abocada al seguimiento de estas medidas y a realizar nuevas acciones en procura de lograr una solución definitiva.

### **Se visitó el Colegio León XIII por nuevos reclamos**

El día 26 de mayo, la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín junto al Ab. Rodrigo Mauro y la Lic. Claudia Filippi, realizaron una visita al Colegio León XIII, ubicado sobre Av. Boderau, con el objeto de interiorizarse sobre las medidas llevadas a cabo por la comunidad educativa que, según informaciones periodísticas, esa mañana había efectuado un corte de calle en reclamo de seguridad vial para ese sector.

En la ocasión fueron recibidos por las autoridades y docentes del establecimiento educativo quienes relataron que a primera hora de la mañana, cuando los chicos ingresaban al Colegio, docentes, padres y alumnos, efectuaron un corte de la avenida Boderau cansados ante la falta de respuesta de los organismos competentes para adoptar medidas tendientes a contener el tránsito vehicular que diariamente pone en riesgo la vida de las personas que por allí circulan.

Puntualmente la comunidad educativa reclama la instalación de semáforos, delimitación de la calzada y mejora de señalización.

La Defensora Adjunta, puso en conocimiento de las autoridades educativas la preocupación y el compromiso institucional en el tema, así como la Resolución emitida por el Defensor del Pueblo solicitando *“a las autoridades de la Dirección Provincial de Vialidad la adopción de las medidas necesarias para dar una solución definitiva a la problemática existente en la Avenida Bodereau, garantizando la seguridad vial de los peatones, como así también de los usuarios de dicha vía”*.

También la Dra. Calandín comunicó sobre la reunión que mantuvo con el Director de Vialidad quien se comprometió a resolver de modo integral las dificultades que tiene esta importante arteria, lo cual requerirá llegar a acuerdos con las autoridades municipales.

En tal sentido, durante la reunión en el León XIII, **se analizó la importancia de contar con inspectores de tránsito frente a los establecimientos educativos en las horas de ingreso y egreso de alumnos, como medida transitoria hasta tanto se concreten las obras definitivas que den solución integral a la problemática de la Boderau.**

### **Gestiones ante la Dirección de Tránsito de la Municipalidad de Córdoba**

Luego del encuentro mantenido con las autoridades del Colegio León XII, el Defensor del Pueblo envió un oficio a la Secretaría de Tránsito de la Municipalidad de Córdoba informándole de la situación planteada por los vecinos y las comunidades educativas en relación a la Av. Bodereau, las gestiones realizadas ante la Dirección de Vialidad de la Provincia y el compromiso asumido por el Director de Vialidad.

De manera particular, el Defensor transmitió en la misiva, la inquietud de las autoridades educativas de adoptar medidas transitorias hasta tanto se concreten las obras que dieran solución definitiva al problema. En tal sentido, se sugirió contar con inspectores de tránsito en los horarios pico.

Paralelo al envío del oficio, la Defensoría solicitó una audiencia con esa Secretaría. Esta derivó en una reunión con el Director de Tránsito de la Municipalidad quien dijo tener conocimiento sobre la situación de la Avenida Boderau e informó que estaba trabajando con Vialidad en una solución, no solo para dicha arteria sino para todas las vías provinciales que han quedado dentro del ejido urbano de la ciudad de Córdoba.

Asimismo mencionó que una de las soluciones que se discute es que la Provincia transfiera la propiedad de todas esas vías al Municipio, pero que



antes de ello, debían hacerse las obras necesarias para garantizar la seguridad vial, y luego la Municipalidad se haría cargo del mantenimiento.

Sin embargo, muchas de estas medidas que parecían perentorias de implementarse se frenaron producto del conflicto que mantenía por entonces el Intendente con el sector gremial.

Así todo, la Defensoría le solicitó su colaboración a los fines de que hasta tanto se efectúen los estudios técnicos y se desarrollen las obras que se consideren necesarias, se disponga de inspectores de tránsito para los horarios claves en el sector. Ante lo cual, el funcionario accedió positivamente comprometiéndose a implementar el servicio en cuanto se solucionen los conflictos gremiales.

**Relevamiento fotográfico – Circulación vial en Avenida Boderau**

**Escuela María Sánchez de Mendeville – Frente al shopping Paseo Rivera**



**Horario de Ingreso**



**Horario de Salida**

## Colegios: León XIII y La Inmaculada



**Horario de Salida – turno tarde**



**Horario de salida – turno mañana**

## Colegio Santa Teresita



**Movimiento vehicular permanente con tránsito pesado**



**Tránsito peatonal en una vía sin veredas ni sendas peatonales**



**Curvas y contracurvas que imposibilitan la visión del tránsito.**



**Horario de salida turno mañana – Se advierte la “Estrella Amarilla” pintada sobre la calzada como registro de un accidente.**

## Escuela Municipal Jorge Orgaz e IPEM N°17



**Acceso por Av. Bodereau**



**Acceso por Av. Bodereau**

## **Seguimiento del sistema de control y aplicación de multas de la Caminera**

En el año 2008, el Defensor del Pueblo de la Provincia dictó la Resolución N° 8497/08 mediante la cual solicitó a la Dirección de Prevención de Accidentes “que coordine las medidas necesarias a los fines de que los juzgados municipales y policiales funcionen adecuadamente como



organismos de juzgamiento y aplicación de sanciones - a partir de las infracciones constatadas por la policía caminera en las rutas provinciales -, para dar cumplimiento así al Derecho de Defensa y Debido proceso de los ciudadanos, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 8560.

Asimismo le recomendó ampliar la cantidad de órganos de aplicación y juzgamiento de sanciones en el territorio provincial para lograr el mayor acceso y facilitación de los ciudadanos, en el cumplimiento de sus obligaciones.

Además, requirió que se brinde la mayor información posible a los ciudadanos sobre los deberes y obligaciones que les correspondan para poder transitar adecuadamente, haciendo énfasis en el procedimiento a aplicar cuando son sujeto pasivo de una infracción; en identificar cuales son las autoridades de aplicación y juzgamiento de las infracciones, donde podrán realizar los descargos correspondientes; y especificar lugares de pago de las mismas.

Por último y para dar cumplimiento al requerimiento anterior, el Defensor le sugirió imprimir en el reverso del acta un número telefónico para información en general así como las direcciones de todas las autoridades de aplicación y juzgamiento de las infracciones de la ciudad capital como del interior provincial, tanto en los juzgados municipales como policiales de faltas.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo ha advertido que el ente de aplicación del sistema observó parcialmente lo establecido en la mencionada resolución, constatándose mejoras en la tramitación de las infracciones y en el funcionamiento de los entes de juzgamiento de sanciones, garantizando el derecho de defensa de los ciudadanos. También que se aumentó la cantidad de órganos de juzgamiento y aplicación de sanciones en todo el territorio provincial, tanto de juzgados municipales como policiales.

No obstante, la Institución continuó recibiendo -durante este año 2009- reclamos por falta de información adecuada y suficiente de parte del organismo

de control -Policía Caminera- sobre las modalidades de pago; espontáneo o voluntario, y respecto a dónde realizar los mismos, sobre todo a ciudadanos de otras provincias.

Otros reclamos apuntaban a la falta de explicación correcta sobre los medios para realizar el descargo teniendo en cuenta que se trataba de ciudadanos de otras provincias que se encontraban de paso en las rutas cordobesas.

Tampoco se han observado las sugerencias de la Defensoría de incorporar en el reverso del acta, un número telefónico o sitio web para información en general, agregando además las direcciones de todas las autoridades de juzgamiento de infracciones en todo el territorio provincial. En ese sentido, el Defensor del Pueblo considera que la única forma de resolver estos problemas es con ***información adecuada, suficiente y completa de cómo proceder cuando uno es sujeto pasivo de una infracción.***

Por otra parte, entiende el Defensor que para lograr la seguridad vial y concientizar adecuadamente sobre los riesgos que implica transgredir el Código de tránsito de la Provincia, se debe informar adecuadamente y garantizar los derechos tutelados legalmente para que los ciudadanos puedan conocer sus deberes y derechos a la hora de aplicárseles una infracción.

## **Se solicitó mayor difusión sobre nuevas medidas en el control en las rutas**

A fines del mes de agosto, en una nota dirigida al Comisario Mayor Carlos Colino, la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín, valoró la tarea de control y los avances en materia de seguridad vial, pero le solicitó que ante las nuevas medidas que se decidió implementar para el control en las rutas, tales como apercibir en lugar de multar a conductores que circulen sin las luces bajas encendidas, se adopten criterios objetivos, claros y transparentes para evitar interpretaciones subjetivas y discrecionales en la aplicación de las multas.

La Defensoría realizó el pedido fundamentado por la cantidad de reclamos que la Institución recepitó en relación a este tema. Además por el temor que las nuevas medidas pudieran generar mayor confusión entre los ciudadanos, a la vez que se apuntaba a que sea preservado el derecho de igualdad ante la ley.

En este sentido, Calandín solicitó que una vez definidos los criterios a aplicar, los mismos se difundan en forma clara y eficaz a fin de evitar desintelencias, reclamos por desconocimiento o por imprecisiones.



## Multas en rutas impuestas por municipios

### Continúan los reclamos por intimaciones a los usuarios

Durante los últimos años, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, viene reclamando la suspensión de las multas fotográficas en las rutas del territorio provincial y de todas las intimaciones judiciales y extrajudiciales que formularon numerosos municipios cordobeses que no actuaron en consonancia a la Ley 8980 y su decreto reglamentario N° 447.



Un gran porcentaje de las quejas ciudadanas que se canalizaron en los últimos años en la Defensoría del Pueblo correspondieron a este tipo de multas. Advirtiéndose, en mucho de los esos casos, que los municipios no realizaban de manera sistemática controles preventivos en las rutas, docencia y prevención, apostando para ello personal idóneo. Asimismo, que no se efectuaban emisiones a conciencia de las multas: considerándose éstas nulas pues no garantizaban el derecho de defensa de los presuntos infractores.

Esta Institución entiende que una multa no es, por sí misma, un mecanismo eficaz para revertir la gravísima crisis de tránsito y sus graves e irreversibles secuelas. Es, por tanto, necesario un profundo cambio cultural.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo sigue bregando para que el Estado en todos sus órdenes, nacional, provincial, municipal o comunal, desarrolle una política de seguridad y educación vial en todo el territorio nacional, que permita lograr la disminución de los altísimos índices actuales de siniestralidad vial, considerando los tres elementos que intervienen en los accidentes: el factor humano, el vehículo y las carreteras.

#### En el 2009

En el transcurso de este año continuaron los reclamos efectuados por ciudadanos de las diversas provincias que al regresar a sus domicilios se vieron sorprendidos con la llegada de actas de infracción de municipios del interior de la provincia de Córdoba. Las consultas por correo electrónico y telefónicas sumaron cerca de 1000, habiendo concurrido a la sede de la Institución cerca de 200 personas.

La mayoría de estas provenían de la Municipalidad de General Roca, Despeñaderos y de la Comuna de Mayaj Sumaj, quienes en contra de lo

dispuesto por la Resolución N° 1, dictada por la Dirección de Jurisdicción de Prevención de Accidentes de Tránsito que dispuso la suspensión de los permisos y homologaciones de todos los municipios autorizados a imponer multas de acuerdo a lo previsto por la Ley 8980 y su decreto reglamentario N° 447, prosiguieron imponiendo multas discrecionalmente.

La Defensoría del Pueblo proporcionó a los reclamantes un modelo de rechazo, que debían remitir al municipio y/o comuna que le impuso la multa, en infracción a la legislación vigente, ya que la única autoridad autorizada para imponer multas en las rutas que atraviesan la provincia de Córdoba, es la Policía Caminera.

Asimismo se les informó sobre sus derechos y sobre las gestiones realizadas por la Institución que dieron origen a la Resolución N° 6613 de fecha 26 de Diciembre de 2005 que recomendó a la Dirección de Prevención de Accidentes de Tránsito que intervenga para que los municipios y comunas, cesen su accionar.

Al cierre del presente Informe Anual, la situación en este tema se mantiene igual, es decir, no hay ningún municipio de la Provincia autorizado a imponer multas por exceso velocidad a través de cinemómetros o por pasar semáforos en rojo utilizando fotos.

# **Problemáticas barriales**

### Defensor reclamó medidas para mejorar la calidad de vida de familias asentadas en un basural

*Se trata de alrededor de 120 familias, la mayoría inmigrantes de origen peruano y boliviano, que se asentaron sobre un sector del Barrio Nuestro Hogar III de la ciudad de Córdoba. El Defensor solicitó la urgente intervención de diferentes Ministerios del Ejecutivo provincial y municipal, de Migraciones y de Consulados a fin de que adopten las medidas necesarias para mejorar la calidad de vida de las personas afectadas.*



El Defensor del Pueblo, Mario Decara dispuso un relevamiento en el sector, con el objeto de tener un mayor conocimiento sobre la situación en que viven numerosas familias que habitan sobre un terreno, que era un basural, anexo al barrio Nuestro Hogar 3. Se trata de aproximadamente 500 personas que desde hacía alrededor de 7 meses comenzaron a asentarse en el basural, sobre el que están construyendo viviendas precarias y desarrollando su vida diaria.

Además de la cuestión ambiental y de habitabilidad del terreno, y los riesgos para la salud que esto representa, se detectaron otras tantas y diversas problemáticas que aquejan a estos vecinos, tales como: gran porcentaje de indocumentados por demoras y falta de recursos para los trámites de documentación argentina; problemas para escolarizar a los menores, sobre todo en el nivel medio; carencia de servicios esenciales como agua potable y luz; dificultad para el acceso a la salud en todo lo que exceda la atención primaria; viviendas precarias de madera terciada de alto riesgo ignífugo, sin instalaciones sanitarias mínimas y no aptas para resistir las inclemencias climáticas; vulnerabilidad y riesgo social, y discriminación.

Las conclusiones surgen del trabajo de campo realizado por la Defensoría que incluyó, además de entrevistas con referentes sociales como el Cura Párroco, personal de salud de la UPAS (Unidades Primarias de Atención de Salud) que los atiende y los representantes de manzana, un relevamiento casa por casa de las familias apuntando a las problemáticas concernientes al acceso a los derechos humanos esenciales.

## Problemáticas detectadas

- *Ambiental.*

Este sector del barrio se encuentra asentado en un terreno que ha sido un basural en el que persisten desechos orgánicos e inorgánicos de toda diversidad y procedencia. Esto, sumado a la falta del servicio de agua potable y la carencia de instalaciones sanitarias, generan un verdadero caldo de cultivo para el desarrollo de diversas patologías.



En efecto, se conoció que los espacios ocupado por estas familias fue declarado no urbanizable por la Municipalidad de Córdoba como consecuencia de ser un ex basural y por consiguiente no es previsible que se le preste ningún tipo de servicio público como agua o luz. Asimismo los referentes sociales informaron que se habría pedido un estudio ambiental a la Universidad Nacional de Córdoba del que todavía no se conocen los resultados.

- *Salud*

Sumado al riesgo ambiental, la distancia, la falta de recursos y la escasa circulación de transporte público hacen muy dificultoso el acceso a los hospitales públicos. No obstante, se destaca el acompañamiento y la labor de prevención y asistencia llevada adelante por el personal de la Unidad Primaria de Atención de Salud N°15 (UPA municipal), aunque se ven sobrepasados debido a la extensa área de cobertura en la que desarrollan su tarea y solo reciben los casos que acuden por la demanda espontánea de estos vecinos.

- *Educación*

Si bien un importante porcentaje de menores están escolarizados, los jefes de familia manifestaron sobre diversas dificultades para que sus hijos concurren a clases, fundamentalmente al nivel medio, debido a la distancia que tienen que recorrer. De igual manera dijeron tener problemas con el turno vespertino ya que implica trasladarse a través del transporte público de pasajeros, (generalmente es necesario tomar dos ómnibus, ya que al barrio solo ingresa la línea R11) y regresar a su hogar muy entrada la noche, con el consiguiente grado de inseguridad por la localización de su vivienda.

Es posible deducir, que otro de los problemas para la inscripción escolar (sobre todo en nivel medio) es la falta de documentación argentina.

- *Documentación*

La gran mayoría de las personas asentadas en este sector son inmigrantes de origen boliviano y peruano. Entre la población relevada se detectó que aproximadamente más de un tercio ha iniciado los trámites para obtener la

documentación argentina, pero debido a la falta de recursos económicos, desinformación o por demoras administrativas no pudieron acceder a la misma. Y es una preocupación mayor que otro porcentaje similar no inició ninguna gestión en este sentido por desconocer los requisitos necesarios o no contar con recursos para la tramitación del documento.



Es sabido que la documentación es necesaria a la hora de regularizar otras situaciones, iniciar cualquier tipo de trámites o contar con servicios y beneficios que son fundamentales para el desarrollo de la vida y progreso de las personas. Además, la obtención del Documento Nacional de Identidad es fundamental para acceder a los derechos garantizados en nuestra Constitución Nacional, siendo el caso de la educación el más representativo ya que muchos de los encuestados tienen hijos en edad escolar.

- *Vulnerabilidad*

El tipo de construcción de las viviendas es de una gran precariedad. La mayoría, son módulos de madera terciada y en varios casos albergan a más de una familia. Estos habitáculos no representan ningún reparo ante las inclemencias climáticas, motivo de mayor preocupación ante la cercanía de la temporada invernal, tampoco lo es para la seguridad e integridad física de sus habitantes por la escasa solidez de la construcción. De más está decir que lo inflamable del material, en un sector que carece de luz eléctrica y de acceso a tomas de agua, los obliga a recurrir al fuego como fuente de iluminación y calor, constituyendo un riesgo letal para la vida de los ocupantes.

La situación se ve aún más agravada por la ausencia del servicio de agua potable en este sector, incidiendo directamente sobre las condiciones de higiene y salubridad de los moradores. Esto conlleva la ausencia de instalaciones sanitarias y las consecuentes complicaciones que ello implica para cumplir con los hábitos de higiene más básicos.

## **Trabajo de campo**

Luego de la primera visita al Barrio Nuestro Hogar III, el Defensor del Pueblo dispuso iniciar un trabajo más pormenorizado de la situación de la gente que habita este lugar. Para ello, además de tener sendas entrevistas con el Cura Párroco y el personal de salud de la UPAS que los atiende, se hizo un relevamiento prácticamente casa por casa de las familias apuntando específicamente a las siguientes cuestiones: 1) documentación, 2)

escolarización de los niños, 3) habitabilidad del lugar (ambiente), 4) servicios y 5) integración social.

