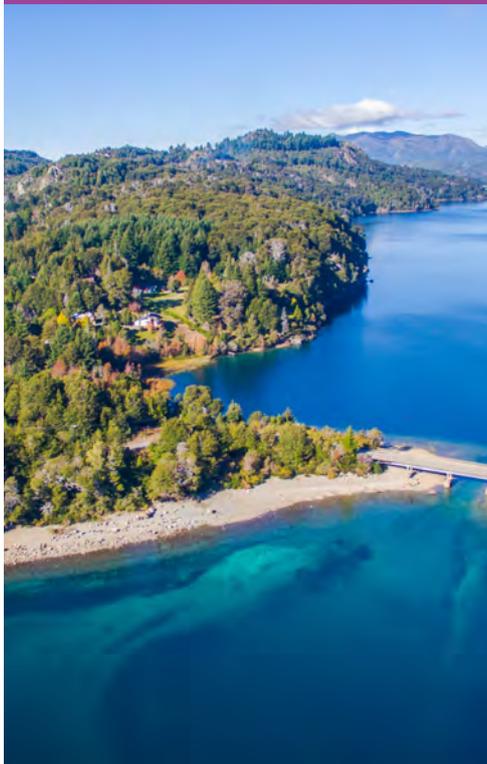


INFORME ANUAL 2020



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

INDICE INFORME ANUAL 2020

CAPÍTULO I

01

Balance de un Año de Trabajo

03

CAPÍTULO II

08

Promoción y Difusión de Derechos	10
Servicios Públicos y Derechos Ciudadanos	16
Medioambiente	50
Género y Diversidad Sexual	52
Prevención de la Siniestralidad Vial	64
Cuidado Responsable de Animales de compañía, Equinos y Ganado mayor	68
"Construyendo Ciudadanía": Capacitaciones, Charlas, Talleres y Eventos	70
Prevención en Violencia Institucional	78

CAPÍTULO III

86

Comparativo Anual de Ingresos	88
Mesa de Entrada y Gestión Institucional	98
Asesoría Letrada	104
Mediación Comunitaria	108
Comunicación Institucional, Prensa y Difusión	120

CAPÍTULO IV

130

Participación, Cooperación, y Alianzas Institucionales	132
Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)	136

INFORME ANUAL 2020



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

CAPITULO I



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

CAPÍTULO I

BALANCE DE UN AÑO DE TRABAJO

En el marco de la intempestiva declaración de pandemia ante la aparición del virus COVID-19, que nos presentó a todas y todos el enorme desafío de adaptar nuestras vidas cotidianas y, en particular la forma de prestar nuestros servicios a la nueva realidad imperante, nos fue marcando un proceso de aprendizaje permanente tanto en términos personales como institucionales.

En este sentido me propuse buscar durante el período inicial ser una Institución que pueda contener a la ciudadanía en este proceso, teniendo especial consideración en las personas vulneradas por el sistema, excluidas y que se encuentran sumidas en la pobreza.

Y así comenzamos a trabajar en la exigencia a los organismos municipales principalmente en el cumplimiento y resguardo de los derechos de la ciudadanía, en especial consideración en este contexto en su seguridad alimentaria.

A partir de allí dispuse la renovación de mecanismos de atención, abordaje acercamiento y contención institucional permanentes para los vecinos y vecinas de nuestra ciudad con la clara premisa de servirles como Institución de referencia en este período excepcional y extraordinario.

Para ello, durante el primer período de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, se trabajó de forma constante en la asistencia y contención de las problemáticas e inquietudes presentadas por la ciudadanía a través de nuestras vías de contacto.

A fin de poder brindar nuestros servicios, y pese a vernos impedidos de acudir a nuestras oficinas, se fortalecieron todas las herramientas de comunicación con las que cuenta esta Defensoría del Pueblo de Bariloche como ser twitter, facebook, instagram, nuestros correos electrónicos y página web; e incluso se pusieron a disposición medios de comunicación particulares de forma tal de garantizar el contacto con la ciudadanía.

Posteriormente, a partir del mes de mayo y ante la imperiosa necesidad de contar con el servicio de atención telefónica institucional, se procuró la misma en la sede de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, ubicada en Quaglia 740, ya que desde allí tenemos todas las herramientas para dar mejor servicio, internet, computadoras con suficiente memoria, insumos, agendas institucionales, etc.

Durante este contexto, las labores de este equipo se enfocaron en brindar información adecuada y certera sobre las diferentes medidas adoptadas ante este desafiante momento, fundamentalmente, con el objetivo de trabajar en pos de prevenir la desinformación, desalentar prácticas abusivas y esforzarnos en contener los variados conflictos que se iban presentando con el transcurrir de los días.

Con la premisa de garantizar el acercamiento de esta Defensoría del Pueblo de Bariloche a su ciudadanía y pudiendo advertir el estado muchas veces de ansiedad y angustia expresado por vecinas y vecinos, se dispuso una red de abordaje a partir del trabajo mancomunado y articulado con las diferentes áreas que consistió en la atención primaria de las consultas recibidas tanto de forma directa por esta Defensoría del Pueblo, así como por parte del equipo de Gestión Institucional, de Asesoría Letrada, Mediación y Prensa y Comunicación.

Desde cada área se articuló en gestiones con diversos organismos públicos, así como también nos ocupamos de asesorar y facilitar la realización de trámites en línea en el marco de las nuevas modalidades de actuación impuestas por la pandemia.

En este sentido, el servicio de Mediación Comunitaria como herramienta de resolución de conflictos, adaptó un formato digital para brindar sus servicios a través de medios telefónicos y videoconferencias, en función a las características propias de cada caso.

El área de Asesoría Letrada también trabajó en el mismo, disponiendo horarios para contactarse con quien requería el servicio de manera telefónica o video llamada, en el caso de ser necesario.

El área de Comunicación Institucional, Prensa y Difusión, realizó trabajos con diferentes medios de comunicación para también ir evacuando consultas, y llevar adelante gestiones, trasladarlas a las áreas correspondientes, responder junto a otras instituciones pedidos específicos, y articuló acciones de servicio a la comunidad con sus colegas y medios radiales.

Asimismo, con el fin de aportar a la asistencia de nuestros vecinos y vecinas, se establecieron canales de comunicación directa con otras entidades, tal es el caso de ANSES, organismo con el que se trabajó activa y colaborativamente en la gestión de consultas, inicio de trámites e inquietudes que surgían de los diversos programas que se iban implementando de vecinos y vecinas con el organismo.

Lo mismo sucedió con la Oficina Municipal de Defensa al Consumidor (OMIDUC), con quienes trabajamos de forma colaborativa en la búsqueda más dinámica y eficiente para dar respuestas para las y los consumidores. Ese mismo mecanismo de trabajo se replicó con la Secretaría de Turismo con quienes trabajamos arduamente sobre todo con turistas varados en la ciudad, y se lograron los mejores resultados.

Nos costó un poco más que nos dieran respuestas inmediatas, pero finalmente logramos encauzar los temas con el Instituto Municipal de Tierras y Viviendas.

Así también trabajamos con diferentes organismos de estamentos provinciales y nacionales, buscando siempre dar las respuestas más certeras.