Los resultados obtenidos (que por no tener rigor científico deben ser considerados aproximados) son los siguientes:

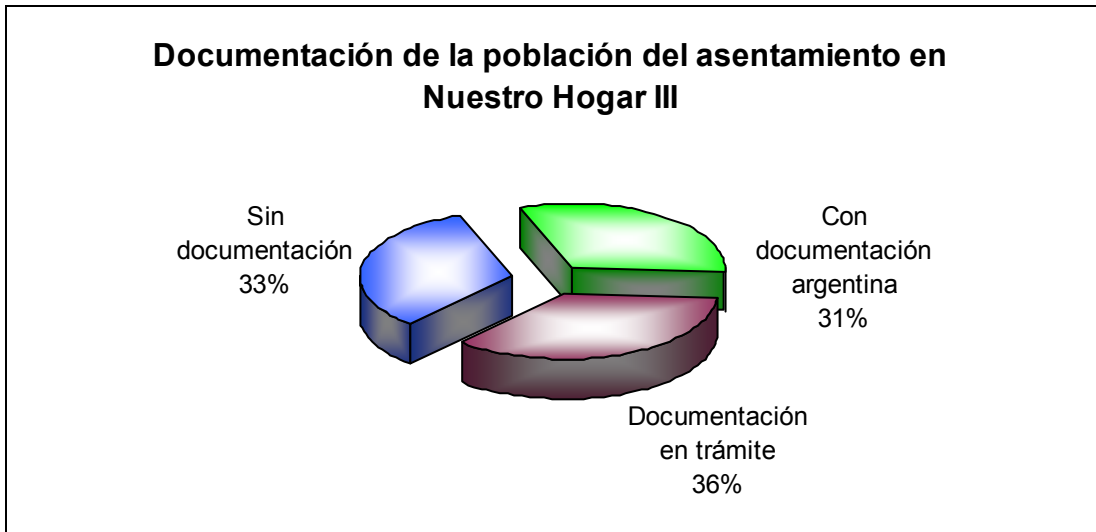
El total de las personas relevadas fue de: 406 (la mayoría bolivianos y peruanos)

De ese total podemos clasificar en:

Adultos:	303
Menores:	93
0 a 5 años:	43
6 a 12 años:	38
13 a 18 años:	12

1) **Documentación:** En cuanto a la documentación podemos distinguir diferentes situaciones:

Con documentación argentina: 127 personas (31,3%)  
Con documentación en trámite: 146 personas (36,0%)  
Sin documentación argentina: 133 personas (32,7%)

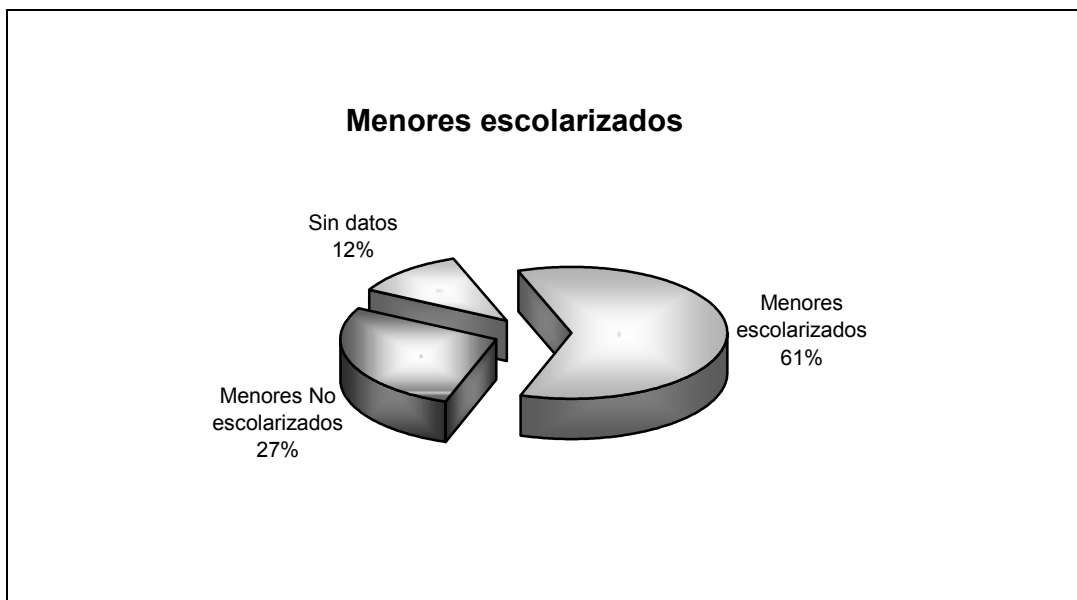


2) En relación al grado de **escolarización** de los niños, debe tenerse en cuenta que los motivos son dos: la falta de documentación y las dificultades para trasladarse hasta la escuela. Se tienen en cuenta los dos niveles de enseñanza (primario y medio), por consiguiente se considera un total de 51 menores entre 6 a 18 años:

Escolarizados: 31 personas (60,8%)

No escolarizados: 14 personas (27,4%)

Sin datos: 6 (11,8%)



- 3) En cuanto a la **situación del terreno** en donde se han asentado estas familias se averiguó que está declarado no urbanizable por la Municipalidad de Córdoba como consecuencia de ser un ex basural y por consiguiente no es previsible que se le preste ningún tipo de servicio público como agua o luz. Asimismo se nos informó que se habría pedido un estudio ambiental a la Universidad Nacional de Córdoba del que todavía no se conocen los resultados.
- 4) Por todos estos motivos es que no cuentan con **servicio de agua potable** ni **energía eléctrica**. La prioridad indudable es la provisión de agua ya que hoy la obtienen por buena voluntad de vecinos del mismo barrio en la zona loteada y urbanizada, por acopio en tachos o de la que llega al Barrio El Cortadero.
- 5) Respecto de la forma en que eliminan sus **desechos**, los referentes del lugar informaron que lo hacen a cielo abierto o realizan pozos aproximadamente de dos metros de profundidad que van tapando con tierra diariamente.
- 6) Se les preguntó cómo consideran que se han integrado a la sociedad cordobesa, explicándoles que nos referíamos a las posibles situaciones de discriminación que hubieran sufrido. Se les pidió que marcaran con una cruz el grado de integración con las siguientes opciones: Muy Buena, Buena, Regular y Mala. La respuesta casi unánime fue **regular** y



algunos expresaron que se sienten maltratados debido a su nacionalidad y condición social.

### **Resolución del Defensor**

En función de la situación de desamparo, de la precariedad en las condiciones de vida de niños, ancianos y adultos que habitan este sector del barrio y de lo prácticamente inaccesible que les resulta el acceso a los derechos esenciales, el Defensor del Pueblo emitió con fecha 29 de abril una resolución en la que dispuso solicitar la urgente intervención de la Secretaría de Ambiente, de los Ministerios de Salud, Educación y de Desarrollo Social; de la delegación local de la Dirección Nacional de Migraciones, de consulados de Perú y Bolivia y pidió la colaboración de la Municipalidad de Córdoba.

Se transcribe a continuación:

#### **Resolución 8570/09**

Córdoba, 29 de abril de 2009

#### **VISTO:**

El asentamiento de inmigrantes en terrenos linderos al Barrio Nuestro Hogar III de la ciudad de Córdoba cuyas necesidades básicas están insatisfechas

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que una de las funciones esenciales de esta institución es velar por el resguardo de los derechos humanos de todas las personas que habiten en la Provincia de Córdoba.

Que se realizó un relevamiento a través de los autodenominados referentes de manzana, conociéndose así que viven en dicho lugar alrededor de 120 familias, integradas por aproximadamente 500 personas.

Que de la información obtenida se pueden precisar como urgentes y acuciantes las siguientes cuestiones: 1) precariedad en las viviendas, 2) documentación, 3) escolarización de los niños, 4) habitabilidad del lugar (ambiente), 5) servicios, 6) salud (eliminación de desechos) y 7) integración social.

Que personal de esta institución realizó varias visitas al lugar pudiendo observar la situación precaria de las construcciones que habitan (de madera terciada), la falta de resguardo para las inclemencias climáticas y que no reúnen ni las más mínimas medidas de seguridad ni sanitarias.

Que, en cuanto a la documentación, teniendo en cuenta que la mayoría de las personas son originarias de Perú y Bolivia, se ha

detectado sólo cuentan con documentación argentina el 31,3%; que el 36% manifiesta haber iniciado los trámites para obtenerla y que el 32,7% no tiene documentación argentina, ni siquiera en trámite.

Que si bien el grado de escolarización de los menores es de aproximadamente un 60%, queda todavía un importante esfuerzo por hacer para lograr que todos los niños y adolescentes concurren a la escuela, así como debe tenerse en cuenta que las dificultades para trasladarle a las escuelas asignadas (sobre todo en el nivel medio) hacen presumir un alto grado de deserción.

Que una de las preocupaciones fundamentales es la ubicación geográfica de estas familias ya que se han asentado sobre un ex basural, sin ningún servicio esencial como agua o energía eléctrica, teniéndose conocimiento que se habría pedido un estudio ambiental a la Universidad Nacional de Córdoba del que todavía no se conocen los resultados.

Que otro tema esencial es la prevención en todo lo relacionado con la salud de estas personas ya que debido a las condiciones del lugar (ex basural), la falta de agua, el precario sistema de eliminación de excretas, el acopio de agua en tachos hace presumir que puede ser un foco de proliferación de distintas enfermedades, hoy por ejemplo el dengue.

Que este grupo de personas manifiestan haber sufrido conductas discriminatorias por parte de la sociedad cordobesa, y en particular se sienten desamparados en relación a la seguridad pública.

Por ello y lo establecido por la Ley N° 7741;

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO RESUELVE**

**Artículo 1.-** Comunicar al Poder Ejecutivo Provincial, a través de sus diferentes áreas de competencia, la situación en que se encuentra el asentamiento de más de 100 familias, principalmente inmigrantes, en una zona aledaña al Barrio Nuestro Hogar III y solicitar tome las medidas que considere oportunas y convenientes para mejorar la calidad de vida de esa gente.

**Artículo 2.-** Sugerir a la Dirección Nacional de Migraciones, Delegación Córdoba la realización de un relevamiento y regularización de los inmigrantes asentados en el ex basural.

**Artículo 3.-** Comunicar a los respectivos consulados de Perú y Bolivia la situación en que se encuentra el asentamiento de más de 100 familias originarias en su mayoría de esos países, en una zona aledaña al Barrio Nuestro Hogar III.

**Artículo 4.-** Comunicar al Departamento Ejecutivo de la Municipalidad de Córdoba la situación en que se encuentra el asentamiento de más de 100 familias, principalmente inmigrantes, en

una zona aledaña al Barrio Nuestro Hogar III y sugerir realice las acciones preventivas que considere oportunas y convenientes relacionadas con los aspectos sanitarios, ambientales y sociales.

**Artículo 5.-** PROTOCOLICÉSE, comuníquese y archívese.



The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is for Patricia A. Calandín, and the signature on the right is for Mario A. Hegara. Below each signature is a circular official stamp. The stamp for Patricia A. Calandín contains the text "DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTA" and "PROVINCIA DE CÓRDOBA". The stamp for Mario A. Hegara contains the text "DEFENSOR DEL PUEBLO" and "PROVINCIA DE CÓRDOBA".

### Reunión en consulados de Bolivia y Perú

En el marco de gestiones emprendidas en pos de buscar una solución a la preocupante realidad de los habitantes de este sector de la ciudad de Córdoba, en su mayoría inmigrantes de origen boliviano y peruano, que dio motivo a la Resolución 8570/09 en la que el Defensor del Pueblo solicita la intervención, además de los consulados involucrados, de organismos oficiales de la Provincia, como así también nacionales y municipales, la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín se reunió con los cónsules de Bolivia y Perú.



El primero de estos encuentros tuvo lugar el 7 de mayo en el Consulado de Bolivia. Su titular, Oscar Sanjinés Vargas junto a la Dra. Calandín, dialogaron e intercambiaron impresiones sobre las posibles medidas de acción que posibiliten regularizar la situación documental de los bolivianos que residen en la zona.

En tanto, el día 28 de mayo se llevó a cabo una reunión en el Consulado de Perú. Durante la misma, la Defensora Adjunta y la Cónsul Adscripta de ese país Lorena Campos Cavero, analizaron diversas problemáticas de los inmigrantes que residen ese sector de la ciudad. En especial, trataron el tema de la documentación. Según datos del estudio de campo llevado adelante por la Defensoría de Pueblo, y corroborado posteriormente por dicho Consulado, se pudo establecer que, si bien casi todos tienen documento y pasaporte de su

país de origen, un alto porcentaje no tiene regularizada la documentación argentina.

Las representantes de ambas Instituciones coincidieron en que uno de los primeros pasos debe darse en este sentido.

Es por esto que la Cónsul Adscripta se comprometió a abrir la institución un sábado, con el objeto de atender exclusivamente a los inmigrantes peruanos asentados en esa zona para asesorarlos y hacer las gestiones pertinentes con los correspondientes organismos de Perú a fin de lograr los requisitos necesarios para su regularización documental el este país.



En ambos encuentros, la Defensora Adjunta ofreció la colaboración institucional que los consulados estimen necesario para acompañar y agilizar todas aquellas gestiones sobre las que la Defensoría tenga competencia.

## **Barrio Nuestro Hogar 3 – Ubicación en la Ciudad de Córdoba**



**Nuestro Hogar 3**

## **Barrio Nuestro Hogar 3 – Zona Ampliada**



**Basural**

### **Se pidió la continuidad de la comisaría y de la unidad judicial zonal**

Vecinos de los Barrios Colinas de Bella Vista, Bella Vista Oeste, Suarez, Ferrer, Residencial Olivos, Parque Capital Sur, Ampliación Matienzo y Parque Capital, solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo a los fines de que se garantice la seguridad en el sector, mediante la continuidad del funcionamiento de la Comisaría N° 20 y la Unidad Judicial N° 6, que funcionan en Av. Tronador N° 2474 de esta ciudad.

En tal sentido el Defensor del Pueblo, Mario Decara mantuvo sendas reuniones con los vecinos en la sede de esta Institución, como así también visitó los barrios y participó de una audiencia que se llevó a cabo en el Club de Barrio Parque Capital, donde numerosos ciudadanos plantearon sus preocupaciones y relataron las gestiones que venían llevando a cabo ante el temor del traslado de la Comisaría 20, como consecuencia de la demora en la suscripción de un nuevo contrato de locación por parte del Gobierno de la Provincia con el propietario del inmueble donde funciona. En esa oportunidad se concluyó que era importante que los vecinos pudieran plantear personalmente la problemática al Señor Jefe de la Policía.

Posteriormente, el Defensor del Pueblo requirió mediante oficio al Señor Jefe de Policía que se dispongan las medidas conducentes a dar solución a la situación descripta.

A modo de continuidad de las gestiones, la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín mantuvo una audiencia con el Sr. Jefe de Policía, quien le informó que no se procedería a trasladar la Comisaría 20 y que el trámite de suscripción del nuevo contrato se encontraba dentro de los plazos administrativos, no obstante lo cual se adoptarían medidas para agilizarlo, lo cual fue ratificado por escrito, notificándose la misma.

# Educación

## Preocupación por el destino de 1350 alumnos de un colegio de Río Cuarto

### **Defensor pidió que el edificio del colegio Santa Eufrasia sea declarado de utilidad pública**

El Defensor del Pueblo, Mario Decara, en el mes de febrero recomendó al Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba a intervenir en el conflicto presentado al “Colegio Santa Eufrasia” de la ciudad de Río Cuarto, dándole solución al problema edilicio a través del apoyo a la sanción de una *ley de declaración de utilidad pública y sujeto a ocupación temporánea* en los términos del artículo 43 de la Ley N° 6394, que establece el Régimen de Expropiación vigente en la Provincia de Córdoba.

Asimismo sugirió a la Legislatura provincial la presentación, tratamiento y sanción de un proyecto de ley – que acompaña en el Anexo I de su Resolución- con el fin de preservar la prestación del servicio educativo brindado por dicho establecimiento a más de 1350 alumnos de un importante sector de la población de esa ciudad.

El Defensor del Pueblo tomó cartas en el asunto a partir de la presentación efectuada por la Asociación Civil “Colegio Santa Eufrasia” - establecimiento educativo privado adscripto a la Enseñanza Oficial, con aporte estatal-, ante las dificultades generadas por la no renovación del contrato de alquiler del inmueble, propiedad del Instituto del Buen Pastor y la intimación de éste para proceder al desalojo del edificio.

El intendente de Río Cuarto, Juan Jure, en reunión con el Defensor del Pueblo manifestó su preocupación por la situación del instituto educativo, evaluando posibles alternativas para dar solución al tema. En la ocasión coincidió que la propuesta de la Defensoría de declarar al inmueble de *utilidad pública y sujeto a ocupación temporánea* es la más viable, al menos para superar la coyuntura, hasta conseguir terminar definitivamente con el problema de fondo, que es la falta de edificio propio.

Entre los fundamentos de su Resolución, el Defensor del Pueblo tuvo en cuenta la decisión tomada por la Legislatura provincial en el caso de la Clínica Junín de la ciudad de Córdoba (Ley 9385) porque las situaciones son similares, ya que se ven afectados por un lado, servicios públicos indispensables (salud/educación) y por el otro la fuente de trabajo de numerosas personas.

#### **Decara se reunió con Grahovac**

Ante los numerosos reclamos de padres de alumnos del Colegio Santa Eufrasia de la ciudad de Río Cuarto, preocupados por las dificultades generadas por la no renovación del contrato de alquiler del inmueble, propiedad del Instituto del Buen Pastor y la intimación de éste para proceder al desalojo del edificio, el Defensor del Pueblo de la Provincia, Mario Decara se reunió con el Ministro de Educación, Walter Grahovac.

En la oportunidad, el Defensor reiteró su recomendación a ese Ministerio de intervenir en el conflicto, dándole solución al problema edilicio a través del



apoyo a la sanción de una **ley de declaración de utilidad pública y sujeto a ocupación temporánea** por un plazo de 2 años, bajo la condición de ser destinado exclusivamente a la prestación del servicio educativo del Colegio Santa Eufrasia, en los niveles Inicial, Primario y Secundario.

Grahovac trasladaría la iniciativa al departamento legal de dicha cartera ministerial para su análisis técnico, y evaluará posibles alternativas para dar solución al tema, atento al grado de incertidumbre generada en toda la comunidad educativa del colegio.

## **La Resolución del Defensor y Proyecto de Ley**

### **Resolución N° 8546/09**

**Córdoba, 24 de Febrero de 2009**

#### **VISTO:**

El expediente n° 23369/08 en el que la Asociación Civil “Colegio Santa Eufrasia – Asociación Civil” solicita la intervención del Defensor del Pueblo para preservar la prestación del servicio educativo brindado por esa Institución a más de 1350 alumnos.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que el Colegio Santa Eufrasia es un establecimiento educativo privado adscrito a la Enseñanza Oficial, con aporte estatal y presta sus servicios a un importante sector de la población de la ciudad de Río Cuarto.

Que cumple sus funciones en un inmueble propiedad del Instituto del Buen Pastor a través de un contrato de alquiler que venció el 30 de noviembre de 2008.

Que las autoridades de la Asociación Civil han solicitado la renovación del contrato de locación por un nuevo período, no recibiendo una respuesta satisfactoria.

Que el Defensor del Pueblo solicitó al Instituto del Buen Pastor información sobre esta situación y la posibilidad de acceder a prorrogar el contrato, no obteniendo ningún tipo de respuesta.

Que con fecha 28 de noviembre de 2008, dicho Instituto ha remitido una Carta Documento a la Asociación Civil Colegio Santa Eufrasia a través de la cual se intimó a que desalojen el inmueble referido el 30 de noviembre.

Que el Sr. Juan Jure, Intendente Municipal de la Ciudad de Río Cuarto, ha manifestado su preocupación por la situación de este Instituto educativo y ha mantenido reuniones con los interesados y esta Defensoría con el objetivo de hallar una solución, evaluándose las posibles alternativas y encontrando la que se propone como la

más viable, al menos para superar la coyuntura y hasta conseguir un desenlace que termine definitivamente con el problema de fondo: la falta de edificio propio.

Que se considera imprescindible que el Gobierno Provincial intervenga a fin de evitar la pérdida de esta institución educativa, con las graves consecuencias que ello implica.

Que se ha tenido en cuenta como fundamento para esta resolución, la decisión tomada por la Legislatura de la Provincia de Córdoba en el caso de la Clínica Junín, porque las situaciones son similares, ya que se ven afectados por un lado, servicios públicos indispensables (salud/ educación) y por el otro la fuente de trabajo de numerosas personas.

Por ello, lo dictaminado por la Dirección de Despacho y lo establecido por la Ley N° 7741;

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

### RESUELVE:

**1°.- RECOMENDAR** al Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba que intervenga en el conflicto presentado al “Colegio Santa Eufrasia” de la ciudad de Río Cuarto, dándole solución al problema edilicio a través del apoyo a la sanción de una ley de declaración de utilidad pública y sujeto a ocupación temporánea en los términos del artículo 43 de la Ley n° 6394.

**2°.- SUGERIR** a la Legislatura de la Provincia de Córdoba la presentación, tratamiento y sanción del proyecto de ley que como Anexo I forma parte de la presente resolución, para dar solución a las dificultades para prestar el servicio educativo del Colegio Santa Eufrasio de la ciudad de Río Cuarto.

**3°.- PROTOCOLÍCESE**, comuníquese y archívese.



The image shows two handwritten signatures and two official seals. On the left, the signature of Patricia A. Calandini is written over a circular seal of the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. On the right, the signature of Mario A. Begaria is written over another circular seal of the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Below each signature is a printed name and title: 'PATRICIA A. CALANDINI DEFENSOR DEL PUEBLO AGENTE DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA' and 'MARIO A. BEGARIA DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA'.

### ANEXO I

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA**  
**SANCIONA CON FUERZA DE**  
**L E Y :**

**Artículo 1.-** DECLÁRASE de utilidad pública y sujeto a ocupación temporánea en los términos del artículo 43 de la Ley n° 6394, el inmueble ubicado entre las calles María Olguin y Colón de la ciudad de Río Cuarto, teniendo entradas por calle María Olguin 953 y calle Colón 766, con una superficie aproximada de 3.065 metros cuadrados, inscripto en el Registro General de la Provincia bajo Matrícula N° ....., designado como Lote....., Manzana.....

**Artículo 2.-** El plazo de ocupación temporánea es de dos (2) años a partir de la toma de posesión del inmueble descrito en el artículo anterior.

**Artículo 3.-** El inmueble cuya utilidad pública se declara por la presente ley será destinado a la prestación de servicios educativos, no pudiendo darse otro servicio al mismo.

**Artículo 4.-** La determinación del valor de uso del inmueble así declarado y sujeto a ocupación temporánea normal, se hará de acuerdo a lo establecido en el artículo 48, sus correlativos y concordantes de la Ley n° 6394 y sus modificatorias.

**Artículo 5.-** El uso del inmueble cuya utilidad pública y ocupación temporánea normal se declara por la presente ley será cedido a la Asociación Civil “Colegio Santa Eufrasio- Asociación Civil”, bajo la condición de ser destinado exclusivamente a la prestación del servicio educativo del Colegio denominado “Colegio Santa Eufrasio”, en los niveles Inicial, Primario y Secundario, por lo que dicha ocupación subsistirá, por el término fijado en el artículo 2, siempre que la ocupante cumpla con los fines establecidos. Caso contrario será pasible del trámite previsto en el artículo 121 de la Ley n° 6658.