De este camino recorrido se puede concluir que la

pandemia nos vino a delimitar y dejar en absoluta evidencia las desigualdades e inequidades estructurales que nos impone el sistema socioeconómico hoy imperante, y lleva a un número importante de la población a encontrarse sumida en la pobreza, en la exclusión del sistema y a tener una pésima calidad de vida.

El índice de pobreza en la Argentina es uno de los peores en años, ya en Septiembre 2020 el INDEC publicaba que la pobreza alcanzó al 40,9 % de la población argentina. Ya en mayo 2020 UNICEF hizo un llamado a fortalecer los sistemas de protección social, y elaboró un informe sobre pobreza y desigualdad en niñas, niños y adolescentes. Por ello, entiendo que hoy más que nunca debe trabajarse incansablemente poniendo el mayor de los esfuerzos en estos sectores, buscar un Estado activo, presente, que acompañe a nuestros ciudadanos y ciudadanas que se encuentran en ese índice a superarlo y a que mejoren su calidad de vida. Romper con las desigualdades estructurales y comenzar a diseñar políticas públicas con criterios de "movilidad social ascendente".

Otra de las inequidades evidenciada por la pandemia es el acceso a internet y a los medios digitales de comunicación y cibernéticos, existe en Bariloche un número importante de la ciudadanía que tiene el acceso restringido, o nulo por falta del servicio o por falta de acceso a los instrumentos electrónicos, y ello impidió muchas veces la posibilidad de iniciar trámites de programas sociales en la página de ANSES, actualizar datos para el otorgamiento del IFE, etcétera, por ello desde esta Defensoría brindamos la mayor contención en este sentido, poniéndonos a disposición de las gestiones que nos requerían.

Estos obstáculos comunicacionales y tecnológicos también se vieron a la hora de que los niños, niñas y adolescentes debían sostener sus clases virtuales, buscar el material de estudio por internet, y su falta de acceso e insuficiencia tecnológica hizo que se sigan sosteniendo y profundizando las desigualdades ya existentes.

En todos estos temas, el Estado -desde cada uno

de sus estamentos- debe trabajar y lograr que esos índices bajen.

Estos son datos objetivos de los problemas estructurales que existen, buscar salir de esta situación debe ser para el 2021 el objetivo principal tanto del gobierno nacional como de los gobiernos provinciales y municipales.

Los derechos deben ser reconocidos y ejercidos, de lo contrario se convierten en letra muerta. En ello debemos abogar las Defensorías del Pueblo, máxime en este contexto, para que no existan retrocesos de derechos y los hoy reconocidos y conquistados sean una realidad concreta y que brinde a cada ciudadana y ciudadano dignidad, prosperidad y calidad de vida, en definitiva un mejor futuro.

Y al hablar de desigualdades estructurales, la ciudad de Bariloche tiene mucho por mejorar. Se debe trabajar para disminuirlas y resolverlas, y para ello, tenemos mucho por hacer ya que tenemos problemas históricos no resueltos: escasa infraestructura de servicios en los barrios más populares, problemas en la provisión de agua en muchos puntos de la ciudad, falta de acceso a cloacas, falta de acceso a la vivienda digna, falta de trabajo formal y de calidad, Transporte Urbano de Pasajeros deficiente, basural a cielo abierto, falta de cuidado del medio ambiente, del Lago Nahuel Huapi, falta de control eficiente de las talas indiscriminadas de árboles, trabajar en su prevención, y en la prevención de los daños ambientales que causan las talas y otros tipos de contaminaciones en el medio ambiente.

Son muchos los desafíos que ya existían antes de la pandemia, que son estructurales y sostienen la pobreza, y con ella se pronunciaron.

Por ello debemos hacer especial énfasis en los sectores más desprotegidos y fuera del sistema para incluirlos, darles una mejor calidad de vida para que proyecten un futuro mejor. De ello debe encargarse el Estado, en sus diversos estamentos y competencias, y trabajar con competencias concurrentes y colaborativas en pos de resolverlas.

Este es el gran desafío que nos deja el 2020.



Dra. Beatriz Oñate
Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche



CAPITULO II



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

CAPÍTULO II

EJES DE TRABAJO

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE DERECHOS

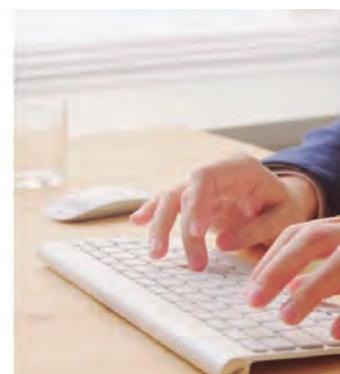
Atenta a la profundización de las necesidades y vulneraciones de la ciudadanía por la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, la Defensoría del Pueblo tomó intervención por medio de recomendaciones, así como también promocionó y difundió información a los fines de garantizar los derechos durante la pandemia.

ASPO Y ATENCIÓN VIRTUAL



A partir del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) dispuesto –el 20 de marzo- por el Presidente de la Nación, Alberto Fernández, la Defensoría del Pueblo de Bariloche comunicó que su sede de Quaglia 740 permanecería cerrada al público e instó a la ciudadanía a quedarse en sus hogares para evitar la propagación del virus Covid-19.

Paralelamente, el organismo reforzó la estrategia comunicacional adaptándose a la intensa demanda a través de consultas y denuncias, que –durante



el primer semestre- fueron recibidas por medio de consulta web, e-mail, redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y WhatsApp. Luego, como vía de comunicación directa se incorporaron los teléfonos del organismo, para lo cual se estableció en la Defensoría un sistema de atención similar al remoto, teniendo en cuenta la imposibilidad de ofrecer un servicio presencial en la sede de la Defensoría.

Recomendación instando al cierre total de espacios de riesgo

El 18 de marzo de 2020, con el fin de evitar la propagación de la pandemia Coronavirus (Covid-19), la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, elaboró un proyecto de Recomendación, instando al cierre total de los espacios de riesgo de propagación de la pandemia Coronavirus (Covid-19).

"Es fundamental entender que la salud de la población está por encima de la renta comercial particular. La



Organización Mundial de la Salud (OMS) anunció que se deben tomar medidas preventivas para evitar la propagación de la pandemia del Coronavirus y es un esfuerzo que requiere de todos y todas”, advirtió la Defensora del Pueblo de Bariloche, quien además describió que “a pesar de las resoluciones anunciadas por la Intendencia de la ciudad, nos encontramos con espacios gastronómicos, hoteleros, gimnasios, diversos comercios , etcétera, que funcionan con normalidad, con una alta concurrencia por parte de turistas y residentes. Esto genera una aglomeración de personas que posiblemente son foco de contagios y/o propagación del Covid-19, con lo cual desde esta Defensoría elevamos una recomendación que apunta al cierre total de este tipo de espacios, alegando a la conciencia social de todos los barilochenses”.

Solicitud de suspensión de toda medida tendiente al corte de servicios e intimaciones por falta de pago



A través de una nota dirigida a la Cooperativa de Electricidad Bariloche (CEB) y Camuzzi Gas del Sur Sociedad Anónima (SA), la Defensoría del Pueblo –el 20 de marzo- solicitó que las prestadoras de servicios implementen medidas, contemplando el marco de la emergencia económica decretada por la pandemia del Coronavirus (Conavid-19).

La intervención apuntó a pedir la suspensión de toda medida tendiente al corte de servicios e intimaciones



por falta de pago. Asimismo, se solicitó que tengan las mayores contemplaciones posibles respecto de planes de pago que puedan verse frustrados, así como prórrogas de vencimientos y demás situaciones que pudieran devenir por el presente contexto.

También se fundamentó que en el contexto de pandemia resultaba fundamental que las empresas prestadoras de servicios básicos para la ciudadanía pusieran en práctica los principios de responsabilidad y solidaridad social como un deber ético moral propio a adoptar en estas épocas que todos -en conjunto como sociedad- debemos atravesar.



Exhortación ante despidos de trabajadoras y trabajadores



Fotografía: Bariloche Digital

Ante la posibilidad de que se multiplique la cantidad de despidos que tuvieron lugar a finales del mes de marzo, el 1 de abril, la Defensoría del Pueblo de Bariloche exhortó a las empresas a rever las medidas y a reincorporar a las trabajadoras y los trabajadores despedidos, entendiendo el contexto de emergencia económica que se vive en el país y el mundo a partir de la propagación de la pandemia por COVID -19.

“El despido de trabajadores y trabajadoras no hace más que agravar el problema, lesionando aún más el tejido social ya fuertemente resentido. Es importante comprender que dejar sin su sustento diario a familias que viven de ese ingreso mensual es una manera de excluirlos del sistema, sumándolos a los 15,9 millones de personas en el país que se encuentran por debajo de la línea de pobreza”, comentó la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate. En este sentido, además señaló que la empresa MI Bus dejó sin su fuente laboral a más de 9 trabajadores, también citó como ejemplos que las empresas constructoras como Hiza Construcciones SRL e Inersan SA tuvieron el mismo accionar con más de 20 empleados, y Catedral Alta Patagonia SA (CAPSA), la cual rescindiría los contratos de más de 20 trabajadores.

Asimismo, desde el organismo se recordó la vigencia el Decreto 329/2020 (BO) anunciado por el Gobierno nacional, el cual ha sido una herramienta fundamental en protección de los trabajadores, prohibiendo por 60

días los despidos sin justa causa y por las causales de falta o disminución de trabajo y fuerza mayor. Además, se mencionaron otras medidas que –en ese momento- tuvieron como objetivo ayudar a las empresas a sobrellevar los efectos de la emergencia, entre ellas, la postergación o disminución de diversas obligaciones tributarias y de la seguridad social, la asistencia mediante programas específicos de transferencias de ingresos para contribuir al pago de los salarios y la modificación de procedimientos para el acceso a estos beneficios, en función de la gravedad de la situación del sector y del tamaño de la empresa. También se han dispuesto garantías públicas con el fin de facilitar el acceso al crédito de micro, medianas y pequeñas empresas (MiPyMES).

Por otro lado, el gobierno Nacional ha dotado de herramientas a las empresas para la sostenibilidad de las fuentes de trabajo, disponiendo la constitución de un Fondo de Afectación Específica en el marco de la Ley N° 25.300 , Fondo de Garantías Argentino (FoGAR), con el objeto de otorgar garantías para facilitar el acceso por parte de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas a préstamos para capital de trabajo y pago de salarios, y el Decreto que crea el Programa de `Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción` para empleadores y empleadoras y trabajadores y trabajadoras afectados por la emergencia sanitaria y la coyuntura económica; así como el Decreto N° 316/20 que prorroga el Régimen de Regularización tributaria establecido en el último párrafo del artículo 8° de la Ley N° 27.541, y el Decreto 326/2020.



Fotografía: Bariloche Opina

La Defensora concluyó apelando a la responsabilidad social empresarial: “Son tiempos en los que los barilocheños debemos estar más unidos, teniendo en cuenta que la pandemia del Covid-19 nos ha afectado a todas y todos. Las proyecciones respecto a la economía no son muy alentadoras, sin embargo, esto ha sido tomado en cuenta a nivel nacional y se ha puesto a disposición herramientas para paliar una situación que nos afecta a todos y todas. Es por ello que insto a los empresarios y empresarias a ser parte de un accionar que refleje su responsabilidad social y colaboración para con los sectores que hoy se ven más vulnerados”.

“El despido de trabajadores y trabajadoras no hace más que agravar el problema, lesionando aún más el tejido social ya fuertemente resentido. Es importante comprender que dejar sin su sustento diario a familias que viven de ese ingreso mensual es una manera de excluirlos del sistema, sumándolos a los 15,9 millones de personas en el país que se encuentran por debajo de la línea de pobreza”.

Solicitud para dar cumplimiento efectivo de las medidas de prevención



A fin de evitar las aglomeraciones y situaciones que propicien la propagación del coronavirus (Covid-19),

la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche instó a comercios, empresas prestadoras de servicios públicos, entidades gubernamentales en todos sus estamentos y al público en general, a dar cumplimiento efectivo de las medidas de prevención.



Fotografía: Diario Río Negro

En ese momento, la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, recordó: “es primordial que comercios, empresas prestadoras de servicios públicos, organismos del Estado nacional, provincial, y municipal, pongan a disposición personal propio que se ocupe de ordenar a la ciudadanía con el fin de resguardar la salud de las personas. Si bien hemos observado que las fuerzas de seguridad colaboran con tal fin, es necesario extremar estas medidas de seguridad sanitaria, teniendo en cuenta el protocolo de atención al público”.



Fotografía: Diario Río Negro

En el marco de esa solicitud, desde la Defensoría se recordaron las siguientes medidas de seguridad sanitaria obligatorias:

- El uso de tapabocas o barbijo de fabricación casera
- Mantener al menos 1,5 metros de distancia entre las personas (filas)
- Evitar todo tipo de contacto físico, incluso al saludar.
- Respetar la cantidad máxima de personas que pueden ingresar al establecimiento
- Lavado de manos con alcohol en gel o soluciones a base del alcohol al ingresar al establecimiento.
- Dirigirse al personal de atención a más de 1, 5 metros de distancia.
- Garantizar la limpieza y desinfección del espacio y muebles de trabajo periódicamente.

Servicios Públicos y Derechos Ciudadanos

Los servicios públicos incluyen las actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación del mismo, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Es misión de la Defensoría del Pueblo tomar intervención a los fines de garantizar su distribución igualitaria y la no vulneración de los derechos ciudadanos.

ACCESO A TIERRAS Y VIVIENDAS

Recomendación ante la necesidad de planificar, ejecutar e implementar políticas públicas para acceder a una vivienda digna



Fotografía: Entrevista Canal Seis

Ante varios casos de ocupación ilegal de tierras que comenzaron a ocurrir en el mes de enero, la Defensoría del Pueblo de Bariloche elevó una recomendación dirigida al Ejecutivo Municipal y al Instituto Municipal de Tierra y Vivienda para el Hábitat Social (IMTVHS), a través de la cual manifestó la necesidad de avanzar en la planificación, ejecución e implementación de políticas públicas para acceder a una vivienda digna. A los fines de poner en conocimiento dicha acción, la recomendación -emitida el 13 de enero- también fue dirigida con copia a la Unidad Fiscal Temática N°1 del Ministerio Público Fiscal.