**Artículo 6.-** La ocupación temporánea bajo la condición establecida en el artículo anterior, será acordada entre el Ministerio de Educación de la Provincia de Córdoba y las autoridades de la Asociación Civil “Colegio Santa Eufrasio – Asociación Civil”, quienes deberán asumir el pago del costo del valor de uso, referenciado en el artículo 4 de la presente ley.

**Artículo 7.-** Autorízase al Ministerio de Finanzas a efectuar los reflejos presupuestarios a fin de atender lo dispuesto en el artículo 1 de la presente ley.

**Artículo 8.-** Una vez finalizado el plazo establecido en el artículo 2 de la presente ley, la Asociación Civil “Colegio Santa Eufrasio – Asociación Civil” tendrá opción para la expropiación del citado inmueble, conforme lo establecido en el artículo 3 inciso e) de la Ley n° 6394 y sus modificatorias.

**Artículo 9.-** Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.

## **FUNDAMENTOS**

Sr. Presidente:

El origen del Centro Educativo “Colegio Santa Eufrasio” se remonta al año 1944, cuando el Hogar Buen Pastor y Correccional de Mujeres de Río Cuarto comienza a brindar a las jóvenes y niñas hijas de presas, de familias de zona rural, abandonadas, el servicio de educación sistemática.

En 1961, con un número considerable de estudiantes y docentes, se tramita y obtiene la incorporación a la Enseñanza Oficial, abriendo entonces la matrícula a toda la comunidad de Río Cuarto. Hasta el año 2001, las hermanas de la Congregación representaron legalmente a esta Institución. En ese año se trasladan las hermanas que aún vivían en el convento a distintas sedes y proponen al personal docente que formen una Asociación Civil (sin fines de lucro) para continuar con el proyecto educativo.

En ese mismo año se firma un convenio de transferencia de la titularidad del servicio educativo del establecimiento escolar del Instituto del Buen Pastor a la asociación civil sin fines de lucro denominada “Colegio Santa Eufrasia – Asociación Civil “. En dicho convenio se hace presente que los integrantes de la asociación civil (incluso aún antes de estar constituida) financiaron con fondos propios la construcción de la mayor parte del edificio, así como el mejoramiento y mantenimiento de lo ya existente, incluyendo la instalación de gas natural, la adecuación de las instalaciones eléctricas y telefónicas, el equipamiento total del colegio (mobiliario, material didáctico y computadoras). A partir de ese momento, el uso del inmueble se ha venido concretando a través de sucesivos contratos de locación entre el Instituto del Buen Pastor y la Asociación Civil “Colegio Santa Eufrasia.”

La última renovación del contrato de alquiler fue por tres años y ha vencido el treinta de noviembre de 2008, no existiendo la voluntad del Instituto del Buen Pastor de prorrogarlo. La Asociación Civil “Colegio Santa Eufrasia” ha intentado conseguir otro inmueble que pudiera servir a sus fines, sin éxito. Finalmente ha conseguido adquirir un terreno para llevar adelante la construcción de un nuevo edificio, lo que resulta imposible en el corto plazo.

Esta Institución cuenta con gran prestigio y ha ido incrementando su alumnado año tras año, contando en la actualidad con un total de alrededor de 1350 alumnos repartidos en los tres niveles de enseñanza obligatoria: Inicial, Primario y Secundario. Es de conocimiento público la dificultad de inscripción de los alumnos en algunos de los niveles de enseñanza y sin lugar a dudas, sería muy

difícil para el Ministerio de Educación reubicar a tantos educandos en escuelas públicas de la ciudad de Río Cuarto.

Por consiguiente es imprescindible que el Gobierno provincial se involucre en la solución de la problemática que afecta a la comunidad educativa del Colegio Santa Eufrasia.

A través de la Ley 6394, se establece el Régimen de Expropiación vigente en la Provincia de Córdoba. Del análisis de su articulado, surge expresamente el carácter amplio de Bien Común desarrollado y consagrado en el marco normativo nacional, estableciéndose como Principio General la declaración de utilidad pública por ley, y con referencia a bienes determinados. En esta misma ley se regula la figura de ocupación temporánea, que fue utilizada por esta Legislatura sancionando la Ley 9385, en relación a la situación de la Clínica Junín de la ciudad de Córdoba. Norma que se toma de base para elaborar la presente.

La ocupación temporánea, dentro del conjunto de las instituciones jurídicas, es una de las especies dentro del género que constituyen las limitaciones a la propiedad privada en aras del interés público. Es una limitación administrativa del uso y goce de un bien, coactiva y transitoriamente, por razones de interés general fundadas en circunstancias particulares o concretas.

Las razones de interés general y bien público están más que probadas en estas circunstancias, por lo que la utilización de este mecanismo excepcional de restricción de la propiedad privada es urgente y necesario.

Por estos motivos y los que se agregarán al momento de su tratamiento, es que solicitamos la aprobación del presente proyecto de ley.

## **Propuesta para implementar en las escuelas programa de recolección y reciclado de papel**

*El Defensor del Pueblo de Córdoba sugirió al Ministro de Educación difundir la idea en todas las instituciones educativas de la Provincia.*



Con el fin de colaborar en la protección de los recursos naturales, el cuidado del medio ambiente y promover la solidaridad social, alumnas del IPEM 206 Fernando Fader de esta ciudad, solicitaron la colaboración del Defensor del Pueblo de la Provincia para desarrollar la experiencia de recolección de papel y cartón en ámbito de su escuela y ser destinado a donar a la Asociación Hospital de Niños de Córdoba para su venta, con el objeto de ayudar a los niños atendidos en esa institución.

Se trata de una iniciativa de las alumnas Constanza Miotti y Carolina Tirado de 6° año, quienes efectuaron sus pasantías escolares-laborales en la Defensoría del Pueblo y consiste en la instrumentación, en distintos espacios del establecimiento educativo, de buzones, cestos especiales o contenedores para recolectar en ellos papel, cartón y todo material reciclable, los que actualmente se arrojan a la basura.

“Es nuestro ideal lograr en un futuro inmediato su implementación en todas las instituciones educativas provinciales, destinando el material apto para el reciclado a instituciones u organizaciones que trabajen con fines solidarios”, expresan las jóvenes en nota dirigida al Defensor del Pueblo.



Decara asumió el compromiso de apoyar la iniciativa y solicitó al Ministro de Educación, Walter Grahovac difundir y promover la propuesta a todas las escuelas de la Provincia, pues la misma cumple con los objetivos educativos de promover la preservación, conservación, defensa y mejoramiento del ambiente y traducir los conocimientos teóricos en prácticas concretas que estimulen la participación ciudadana en cuestiones relacionadas con el ambiente y la solidaridad social.

A continuación se transcribe la mencionada Resolución:

## **RESOLUCIÓN N° 8666/09**

Córdoba, 27 de Octubre de 2009

### **VISTO:**

El Expediente n° 28503/09 a través del cual las alumnas Constanza Miotti y Carolina Tirado del IPEM 206 “Fernando Fader” de la ciudad de Córdoba en el marco de la realización de sus pasantías escolares laborales en la Defensoría del Pueblo, solicitan implementar un programa en relación con la gestión de residuos en las instituciones educativas.

### **Y CONSIDERANDO:**

Que las pasantes han realizado un verdadero trabajo investigativo en relación a la necesidad de colaborar con el cuidado del medio ambiente, en particular teniendo en cuenta la situación de los bosques y la posibilidad de reciclar el papel para su reutilización.

Que expresamente el artículo 66 de la Constitución Provincial prescribe: “Toda persona tiene derecho a gozar de un medio ambiente sano. Este derecho comprende...la conservación de los recursos naturales... y la preservación de la flora y la fauna.”

Que toda propuesta que tenga como objetivo el cumplimiento de un precepto constitucional, es avalada por esta Defensoría y más aún cuando también comprende otros aspectos fundamentales que establece nuestra Carta Magna, tal como el principio del artículo 61 que dice: “La finalidad de la educación es la formación integral, armoniosa y permanente de la persona...para la conformación de una sociedad democrática, justa y solidaria.”

Que las alumnas Miotti y Tirado han sugerido iniciar inmediatamente este programa en su propio Instituto educativo, para lo que solicitan el aval y colaboración de esta Defensoría; llevando a cabo la tarea solidaria donando el material recolectado a la Asociación Hospital de Niños de Córdoba.

Que también sugieren que esta propuesta sea extendida a todas las instituciones educativas de la Provincia, reconociendo que ya se está llevando a cabo en algunas de ellas, pero no con un criterio unificado desde el Ministerio de Educación.

Que la sugerencia propiciada por las alumnas pasantes se refiere a instrumentar en todos los institutos y establecimientos educativos de la provincia, buzones, cestos especiales o contenedores para el proceso de recolección diferenciada de papel, cartón y todos sus derivados aptos para el reciclado, los que actualmente se arrojan en la basura en gran cantidad de colegios.

Que la experiencia que se desarrollará en el IPEM 206 “Fernando Fader”, apuesta a generar conciencia entre los jóvenes de la importancia y la responsabilidad individual de cuidar el medio

ambiente, a la vez de fortalecer valores como el compromiso y la solidaridad, ya que se colaborará con la Asociación Hospital de Niños de Córdoba, donando a la misma el material recolectado y posible de reciclar para sus posterior venta.

Que, al igual que la Asociación mencionada, existen numerosas organizaciones civiles con fines solidarios y altruistas con las que se podría colaborar, y que dicha selección debería ser efectuada por los establecimientos educativos que se comprometan con tal tarea, con la participación del Ministerio de Educación.

Que de la misma forma, pueden ser las propias cooperadoras de los colegios, las que se vean beneficiadas con esta tarea, y les permita generar recursos a los fines de invertirlos en materiales y elementos en beneficio de la comunidad educativa a la que pertenecen.

Que la gravedad de la contaminación ambiental en el mundo, es una preocupación permanente, y eje central de numerosos foros internacionales de asociaciones civiles, como así también de cumbres de autoridades gubernamentales.

Que es esencial y urgente, y los sectores vinculados con la defensa del medio ambiente así lo reclaman, empezar a adoptar medidas en el lugar de acción de cada uno de los habitantes del planeta dirigidas a lograr la disminución de las grandes cantidades de basura y desperdicios que se generan permanentemente, y una de las formas mas sencillas de colaborar en esa tarea, es tan simple como separar los desechos posibles de reciclar y volver a utilizar de aquellos, que por su naturaleza, son de imposible reciclado

Que, por otro lado, con estas iniciativas, se estaría promoviendo dentro del alumnado de cada establecimiento, conductas solidarias con las organizaciones sociales a las que se beneficiará, o con su propia comunidad si el destinatario final de estos residuos fuese la propia cooperadora de su escuela.

Que de esta manera no sólo se estaría colaborando con la protección de los recursos naturales, el cuidado del medio ambiente sino que sería una forma de traducir los conocimientos teóricos en la práctica por parte de los alumnos en cuanto a este tema y respondiendo a los principios señalados por nuestra Constitución Provincial.

Por ello y lo establecido por la Ley N° 7741;

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO**

### **R E S U E L V E**

**Artículo 1.- APOYAR** la experiencia de recolección de papel y cartón en el IPEM n° 206 “Fernando Fader” para ser destinado a donar a la



Asociación Hospital de Niños de Córdoba para su venta con el objeto de ayudar a los niños atendidos en esa institución sanitaria.

**Artículo 2.-SUGERIR** al Ministerio de Educación que difunda esta propuesta de recolección de papel y cartón para ser destinado a una organización con fines solidarios, para que todas las instituciones educativas de su dependencia la adopten como una manera de colaborar con la protección de los recursos naturales y reafirmar el principio de solidaridad expresamente establecido en la Constitución Provincial.

**Artículo 5.- PROTOCOLICесе**, comuníquese y archívese.



The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is for Patricia A. Catalán, and the signature on the right is for Mario A. Decara. Below each signature is a circular official stamp. The stamp for Patricia A. Catalán contains the text 'PATRICIA A. CATALAN', 'DEFENSOR DEL PUEBLO ASISTENTE', and 'DE LA PROVINCIA DE CORDOBA'. The stamp for Mario A. Decara contains the text 'MARIO A. DECARA', 'DEFENSOR DEL PUEBLO', and 'DE LA PROVINCIA DE CORDOBA'. In the center, there is a larger circular stamp with the text 'DEFENSOR DEL PUEBLO' and 'PROVINCIA DE CORDOBA' around a central emblem.

### Por el acceso a la educación

## **Decara pidió a Grahovac se garantice el transporte a alumnos de una escuela de Pampa de Olaen**

*Se trató de una deuda que el gobierno provincial mantenía desde el inicio de clases con un servicio privado de transporte. Los perjudicados eran niños y adolescentes de distintas poblaciones del Valle de Punilla que no podían ir a la escuela por falta de recursos.*

El Defensor del Pueblo de Córdoba, Mario Decara solicitó el 8 de septiembre al Ministro de Educación de la Provincia, Walter Grahovac que arbitre los medios necesarios para solucionar el problema suscitado en la Escuela Ramón Antonio Ramallo de Pampa de Olaen, en la que 89 alumnos de los tres niveles de enseñanza, no podían asistir a clases por la deuda que mantenía el Gobierno con un servicio de transporte escolar contratado por la Municipalidad de la Falda.

En efecto, desde el día 28 de agosto que los transportistas decidieron suspender el servicio, los alumnos no asistían a clases, ya que carecían de recursos suficientes para hacerlo por sus propios medios, lo que repercutía directamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

## Otras actuaciones en materia educativa

Durante el año 2009 y además de las gestiones y actividades descriptas anteriormente, el área Educación de la Defensoría del Pueblo recibió un sinnúmero de reclamos de los ciudadanos que fueron muy dispares, aunque con un denominador común, la necesidad de las personas a ser oídas, a ser atendidos y obtener una respuesta por parte de la autoridad educativa.

Así, se han recibido, por ejemplo, los siguientes reclamos:

- Solicitud de terminación de la construcción del edificio escolar para el IPEM N° 347 de la localidad de Embalse.
- Imposibilidad de obtener el título en CENMA 168 por falta de entrega de certificado analítico de nivel primario realizado en 1960 en Mendoza. Se realizaron gestiones de buenos oficios ante el Ministerio de Educación de Mendoza.
- Problema de superpoblación escolar en CBU y CE que funciona en la Escuela “Gerónimo del Barco” de la localidad de Villa Parque Siquiman. Se remitió al Ministerio de Educación el siguiente oficio:

*Córdoba, 15 de mayo de 2009.*

*Al Señor  
Ministro de Educación  
de la Provincia de Córdoba  
Prof. Walter Grahovac  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D*

*Referencia: Expte Defensor del Pueblo N° 24152/2009*

*De mi mayor consideración:*

*Me dirijo a Ud. con el objeto de poner en su conocimiento la situación del CBU y CE que funciona en la Escuela “Gerónimo del Barco” de la localidad de Villa Parque Siquiman.*

*De la visita a dicho establecimiento escolar, se obtuvieron las siguientes datos:*

- a) El Nivel Primario no tiene problemas con la cantidad de alumnos inscriptos, funcionando en dos turnos (mañana y tarde).*
- b) En el año 2005 comenzó a funcionar un CBU, cuya escuela madre es el IPEM n° 332 ubicado en Santa Cruz del Lago (a unos 5 km).*
- c) Actualmente están funcionando Primero, Segundo y Tercer Año del CBU, no pudiéndose abrir el Cuarto Año correspondiente al Ciclo de Especialización por falta de espacio físico en 2008.*
- d) En el corriente año comenzó a funcionar el Cuarto Año en el edificio destinado a Biblioteca, colindante con la Escuela Gerónimo del Barco.*

e) *El IPEM n° 332 tiene la mitad de su capacidad áulica ociosa, pudiendo todavía albergar a más de 200 alumnos.*

f) *En Villa Parque Siquiman, entre padres, autoridades escolares y el Presidente Comunal se están buscando alternativas edilicias que pudieran ampliar la capacidad para abrir los cursos del Ciclo de Especialización, tales como el uso de un Salón de Usos Múltiples comunal –aún no terminado-, alquilar una propiedad –la Comuna se haría cargo de los gastos- o realizar una expropiación de un terreno lindante a la escuela primaria, donde eventualmente se podrían construir las aulas necesarias.*

*Por todo lo expuesto se puede deducir que será imposible, por falta de espacio físico, el inicio del período lectivo 2010 para el Quinto Año correspondiente al Ciclo de Especialización y más adelante el Sexto Año.*

*Es necesario entonces -para evitar que el problema se agrave y no se pueda brindar la educación obligatoria en la Comuna de Villa Parque Siquiman- que ese Ministerio tome las medidas que considere necesarias y pertinentes, ya sea para resolver el problema edilicio, asegurar el traslado de los alumnos al IPEM de Santa Cruz del Lago o cualquiera que considere eficaz para cumplir con la obligación de brindar educación pública.*

*Sin otro particular y en la seguridad de su accionar positivo en pos de brindar las soluciones adecuadas para la mejor calidad educativa, lo saludo muy atentamente.*

- Incremento de cuota en colegios privados. Se realizó la consulta al Ministerio de Educación, y se comunicó la respuesta al interesado, quien agradeció la gestión realizada.
- Solicitud de CENMA de Cosquín de material didáctico tecnológico. Se realizó oficio al Ministerio de Educación transmitiéndole las necesidades planteadas.
- Solicitud de asesoramiento de una docente que recibió una notificación del Departamento Tesorería del Ministerio de Educación para que devolviera haberes erróneamente percibidos. Se realizó una gestión ante el responsable del Departamento citado y se consiguió que se le otorgara un plan especial de pago en 20 cuotas, de manera que la reclamante pudiera cumplir.
- Solicitud de inscripción en un colegio secundario, de una madre de un adolescente que tenía 19 amonestaciones en el colegio que asistía y que estaba por ser expulsado. Se realizaron los contactos con los directivos de dicho establecimiento educativo, quien se mostró bien dispuesta para evitar la deserción del alumno y otorgar un pase a otro colegio. Se realizó la gestión ante la Inspección correspondiente, que a través de la Comisión de redireccionamiento le hizo otra oferta educativa.
- Solicitud de un padre de un adolescente con capacidades diferentes respecto de la posibilidad de escolarizarlo en primer año del nivel medio, ya que no estaba asistiendo a ningún colegio. Se realizaron las averiguaciones correspondientes y se lo asesoró sobre la necesidad de dirigirse en primer lugar a la Dirección General de Regímenes Especiales para que se le otorgara

una profesora integradora y luego fuera a la Inspección General de Nivel Medio para que se le adjudicara un banco en un colegio.

➤ Reclamo por negativa a entregar el Certificado Analítico a un alumno de un Bachillerado Nocturno de Adultos por falta de pago de cuotas de cooperadora. Se realizó la gestión ante la Dirección de Adultos, desde donde se informó que legalmente no pueden retener dicho certificado por ser un instrumento público. Se le recomendó al interesado dirigirse a esa Dirección que se le solucionaría el problema.

➤ Solicitud de una docente suplente cuya alta fue presentada en el mes de agosto de 2009, para que se le abonen sus haberes. Se realizó trámite ante el Ministerio de Educación con resultado satisfactorio.

➤ Solicitud de información en relación a abonos escolares en transportes interurbanos. Se realizó la consulta al Ministerio de Educación, que respondió que no existen legalmente, pero se comprometió a revisar el caso particular para encontrar una solución alternativa.

# Salud y Apoyo Social

## **Acompañar al ciudadano en el ejercicio de su derecho a la Salud**

En la demanda diaria de requerimientos que se reciben en forma personal, telefónica o a través de las distintas Delegaciones del Defensor en el interior provincial, surge un importante número de casos relacionados a los Hospitales Provinciales y Municipales, la Administración Provincial de Seguro de Salud (APROSS), solicitud de asistencia por el incumplimiento de las coberturas de las Obras Sociales Sindicales, Monotributistas, con mayor incidencia en las que están tercerizadas en Empresas de Medicina (Gerenciadoras) y los sistemas de cobertura de Medicina Pre Paga. Además de reclamos relacionados a la seguridad social comprendidos en las Pensiones Asistenciales y No Contributivas, como así también vinculados con viviendas y ayudas socio-económicas que dependen del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia.

Para ser gráficos, se engloban casos particulares que hacen un universo de situaciones en el ámbito provincial, representando un colectivo de demandas en relación a la Salud y Seguridad Social de Córdoba; evitando lo estricto y rígido de los datos estadísticos, ya que representan un porcentaje muy alto de casos resueltos favorablemente, pero que no alcanzan a graficar la realidad, atento a que la cantidad de ciudadanos asistentes a reclamar a esta Defensoría del Pueblo no es representativo de la necesidad real que los habitantes de esta provincia demandan por incumplimientos de sus Derechos.

La percepción de accesibilidad a los Organismos de Control o de los niveles ejecutivos que componen la Seguridad Social, disminuye proporcionalmente a medida que se alejan de la capital provincial o de los centros más poblados, alejándose también el acceso a los Derechos. Como parte del nuevo rol que pretende el Defensor del Pueblo, y tal como se ha descrito en el capítulo correspondiente, se ha puesto en marcha la figura del Delegado en diferentes puntos del territorio provincial con una receptividad de casos diversos y gran asistencia en busca de información para la realización de solicitudes o directamente reclamos. En tal sentido, se debió capacitar a los mismos en diferentes temáticas, entre ellas en relación a los temas de Salud, lo que permite que una buena orientación en el ejercicio del derecho se resuelva el caso en la solicitud debidamente presentada, evitando la generación de un reclamo y los plazos que esto siempre implica.

La experiencia permitió desarrollar y personalizar casos de falta de accesibilidad y vulneración de los derechos como los que especifican la Ley de Discapacidad y lo que frecuentemente observamos en los medios de comunicación, familias u Organizaciones comunitarias realizando colectas y eventos para financiar compra de elementos y prácticas que obligatoriamente deben ser cubiertos por la Seguridad Social del Servicio que le corresponde o en su ausencia, el Estado como garante de todos nuestros derechos.

Los resultados obtenidos, incluso en casos que no son de competencia del Defensor del Pueblo, demostraron que el acompañamiento y motivación del

Defensor del Pueblo en cada paso, ayudan a que los ciudadanos no aborten a mitad de la gestión y concluyan solo en el momento de la concreción, exigiendo las garantías que la Ley dispone. Uno de los objetivos que se persiguen es crear conciencia sobre la importancia que tiene exigir y hacer respetar las obligaciones constitucionales de los prestadores, porque independientemente de las posibilidades económicas que cada uno tiene para adquirir en forma particular lo requerido, salirse del sistema es convertirse en cómplices del incumplimiento y aleja de la posibilidad a los que no tienen recursos, ya que, en general, la práctica de quienes administran está viciada de irregularidades.

También desde los hospitales provinciales se generan reclamos, que en oportunidades son delegados a esta Defensoría por el propio personal del hospital, esto tiene que ver con los frecuentes cambios de políticas aplicadas desde el Ministerio de Salud de la Provincia, que en oportunidades centraliza la atención y el ministerio administra la entrega de medicamentos, prótesis, elementos, etc. En la actualidad, esta descentralizada y cada hospital debe administrar sus recursos, al extremo que se reclama la inexistencia de vínculos del hospital con el ministerio para solicitar elementos o tratamientos especiales que son inaccesibles para la administración hospitalaria. La información surge de los mismos servicios sociales, que en situaciones donde el hospital se ve excedido en su capacidad, y se ha reclamado para que se de cumplimiento a la “Carta del Ciudadano”, que prevé la derivación a otros centros hospitalarios y de ser necesario que el Estado derive al ámbito privado haciéndose cargo de la erogación correspondiente como garante de este derecho, esto no ocurre, excepto ante la gestión e insistencia del Defensor del Pueblo.

Existen situaciones que persisten en el tiempo sin solución, y en consecuencia se reiteran con respecto a los Informes realizados en los últimos años. Si bien es cierto que las políticas sanitarias aplicadas suelen no dar mucho margen a los reclamos y el nivel de cobertura y complejidad de las unidades sanitarias son muy amplias, en oportunidades se detectan incumplimientos al derecho a la salud y se solucionan solamente en el caso puntual reclamado y no se hace correctivo ni aplicativo a todo el sistema, lo que presume que el error es sistemático y no casual. Esta situación, como la relacionada con la obtención y colocación de elementos como prótesis, permite a esta Institución ser gestores y observadores del cumplimiento del Estado ante la necesidad de un ciudadano que requiere de las actuaciones del Defensor. Pero en la actualidad las necesidades y la evolución de los sistemas exigen otro tipo de participación de los Organismos de Control y una mayor accesibilidad de la población a dichos Organismos.

En cada una de las manifestaciones y reclamos que plasman en esta Defensoría, dejan demostrado la preponderancia que tiene las Instituciones encargadas del control del Estado para preservar las garantías del sistema democrático. Siendo la figura del ombudsman de las más progresistas es necesario que evolucione al nivel de las circunstancias, hoy no se debería estar justificando la necesidad de ampliar la competencia y amplitud de acción que se verán ejemplificados en demasía a lo largo de este informe.

Solo a título de ejemplo, el Ministerio de Salud provee para su colocación innumerables cantidades de prótesis y elementos que satisfacen las demandas; sería de vital importancia para la optimización del recurso, que esta

Defensoría pudiera tener acceso a la información y establecer cuantos pacientes son los que evolucionan satisfactoriamente, cuantos tienen infecciones o rechazos que se originan en el acto quirúrgico, que viabilidad tienen las marcas que se utilizan, que nivel de eficiencia y cumplimiento los proveedores que se contratan, cuantas personas se reinsertan totalmente y cuantas sufren lesiones irreversibles a causa de la práctica o del elemento utilizado.

Esto puede ser trasladado a cada servicio obteniendo el mismo resultado y convirtiendo al Defensor no solo en un órgano de control de la Administración Pública, sino en colaborador para la corrección y evolución de las políticas públicas, siempre orientados al bien común.

Esta necesidad de ampliar el campo de acción de los organismos de control se verá reflejada a lo largo de todo este informe y en cada una de las acciones en las que se tomó intervención. En tiempos en que los sistemas de comercialización y distribución de servicios embaten con campañas de marketing de fuerte impacto y escaso cumplimiento, ponen en riesgo las oportunidades de la comunidad en relación a la Salud ya que la maquinaria burocrática del estado no puede reaccionar con la premura necesaria y en muchos casos se vulneran los derechos esenciales.

Continuando con la situación hospitalaria, y en relación al Instituto Provincial de Oncología Dr. Urrutia, se puede reflejar un modelo Institucional y de gestión, destacando el recurso humano, que eleva la calidad de vida de los pacientes y familiares que asisten. Ejemplo de ello es la gran derivación y auto derivación de pacientes que existe de provincias limítrofes y personas con cobertura social. En tal sentido a través de recupero de gastos se puede facturar a las Obras Sociales o Empresas de Medicina pre Pagas y se trabaja coordinadamente con la oficina de Salud de esta Defensoría para que los afiliados aprendan a exigir y reclamar la cobertura a sus Obras Sociales, aunque el prestador sea el Estado.

Ahora bien, hay un tratamiento en particular que requiere de la aplicación de una droga que es muy específica y su costo muy elevado, además obedece a un protocolo especial y debe ser garantizada por el Estado. Luego de haber superado las posibilidades administrativas del Hospital Urrutia, se derivó al Ministerio de Salud de la Provincia y éste, a través de sus equipos técnicos, luego de varias consideraciones y demoras burocráticas que nunca se condicen con la urgencia del tratamiento, decidieron solicitar la cobertura al ámbito nacional. Y en consecuencia, se gestiona a través de un programa de ayuda económica del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; esto origina que el trámite lleve una gestión administrativa como cualquier ayuda económica, sin tener en cuenta el sentido de accesibilidad, oportunidad y urgencia, premisas fundamentales de nuestro derecho constitucional.

Una razón más para demostrar que la estreches normativa que regula al Defensor del Pueblo, le impide investigar si la excesiva demora que existe en el trámite (de cuatro a seis meses para la primera entrega más las interrupciones que suelen ocurrir) condicionan las posibilidades mínimas de éxito en el tratamiento, y de ser así, la mala administración del recurso público. Si no existiera la posibilidad de que el Estado Nacional garantice a través del Ministerio de Salud de la Nación estos programas especiales, respetando los



plazos que el tratamiento requiere, correspondería que el Ministerio de Salud Provincial afrontara la compra de una partida, que luego y periódicamente recuperaría de la provisión de ministerio nacional nombrado.

Existieron en el periodo 2009, consultas realizadas por profesionales de la salud, de las zonas periféricas de Córdoba Capital, y ciudadanos extranjeros que demandaron prestaciones médicas de distintas complejidades y en algunos casos manifestaron haber sido discriminados, aunque resulta muy difícil reunir las pruebas de ello. Si reunieron las pruebas de un caso donde una ciudadana extranjera requiere de un trasplante, si bien esta persona no podía completar los requisitos exigidos en un reglamento emitido por el Organismo Nacional para la ablación y trasplante de órganos, este documento nunca puede, por ser de menor rango, contraponerse a la Constitución Nacional. Nuevamente, en virtud del texto legal, es acotada la participación del Defensor ante una necesidad concreta y cada vez más frecuente, que requiere de información investigativa para elaborar propuestas que contengan las expectativas de vida de ciudadanos en igualdad de derecho. Esta apertura del Estado Argentino, necesita de políticas de reciprocidad con el país de origen para que la capacidad científica y sanitaria no colapse y obtenga el recupero del gasto y la continuidad del servicio.

Un ejemplo más de la limitación del marco normativo y la necesidad de reunir órganos de control con poderes acordes, parlamento y equipos técnicos multidisciplinarios, que adecuen los recursos, las necesidades y el cumplimiento de nuestra Carta Magna. La falta puesta de manifiesto nuevamente tiene que ver con un recurso técnico escaso y el peso burocrático del Estado para reaccionar ante las nuevas demandas, y nuevamente, el Defensor del Pueblo es la caja de resonancia del derecho vulnerado, y el impulsor de soluciones Institucionales concretas y ajustadas a derecho.

En relación con APROSS, esto es la Administración Provincial del Seguro de Salud, se han recibidos diversos reclamos por falta de cobertura o por mora en la prestación y pago de los Servicios. La mayoría de los reclamos recalaron en el retraso de medicación oncológica y de prótesis, por lo que desde el Área de Salud se realizaron gestiones, en casi la totalidad y priorizando la urgencia, de tipo informal con personal del APROSS llegando a soluciones rápidas casi siempre debidas a fallas en el sistema comunicacional interno del APROSS.

Son notables las falencias en relación al cumplimiento de la Ley de Discapacidad, obteniendo como respuesta verbal que “el APROSS adhiere parcialmente a la Ley Constitucional ya que no se encuadra en la norma de las Obras Sociales Sindicales”. Una vez más desconociendo la normativa Constitucional, pero inclusive si así lo fuera, es el Estado Provincial a través del Ministerio de Salud el garante del derecho de los afiliados al APROSS. Los sistemas impersonales de atención son parte de la estrategia de las nuevas empresas de medicina prepaga o gerenciadas, que utilizan esta metodología para que los ciudadanos no puedan formalizar reclamo alguno y extenderse en el tiempo sin generar antecedentes de lo demandado. Pero nunca debería ser un Organismo del Estado el que pone en práctica estas políticas de agotamiento administrativo y de sumisión de sus dependientes que además no tienen opción al cambio. En los reclamos en que interviene personal de esta Defensoría del Pueblo se logran resoluciones de casos, pero en ninguno de ellos se obtiene una respuesta escrita, incumpliendo explícitamente los

requerimientos formales del Defensor del Pueblo, presumiendo con esta actitud que solo se resuelven los casos puntuales y que las falencias son sistemáticas para el resto de los afiliados.

La falta de respeto a las Instituciones del sistema democrático, ponen de manifiesto el avasallamiento de los derechos ciudadanos y la manipulación hacia los afiliados que intentan por distintas vías lograr el reconocimiento de lo indicado y justificado por los profesionales. Se observa en muchos casos, que solo los afiliados con perseverancia y capacidad económica para acceder a la justicia, logran los objetivos. Convirtiendo al emblema de la Seguridad Social de la Provincia en un sistema injusto, inaccesible en el sentido de la oportunidad y desigualitario, falta de federalismo con los afiliados del interior.

Una de las razones más fundadas para ampliar los criterios de control y corrección desde el Defensor del Pueblo.

En el marco de las Campaña del “Conductor Designado” llevada adelante por esta Defensoría, y que se encuentra desarrollada en el capítulo correspondiente a Programas, desde el Área de Salud, se brindó colaboración en las recorridas por distintos puntos de la provincia siempre fortaleciendo el espíritu preventivo, que apunta a disminuir la morbi-mortalidad del flagelo de los accidentes de tránsito.

Por otro lado, se continuó con las visitas no programadas a los Hospitales Públicos Provinciales, como es el caso del nosocomio de Villa María “Louis Pasteur” en donde se observo un avance en las obras de re funcionalización edilicia, que al igual a otros nosocomios antiguos ediliciamente, se encuentran en plena y constante refacción.

Además con la preocupación y ocupación primordial sobre los Derechos a la Salud, se brinda colaboración a los directivos, de los Hospitales, personal y sobre todo a los pacientes.

En marzo del 2009 comienzan a ocurrir casos de Dengue en nuestra provincia, por ello y colaborando con la excelente función de la Dirección de Epidemiología de la Provincia de Córdoba, se aporó información del ciclo vital de mosquito vector de la transmisión del virus del Dengue y sintomatología de la enfermedad que produce, todo ello como una medida de prevención para que sea difundido por los Delegados del Defensor del Pueblo en el interior de la Provincia de Córdoba.

Además, y continuando con las tareas de carácter preventivo se realizo una campaña de vacunación contra la Gripe al personal de toda la Defensoría fundamentando esta medida.

Es particularmente significativa la cantidad de reclamos generados por afiliados a las Obras Sociales Sindicales o Monotributistas. En todos estos caso se le informa la imposibilidad de actuar del Defensor del Pueblo de la Provincia directamente sobre la Obra Social, también se aclara el vinculo Institucional que existe con la Superintendencia de Servicios de la Salud y el acompañamiento que, desde la Institución, se llevará a cabo hasta la conclusión del caso. Primeramente, se le brinda un informe de cómo se deben defender los derechos en los términos Constitucionales y como ejercerlos a partir de presentar el reclamo formal administrativo con un plazo para la respuesta no mayor a las 72 hs.. Se instruye al ciudadano en la redacción de la

nota, haciendo solidariamente responsable de los daños que la mora administrativa pudiera ocasionar, en su caso, a toda la comisión directiva de la Obra Social, y los pasos siguientes hasta la conclusión del trámite, además se difunden cada uno de los Organismos de Control del Estado para cada caso en particular. También, se provee de formularios de reclamos para la presentación formal ante Superintendencia de Servicios de la Salud, y se efectúa el seguimiento del trámite en este Organismo.

Existieron oportunidades donde el Órgano de control competente no cumplió con la aplicación de las sanciones que correspondían a las Obras Sociales infractoras, los afiliados advirtieron una inacción o complicidad de la Superintendencia y solicitaron en esta Defensoría nuevas instrucciones para continuar el reclamo. Lo que corresponde al educar sobre el reclamo de los derechos, es que siempre hay un Organismo Administrativo del Estado que tiene una instancia superior y que controla al de menor rango; superadas todas las instancias administrativas también se puede acudir a la Justicia. Se orientó a los afiliados, quienes se dirigieron por nota al responsable de la Superintendencia intimándolo a cumplir con los plazos administrativos ya vencidos, para sancionar con multa, intervención o liquidación de la Obra Social infractora, según correspondiera. Y de continuar la inacción de Superintendencia y de superarse el plazo establecido en la nota sería demandado por incumplimiento en la función pública ante la Justicia Federal. Esta instancia generó movimientos institucionales profundos en el órgano de control Nacional y abrió una nueva instancia al poder ciudadano.

Con alguna similitud a lo anterior se reclama sobre las Empresas de Medicina Prepaga. La similitud radica en que muchas de las Obras Sociales ya no tienen prestadores propios sino que ceden sus padrones y aportes a una gerenciadora que son estas Empresas de Medicina Prepagas, que funcionan con la anuencia de alguna Obra Social que en muchos casos no tiene ni sede en Córdoba, por lo que el personal promotor de esta prepaga genera expectativa sobre la posibilidad de cambio hacia un sistema de Medicina Privada con el mismo aporte del descuento Obligatorio del recibo de haberes. En los meses subsiguientes se ofrecen planes con un nuevo aporte y coberturas diferenciales, lo más notable es que generalmente exhiben publicidades de los distintos centros médicos y profesionales a los que tendrán acceso, y esto implica someterse a distintos reglamentos y disposiciones que establece la Empresa y no se condice con los Derechos que le otorga la Constitución a todos los afiliados al Sistema Obligatorio de Seguridad Social.

Ésta es la situación más común que genera el reclamo de los sistemas de medicina prepaga. Existe una tendencia de estas Empresas a recibir una población de edad media, aproximadamente entre 18 años y 45 años, totalmente sanos, en definitiva personas que aportan y no consumen.

En oportunidades en que requieren de servicios, suelen obtener como respuesta que el reglamento que figura en el contrato que firmaron expresa claramente que esa prestación no está contemplada. Se genera la consulta en el Área de Salud del Defensor del Pueblo, en situaciones casi idénticas a las narradas para las Obras Sociales. El organismo de control competente es Defensa del Consumidor de la Provincia de Córdoba y/o la Justicia.

Ocurre que estas empresas, perfeccionan sus metodologías y argumentos administrativos y jurídicos, haciendo que el Órgano de Control Provincial quede carente de recursos para revertir la situación de incumplimiento y respecto del acceso a la justicia puede ser restrictivo para muchos, con lo cual se pierden nuevamente las garantías y volvemos a encontrarnos con Órganos de Control del Estado deprimidos e incapaces de ejercer la legítima defensa de los Derechos.

Se puede observar, que la mayoría de los contratos celebrados entre la Empresa de Medicina Privada y los ciudadanos, son esencialmente contrapuestos a la norma Constitucional y vulneran los derechos establecidos en la misma, que obliga a todos los prestadores de salud del país, independientemente de la forma jurídica que adopte, a cubrir como mínimo las prestaciones obligatorias para las Obras Sociales. Siendo esta situación comprobada y a partir de que nunca un contrato privado, como el que celebran las Empresas de Medicina Privada, puede contraponerse o ignorar las disposiciones establecidas en la Carta Magna atento a que es de menor rango, se establece siempre lo indicado por la Ley Superior ya que es de rango Constitucional.

Nuevamente, se destaca, claramente, la necesidad de potenciar los Órganos de Control como la forma más rápida y evolutiva que tiene el Estado para proteger el Sistema Democrático en el sentido de la igualdad de Derechos, pudiendo establecer una forma jurídica y administrativa que corresponda para que el Órgano de Contralor verifique y certifique que los contratos que se celebren entre la Empresas de Medicina y los ciudadanos se encuadren en la norma Constitucional, evitando la situación actual donde se intenta revertir de un total de casos, solo los pocos casos consumados que reconocen al Órgano de Defensa,

Un ejemplo de la importancia que tiene elevar la autoestima del reclamante y acompañarlo hasta la conclusión del caso, se concretó en una afiliada a una Obra Social Sindical que en Córdoba está gerenciada por una Empresa Privada, al extremo que esta persona nunca advirtió que quien tenía la responsabilidad de cobertura sobre su salud era una Obra Social que realizaba el descuento de ley en su recibo de haberes. El reclamo planteaba la negativa de la Empresa a reconocer el acceso a la colocación del cinturón gástrico para un cuadro de Obesidad Mórbida. El argumento utilizado fue que la medicina privada no está alcanzada por la ley vigente, y que no reconocían los antecedentes médicos, ni al equipo médico del Hospital Nacional de Clínicas, (equipo profesional con más de 24 meses de seguimiento del paciente).

Se estableció, en primera instancia, la elevación de un reclamo personal que contuviera la normativa citada, los plazos establecidos, la aclaración de que los Hospitales Públicos son la primera línea de prestación de todos los prestadores de la Seguridad Social y la responsabilidad que asumía la Obra Social como única responsable del cumplimiento normativo.

Le negaron la recepción de la nota, al igual que el Libro de Quejas. Por lo que se utilizó el envío por correo certificado con aviso de retorno, obteniendo de esta manera el comprobante de recepción del reclamo, y luego de haber vencido las 72 Hs. del plazo consignado para la respuesta y encontrándose la Obra Social en mora administrativa -considerada una falta grave en el derecho

a la salud-, se elevó el reclamo a la Superintendencia de Servicios de la Salud-. Allí tuvo una primera opinión no favorable, debió acreditarse nueva documentación, y la intervención y seguimiento de esta Defensoría establecieron que la Obra Social gerenciada por una Empresa Privada de Salud, debe reconocer la totalidad de la prestación, sin poder variar el equipo médico tratante. Constituyéndose en el primer caso de estas características en el país

En la continuidad del mapeo de atención al público del Área de Salud, esta integrada por la oficina de Apoyo Social, cuya función radica en la recepción de reclamos y agilización de Pensiones Asistenciales y No Contributivas dependientes del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Continúa al igual que años anteriores, con un altísimo nivel de ingresos y con la virtud de ser una de las gestiones más efectivas, ya que la resolución positiva de los casos es casi de su totalidad. El seguimiento personalizado permite agilizar y detectar si existe alguna falta documental y resolverlo sin la necesidad de que el trámite sea devuelto desde Buenos Aires.