Al respecto, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, hizo referencia a la compleja situación que atraviesa la ciudad en materia de acceder a una vivienda digna, por lo que consideró oportuno recomendar que “se busque la manera de llegar a las soluciones más adecuadas respetando la dignidad de las personas, poniendo especial atención en no criminalizar la pobreza, ni a los vecinos”. En su análisis, destacó que consiste en “la consecuencia de un síntoma social, por lo que debemos pensar cómo se llega a eso y, en este punto, es necesario revisar que el Gobierno nacional saliente dejó una situación de disvalor de toda la planificación de la vivienda social. No debemos olvidarnos que se eliminó del presupuesto nacional toda posibilidad de acceso a la vivienda social y esto derivó en la imposibilidad de que los Gobiernos provinciales y municipales pudieran ejecutar alguna medida en relación a una vivienda social digna”.

La Resolución N° 000002/2020, en principio, apuntó a solicitarle al Departamento Ejecutivo Municipal, que arbitre todos los mecanismos a su alcance y de manera articulada y conexas con el Estado Provincial, Nacional, y con otros actores públicos y privados pertinentes, con el objetivo de avanzar en la planificación, desarrollo, ejecución e implementación de medidas, programas, proyectos, políticas y estrategias, para eliminar los obstáculos que impiden hacer efectivo el derecho a la vivienda digna y adecuada, en un plazo razonable.

Por otra parte, se le solicitó al IMTVHS que adopte en forma inmediata todas las medidas necesarias para brindar un relevamiento técnico, así como también



Vecinos y vecinas reunidos con la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, y el concejal Gerardo del Río (integrante del Consejo Social de Tierras)

que articule una solución habitacional adecuada e integral de las familias que participaron en dichos acontecimientos. Todo ello en resguardo de su dignidad y en pos de evitar la criminalización de sus acciones tendientes a procurar el acceso a viviendas dignas. En cuanto a este último punto, la Dra. Oñate hizo especial hincapié en que:

“Debemos pensar en una planificación habitacional que esté incluida en la sociedad en términos urbanísticos y humanizantes, a los fines de evitar viviendas sin servicios básicos y relegadas a la periferia”.



A continuación, compartimos la fundamentación de la Recomendación:

Que en miras a los acontecimientos de público conocimiento, por los cuales numerosas familias ocuparon terrenos de dominio público y privado en el barrio San Francisco IV; en el barrio Omega; entre otros casos similares registrados, con la finalidad de tomar posesión de ellos y edificar asentamientos informales.

Que por ello se generó un fuerte conflicto de intereses entre los propietarios de las tierras tomadas y las familias ocupantes, derivando a raíz de las denuncias realizadas por los primeros en la intervención de la Unidad Fiscal Temática N°1 y del Instituto Municipal de la Tierra y la Vivienda para el Hábitat Social.

Que en el juego de prerrogativas colisionan el derecho de propiedad que poseen los propietarios de las tierras, frente al reclamo por parte de las familias que irrumpen en dichos lotes fundadas en la necesidad de acceso a la vivienda y su situación de vulnerabilidad, marginalidad, y hacinamiento; que empujados por tales circunstancias se ven urgidos de adoptar medidas drásticas.

Que dicha Fiscalía instruyó a las familias al cese inmediato de las ocupaciones o atenerse a la intercesión de la fuerza pública, a la vez que inició las correspondientes medidas penales para imputar a las personas presuntamente responsables de ejercer la ocupación de manera ilegal.

Que el quid subyacente es realmente complejo, por cuanto el eje del problema no se agota en un proceso criminalizante, por el cual se etiqueta y estigmatiza a las personas inmersas en calidades de vida precarias en “ilegales”.

Dichas personas han transitado, muchas de ellas, largos períodos de búsqueda de acceso equitativo a la tierra. Lo cual ya sea por su condición social, por sus necesidades básicas insatisfechas, y/o por el contexto de desocupación y desempleo imperante, se ven imposibilitados tan siquiera de pensar en acceder a una condición financiera que les permita acceder al mercado inmobiliario.

Los conflictos suscitados, deben ser considerados desde una óptica más socializadora y humanizante, donde la dignidad de la persona humana sea el norte para así encontrar soluciones respetuosas de la calidad humana, y entendiendo la problemática social de falta de acceso a tierras y vivienda digna, con un criterio que permita garantizar dicha posibilidad de calidad de vida en nuestra ciudad.

Pensar acciones positivas por parte del Estado Municipal tales como líneas de programas, y estrategias que permitan lograr el acceso efectivo a viviendas por parte de los sectores sociales hallados en mayor grado de exclusión, pobreza y situación de vulnerabilidad, es primordial.

La experiencia de carecer de hogar y de una vivienda adecuada desafía los fundamentos mismos de lo que significa ser humano, pues constituye un ataque a la dignidad y una amenaza para la propia vida. Esto es lo que hace que la falta de hogar y la vivienda inadecuada constituyan vulneraciones de los Derechos Humanos, y no un simple fracaso de los programas.

Para abordar dichas temáticas es que mediante la Ordenanza 1815-CM-08 se crea el Instituto Municipal de Tierras y Vivienda para el Hábitat Social, que entre sus principios generales en el art. 3 inciso a. indica: “Contribuir al acceso a la vivienda digna de todos los habitantes de San Carlos de Bariloche, que estén imposibilitados por razones económicas y

sociales de acceder a la misma por cualquiera de los medios regidos por el sector privado, y que requieran de la participación del sector público para lograrlo”. Que a consecuencia de tales eventos y en función del déficit habitacional; la desarticulación y falta de presupuestos ejecutados desde los diferentes estamentos del Estado en materia de vivienda, corresponde que esta Defensoría del Pueblo realice un análisis integral de las normas que resultan aplicables a la cuestión.

Que el acceso a una vivienda digna es un derecho humano que como tal ha sido ampliamente reconocido a nivel nacional e internacional. La Constitución de la Nación Argentina en el artículo 14 bis expresa que “El Estado otorgará los beneficios de [...] el acceso a una vivienda digna”. Asimismo, gracias a la incorporación al derecho interno de los tratados internacionales de derechos humanos a nuestra Constitución a través del artículo 75 inciso 22, el reconocimiento normativo es aún más extenso, a saber:

La Declaración Universal de Derechos Humanos, en su artículo 25.1 lo reconoce como parte del derecho a un nivel de vida adecuado: “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales así también lo hace a través del artículo 11.1 toda vez que “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia [...]”.

La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre lo acoge dentro del derecho a la salud en el artículo 11: “Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al



nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad”.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos sienta en el artículo 26 que “Los Estados Partes se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados.” Si bien no alude expresamente a la vivienda, la doctrina especializada se ha encargado de afirmar que la norma incluye todas aquellas disposiciones de naturaleza esencialmente económica, social y cultural consagradas en la Declaración Americana, y previamente en la Carta Constitutiva de la Organización de Estados Americanos. Dicho artículo debe ser contemplado en conjunción con el artículo 2 “[...] los Estados Partes se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades”.