En todos los casos los integrantes del equipo del Área de Salud comparten todas estas actividades mencionadas, que representan objetivos superiores y superadores, que al resolverse comprenden a un colectivo social muy superior al abanico logrado en la atención personal de cada día.

## Preocupación por la epidemia de dengue

### **Se solicitó aunar esfuerzos para implementar medidas de prevención**

*El Defensor del Pueblo hizo hincapié en la limpieza de los canales que atraviesan la ciudad y el control sanitario en las zonas turísticas de la Provincia. La institución colaboró con la Provincia en la Campaña de Prevención en el interior.*



Ante los numerosos reclamos de vecinos que advertían la falta de mantenimiento del Canal Maestro de la ciudad de Córdoba (foto), y por el peligro latente de epidemia de dengue, con las consecuencias y flagelos que ésta acarrea en la salud de la población, técnicos de la Defensoría realizaron una inspección en el lugar, donde pudieron constatar en el cauce diversos indicadores de un estado de abandono generalizado: pastizales altos, abundante cantidad de bolsas con basura, escombros, botellas de plástico, y otros tipos de desechos, y abundante vegetación acuática.

El hecho que generó mayor preocupación fue que se detectó, a simple vista, la presencia de la fauna acuática propia de éste tipo de cauce, que al no tener habitualmente corriente y por la falta de mantenimiento generalizada, es propicia para el desarrollo de larvas de numerosos tipos de insectos, en especial mosquitos. Consultados los vecinos de la zona, manifestaron que las riberas del canal no habían sido desmalezadas en el último tiempo, y no observaron que se hubiere realizado limpieza ni fumigaciones en la zona.

Por ello, y ante el peligro que representa la epidemia de dengue, el Defensor del Pueblo remitió el día 6 de abril, sendos oficios a la Sub-secretaría de Recursos Hídricos, a la Secretaría de Ambiente y a la Dirección de Epidemiología del Ministerio de Salud de la Provincia y a la Municipalidad de Córdoba solicitando que adopten de manera urgente “las medidas pertinentes para lograr la limpieza y el mantenimiento del conjunto de canales que atraviesan la ciudad de Córdoba”, a fin de garantizar la seguridad, salubridad y calidad de vida de los habitantes de los sectores aledaños a los mismos y de la población en general.

El Ombudsman provincial entiende que “dada la interrelación que existe entre la gestión de los recursos hídricos y la problemática ambiental, la misma no admite compartimientos estancos entre las administraciones de ambos sectores, desprendiéndose la necesidad de otorgarle al manejo de los recursos hídricos un enfoque integrador y global, coherente con la política de protección ambiental, promoviendo la gestión conjunta, garantizando la salud pública.”

## Control en las zonas turísticas

Dado el avance de la enfermedad y previendo que en “Semana Santa” la ubicación geográfica de la Provincia y la diversidad de opciones turísticas, provocan grandes desplazamientos de viajeros hacia el territorio cordobés favoreciendo la circulación viral como principal factor de riesgo, el Defensor del Pueblo, Mario Decara, recomendó al Ministro de Salud de la Provincia, Oscar González, que disponga extremar las medidas sanitarias de control contra el Dengue en las zonas turísticas de Córdoba, aplicando métodos de acción directa para el control del mosquito, sin especulaciones y sin escatimar recursos en las zonas de referencia, además de garantizar al visitante sentirse protegido y seguro durante su estadía en nuestra región.

## Campaña de Prevención

La Defensoría del Pueblo brindó colaboración al Gobierno de la Provincia de Córdoba para difundir la Campaña de Prevención sobre Dengue y Fiebre Amarilla en el interior provincial, distribuyendo el material informativo a través de sus delegaciones.

La iniciativa surgió luego de constatar, a través de los delegados de los Departamentos Cruz del Eje, Minas y Tulumba, que no se registraba la folletería pertinente en esos distritos, a la vez que eran innumerables las consultas que recibían de los ciudadanos preocupados por el tema. Ante esta situación, el Defensor del Pueblo ofreció al Ministerio de Gobierno, Ministerio de Salud y Secretaría de Ambiente la colaboración institucional a fin de optimizar las medidas de difusión adecuadas.



## Un pequeño gran problema

Por Sergio Rodríguez

Médico, Integrante del Área Salud y Acción Social del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

*Entre nosotros convive un pequeño que no conoce de grandes mansiones ni de humildes ranchos. Que es capaz de generar problemas de salud en las personas, mediante una simple picadura.*

*El mosquito Aedes Aegyptis, vector transmisor del virus del Dengue y la Fiebre Amarilla, vive, crece y se reproduce a centímetros nuestro.*

*Este insecto domiciliario no discrimina, pica a cualquier persona, puede vivir y reproducirse en el agua acumulada de llantas en desuso, botellas, latas, baldes, bebederos de animales, troncos de árboles, pozos, inodoros fuera de uso, fuentes de agua, piletas, y en un bello jardín regado por agua de lluvia, donde deposita sus huevos.*

*El mosquito es amante de los climas cálidos, tropicales y subtropicales y desarrolla su procreación en tiempos de verano y comienzo del otoño,*

*aprovechando las lluvias caídas. Se alimenta habitualmente al amanecer y al anochecer.*

*La hembra del mosquito Aedes, dentro de su dieta tiene como predilección la sangre y el macho se alimenta de la sabia de las plantas.*

*Si bien el verano y el comienzo del otoño son épocas propicias para su expansión, la llegada del invierno no indica la desaparición del problema, que suele reaparecer con su finalización y, por lo general, con mas ímpetu.*

*Argentina cuenta hoy con los cuatro (4) pilares fundamentales para la diseminación del virus: las óptimas condiciones climáticas, la presencia del mosquito, el virus que ya afecta a personas en el país y una población susceptible.*

*Para que el mosquito transmita la enfermedad del Dengue y la Fiebre Amarilla, es necesario que haya picado, con anterioridad, a alguien con el virus en la sangre. Allí el mosquito internaliza en su sistema digestivo al virus, lo replica y luego en una futura picadura lo introduce en el sistema circulatorio de su nueva víctima.*

*Una vez ingresado el virus este permanece de por vida en el individuo, y el sistema inmunitario se encarga de atenuarlo y englobarlo generando sensibilidad. Pero sin poder eliminarlo.*

## **Los síntomas**

*El Dengue y la Fiebre Amarilla, como enfermedad, comparten sintomatología en común, como: fiebre alta repentina; decaimiento general; dolores musculares y articulares; dolor detrás de los ojos; cefaleas; sin tos ni resfrío.*

*En el caso del virus del Dengue tiene cuatro (4) estereotipos diferentes (tipo 1,2,3,4); si una persona se enferma con el estereotipo 1, estará protegido contra la infección del tipo 1, pero no contra los estereotipos 2, 3 y 4. El mayor problema es cuando una persona se enferma por el virus tipo 1 y al tiempo vuelve a contagiarse de la enfermedad.*

*En este caso el cuerpo queda sensibilizado y cuando vuelve a infectarse por otro estereotipo, desarrolla un modo mas grave y potencialmente letal de la enfermedad, denominado **Dengue Hemorrágico**. Así, a la sintomatología mencionada se suma: severos y continuos dolores de estomago, sangrado en diferentes partes del cuerpo y vómitos. Por tal motivo se recomienda no usar Ácido Asetil Salicílico (ASPIRINAS), lo que puede agravar el cuadro.*

## **¿Qué podemos hacer?**

*Todo se resume en una sola palabra como respuesta: PREVENCIÓN.*

*Desde la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S), se llamó a los gobiernos de América Latina y el Caribe a incrementar la capacidad de realizar Vigilancia Epidemiológica. La medida mas importante es la eliminación del vector (el mosquito) de las zonas pobladas, manteniendo los alrededores de los hogares libres de los reservorios de agua (descritos más arriba), además de mantener los patios limpios, desmalezados y colocar telas mosquiteras en ventanas.*



*Para las personas que viajan al Norte argentino, Bolivia, Paraguay y Brasil; se recomienda utilizar repelentes, cubrir zonas del cuerpo expuestas y en el caso de la Fiebre Amarilla, la vacunación es un método de prevención para aquellas personas que viajan a regiones endémicas. Cabe destacar que la vacuna no se coloca indiscriminadamente pues escasea a nivel mundial debido a la eclosión de esta enfermedad en los últimos años.*

*Otra medida de prevención es la información, siendo la más importante, porque el que no conoce la enfermedad, cómo se trasmite, quién la transmite y qué síntomas produce; es imposible que la pueda combatir.*

*Debido a que los síntomas y signos, del Dengue y la Fiebre Amarilla, son muy comunes y que la confirmación diagnóstica es complicada, es que los datos epidemiológicos pueden variar en sus cifras y por ello es de destacar que la importancia de estas patologías no reside en los números, sino que hoy en nuestro país y en Córdoba contamos con todos los ingredientes para que por medio de una PEQUEÑA picadura se desencadene un GRAN problema de salud.*

## **Defensor del Pueblo reclamó la falta de aparatología en el Materno Neonatal**

En respuesta a lo solicitado por el Defensor del Pueblo, Mario Decara, el Ministerio de Salud de la Provincia dispuso optimizar la aparatología destinada a las terapias de neonatología del Hospital Materno Neonatal de esta ciudad, proveyendo de instrumental necesario para la utilización de 8 de las 27 incubadoras con las que cuenta el establecimiento y que se encontraban fuera de uso.



De esta manera, la totalidad de las incubadoras que dispone el Materno Neonatal se encuentran disponibles, previéndose cubrir la demanda por enfermedades respiratorias que aumenta en esta época del año.

Asimismo, esa cartera está llevando adelante cursos de especialización en neonatología con el fin de aumentar la planta de profesionales dedicados a la atención infantil, tal como le recomendara el Defensor del Pueblo luego de la visita que efectuara a dicho establecimiento donde constató que los médicos redoblaban esfuerzos por falta de personal para atender una demanda de más de 300 consultas diarias, además de destacar las buenas condiciones generales del hospital.

La Defensoría del Pueblo comenzó el año pasado la realización de “Visitas No Programadas” a los hospitales públicos con el objeto de observar y atender las cuestiones inherentes a la prestación del servicio de salud a los ciudadanos de la Provincia.

## GRYPE A (H1N1)

### **Se recomendó tomar urgentes medidas a los organismos públicos y privados**

A mediados de año, un brote de gripe A (H1N1) -también denominada *gripe porcina*- comenzaba a afectar a numerosos países del mundo. Argentina no fue una excepción, tampoco lo fue Córdoba.



Haciéndose eco de la iniciativa llevada adelante por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en virtud de la urgente necesidad de realizar acciones preventivas para evitar el contagio y la propagación de la enfermedad y, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, el Defensor del Pueblo, Mario Decara convocó a todos los organismos públicos y privados de la Provincia de Córdoba a concretar las siguientes medidas:

- Flexibilizar los horarios de entrada y salida laboral durante el período de receso escolar establecidas por el Ministerio de Educación de la Provincia, para las madres con hijos en edad escolar o aquellos funcionarios/agentes con personas a cargo.
- Suspender toda actividad de convocatoria masiva de personas con el fin de evitar potencial propagación de la enfermedad.
- Disponer la inmediata colocación de productos de higiene y desinfección necesarios y suficientes en todos los sanitarios de los organismos y en oficinas de atención al público, proveyendo al personal que desempeña tareas en la vía pública de elementos de prevención.
- Solicitar a los agentes que tengan síntomas relacionados con esta posible afección, no concurrir a trabajar hasta realizar la consulta médica pertinente, informando a las autoridades de los organismos cualquier novedad al respecto, tanto personal como de su grupo familiar.
- Releva de la asistencia física al lugar de trabajo tanto a mujeres embarazadas como a personas inmunodeprimidas, quienes deberán proporcionar el correspondiente certificado médico que lo acredite al Departamento de Personal de cada organismo, sin que ello altere en modo alguno el pleno goce de las licencias ordinarias previstas.

- Arbitrar las acciones necesarias para que el personal de limpieza afectado a cada institución profundice la misma y establezca procedimientos de desinfección en superficies de contacto masivo.
- Mantener permanente ventilación en los locales, como así también limitar la calefacción a un rango de 20 a 22 grados.

Si bien el Defensor del Pueblo entendía que, en esa coyuntura, era necesario asumir la responsabilidad social extremando las medidas de precaución en resguardo de la salud personal y colectiva, ello no debía incurrir en un exceso que implicara acciones discriminatorias que vulneren los derechos humanos.

## Derecho a la salud, eje de Seminario

El Defensor del Pueblo concedió al responsable del Área Salud y Acción Social, Walter Roggia (foto), la representación institucional para participar como disertante en el **Seminario-Taller “Derecho a la Salud”** organizado por la Secretaría de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Córdoba, en el marco del Seminario Permanente: Derechos Humanos y Ciudadanía Activa.



Roggia recibió la invitación formal de la Dra. Mariana Butinof, Coordinadora del Programa Instituciones Sociales y Salud de esa Secretaría, para disertar en dicho Seminario; pues el objetivo central del mismo fue el promover un papel protagónico de las organizaciones sociales en la defensa efectiva de los derechos humanos, siendo el derecho a la Salud de los ciudadanos uno de los aspectos mas sensibles en la gestión del Defensor del Pueblo.

El Defensor destacó en la persona de Walter Roggia el poseer “una muy rica experiencia en el tema en cuestión, además de un fuerte compromiso social”, se expresa en la resolución.

El evento se llevó a cabo el pasado 4 de abril en el Pabellón Argentina de la Ciudad Universitaria, con la presencia de representantes de diversas organizaciones sociales y público en general.

# **Asuntos económicos**

### **Defensor pidió revisar Ordenanza Tributaria y analizar cada caso en particular de los afectados**

En los meses de enero y febrero de 2009 se presentaron en la Defensoría del Pueblo numerosos reclamos relacionados con la revaluación impositiva de la Municipalidad de Córdoba aprobada por Ordenanza 11587/08.

Dos fueron los temas que más quejas fundamentaron:

- El aumento en el impuesto que incide sobre los inmuebles que significó cifras que oscilaron entre el 200% y el 900% respecto del año anterior.
- El aumento en la contribución establecida en el artículo 26 de la citada Ordenanza, esto es una tasa que se cobra a los salones de fiestas infantiles.

Ambos casos motivaron oficios (se acompañan) remitidos al Sr. Intendente Municipal de Córdoba, Daniel Giacomino por los cuales el Defensor del Pueblo, Mario Decara le solicitó que contemple la posibilidad de modificar la decisión adoptada respecto del revalúo de los inmuebles, a través de la presentación de una reforma de la Ordenanza Tributaria para que se establezca la aplicación gradual en el tiempo de dicha contribución, valorando los probables efectos multiplicadores negativos en distintos sectores de la sociedad.

Asimismo le sugirió que, a través de los medios que considere apropiados, efectúe el análisis de cada caso en particular de los afectados, realizando el cálculo individual teniendo en cuenta el valor del inmueble y la capacidad de pago de cada contribuyente.

En nota remitida el 13 de febrero, el Defensor del Pueblo, trasladó así la preocupación de numerosos propietarios de inmuebles de esta ciudad que han recurrido a la Institución para reclamar por el incremento de la contribución que incide sobre los inmuebles. En sus presentaciones, los contribuyentes acompañaron documentación que mostraban aumentos que oscilaban entre el 200% y el 900% respecto del año anterior en dicho tributo.

En la misiva, el Defensor del Pueblo advirtió que legalmente la aplicación de la Ordenanza por parte del Departamento Ejecutivo era obligatoria, y sólo a través de la modificación de la misma podría darse satisfacción a los requirentes, pero entendía que era imprescindible la voluntad del Intendente para comenzar el trámite necesario para dicho objetivo.

**A partir de este pedido, la Municipalidad de Córdoba dispuso una oficina especial de atención para los reclamos relacionados con la contribución que incide sobre los inmuebles, solucionándose de esta manera muchas de las situaciones presentadas ya que se trataban de errores en los cálculos o determinaciones de los valores.**

A continuación, se transcribe el oficio remitido por el Defensor del Pueblo al Intendente de la Ciudad de Córdoba:

Córdoba, 13 de febrero de 2009.

Al Señor  
Intendente Municipal de la Ciudad de Córdoba  
Lic. DANIEL GIACOMINO  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

Ref. Expte. N° 23657 y acumulados/2009

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con el objeto de poner en su conocimiento que numerosos propietarios de inmuebles de la ciudad de Córdoba han recurrido a esta Institución para presentar una queja en relación al incremento de la contribución que incide sobre los inmuebles.

Los reclamantes acompañaron documentación que pone de manifiesto un aumento que oscila entre el 200% y el 900% respecto del año anterior en dicho tributo, así como copia de los reclamos realizados a esa Municipalidad, en el caso de haberlo efectuado.

Legalmente la aplicación de la Ordenanza por parte de ese Departamento Ejecutivo es obligatoria, y sólo a través de la modificación de la misma podría darse satisfacción a los requirentes, pero es imprescindible la voluntad del Intendente para comenzar el trámite necesario para este objetivo, teniendo en cuenta que es el origen de la decisión original.

Si bien la situación planteada no es competencia específica de esta Defensoría, surge la preocupación de esta Institución a partir del análisis del contexto internacional, nacional y provincial en que esta medida opera así como de los diferentes grupos sociales que podrían verse afectados por esta medida tributaria.

Así, a nivel internacional nadie puede desconocer que Estados Unidos enfrenta una de las crisis económicas mas importantes de los últimos 50 años y la economía de China desaceleró su crecimiento durante el año 2008 afectando en el mismo sentido en todo el mundo.

Por otra parte, la Ciudad de Córdoba tiene tradicionalmente dos fuentes importantes de actividad económica: por un lado es subsidiaria del desempeño de las actividades agropecuarias, reflejado principalmente en la actividad inmobiliaria y de la construcción, y por otro es un polo de la industria automotriz y metalmecánica. Es claro por lo tanto que el cúmulo de problemas internacionales e internos que afectan estos dos grandes mercados influyen negativamente en el desarrollo de la Capital.

En este contexto un revalúo de las propiedades en la Ciudad contribuye –sumado a todos los aumentos tarifarios que se han producido en 2008- a generar una sensación de incertidumbre respecto del futuro y un gran impacto social.

*Si tenemos en cuenta sólo los fríos números porcentuales quizás pensemos que esta situación afecta a una porción mínima de Cordobeses. Esto es cierto, en la medida que no se contempla que la sociedad es una interrelación de personas y que todo lo que sucede en ella tiene impacto en todas sus partes, especialmente en las más débiles, por ende, distintos colectivos sociales se ven perjudicados sin tiempo ni capacidad de reacción.*

*Una reflexión sobre la diferencia conceptual entre valuación –y en este caso revaluación- inmobiliaria y contribución que incide sobre los inmuebles es imprescindible en esta instancia. Es una realidad que hace más de veinte años que no se revisaba la tasación fiscal municipal; sin embargo, si tenemos en cuenta que son dos cosas distintas podríamos pensar en una prórroga en la aplicación de ese revalúo al cobro de dicha contribución.*

*No se desconoce que desde los puntos de vista técnico, legal y tributario son pocas las objeciones que pueden plantearse, sin embargo sólo la vía de un reclamo administrativo corriente no alcanza para paliar la situación de miles de ciudadanos que vieron incrementada su obligación tributaria en proporciones inimaginables (por ejemplo de pagar la última cuota del año 2008, \$37,30, recibir el cedulón por la primera cuota del año 2009 por un valor de \$216.50, significando un incremento de más del 500%), que posiblemente no puedan pagar.*

*Por todo ello, he creído oportuno solicitarle:*

1) *Contemple la posibilidad de tomar en consideración lo manifestado por los numerosos cordobeses que se han visto afectados por la sanción de la Ordenanza Tarifaria y modificar la decisión adoptada en relación a la contribución que incide sobre los inmuebles, a través de la presentación de una reforma de la Ordenanza citada en la que se establezca la aplicación gradual en el tiempo de dicha contribución valorando los probables efectos multiplicadores negativos en los colectivos sociales mencionados.*

2) *Procure a través de los medios que considere apropiados, realizar el análisis de cada caso en particular de los afectados realizando el cálculo individual teniendo en cuenta el valor del inmueble y la capacidad de pago de cada contribuyente.*

*Sin otro particular, lo saludo con la más distinguida consideración.*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Alberto Decara', written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

**Mario Alberto Decara**

Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

## Reclamo de propietarios de salones de fiestas infantiles

En respuesta al pedido de intervención que realizara un grupo de propietarios de salones de fiestas infantiles, reclamando por la contribución establecida en el artículo 26 de la Ordenanza Tributaria 11587: “Los salones de fiestas abonarán por cada reunión pesos dos (\$2,00) por persona...”, el Defensor del Pueblo de la Provincia, Mario Decara dejó sentada su posición al solicitarle al Intendente Municipal, Daniel Giacomino que contemple la posibilidad de modificar la



decisión adoptada respecto del revalúo de los inmuebles, a través de la presentación de una reforma de la Ordenanza Tributaria para que se establezca la aplicación gradual en el tiempo de dicha contribución, valorando los probables efectos multiplicadores negativos en distintos sectores de la sociedad.