Al tratar aquellos instrumentos internacionales de protección específica de derechos humanos merece ser destacado particularmente la Convención sobre los Derechos del Niño, que en dos tramos del instrumento incorpora el derecho a la vivienda. En su artículo 16 “Ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación.”, y en el artículo 27.3 dispone que “Los Estados Partes, de acuerdo con las condiciones nacionales y con arreglo a sus medios, adoptarán medidas apropiadas para ayudar a los padres y a otras personas responsables por el niño a dar efectividad a este derecho y, en caso necesario, proporcionarán asistencia material y programas de apoyo, particularmente con respecto a la nutrición, el vestuario y la vivienda”.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, tal vez el más reciente de los instrumentos que entro en vigor para la República Argentina, trata el acceso

a la vivienda en dos artículos. Por el primero de ellos lo contempla como un aspecto fundamental del derecho de la persona mayor a recibir cuidados “La persona mayor tiene derecho a un sistema integral de cuidados que provea la protección y promoción de la salud, cobertura de servicios sociales, seguridad alimentaria y nutricional, agua, vestuario y vivienda; promoviendo que la persona mayor pueda decidir permanecer en su hogar y mantener su independencia y autonomía.”, mientras que en el artículo 24 se tutela específicamente la vivienda: “La persona mayor tiene derecho a una vivienda digna y adecuada, y a vivir en entornos seguros, saludables, accesibles y adaptables a sus preferencias y necesidades. Los Estados Parte deberán adoptar las medidas pertinentes para promover el pleno goce de este derecho [...] Los Estados Parte deberán garantizar el derecho de la persona mayor a una vivienda digna y adecuada y adoptarán políticas de promoción del derecho a la vivienda y el acceso a la tierra reconociendo las necesidades de la persona mayor y la prioridad en la asignación a aquella que se encuentre en situación de vulnerabilidad. Asimismo, los Estados Parte fomentarán progresivamente el acceso al crédito de vivienda u otras formas de financiamiento sin discriminación, promoviendo, entre otros, la colaboración con el sector privado, la sociedad civil y otros actores sociales. Las políticas deberán tener especialmente en cuenta: a) La necesidad de construir o adaptar progresivamente soluciones habitacionales con el fin de que estas sean arquitectónicamente adecuadas y accesibles a los adultos mayores con discapacidad y con impedimentos relacionados con su movilidad; b) Las necesidades específicas de la persona mayor, particularmente aquellas que viven solas, a través de subsidios para el alquiler, apoyo a las renovaciones de la vivienda y otras medidas pertinentes, según la capacidad de los Estados Parte. Los Estados Parte promoverán el establecimiento de procedimientos expeditos de reclamación y justicia en caso de desalojos de personas mayores y adoptarán las medidas necesarias para protegerlas contra los desalojos forzosos ilegales [...]”.

La protección específica en materia de acceso a la vivienda que contemplan los instrumentos internacionales de derechos humanos en favor

de grupos de personas en especial situación de vulnerabilidad abarca también (por mencionar entre otros) la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer , la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad , el Convenio de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales C169 .

Que asimismo, y sin perjuicio de la frondosa normativa invocada, es menester citar la interpretación efectuada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en relación al derecho a una vivienda adecuada contemplado en el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Cabe mencionar que tal interpretación es totalmente válida y legítima toda vez que el Comité mencionado es quien vela y tutela por la debida aplicación del Pacto , por tal motivo debe ser considerada por los Estados al momento de efectivizar el derecho a la vivienda digna y adecuada. En razón de ello “el derecho a la vivienda no se debe interpretar en un sentido estricto o restrictivo que lo equipare, por ejemplo, con el cobijo que resulta del mero hecho de tener un tejado por encima de la cabeza o lo considere exclusivamente como una comodidad. Debe considerarse más bien como el derecho a vivir en seguridad, paz y dignidad en alguna parte [...] el concepto de “vivienda adecuada”... significa disponer de un lugar donde poderse aislar si se desea, espacio adecuado, seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas, una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos, todo ello a un costo razonable”. El Comité continúa enunciando y desarrollando algunos aspectos que hacen que una vivienda sea digna:

Seguridad jurídica en la tenencia: “La tenencia adopta una variedad de formas, como el alquiler (público y privado), la vivienda en cooperativa, el arriendo, la ocupación por el propietario, la vivienda de emergencia y los asentamientos informales, incluida la ocupación de tierra o propiedad. Sea cual fuere el tipo de tenencia, todas las personas deben gozar de cierto grado de seguridad de tenencia que les garantice una protección legal contra el desahucio, el hostigamiento u otras amenazas [...]”;

Disponibilidad de servicios materiales, facilidades

e infraestructura: “Una vivienda adecuada debe contener ciertos servicios indispensables para la salud, la seguridad, la comodidad y la nutrición. Todos los beneficiarios del derecho a una vivienda adecuada deberían tener acceso permanente a recursos naturales y comunes, a agua potable, a energía para la cocina, la calefacción y el alumbrado, a instalaciones sanitarias y de aseo, de almacenamiento de alimentos, de eliminación de desechos, de drenaje y a servicios de emergencia”;

Gastos soportables: “Los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas. Los Estados Partes deberían adoptar medidas para garantizar que el porcentaje de los gastos de vivienda sean, en general, conmensurados con los niveles de ingreso. Los Estados Partes deberían crear subsidios de vivienda para los que no pueden costearse una vivienda, así como formas y niveles de financiación que correspondan adecuadamente a las necesidades de vivienda. De conformidad con el principio de la posibilidad de costear la vivienda, se debería proteger por medios adecuados a los inquilinos contra niveles o aumentos desproporcionados de los alquileres. En las sociedades en que los materiales naturales constituyen las principales fuentes de material de construcción de vivienda, los Estados Partes deberían adoptar medidas para garantizar la disponibilidad de esos materiales.”;

Habitabilidad: “Una vivienda adecuada debe ser habitable, en sentido de poder ofrecer espacio adecuado a sus ocupantes y de protegerlos del frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otras amenazas para la salud, de riesgos estructurales y de vectores de enfermedad. Debe garantizar también la seguridad física de los ocupantes. [...]”;

Asequibilidad: “La vivienda adecuada debe ser asequible a los que tengan derecho. Debe concederse a los grupos en situación de desventaja un acceso pleno y sostenible a los recursos adecuados para conseguir una vivienda. Debería garantizarse cierto grado de consideración prioritaria en la esfera de la vivienda a los grupos desfavorecidos como las personas de edad, los niños, los incapacitados físicos, los enfermos terminales, los individuos VIH positivos, las personas con problemas médicos persistentes, los enfermos mentales, las víctimas

de desastres naturales, las personas que viven en zonas en que suelen producirse desastres, y otros grupos de personas. Tanto las disposiciones como la política en materia de vivienda deben tener plenamente en cuenta las necesidades especiales de esos grupos. [...] Los Estados deben asumir obligaciones apreciables

destinadas a apoyar el derecho de todos a un lugar seguro para vivir en paz y dignidad, incluido el acceso a la tierra como derecho.”;