La preocupación de la Defensoría del Pueblo surgió del análisis de los diferentes grupos sociales que podrían verse afectados por esta medida tributaria: en el caso de los propietarios de salones de fiestas infantiles, debían asumir un aumento respecto del año anterior en dicha contribución de alrededor del 700% y representaba alrededor de un 25% del precio de cada evento o bien trasladarlos a los contratantes; por otra parte las familias que contratan salón para festejar el cumpleaños de su hijo menor por carencia de espacio físico propio; y personal empleado de dichos salones y sus propias familias, quienes serían “probablemente la primera cláusula de ajuste”.

**La respuesta a esta solicitud fue una reducción del 50% en la tasa que se había determinado para los salones de fiestas infantiles, por lo que, sin lugar a dudas, la gestión fue exitosa.**

A continuación se transcribe el oficio remitido por el Defensor del Pueblo al Intendente de la Ciudad de Córdoba:



Córdoba, 6 de febrero de 2009.

Al Señor  
Intendente Municipal de la Ciudad de Córdoba  
Dr. DANIEL GIACOMINO  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

Ref. Expte. N° 23682/2009

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con el objeto de poner en su conocimiento que los propietarios de salones de fiestas infantiles han recurrido a esta Institución para presentar una queja en relación a la contribución establecida en el artículo 26 de la Ordenanza 11587: "Los salones de fiestas abonarán por cada reunión pesos dos (\$2,00) por persona...

Los reclamantes acompañaron documentación que pone de manifiesto un aumento respecto del año anterior, en dicha contribución de alrededor del 700%, así como copia de la presentación realizada el día 29 de enero del corriente año ante el Director de Espectáculos Públicos.

Si bien la aplicación de la Ordenanza por parte de ese Departamento Ejecutivo es obligatoria, y sólo a través de la modificación de la misma podría darse satisfacción a los requirentes, es imprescindible la voluntad del Intendente para comenzar el trámite necesario para este objetivo.

La preocupación de esta Institución surge a partir del análisis de los diferentes grupos sociales que podrían verse afectados por esta medida tributaria, a saber:

- 1) Propietarios de salones de fiestas infantiles: que deben asumir un costo 700 veces mayor y que representa alrededor de un 25% del precio de cada evento o trasladarlo a los contratantes.
- 2) Familias que contratan salón para festejar el cumpleaños de su hijo menor por carencia de espacio físico propio: hacer una fiesta de cumpleaños no es un gasto superfluo puesto que significa cumplir con el derecho de ser feliz de un niño, de tener lo que otros tienen aunque sea por un momento, significa el esfuerzo de padres trabajadores que ahorran todo el año para este momento.
- 3) Personal empleado de dichos salones y sus propias familias: si tenemos en cuenta la dificultad económica que generará este incremento a los propietarios o contratantes, probablemente la primera cláusula de ajuste sea el empleado.

Si bien la situación planteada no es competencia específica de esta Defensoría, he decidido solicitarle contemple la posibilidad de tomar en consideración lo manifestado por los reclamantes y modificar la decisión adoptada en relación a la contribución que incide sobre los salones de fiestas infantiles, a través de la

*presentación de una reforma de la Ordenanza citada, teniendo en cuenta los probables efectos multiplicadores negativos en los colectivos sociales mencionados.*

*Sin otro particular, lo saludo con la más distinguida consideración.*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Alberto Decara', with a horizontal line drawn across it and a vertical line extending downwards from the right side.

**Mario Alberto Decara**  
Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba

## Se sugirió a la Municipalidad de Córdoba abstenerse de utilizar stickers

Mediante una resolución emitida con fecha 1° de Septiembre, el Defensor del Pueblo de la Provincia, Mario Decara le aconsejó al intendente de la Ciudad de Córdoba que se abstenga de colocar stickers, calcomanías o cualquier medio de individualización de deudores, en forma pública, que afecte la dignidad, honra e intimidad de los ciudadanos. A cambio, le sugirió hacer cumplir la ley iniciando las acciones legales que corresponda.



Decara cuestionó el método elegido por la Municipalidad de Córdoba para hacer que los contribuyentes cumplan sus obligaciones tributarias; pues entiende que colocar stickers gigantes en autos, inmuebles y comercios de los morosos, es un sistema de escrache público que lesiona derechos constitucionales y legales como el derecho a la intimidad, presunción de inocencia, derecho de defensa, protección de datos personales, protección de la honra y de la dignidad.

“De ninguna manera -expresa el Defensor del Pueblo- esto debe ser interpretado como una defensa de prácticas ciudadanas reprochables como es el ‘no pago de las tasas, retribuciones o impuestos’, pero no existe justificativo alguno que amerite la utilización de medios extorsivos cuando la solución para hacer cumplir la ley, está en cumplir la ley”, reza un párrafo del documento.

### Resolución N° 8649/09

Córdoba, 1° de Setiembre de 2009.

#### VISTO:

La intención de la Municipalidad de Córdoba de colocar stickers gigantes en autos, inmuebles y comercios de ciudadanos que adeuden tasas municipales.

#### Y CONSIDERANDO:

Que dicha medida es tomada, sin lugar a dudas, para amedrentar a los vecinos.

Que en el denominado escrache hay una doble sanción: no sólo el vecino está conminado a pagar su deuda sino que abonada ésta, quedaría para aquéllos que hayan notado el escrache como un deudor, por largo tiempo. Se convierte así en un gravoso e ilegal método de presión.

Que si bien debe apoyarse la recaudación impositiva y el cumplimiento por parte de las personas del pago de impuestos y tasas para el sostenimiento del Estado, no podemos dejar de cuestionar el método elegido en esta oportunidad.

Que son varios los derechos constitucionales y legales que se ven atacados por este sistema de escrache público: derecho a la intimidad, presunción de inocencia, derecho de defensa, protección de datos personales, protección de la honra y de la dignidad.

Que la doctrina especializada ha enfatizado que **el secreto fiscal** no puede ser entendido más que como una particular faceta del derecho a la intimidad, consagrado en los artículos 18 y 19 de la Constitución Nacional y en el artículo 19 incs- 2 y 12 de la Constitución de la Provincia de Córdoba.

Que asimismo, La Corte Suprema de Justicia ha establecido que **el derecho a la intimidad** tiene una vinculación directa con la libertad individual y protege jurídicamente el ámbito de autonomía individual constituido por los sentimientos, hábitos y costumbres, las relaciones familiares, **la situación económica**, las creencias religiosas, la salud mental y física y en suma, las acciones, hechos o datos, que, teniendo en cuenta las normas de vida aceptadas por la comunidad están reservadas al propio individuo y cuyo conocimiento y divulgación por los extraños significan un peligro real o potencial a la intimidad.

Que al colocar los stickers en vehículos o inmuebles de presuntos deudores, la Municipalidad de Córdoba está destruyendo **la presunción de inocencia**, principio constitucional que surge implícitamente del artículo 18 de la Carta Magna y está expresamente previsto en pactos internacionales tal como la Declaración Universal de Derechos Humanos. La Corte ha establecido que rige el principio constitucional de que nadie puede ser condenado “sin que se establezca legalmente su culpabilidad”, lo que se aplica también en materia tributaria (Fallos 289:336; 303:1589).

Que existiría también una violación al **principio de defensa** establecido en el artículo 18 de la Constitución Nacional puesto que el Departamento Ejecutivo Municipal declara deudor moroso a un vecino que según la ley “se presume inocente” y que tiene el derecho de defenderse de esa acusación y sólo ser declarado tal por un juez.

Que a su vez, se estaría violando la Ley de Protección de Datos Personales o Ley de Habeas Data n° 25326 que faculta a los ciudadanos a decidir cuáles datos de carácter personal quieren proporcionar a terceros, sea el Estado o un particular. La ley tiene por objeto la **protección integral de datos personales** para garantizar el derecho al honor y a la intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre las mismas se registre. Es el amparo debido a los ciudadanos contra la posible utilización de sus datos personales por terceros (en este caso la Municipalidad), en forma no autorizada, para confeccionar una

información que, identificable con él, **afecte su entorno personal, social o profesional**, en los límites de su intimidad.

Que además, esta medida lesiona lo establecido en el artículo 11 de la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) incorporada a nuestro derecho nacional a través de la ley 23054, que prescribe: “**Protección de la Honra y de la Dignidad**: 1- Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad. 2- Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, **en su domicilio** o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o **reputación**. 3- Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques.

Que entonces podemos concluir que **no existe justificativo alguno que amerite la utilización de medios extorsivos** (escraches en la vía pública, pegado de calcomanías en los autos, etc) cuando la solución para hacer cumplir la ley, está en cumplir la ley: iniciar las acciones judiciales que correspondan, ya que solo un juez puede declarar que determinada persona es deudora o no del tributo, y dicha sentencia debe ser dictada luego de ser escuchado el contribuyente.

Que la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba lesiona derechos constitucionales de los contribuyentes al juzgarlos en forma pública como morosos, agrediendo el nombre y honor de la persona y violando su intimidad, dando a conocer públicamente sus deudas, situación esta que debe rápidamente concluir.

Que de ninguna manera lo antes dicho puede ni debe ser interpretado como una defensa de prácticas ciudadanas reprochables como es el “no pago de las tasas, retribuciones o impuestos” debidos y razonablemente establecidos. Todo lo contrario, es un llamado de atención a los contribuyentes para que abonen como corresponde sus deudas tributarias en tiempo y forma y una invitación a que el Municipio de la Ciudad de Córdoba haga cumplir la ley, simplemente cumpliendo la ley.


Que por todo ello;


**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA  
R E S U E L V E**


**Art. 1º: ACONSEJAR** al Sr. Intendente de la Municipalidad de Córdoba que se abstenga de colocar stickers, calcomanías o cualquier medio de individualización de deudores, en forma pública, que afecte la dignidad, honra e intimidad de los ciudadanos.


**Art. 2º: SUGERIR** a la Municipalidad de Córdoba que utilice los medios que le proporciona la ley, para hacer que los contribuyentes cumplan sus obligaciones tributarias.

**Art. 3º:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-

  
PATRICIA A. CALANDÍN  
DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO  
de la PROVINCIA DE CORDOBA

  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
Provincia de Córdoba

  
MARIO A. DECARA  
DEFENSOR DEL PUEBLO  
de la PROVINCIA DE CORDOBA



## **Sucursal de Villa Dolores hizo lugar al pedido del Defensor del Pueblo**

*La entidad anunció la implementación paulatina de bancarización de mil setecientos jubilados, la puesta en funcionamiento de un nuevo cajero y un sistema de cobro automatizado para tasas.*



En respuesta al requerimiento efectuado por el Defensor del

Pueblo, Mario Decara al Banco Provincia de Córdoba Sucursal Villa Dolores, de mejorar la atención a los usuarios y clientes que reclamaban por las permanentes e interminables colas que debían soportar para pagar un servicio o cobrar la jubilación, personal de esa entidad concurrió en el mes de marzo a la sede de esta Institución a los fines de informar las medidas dispuestas para dar solución a la problemática planteada.

Participaron del encuentro el Defensor del Pueblo, Mario Decara, la Defensora Adjunta, Patricia Calandín, el Gerente General del Banco Córdoba, Pablo Viera, personal de la Subgerencia de Defensa Jurídica de la Sucursal Villa Dolores, Iván Godoy y Claudia Inverti y la Jefa de Sección Despacho de la Defensoría, Patricia Marino.

En la ocasión, los representantes del Banco brindaron por escrito respuestas al requerimiento formal efectuado por el Defensor, dando cuenta de la implementación paulatina de la bancarización de mil setecientos jubilados, ofreciendo cursos instructivos de utilización de la tarjeta, también sobre la reciente habilitación de un nuevo cajero y una máquina timbradora para agilizar el trámite del cobro de tasas. Asimismo informaron que para las épocas del año con mayor afluencia turística, se preveía instrumentar cajeros móviles, todo lo cual implicaría la agilización de las operaciones bancarias, reduciendo el tiempo de espera de los clientes.

El Defensor del Pueblo tomó cartas en el asunto, a partir de un petitorio elevado por unos 440 usuarios y clientes quienes expresaban su “disconformidad por el trato ofrecido (largas colas bajo el sol, lluvia, tortuosas esperas...), situación que se repite hace años”, reza la nota. Y exigían “la urgente habilitación de una extensión bancaria o mejorar la atención con más empleados u otra disposición que optimice la atención que el ciudadano se merece como ser humano”, señala otro párrafo del documento.

Dada la problemática planteada, personal de la Defensoría se constituyó en el lugar, pudiendo comprobar las largas colas que debían soportar los clientes, previo a ingresar al establecimiento. Muchos de ellos eran personas de avanzada edad, que pasaban largas horas a la intemperie, soportando las inclemencias climáticas de cada momento. En esa



oportunidad, se constató que el Banco no contaba con espacios adecuados para la instalación de nuevas cajas; por lo que el Defensor sugirió al Presidente del Directorio disponer una extensión de mostrador en otro inmueble ubicado a cincuenta metros de la sucursal, con la puesta en funcionamiento de – por lo menos- dos cajeros automáticos, “con lo cual se aliviaría a los jubilados y pensionados del calvario que deben padecer todos los meses para cobrar sus haberes previsionales”, reza la nota enviada por la Defensoría.

## Usuarios de la sucursal Pilar reclamaron por demoras en la atención

*A solicitud del Defensor del Pueblo, la entidad bancaria se comprometió a implementar medidas para mejorar el servicio, reduciendo el tiempo de espera de los clientes.*



A fines de octubre , el Defensor del Pueblo, Mario Decara junto a la Defensora del Pueblo Adjunta, Patricia Calandín, mantuvieron una reunión con el Gerente

General del Banco Provincia de Córdoba, contador Pablo Viera, para tratar la problemática del servicio bancario en el interior provincial, en especial en la Sucursal Pilar (departamento Río Segundo) donde pudo constatarse las largas colas que deben sufrir los clientes, muchos de ellos de avanzada edad, que pasan largas horas de pie, soportando las inclemencias climáticas de cada momento, previo a ingresar al establecimiento a fin de concretar alguna operación bancaria.

Por estas situaciones la Defensoría recibió numerosos reclamos que llevaron a efectuar un pedido al Banco Córdoba para que adopte medidas



urgentes a fin de mejorar la atención a los usuarios y así evitar que ocurran riesgos graves en ocasión de las esperas que se generan.

Tras el pedido del Defensor del Pueblo, la entidad bancaria brindó buena predisposición para paliar la situación planteada. En la reunión, Viera dio a conocer una serie de medidas a implementar para agilizar las operaciones bancarias, reduciendo el tiempo de espera de los clientes. Fundamentalmente se comprometió a avanzar en el plan de remodelación y acondicionamiento de la Sucursal de Pilar, prevista para el mes de marzo del año próximo.

## Se pidió mejorar la provisión de fondos en los cajeros automáticos

En los primeros días del año, el Defensor del Pueblo, Mario Decara solicitó información a las autoridades del Banco de la Provincia de Córdoba, acerca de si habían previstas medidas que garanticen el buen funcionamiento y la provisión de fondos permanente en los cajeros automáticos emplazados en los lugares turísticos de Córdoba.



Esta solicitud se originó ante la gran cantidad de reclamos receptados, particularmente por la falta de dinero en los cajeros durante los feriados de Navidad y Año Nuevo. Por otra parte, era de considerarse la importancia de brindar las comodidades y los servicios necesarios a los turistas que eligieran Córdoba para pasar sus vacaciones.

Es por ello que el Defensor estimó necesario la adopción de medidas que garantizaran la disponibilidad de fondos en los cajeros automáticos pertenecientes al Banco de Córdoba, particularmente en los lugares turísticos donde se esperaba la mayor afluencia de visitantes.

### Acciones de cooperación con productores y solidaridad con familias precarias

Como consecuencia de las medidas implementadas por el gobierno nacional que decidió finalizar el pago de compensaciones a productores tamberos a partir de noviembre de 2008 y sumado a ello, la gran sequía que debió soportar el campo en el transcurso de 2009 (habiéndose declarado en emergencia por el gobierno provincial), el sector quedó sumido en una profunda crisis que tuvo como corolario el



cierre de numerosos tambos en todo el país, y en especial en la Provincia de Córdoba, centro de la cuenca lechera nacional.

Tal situación generó un sinnúmero de protestas y movilizaciones de los productores lácteos en reclamo al gobierno nacional por una política lechera que no encontraban eco en quienes tenían las posibilidades concretas de disponer soluciones.

Dado que algunas de estas protestas tuvieron como modalidad la adquisición, por parte de los tamberos cordobeses, de grandes cantidades de leche envasada en los hiper y supermercados, para luego repartirla entre la gente, el Defensor del Pueblo, Mario Decara sugirió a los productores darle un fin social al reclamo entregando leche envasada a más de 100 familias asentadas sobre un terreno (ex basural), anexo al barrio Nuestro Hogar 3 de esta ciudad.

El Defensor hizo este pedido en el marco de las gestiones que viene llevando adelante con el fin de contribuir a mejorar la situación de estas personas que viven en condiciones de gran precariedad.

Los representantes del sector accedieron a la propuesta y en ocasión de llevarse a cabo la experiencia, entregaron a funcionarios de la Defensoría un petitorio solicitando la intervención del Defensor del Pueblo en la búsqueda de acciones y medidas para mejorar la situación del sector.

En tal sentido y considerando que todo lo que signifique participación y cooperación para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos - en particular de los cordobeses que tienen una fuerte vinculación con la producción agropecuaria-, es de especial interés de esta Defensoría, es que se realizaron las acciones que se detallan a continuación.

## Entidades agropecuarias entregan petitorio al Defensor del Pueblo

En el marco de las acciones de protestas que el sector lechero llevaba a cabo a mediados de 2009, el día 17 de julio la Comisión de Enlace de Entidades Agropecuarias de la Provincia convocó a una movilización en el centro de la Ciudad de Córdoba.



Una vez que finalizaron las manifestaciones, que incluyeron el reparto de miles de litros de leche frente al Patio Olmos, productores y representantes del sector entregaron al Secretario General de la Defensoría del Pueblo, Javier Lafuente, una nota firmada por representantes de entidades pertenecientes a Federación Agraria Argentina, Confederación Intercooperativa Agropecuaria, Confederaciones Rurales Argentinas, Sociedad Rural Argentina, Asociaciones de Centros Agropecuarios y Productores Autoconvocados.

En el documento los productores solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de Córdoba ante los organismos gubernamentales provinciales y nacionales con el objeto de procurar la solución de la problemática realidad del agro, mediante la búsqueda de consenso en políticas y acciones para el sector.

## Tamberos cordobeses repartieron leche en un asentamiento anexo a Nuestro Hogar 3

En ocasión de la gran movilización llevada a cabo en el centro de la ciudad de Córdoba por representantes del sector lechero provincial, los productores y personal de la Defensoría del Pueblo se trasladaron hasta el asentamiento en anexo al barrio Nuestro Hogar 3 que se erige sobre un terreno que fue un basural.



En el lugar, conmovidos profundamente al ver la situación de vida que allí padecen numerosas familias, entregaron más de 700 litros de leche fluida envasada y 230 cajas de leche en polvo a centenares de mujeres y niños.

Al finalizar el reparto, los tamberos expresaron a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo su sorpresa por la extrema pobreza de estas familias y la precariedad de las viviendas, a la vez que agradecieron la posibilidad que se les brindó no solo de conocer la realidad de esas personas, sino fundamentalmente de haber ayudado aportando tan vital alimento.



En efecto, este gesto solidario fue una respuesta de las entidades del sector al pedido formulado por el Defensor del Pueblo, Mario Decara quien había sugerido que se le diera sentido social a la medida de protesta solicitándoles que destinaran una parte de la leche a repartir para las personas que viven en este sector de la ciudad. Motivó este pedido el trabajo que desde la Defensoría del Pueblo se está realizando para ayudar a paliar la situación de quienes allí habitan.

## **Resolución del Defensor del Pueblo**

El pedido efectuado por los representantes de entidades agropecuarios y productores autoconvocados, motivó a Mario Decara emitir una resolución en la que resuelve comprometer su apoyo, acompañamiento y gestiones que fueran necesarias para buscar soluciones concretas y efectivas en procura de mejorar la situación de crisis económico-financiera sufrida por el sector lácteo cordobés.

Asimismo, a través de su resolución el Defensor del Pueblo dispone asistir a la reunión con las autoridades de la Mesa de Enlace Provincial de productores agropecuarios a realizarse el martes 28 de julio en la localidad de Alicia (Dpto. San Justo) y solicitar al Banco de la Provincia de Córdoba el estudio y análisis del otorgamiento de líneas de crédito así como la refinanciación ya existentes, para los tamberos cordobeses como una manera de paliar la crisis provocada por el bajo precio de la leche y la grave sequía en las zonas productoras.