Lugar: “La vivienda adecuada debe encontrarse en un lugar que permita el acceso a las opciones de empleo, los servicios de atención de la salud, centros de atención para niños, escuelas y otros servicios sociales. [...] la vivienda no debe construirse en lugares contaminados ni en la proximidad inmediata de fuentes de contaminación que amenazan el derecho a la salud de los habitantes”;

Adecuación cultural: “La manera en que se construye la vivienda, los materiales de construcción utilizados y las políticas en que se apoyan deben permitir adecuadamente la expresión de la identidad cultural y la diversidad de la vivienda. Las actividades vinculadas al desarrollo o la modernización en la esfera de la vivienda deben velar por que no se sacrifiquen las dimensiones culturales de la vivienda y porque se aseguren, entre otros, los servicios tecnológicos modernos”;

Por su parte la Constitución de la Provincia de Río Negro consagra en su artículo 31, inciso 3 la protección de la familia (y en forma implícita y vinculado con ello, la vivienda), mientras que en su artículo 40, inciso 8 expresa que es un derecho del trabajador “A una vivienda digna, procurando el Estado el acceso a la tierra, al título de propiedad correspondiente y a la documentación técnica tipo para la construcción, conforme lo determina la ley.”

Que para hacer efectivo el derecho a la vivienda en condiciones dignas el Estado debe cumplir con sus obligaciones primarias asumidas al suscribir, en ejercicio de su soberanía, los diversos instrumentos internacionales de protección en materia de derechos económicos, sociales y culturales: a) adaptar el ordenamiento jurídico interno a lo suscripto en los tratados internacionales; b) garantizar niveles esenciales de los derechos; c) cumplir con la obligación de progresividad y la prohibición de regresividad; d) adoptar medidas hasta el máximo

de los recursos disponibles.

Que con sustento en el artículo 2.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y la Observación General N° 4 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, las estrategias de vivienda deben indicar cuáles son las obligaciones de los Estados en relación con el derecho a la vivienda. Entre ellas están la obligación de respetarlo (evitar su menoscabo), protegerlo (prevenir injerencias de terceros) y hacerlo efectivo (promover y facilitar el acceso a la vivienda o la ayuda y suministrarlas cuando sea necesario). Como se considera que la obligación de hacer efectivo este derecho depende de los recursos disponibles y de otros factores, esta obligación es la más difícil de definir en términos universales. Para cumplir con esta obligación, el Estado debe demostrar que, en conjunto, las medidas que se están tomando son suficientes para realizar el derecho de cada individuo en el tiempo más breve posible de conformidad con el máximo de los recursos disponibles. De igual forma las estrategias de vivienda deben determinar qué obligaciones pueden cumplirse en el presente y cuáles podrán cumplirse únicamente dentro de un plazo razonable, y siempre otorgando la debida prioridad a los grupos sociales que viven en condiciones desfavorables.

Que a pesar de los problemas causados externamente, las obligaciones dimanantes del Pacto continúan aplicándose y son quizás más pertinentes durante tiempos de contracción económica. Por consiguiente un deterioro general en las condiciones de vida y vivienda, que sería directamente atribuible a las decisiones de política general y a las medidas legislativas del Estado, y a falta de medidas compensatorias concomitantes, contradiría las obligaciones dimanantes del Pacto.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Acompañamiento y monitoreo en el proceso de implementación del Programa “Precios Cuidados” y “Precios Máximos”



A partir del anuncio del Gobierno nacional a través del cual -el 7 de enero- se lanzó oficialmente la actualización del programa “Precios Cuidados”, la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche brindó información, acompañó y monitoreó el proceso de implementación del mismo.

En tal sentido, la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, celebró el relanzamiento del programa “Precios Cuidados”, cuyo fin es el de reactivar las referencias de valores sobre los productos de mayor consumo en los hogares. “Para nosotros es importante que el Gobierno nacional trabaje en pos de que la ciudadanía tenga acceso a alimentos a precios razonables. Tal como hace referencia el nombre del programa, se busca ofrecer precios acordes a la realidad de la ciudadanía en general”, señaló la Defensora del Pueblo de Bariloche, quien además destacó que “es una manera de regular un mercado complejo, que tiene diferentes aristas, a lo que se le suma una difícil situación macroeconómica que se vive en el país como consecuencia de años anteriores; el incremento del valor de la canasta básica; y el alto índice de pobreza de los últimos años. Teniendo en cuenta estos factores, este tipo de políticas de Estado -de alguna manera- fija el norte en cuanto a cuál tiene que ser el piso en el acceso a derecho respecto a alimentos”.

Cabe recordar que el programa consiste en un acuerdo voluntario entre el Estado, fabricantes, distribuidores, supermercados y mayoristas, que

establece precios de referencia de los productos más representativos de la canasta de consumo masivo. En cuanto a los objetivos, “Precios Cuidados” apunta a evitar abusos a los consumidores, así como también busca impedir la dispersión de precios con información clara y precisa.



Una vez implementada la medida a nivel nacional, desde la Defensoría del Pueblo de Bariloche se replicó la información de relevancia para la ciudadanía; se explicó la metodología respecto al uso de la APP <https://www.argentina.gob.ar/precios-cuidados> para que los usuarios pudieran consultar el listado de productos del programa <https://www.argentina.gob.ar/precios-cuidados/listado-de-productos> y sobre cuáles eran los supermercados adheridos <https://www.argentina.gob.ar/precios-cuidados/supermercados-adheridos-2020>. También se recibieron consultas y denuncias, las cuales fueron gestionadas y derivadas a los organismos de injerencia.

Durante los primeros días en los que se estipuló el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) en el país, se observó un importante incremento en la cantidad de denuncias por incumplimientos en los precios de productos de uso esencial durante la pandemia por Covid-19.

Como resultado, surgió la urgencia de regular los precios de productos como el alcohol en gel, los barbijos no quirúrgicos, entre otros, cuya demanda aumentó, convirtiéndolos -en poco tiempo- en productos de primera necesidad. Con el fin de evitar

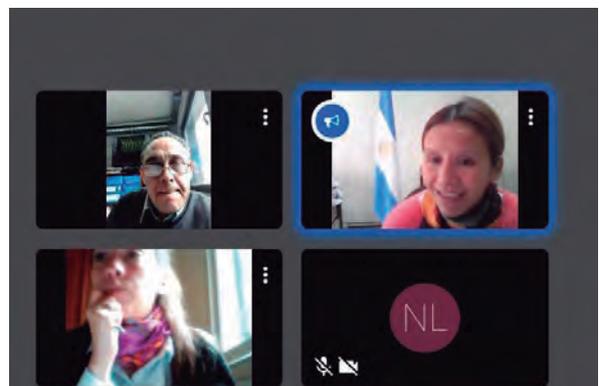


la especulación, el Gobierno nacional los incorporó -en el mes de abril- al listado de “Precios Máximos”, fijando así precios de referencia en el mercado.

Trabajo colaborativo junto a la OMIDUC



En atención a lo manifestado por la ciudadanía, desde la Defensoría se generó un mecanismo de atención de denuncias que, luego, fueron canalizadas y derivadas al organismo encargado de la fiscalización de los programas “Precios Cuidados” y “Precios Máximos” a nivel local, la Oficina Municipal de Información y Defensa al Usuario y Consumidor (OMIDUC).



La Defensoría del Pueblo de Bariloche se reunió con el director de la Oficina Municipal de Información y Defensa al Usuario y Consumidor (OMIDUC), Guillermo Perea, a los fines de coordinar un trabajo colaborativo frente a temáticas comunes.

El encuentro virtual que se desarrolló el miércoles 7 de octubre, tuvo varios ejes entre los que se destacaron la posibilidad de aunar criterios ante la recepción de consultas y reclamos, y el seguimiento de los programas de Precios Cuidados y Precios Máximos de referencia renovados recientemente.

También se avanzó en una primera instancia respecto al diseño de estrategias que apuntaron a la evaluación de la calidad y la inmediatez del servicio de atención al turista, bajo la premisa de brindar un acompañamiento en la reapertura turística de Bariloche.

ACCESO AL AGUA POTABLE

Falta de suministro del servicio de agua potable en Barrios del Este



En el marco de una mesa de trabajo, se abordó la problemática denunciada por los vecinos del Este por la falta de suministro del servicio de agua potable en los barrios de la zona Este de Bariloche.

Del encuentro que se realizó -20 de enero- en la sede de la Defensoría, participaron referentes de ALUSA Sociedad Anónima (SA); la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Municipalidad, las Juntas Vecinales de los Barrios Las Victorias; La Colina; Aldea del Este; del Foro del Este; y de los Barrios Villaverde; Las Marías; Altos Pinar del Sol; Costa del Sol; Las Chacras y San Francisco III. Cabe resaltar que también se convocó a autoridades de Aguas Rionegrinas Sociedad Anónima (ARSA) y del Departamento Provincial de Aguas (DPA), quienes no concurrieron a la reunión.

Ante la urgencia de encontrar una solución, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, se comunicó telefónicamente con autoridades de Aguas Rionegrinas Sociedad Anónima (ARSA) de Viedma, quienes informaron que estuvieron en la ciudad para comprobar el estado de la nueva cisterna. Según indicaron, revisaron aspectos técnicos de la misma y encontraron que se encontraba en funcionamiento y sólo faltaba la automatización del comando de arranque de niveles de la misma. Asimismo, se comprometieron a viajar a la localidad para reunirse con referentes de las Juntas Vecinales de los Barrios del Este y la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, con el objetivo de brindar más detalles acerca de los avances de las obras.

En relación a este tema, la Defensoría del Pueblo de Bariloche llevó a cabo -el lunes 20 de enero- una nueva mesa de trabajo como continuación de otras que se realizaron en el año 2019. De la convocatoria participaron representantes de la empresa constructora, la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Municipalidad, las Juntas Vecinales de los Barrios Las Victorias; La Colina; Aldea del Este; y de los Barrios Villaverde; Las Marías; Altos Pinar del Sol; Costa del Sol; Las Chacras y San Francisco III. En el marco del encuentro, las más de 14 Juntas Vecinales de esa zona explicaron que era de suma urgencia contar con las obras comprometidas por los organismos pertinentes para normalizar el servicio de agua potable. Antes de concretarse la reunión, la Junta Vecinal del Barrio Las Victorias entregó un petitorio firmado por más de 600 vecinos y vecinas, el cual fue tomado en cuenta para la fundamentación de los reclamos.



Cabe recordar que la Defensoría del Pueblo de Bariloche ha tomado intervención años anteriores, logrando así un compromiso por parte de los organismos involucrados. No obstante, ante una nueva situación que urgía ser resuelta, apeló al desarrollo de un trabajo concreto que permitiera hallar soluciones.

DERECHOS LABORALES

Precarización laboral denunciada por trabajadores del Centro Atómico Bariloche (CAB)



La Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó a gremios, trabajadores y trabajadoras que reclamaron -el 21 de enero- en el Centro Cívico ante la falta de garantía de continuidad de 15 trabajadores



tercerizados en el servicio de jardinería por el Centro Atómico Bariloche (CAB).

Cabe resaltar que la Defensora del Pueblo, Dra. Beatriz Oñate, envió una notificación dirigida al Gerente de Coordinación del Centro Atómico, Sebastián Buscemi Roldán, exhortando la contratación de los trabajadores de Parques y Jardines en la nueva empresa prestadora de servicio. El pedido se fundamentó en el resguardo de las fuentes laborales y la intangibilidad de los salarios, con el fin de que los trabajadores no perciban un valor menor al que venían percibiendo como remuneración.

Los referentes sindicales también exigieron la intervención a partir de casos puntuales de diversos ámbitos que dejaron expuestas otras situaciones irregulares: precarización laboral, falta de pagos y despidos, entre otros. Ante este planteo, la Dra. Oñate solicitó la intervención del Municipio de Bariloche, haciendo hincapié en la importancia de erradicar toda acción que pudiera favorecer la vulneración de derechos de las trabajadoras y los trabajadores.



Fuente Fotografía: Bariloche en Redes

Recomendación y pedido de intervención

A través de la Recomendación N° 000001 -DPB-2020, la Defensoría del Pueblo de Bariloche le solicitó a la Comisión Nacional de Energía Atómica

(CNEA), como organismo a cargo, que se arbitren todas las medidas necesarias tendientes a erradicar situaciones de precarización laboral denunciadas por trabajadores y trabajadoras del Centro Atómico Bariloche (CAB) y que aseguren su continuidad laboral. Asimismo, solicitó la intervención, en razón de su competencia, a la Defensoría del Pueblo de la Nación y al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación a efectos de garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

En el marco del inicio del periodo legislativo 2020 que se llevó a cabo el 5 de marzo, los trabajadores y las trabajadoras del CAB que se encontraban reclamando afuera del Concejo Deliberante, expresaron su pedido de intervención a la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, a los fines de hallar una solución al conflicto laboral que estaban atravesando.

En esa instancia, la funcionaria manifestó su preocupación y, luego de consultar datos fundamentales sobre la problemática, se comprometió a elevar una recomendación dirigida a los organismos pertinentes.



A continuación, compartimos los fundamentos de la Recomendación:

Que la República Argentina garantiza la “estabilidad del empleado público” a partir de la Constitución Nacional de 1957, y que ello representa el principio general en la materia.



Que si bien los estados pueden contratar trabajadores para alguna tarea especial, de manera excepcional, en tareas muy puntuales y específicas y que no puedan cumplir trabajadores de planta permanente, típicamente temporaria y transitoria (Art. 9 LEY 25.164) ello siempre debe ser entendido de forma excepcional.

Que las denuncias, de público conocimiento, realizadas año tras año por trabajadores y trabajadoras del Centro Atómico de Bariloche a cargo de la Comisión de Energía Atómica (CNEA) en el ámbito del Gobierno Nacional, dan cuenta que la excepción mencionada se ha generalizado a partir de la proliferación de las contrataciones temporales e irregulares, inestables y precarias.