A continuación se transcribe la resolución mencionada:

### **RESOLUCIÓN N° 8632/09**

**Córdoba, 23 de Julio de 2009**

#### **VISTO:**

El Expediente n° 24449/09 a través del cual representantes provinciales de entidades pertenecientes a Federación Agraria Argentina, Confederación Intercooperativa Agropecuaria, Confederaciones Rurales Argentinas, Sociedad Rural Argentina, Asociaciones de Centros Agropecuarios y productores autoconvocados, solicitan a esta Defensoría su intervención para

gestionar ante las autoridades que correspondan, acciones en procura de superar la crisis del sector lechero.

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que en nuestro país, y especialmente en nuestra Provincia, podemos hablar de la existencia de una verdadera comunidad rural integrada no sólo por los productores agropecuarios sino también por las fuerzas vivas de los pueblos, las cámaras de comercio, todos de alguna manera tienen más o menos relación con el campo, por lo cual si este sector se ve afectado, toda la ciudadanía lo está.

Que en especial el sector de producción lechera se encuentra sumido en una profunda crisis que viene teniendo como consecuencia el cierre de numerosos tambos en todo el país, y en especial en nuestra provincia que es el centro de la cuenca lechera nacional.

Que el gobierno nacional decidió finalizar el pago de compensaciones a productores tamberos a partir de noviembre de 2008, sumado a esto, es de público conocimiento de la gran sequía que tuvo que soportar el campo los últimos ocho meses por lo menos (habiéndose declarado en emergencia por el gobierno provincial).

Que el sector de productores lácteos vienen reclamando al gobierno nacional una política lechera a través de diferentes acciones sin encontrar un verdadero eco en quienes tienen las posibilidades concretas de disponer soluciones.

Que en situaciones como ésta es fundamental contar con políticas oficiales de apoyo a través de créditos “blandos” y por ello es necesario involucrar a las autoridades provinciales para accionar a través del Banco de la Provincia de Córdoba.

Que es imprescindible involucrar a los representantes del pueblo cordobés (legisladores provinciales y nacionales) así como a las autoridades pertinentes del gobierno provincial, para que sumados y a la par de los productores lecheros, impulsen, soliciten y obtengan mejoras para el sector que detengan la grave crisis que padece.

Que todo lo que signifique participación y cooperación para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, en particular de los cordobeses que tienen una fuerte vinculación con la producción agropecuaria, es de interés especial de esta Defensoría.

Por ello y lo establecido por la Ley N° 7741;

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO RESUELVE

**Artículo 1.- COMPROMETER** el apoyo, acompañamiento y gestiones que fueran necesarias para buscar soluciones concretas y efectivas en procura de mejorar la situación de crisis económico-financiera que están sufriendo los productores lácteos cordobeses.

**Artículo 2.- ASISTIR**, acompañado por el Señor Secretario General, a la reunión con las autoridades de la Mesa de Enlace Provincial de productores agropecuarios a realizarse el martes 28 de julio del corriente año en la localidad de Alicia, Departamento San Justo de la Provincia de Córdoba.

**Artículo 3.- SOLICITAR** al Banco de la Provincia de Córdoba el estudio y análisis del otorgamiento de líneas de crédito así como la refinanciación de ya existentes, para los productores lácteos cordobeses como una manera de paliar la crisis provocada por el bajo precio de la leche y la grave sequía en las zonas productoras.

**Artículo 4.- REALIZAR** toda otra acción conducente al logro del objetivo definido en el artículo 1 de la presente resolución.

**Artículo 5.- PROTOCOLICÉSE**, comuníquese y archívese.



El documento muestra dos firmas manuscritas con sus respectivos sellos oficiales. A la izquierda, la firma de Patricia A. Catalán, con un sello que indica su cargo como Defensora del Pueblo en la Provincia de Córdoba. A la derecha, la firma de Mario A. Decara, con un sello que indica su cargo como Defensor del Pueblo en la Provincia de Córdoba. En el centro, se encuentra el sello circular del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.

### Reunión con productores lecheros en Alicia

Convocado por los representantes del sector, el Defensor del Pueblo, Mario Decara asistió junto al Secretario General de la Defensoría, Javier Lafuente a una reunión de la que participaron, además de los productores lácteos del departamento San Justo, el Intendente de Alicia Eduardo Bergoglio, representantes de Federación Agraria Argentina, directivos y trabajadores de las Pymes dedicadas a la producción de quesos y de la Cooperativa Eléctrica local.

En la oportunidad, Decara puso en conocimiento de los presentes la resolución emitida con fecha 23 de julio (que se transcribe ut supra) e informó sobre las gestiones emprendidas en procura de mejorar la situación de crisis económico-financiera del sector lácteo cordobés, tales como la solicitud efectuada al Banco de la Provincia de Córdoba de otorgar nuevas líneas de crédito y refinanciar las existentes.



El Defensor, también puso en conocimiento de los participantes del encuentro, la solicitud efectuada al Vice Gobernador, Héctor Campana, al Presidente Provisorio de la Legislatura, Francisco Fortuna, y a los presidentes de todos los bloques legislativos, para que reciban a la brevedad en una reunión de Labor Parlamentaria a las autoridades de la Mesa de Enlace Provincial y a los representantes de productores tamberos.

### **Defensor del Pueblo, Huésped de Honor en Alicia**

Previo a la reunión con los sectores productivos, Mario Decara fue invitado a la sede de la Municipalidad de Alicia donde fue declarado Huésped de Honor de la Localidad de Alicia.



La distinción fue otorgada por el Intendente Eduardo Bergoglio al Defensor de Pueblo, por la preocupación y gestiones realizadas por el Ombudsman para paliar la crisis que afecta la economía regional de toda la zona.



## Municipalidad de Alicia

### DECRETO N° 099/2009

#### VISTO:

El arribo a nuestra localidad del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba Señor Mario DECARA;

#### Y CONSIDERANDO:

Que esta visita se realiza con motivo de la invitación que le cursaran las Entidades Agropecuarias, en razón de la grave situación por la que atraviesa el sector en nuestra región;

#### POR ELLO:

**EL INTENDENTE MUNICIPAL DE ALICIA  
EN USO DE LAS ATRIBUCIONES QUE LE SON PROPIAS**

#### DECRETA:

**Artículo 1:** DECLARESE HUESPED DE HONOR de la LOCALIDAD DE ALICIA al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE CORDOBA Señor MARIO DECARA, quien llega especialmente invitado por las Entidades Agropecuarias.-

**Artículo 2:** DESE la más CORDIAL BIENVENIDA, deseándole una feliz estadía y entregando copia del presente Decreto, como testimonio de su presencia y de respeto.-

**Artículo 3:** COMUNÍQUESE, Publíquese, Dese al Registro Municipal y Archívese.-  
**DADO en la Municipalidad de Alicia, a los 28 días del mes de Julio del año 2009.-**

  
Dra. María Eliza Bona  
SECRETARIA DE  
GOBIERNO Y DESARROLLO  
MUNICIPALIDAD DE ALICIA



  
EDUARDO ALFREDO BERGOGLIO  
Intendente Municipal



## **Defensoría pidió a la Provincia no adherir al cambio horario**

El Defensor del Pueblo dirigió una nota al Gobernador de Córdoba, Juan Schiaretti, en la que le sugiere que la Provincia no adopte el cambio horario previsto por el Ejecutivo Nacional para el día 18 de octubre.

Decara le manifestó que, además de diversas entidades, numerosos ciudadanos habían recurrido a la Defensoría del Pueblo provincial de manera espontánea, buscando canalizar su oposición al cambio de uso horario. Al respecto, mencionó sobre la existencia de antecedentes de reclamos que daban cuenta del perjuicio que tal modificación ha causado en la economía de la Provincia, afectando a los sectores comerciales, gastronómicos, de recreación y en la vida general de los cordobeses.

Además el Defensor enfatizó en la misiva al Gobernador, que las autoridades de otras provincias ya habían anticipado la decisión de no adelantar la hora y que otras tantas estaban considerando esa posibilidad, lo cual representaría serios inconvenientes para la integración regional y nacional.

# Otras actuaciones

## **Decara pidió se respete el libre acceso de discapacitados al transporte**

Con motivo de diversos reclamos presentados ante el Defensor del Pueblo, se tomó conocimiento de la situación que atraviesan aquellas personas que padeciendo alguna discapacidad y habiendo tramitado su pase libre de acuerdo a lo establecido por la Ley 9440, no pueden acceder a las unidades de transporte interurbano, porque han cubierto el “cupo” de dos (2) personas con discapacidad por unidad.



Uno de los reclamos que se nos presentaron hacia referencia a la situación que sufren los alumnos de una escuela especial en la localidad de Capilla del Monte, y a la cual asisten alumnos de diversas localidades cercanas, y que al cubrir el cupo de 2 pasajeros con pases libres, el resto de los alumnos deben esperar, sobre la ruta, la llegada del próximo servicio.

Ante esta situación, personal de la Defensoría del Pueblo se presentó en la Terminal de Ómnibus de Córdoba, y se efectuaron consultas en las ventanillas de ventas de pasajes de las empresas interurbanas con viajes dentro del territorio de la provincia (Empresa Sarmiento, Empresa La Calera, Empresa Morteros, Empresa Inter Córdoba, entre otras)

En esa oportunidad en todas las empresas se nos informó que con la sola presentación del “certificado” que expide la Dirección de Transporte de la Provincia y el documento, se otorga el pase a la persona discapacitada y un acompañante, si corresponde. En relación al cupo para cada servicio, se nos informó que se limita a dos pases, con sus respectivos acompañantes, por servicio. También se nos comunicó que no se efectúan reservas de manera tal que el interesado en viajar se debe presentar en la ventanilla el día del viaje y solicitar el pasaje, que quedará librado también, a que en esa oportunidad no esté completo el pasaje del servicio.

A partir del análisis del marco normativo vigente, esto es la Ley Nacional N° 22431, en sus artículos 20, 21 y 22 a los que la Provincia de Córdoba adhirió por Ley Provincial N° 8501; la Ley Provincial N° 8669 que regula el transporte público de pasajeros en la Provincia, y su Decreto Reglamentario N° 254/03 y la Ley Provincial 9440, que instituyó para la Provincia de Córdoba un Pase Libre, Único y Universal, se pudo determinar que no está establecido en ningún aspecto un cupo de 2 (dos) personas por servicios, sino que por el contrario la ley establece la obligación de las empresas de transportar gratuitamente o con

los descuentos que se dispongan, las personas que determinen leyes o decretos especiales conformes a razones de interés general.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N° 8581, de fecha 19 de Mayo de 2009, que se transcribe a continuación:



### **Resolución N° 8581/09**

**Córdoba, 19 Mayo de 2009.-**

#### **VISTO:**

Los reclamos obrantes en las actuaciones N° 23927/09 y 24255/09, relacionados con el cupo o límite que las empresas prestatarias del servicio público de transporte en la jurisdicción provincial, establecen para el traslado de personas discapacitadas, fijando un máximo de dos (2) personas con sus acompañantes por servicio.-

#### **Y CONSIDERANDO:**

Que, según surge del relato de los reclamantes, las empresas de transporte no permiten acceder en forma gratuita a más de dos personas discapacitadas por servicio, con sus respectivos acompañantes.

Que ésta situación se agrava cuando el servicio es requerido para trasladarse a una escuela especial, ya que son varios los alumnos que requieren del servicio en un mismo horario, como es el caso de los alumnos de la Escuela Especial “Juan M. Fernández”, ubicada en la localidad de Capilla del Monte de ésta Provincia, y a la que asisten alumnos de distintas comunidades aledañas.

Que a los fines de constatar la situación descripta, personal de esta Institución se presentó en la Terminal de Ómnibus de la Ciudad de Córdoba y efectuó consultas en las ventanillas de ventas de pasajes de las distintas empresas del transporte público interurbano, confirmando la información de que solamente se permite el traslado gratuito a aquellas personas discapacitadas que presenten el pase emitido por la Dirección de Transporte de la Provincia y hasta un

máximo de dos personas, con sus respectivos acompañantes, por servicio.

Que, también, se concretó una entrevista con personal del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSEP), Delegación Terminal de Ómnibus, dónde se confirmó que efectivamente todas las empresas de transporte interurbano con jurisdicción en la provincia, establecen el límite de dos personas discapacitadas con pase libre por servicio, y que esto es producto de la práctica.

Que del análisis del marco normativo vigente en la materia, esto es la Ley Nacional N° 22431, en sus artículos 20, 21 y 22 a los que la Provincia de Córdoba adhirió por Ley Provincial N° 8501; la Ley Provincial N° 8669 que regula el transporte público de pasajeros en la Provincia, y su Decreto Reglamentario N° 254/03, no surge límite ni cupo alguno al número de pasajeros con discapacidad que presenten el pase correspondiente que deban ser trasladados gratuitamente.

Que la Ley 9440, publicada con fecha 14/12/07, instituyó para la Provincia de Córdoba un Pase Libre, Único y Universal a personas con discapacidad para ser utilizado en el transporte público de pasajeros, estableciendo en su art. 2 que: *“Las empresas de transporte automotor de pasajeros sometidas al contralor de la autoridad provincia, deberán transportar gratuitamente a la personas con discapacidad y a un acompañante –dentro de los recorridos habituales de cada empresa-, hacia cualquier destino al que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales, recreativas o de cualquier otra índole, que tiendan a favorecer su plena integración social”*.

Que a través del Decreto N° 1178/08 Reglamentario de dicha Ley, publicado en fecha 05/09/08, determina que el Pase en cuestión será expedido por la Subsecretaría de Transporte dependiente del Ministerio de Obras y Servicio Públicos, y agrega que la sola exhibición del mismo por parte de la persona discapacitada o de su acompañante, será suficiente para que la Empresa prestataria del servicio de transporte de pasajeros se encuentre obligada a su traslado en forma gratuita, desde y hacia cualquier punto del recorrido para el que se encuentra autorizada.

Que el Decreto citado reglamenta también que las empresas de transporte automotor de pasajeros deberán garantizar los asientos necesarios para las personas con discapacidad, reservándoles el uso prioritario de los dos primeros de la hilera más cercana a la puerta de acceso de la unidad de transporte.

Que a de igual modo establece las penalidades que les pudiera corresponder a la empresas que no cumplan con la disposiciones establecidas, fijando como autoridad de aplicación las establecidas en Decreto 254/03, reglamentario de la Ley de Transporte N° 8669, que para el caso que nos ocupa serían la Dirección de Transporte y el Ente Regulador de Servicios Públicos.

Que en consecuencia se puede afirmar que no hay en la Provincia de Córdoba ninguna disposición legal que establezca un límite o cupo a la cantidad de pasajeros discapacitados que deban ser trasladados por las empresas de transporte en forma gratuita.

Que además es importante destacar que el espíritu que persiguen las disposiciones y reglamentaciones legales en la materia, tanto a nivel nacional como provincial, incluso en el ámbito local, persiguen como fin prioritario la adopción de medidas que permitan y contribuyan a una absoluta integración económica, social y cultural de las personas con discapacidades, por lo que toda interpretación que pretenda efectuarse de las mismas, deberá ser pensada siempre en términos generales y amplios y no en forma restrictiva o excepcional.

Que el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en virtud del mandato conferido por el Art. 124 de la Constitución Provincial tiene como misión la defensa de los derechos colectivos y difusos.

Que, en razón de lo dispuesto por la Ley 7741 son facultades del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, a) Defender los derechos colectivos o difusos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Provincial; b) Supervisar, en la Administración, la aplicación de las leyes y demás disposiciones; c) Supervisar la eficacia en la prestación de los servicios públicos provinciales.

Que el artículo 15 de la norma citada ut supra, establece que: *“Con motivo de sus intervenciones, el Defensor del Pueblo estará facultado para:*

*2- Formular a las autoridades y funcionarios, advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.*

*3- Instar a las autoridades administrativas respectivas al ejercicio de sus potestades de inspección y de sanción, cuando sus actuaciones se hubieren provocado con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante.*

*En los casos previstos en los incisos 1, 2 y 3, los funcionarios o responsables deberán informar al Defensor del Pueblo si decidieron no aceptar sus sugerencias, recomendaciones, advertencias, recordatorios o instancias, consignando las razones que informan su decisión. Si no obtuviese respuesta incluirá expresamente el asunto en los informes a que se refiere el Artículo 19.*

Que por todo ello;

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA  
R E S U E L V E**

**Art. 1º:** SOLICITAR a la SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS PÚBLICOS DE LA PROVINCIA y al ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ERSEP) la adopción de las medidas pertinentes para que las empresas de transporte automotor de pasajeros sometidas al contralor de la autoridad provincial, den cumplimiento a las disposiciones legales vigente en relación al traslado gratuito de personas discapacitadas sin aplicar cupo o límite alguno.-

**Art. 2º:** Protocolícese, comuníquese y archívese.-



The image shows two handwritten signatures in cursive ink. The signature on the left is over a circular official seal of the Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Below the seal, the text reads: "PATRICIA A. CINGARINI", "DEFENSOR DEL PUEBLO", "PROVINCIA DE CÓRDOBA". The signature on the right is over another circular official seal, which is partially obscured. Below this seal, the text reads: "SERGIO A. DELGADO", "DEFENSOR DEL PUEBLO", "PROVINCIA DE CÓRDOBA".

## Reclamos cordobeses por demoras de DNI

### **Defensoría realizó gestiones para la agilización de trámites**

Entre las gestiones oficiosas que realiza la Defensoría del Pueblo, esto es las ajenas a la competencia que le asigna el artículo 11 de la Ley Provincial N° 7741, se destaca la labor realizada, debido a la demora en la entrega de los trámites de renovación, actualización y rectificación de los documentos de identidad, los que suelen demorar alrededor de dos años.



En ese sentido, continuando con la labor realizada el año pasado, la Defensora del Pueblo Adjunta, Dra. Patricia Calandin se reunió con el Director Nacional de Atención al Ciudadano y Relaciones Institucionales del Registro Nacional de las Personas, Dr. Gastón Gonzalez Ueltzen, acordando una serie de pasos para agilizar los trámites, remitiendo primero un fax con los datos del reclamo, eliminando las demoras propias del correo, y agilizando el trámite dentro del registro, evitando su paso por otras dependencias internas.

Como consecuencia de ello se receptaron más de 300 reclamos por esta temática, distinguiendo aquellos reclamos que por su naturaleza necesiten un tratamiento de urgencia (viajes, provisional, enfermedad, etc), los que también son remitidos vía correo electrónico a las autoridades del registro para su agilización.

También se hizo seguimiento en forma telefónica, observando cada caso en particular, individualizando el trámite en el área en que se encuentra y generando su movimiento. Con respecto al nivel de respuesta de los trámites mas antiguos que datan del 2007, se obtuvieron importantes resultados, el documento llega a la oficina seccional en un promedio de dos meses y medio, luego reenviado a las oficinas seccionales del resto de la Provincia.

Por ultimo se realizó un importante avance en los casos de extrema necesidad, por salud, viajes laborales al exterior, temas provisionales, etc; para los cuales se implementó gestiones en el registro civil de la Provincia para que el mismo remita el pedido a la brevedad, acompañando paralelamente el trámite al registro nacional para agilizarlo; con estas dos gestiones se lograron respuestas a los 30 días.



## Previsión Social

### **Reclamos ante la Caja de Jubilaciones**

A comienzos de este año se destacaron los reclamos efectuados por la demora en la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba, en reajustar los haberes provisionales de jubilados y pensionados, luego de los aumentos concedidos al personal en actividad.



En la mayoría de los casos, los peticionantes manifestaban su frustración ante la deficiente atención por parte de personal del organismo relacionado, como así también la gran demora en resolver cualquier tipo de solicitud planteada.

Particularmente afectados eran los jubilados y pensionados que fueron empleados de las municipalidades del interior provincial, tales como Villa Valeria, Rumipal y Villa Giardino, a los que no se les abonaba los aumentos que recibieron los activos en los últimos años.

Esta situación se ha ido normalizando paulatinamente, por lo que a fin de año, la mayoría de los planteos relacionados han sido solucionados satisfactoriamente.

Quedan aún pendientes cuestiones relacionados a reconocimientos de servicios y retroactivos, los que se encuentran con gran demoras, debido posiblemente a los problemas de índole económico que afecta al ente previsional y que son de público conocimiento.

Ante la reticencia del organismo provisional de responder a nuestros oficios, se realizaron distintas reuniones entre la Defensora del Pueblo Adjunta y personal jerárquico de esa repartición. Como consecuencia de ello se acordó una serie de pasos a seguir para agilizar la respuesta de los reclamos planteados y el tratamiento de los casos de cierta urgencia, a través de la remisión, vía correo electrónico de los principales planteos que se realicen, a fin de obtener una rápida respuesta.

Se obtuvieron por ese medio algunos resultados, restando aún perfeccionar el sistema, lo que estimamos se logrará con el transcurso del tiempo.

# Estadísticas

## En el 2009, alrededor de 14 mil ciudadanos reclamaron en la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, durante el año ha recibido un total de **13.638** consultas y reclamos de ciudadanos cordobeses y de otras provincias. Este dato es destacable toda vez que en el primer periodo de esta gestión (desde septiembre a diciembre de 2008) se recibieron un poco más de 1600 consultas, lo que hacía suponer que en tendencia recibiríamos alrededor de 8000 trámites. Como se puede apreciar, la cantidad de consultas y reclamos realizadas, superó en más del 40% esta tendencia.

De esta manera comenzó a vislumbrarse un marcado crecimiento no sólo en el número de reclamos de los ciudadanos de toda la provincia para tratar de obtener una solución a su problemática, sino también el número de consultas para interesarse respecto de los temas en que el Defensor del Pueblo, tiene la posibilidad de intervenir.

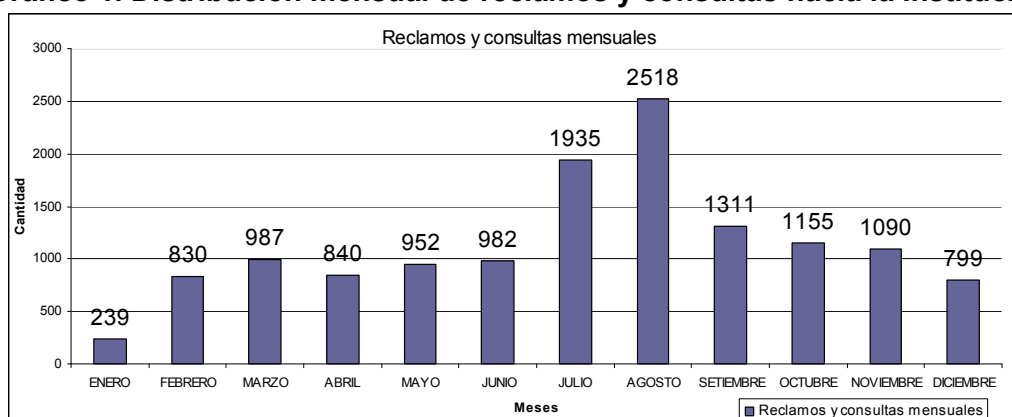
Por otra parte, se ha evidenciado que aquellas personas que se han acercado a efectuar un planteo, queja o reclamo, terminan relatando más de una situación para ellos problemática, reflejando la necesidad de los ciudadanos a ser escuchados.

Es también importante destacar que del 80,2% de los ciudadanos que realizaron consultas en la Defensoría, el 46,2% lo hizo de manera personal y el 34% por la vía telefónica. El resto fue por otros medios.

### Análisis General de las demandas

En el año 2009, los ciudadanos cordobeses, acudieron a la Institución realizando consultas cuya distribución según los meses del año se puede ver en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1. Distribución mensual de reclamos y consultas hacia la Institución**



Fuente: elaboración propia

La demanda de los ciudadanos a la Defensoría del Pueblo –exceptuando enero- partieron de una base de **800 casos mensuales**, siendo las consultas atendidas en promedio **1336,5 casos por mes**.

En el gráfico 1, se puede observar que los picos de la demanda se concentraron en los meses de julio y agosto. Esto se debió principalmente al aumento de la tarifa del gas natural que disparó los reclamos de los usuarios en materia energética.

Es decir de los 4453 casos receptados en julio y agosto, alrededor de 2600 se refirieron a reclamos por la problemática del gas natural. Por esta temática específica, al año fueron un total de 4304 consultas .

En tanto, de ese total de datos receptados en julio y agosto, ocupó un segundo lugar de reclamos, los relacionados con la energía eléctrica. Esto es el 15.7% en julio y el 25,4% en agosto.

### **Los reclamos del gas en la página web**

Continuando el análisis de datos de julio y agosto, meses de demanda pico en esta temática, debe tenerse en cuenta que a los 2600 reclamos receptados por la tarifa del gas natural se le suman el número de descargas de la página web institucional, donde se habilitó una campaña para estos fines. Así, unas 60.524 personas bajaron de la página web el formulario provisto por esta institución a los usuarios, para que efectúen el pago con reservas de la factura de gas.

### **Análisis de demandas de competencia institucional**

En la siguiente tabla se enumera la cantidad de casos que refieren a temas que son de competencia específica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, según lo prevé la Ley 7741.

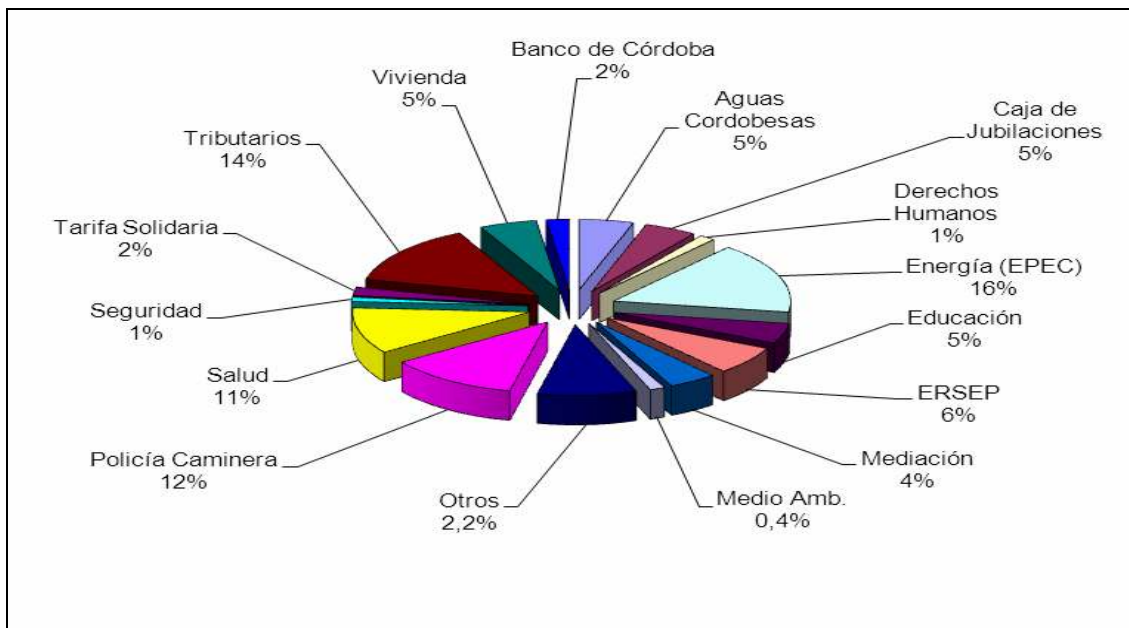
**Tabla 1. Temáticas de competencia específica atendidas en la Defensoría**

Temática	Casos	porcentaje
<b>Energía Eléctrica (EPEC)</b>	624	16,3%
<b>Tributarios</b>	529	13,8%
<b>Policía Caminera</b>	456	11,9%
<b>Salud</b>	405	10,6%
<b>Otros</b>	345	9,0%
<b>ERSEP</b>	248	6,5%
<b>Vivienda</b>	199	5,2%
<b>Aguas Cordobesas</b>	190	5,0%
<b>Caja de Jubilaciones</b>	183	4,8%
<b>Educación</b>	178	4,7%
<b>Mediación</b>	168	4%
<b>Banco de Córdoba</b>	80	2,1%
<b>Tarifa Solidaria</b>	75	2,0%
<b>Derechos Humanos</b>	55	1,4%
<b>Medio Ambiente</b>	53	1,4%
<b>Seguridad</b>	38	1,0%
<b>TOTALES</b>	<b>3826</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: elaboración propia

A los fines de verlo de una manera más dinámica, presentamos el gráfico 2:

**Gráfico 2. Distribución de temáticas tratadas en la Institución**



Fuente: elaboración propia

En el detalle de las temáticas atendidas, puede observarse que los reclamos relacionados a energía eléctrica, encabezaron la lista con un 16.3% del total. Dentro de las consultas, el problema de facturación tuvo el rol protagónico, con mas del 80% de las mismas.

En segundo lugar se ubican las consultas de índole tributaria, destacándose cuestiones vinculadas con el Impuesto Inmobiliario Urbano, el Impuesto a los Ingresos Brutos, y el Impuesto a la Infraestructura Social.

Respecto al impuesto inmobiliario, la mayor cantidad de reclamos hizo referencia a la exigencia del pago por parte de la Dirección de Rentas de períodos que, supuestamente, se hallarían prescriptos por el transcurso del tiempo y que no obstante ello, se han iniciado medidas judiciales en contra de los vecinos. En tanto los restantes se relacionaron a la falta de medios para cumplimentar con el correspondiente pago, y algunos otros por cobro indebido de la denominada Cuota 50.

En referencia a Ingresos Brutos, las presentaciones apuntaron a determinar la fecha de la baja del comercio del que han sido propietarios los reclamantes, y otros sobre la relación entre la baja de los registros municipales y la de la Dirección de Rentas de la Provincia.

En lo que hace al Impuesto a la Infraestructura Social, los reclamos aludieron a la falta de comunicación entre el Municipio, el Registro del Automotor y la Dirección de Rentas respecto del cambio de titularidad de los vehículos.

Por último, se destacan los reclamos sobre la policía caminera (11,9%), que marcan un indicador –del que se cree- es producto de la adaptación de los ciudadanos a las nuevas normas para transitar en rutas, instaladas desde el Gobierno Provincial.

## **Análisis de demandas de otras competencias**

### **Competencia nacional:**

En lo que respecta a las temáticas que no son de competencia propia, como explicamos, el tema del gas natural – que fue tomado por la Defensoría en función del daño producido a los intereses colectivos de los cordobeses- acaparó el 80% de los reclamos de competencia nacional. En la siguiente tabla se expone la información al respecto:

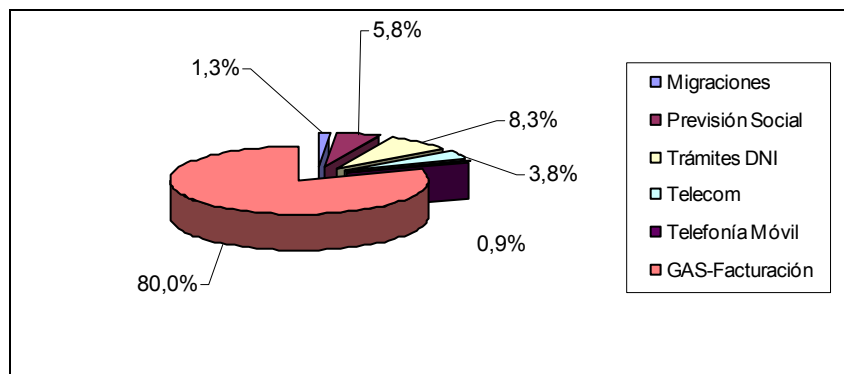
**Tabla 2. Temáticas de competencia nacional recibidas en la Defensoría**

Temática	Casos	porcentaje
<b>Migraciones</b>	70	1,3%
<b>Previsión Social</b>	310	5,8%
<b>Trámites DNI</b>	445	8,3%
<b>Telecom</b>	203	3,8%
<b>Telefonía Móvil</b>	49	0,9%
<b>Gas Natural</b>	4304	80%
<b>Totales</b>	<b>5381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: elaboración propia

Como surge claramente fueron recibidas 5381 consultas relacionadas con los temas mencionados, incluyendo los reclamos del gas,. De manera gráfica, podemos ver estos resultados.

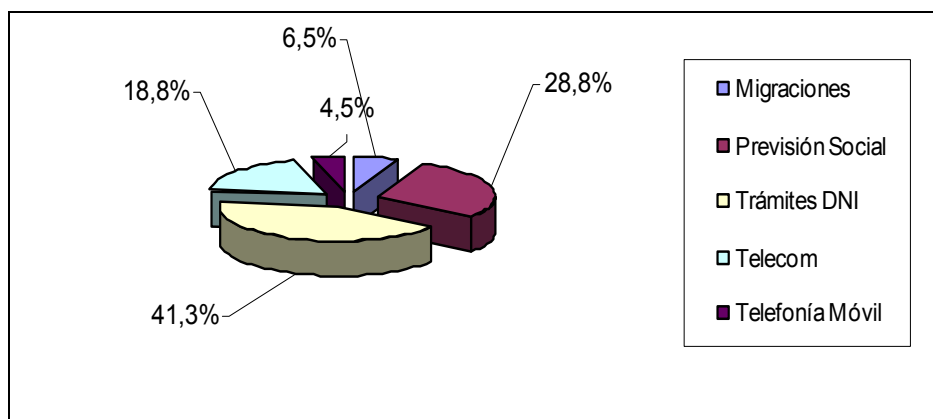
**Gráfico 3 . Demandas de competencia nacional- totales**



Fuente: elaboración propia

Sin considerar la temática del gas, las consultas sobre Documento Nacional de Identidad y Previsión Social, sumaron el 70,1% ( 755 casos) de los reclamos recibidos, los que oportunamente fueron derivadas. (Gráfico 4)

#### Gráfico 4 . Demandas de competencia nacional – excluyendo gas natural



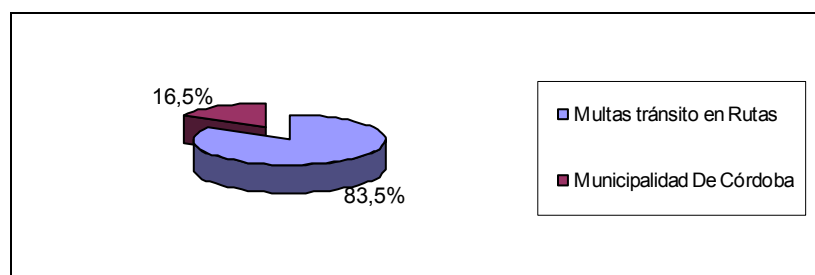
Fuente: elaboración propia

#### Competencia municipal y consultas particulares:

En cuanto al ámbito municipal, las multas de tránsito en rutas constituyeron el 83,5% de los reclamos receptados (2947 consultas totales), sin dejar de mencionar que 904 consultas versaron sobre cuestiones entre particulares principalmente relacionadas con la defensa al consumidor.

En el siguiente gráfico se pueden analizar los porcentajes de casos de competencia municipal.

#### Gráfico 5. Demandas de competencia municipal



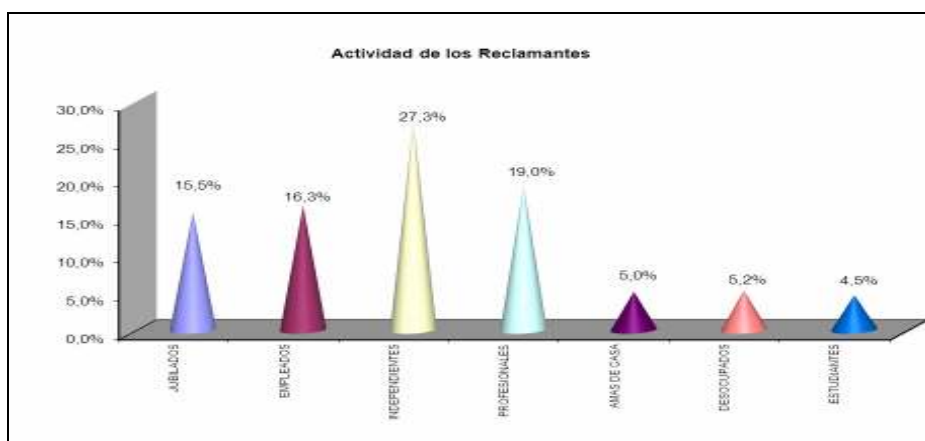
Fuente: elaboración propia



## Perfil de los demandantes

De acuerdo a las actividades que desarrollan los ciudadanos que se han acercado a realizar su consulta a la sede de la Defensoría del Pueblo, puede servir de ilustración el gráfico que se presenta a continuación y que puede ayudar a establecer un perfil de los demandantes.

**Gráfico 6. Actividades de los reclamantes**

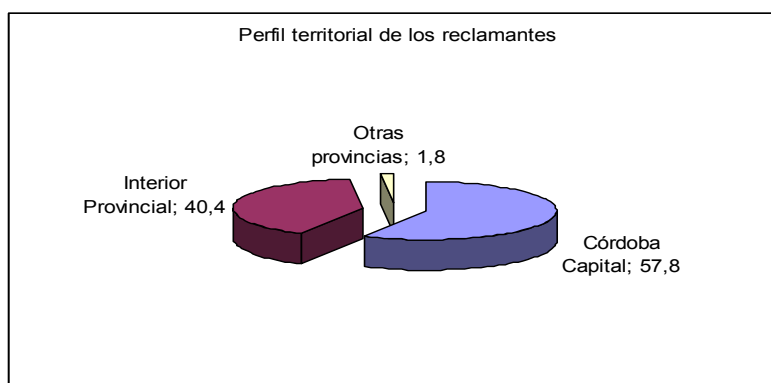


Fuente: elaboración propia

Este gráfico muestra que todos los sectores de la sociedad tienen como referente a esta Institución para la consulta y solución de sus problemas.

En cuanto a la procedencia territorial de los reclamantes, puede observarse que el 57,8% pertenecen a la Ciudad de Córdoba; el 40,4% al Interior de la Provincia y el 1,8% provenientes de otras provincias. Estos datos, que se observan en el siguiente gráfico, dan testimonio del crecimiento de las demandas en el Interior provincial y del acercamiento de la institución hacia la gente del interior, logrado mediante el Programa “El Defensor del Pueblo en el Interior”.

**Gráfico 7. Procedencia territorial de los reclamantes**



Fuente: elaboración propia

# Administración

# Presupuesto Ejercicio 2009

## OBSERVACIONES

- 1) El presupuesto asignado para este ejercicio fue compensado y reforzado de tal forma que el mismo se pudiera ejecutar respondiendo a las necesidades funcionales de esta Defensoría.
- 2) El efectivo remitido por la Tesorería General de la Provincia para ser utilizado como Fondo Permanente "A" - fue de una totalidad de Pesos: doscientos seis mil quinientos ochenta y ocho con cuarenta y ocho centavos (\$206.588,48) hasta el 31 de diciembre de 2009.
- 3) El Fondo Permanente "A" para este ejercicio es de pesos cincuenta mil (\$50.000.-).
- 4) Todos los gastos mayores se realizaron por Órdenes de Pago, como ser alquileres, impuestos, proveedores varios, etc.
- 5) Se logró ejecutar a nivel compromiso el 99,87% del total el Presupuesto.
- 6) Porcentajes de los totales ejecutados por partidas hasta el 31 de diciembre del año 2009.

<b>PARTIDA</b>	<b>CREDITO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
	<b>(EN PESOS)</b>	<b>(EN PESOS)</b>	<b>(%)</b>
01-Personal	3697340,00	3696646,96	99,98
02-Bienes de Consumo	132570,00	132447,86	99,92
03-Servicios No Person.	784200,00	779061,08	99,34
11-Bienes de Capital	23090,00	23082,17	99,96
<b>Total</b>	<b>4637200,00</b>	<b>4631238,07</b>	<b>99,87</b>

**PRESUPUESTO 2009-DEFENSORIA DEL PUEBLO**

PARTIDA	DENOMINACIÓN	IMPORTE (\$)
01-01	Personal Permanente	1936440,00
01-02	Personal Contratado	1696000,00
01-03	Personal Suplente	0,00
01-04	Asignación Fliar	46400,00
01-07	Retroactividades	18500,00
<b>01</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>3697340,00</b>
02-01	Alimentos	19130,00
02-02	Productos del petróleo	18500,00
02-03	Textiles y confecciones	1100,00
02-04	Maderas y corchos	0,00
02-05	Papel, cartón e impresos	44100,00
02-06	Productos medicinales	30,00
02-08	Prod. Limpieza e higiene	3650,00
02-09	Útiles de Informática	39400,00
02-10	Repuestos y Acc. menores	3010,00
02-11	Prod. Químicos	1220,00
02-12	Prod. Cueros y plástico	10,00
02-13	Minerales	1740,00
02-14	Prod. Metálicos.	680,00
<b>02</b>	<b>BS DE CONSUMO</b>	<b>132570,00</b>
03-01	Servicios Públicos Básicos	55270,00
03-02	Alquileres y Derechos	186540,00
03-03	Mantenimiento y reparaciones	14360,00
03-04	Serv. comer. y seguros bcarios	16510,00
03-05	Serv. técnicos y profesionales	94750,00
03-06	Impuestos, derechos, tasas	5930,00
03-07	Acciones Judiciales	310,00
03-08	Pasajes, viáticos, movilidad y comp.	62370,00
03-09	Publicidad y difusión	285500,00
03-12	Servicio de limpieza y desinf	930,00
03-15	Perfeccionamiento y Capacitac.	550,00
03-16	Cortesía y homenaje	25140,00
03-99	Otros servicios no personales	36040,00
<b>03</b>	<b>SERVICIOS NO PERSON.</b>	<b>784200,00</b>
11-01	Maquinarias y equipos	22080,00
11-04	Colección y Biblioteca	1010,00
<b>11</b>	<b>BS DE CAPITAL</b>	<b>23090,00</b>
	<b>TOTAL PRESUPUESTO 2009</b>	<b>4637200,00</b>