Que el Decreto 214/2006 en oportunidad de Homologarse el Convenio Colectivo de Trabajo General para la Administración Pública Nacional, dispone en su ARTICULO 156.- “El Personal No Permanente de las Jurisdicciones y entidades descentralizadas no superará un porcentaje de hasta el QUINCE POR CIENTO (15%) del Personal Permanente en cumplimiento de lo establecido en el segundo párrafo del Artículo 9º del Anexo de la Ley Nº 25.164.”

Que conforme las denuncias realizadas por los trabajadores y trabajadoras del Centro Atómico Bariloche, el nivel de precarización laboral supo

alcanzar el 47% (cuarenta y siete por ciento) de la masa de total de empleados que prestan tareas en la sede local de la entidad nacional, lo que configuraría de hecho un estado de irregularidad sistémica.

Que entre la peor de las variantes de la precarización laboral—y que resultaría ser la situación laboral fáctica denunciada por empleados del Centro Atómico Bariloche— se encuentran aquellas personas que son contratadas como “monotributistas” simulando que son autónomos y no trabajadores, que prestan un servicio y facturan por ese servicio, quedando desprotegidos al no ser tratados como corresponde: como trabajadores/as.

Cabe destacar que igual situación atraviesan aquellos ingresados en calidad de “becarios” a los que también se les recortan y desconocen derechos.

Que la precarización laboral constituye un flagelo que somete al trabajador/a a la informalidad y que alimenta a la desigualdad, eje central cuando se examinan los desafíos de la generación de empleo y trabajo decente (Organización Internacional del Trabajo, 2007) al ser una práctica de avasallamiento contra la dignidad y el progreso de los y las trabajadoras que ponen a disposición su fuerza de trabajo.

Que este escenario impacta a nivel personal y familiar de los y las trabajadoras, al incrementar la inseguridad sobre su futuro laboral y por presentarse como “variable de ajuste” entre gestión y gestión, cuestiones que en suma profundizan también el estado de vulnerabilidad dentro del sistema, al evidenciarse una mayor asimetría en lo que respecta a la relación laboral con sus empleadores (el Estado). Que lo expuesto, podría a las claras contraponerse con lo establecido por los principios que constituyen el orden público laboral, al llevarse a cabo prácticas que no superarían análisis a la luz del principio protectorio, de progresividad en materia de derechos laborales, del principio de la buena fe, de justicia social, de equidad y aquel que versa sobre la prohibición de hacer discriminaciones.

Que en suma, la situación denunciada por empleados del Centro Atómico Bariloche, pertenecientes a la

CNEA, darían cuenta de prácticas sistemáticas, sostenidas a lo largo del tiempo en claro perjuicio de trabajadores y trabajadoras y que por ello demandan una pronta solución por parte de las autoridades nacionales a fin de restablecer el respeto por las normas y consolidar un Estado de Derecho en la República Argentina que incluya y proteja al universo de personas que lo conformamos en pos de la ansiada construcción de un Nuevo Contrato de Ciudadanía Social.

Que es necesario aunar todos los esfuerzos para erradicar las maniobras de precariedad laboral y que actúan como detonante de discriminación en los ámbitos laborales al establecer claras diferencias entre los derechos que asisten a unos y a otros no, al quitar derechos y protecciones que la legislación da a los trabajadores; fundamentalmente cuando el transgresor podría resultar ser el propio Estado.

Que asimismo, los hechos denunciados podrían constituir un supuesto de responsabilidad del Estado frente a los compromisos asumidos por éste, como ser la obligación de respetar y hacer respetar los derechos sin discriminación alguna que prescriben la mayoría de los tratados internacionales de derechos humanos, las normas constitucionales nacionales y las leyes antidiscriminatorias.

Por último, es dable recordar las palabras del Presidente de la Nación, en ocasión de su asunción: “Sin pan no hay presente ni futuro. Sin pan la vida solo se padece. Sin pan no hay democracia ni libertad. (...) Pero no sería sincero ante Ustedes si no compartiera otra convicción: los marginados y excluidos de nuestra Patria, los afectados por la cultura del descarte, no sólo necesitan que le demos con premura un pedazo de pan al pie de nuestra mesa. Necesitan ser parte y ser comensales en la misma mesa. De la mesa grande de una Nación que tiene que ser nuestra “casa común”.

Que por todo ello, y en uso de las atribuciones conferidas por los arts. 2, 10, 11 y 18 de la Ordenanza 1749-CM 07;

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche RESUELVE:

1° RECOMENDAR a la Comisión Nacional de Energía

Atómica (CNEA), como organismo a cargo, arbitrar todas las medidas necesarias tendientes a erradicar situaciones de precarización laboral denunciadas por trabajadores y trabajadoras del Centro Atómico Bariloche y que aseguren su continuidad laboral.

2° SOLICITAR INTERVENCIÓN, en razón de su competencia, a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

3° SOLICITAR INTERVENCIÓN al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación a efectos de garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.



Proceso de reubicación laboral de las trabajadoras y los trabajadores del Sanatorio del Sol

La Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche recibió al chofer de ambulancia y delegado de Asociación de Trabajadores de la Sanidad (ATSA), Lucas Maliqueo, y al despachador de ambulancia, Hugo Gutiérrez, quienes manifestaron su preocupación ante la lentitud del proceso de reubicación de 80 trabajadoras y trabajadores que se quedaron sin empleo a partir del cierre del Sanatorio del Sol.

En la reunión que se desarrolló -el 22 de enero- en la sede de la Defensoría, los exempleados del Sanatorio del Sol explicaron de qué manera se estaba desarrollando el proceso de reubicación del personal que esperaba ser contratado por otras instituciones privadas de la salud de la ciudad. En ese momento

hicieron referencia a la lentitud del proceso, por lo que solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo de Bariloche con el fin de agilizar los tiempos. También señalaron que las trabajadoras y los trabajadores contaban con una amplia experiencia en diferentes sectores del rubro de la salud, con un promedio de antigüedad que oscila los 15 años.



La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, realizó diversas consultas con el propósito de interiorizarse respecto a la situación que vivían las 80 familias que esperaban una respuesta. Asimismo, la funcionaria se comunicó con el Secretario de Trabajo de la provincia de Río Negro, Jorge Stopiello, para ponerse a disposición y acompañar el proceso de reubicación de las trabajadoras y los trabajadores, bajo condiciones que tuvieran en consideración ciertos requisitos que pudieran garantizar la continuidad laboral.

SENAF: Reclamos por condiciones laborales y seguridad

Teniendo en consideración tanto los derechos que garantizan el bienestar laboral como el de las Infancias, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, mantuvo diversas reuniones con operadoras y operadores de la Secretaría de Estado de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF).

Para el primero de los encuentros que tuvo lugar -el 23 de enero- en la delegación local del SENAF,



referentes de la Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN) Bariloche convocaron a la Defensora del Pueblo para que pudiera interiorizarse sobre las situaciones que dieron origen a diversos reclamos en relación a las condiciones laborales y la seguridad de las y los jóvenes que se alojan en el Centro de Atención Integral a la Niñez y Adolescencia (CAINA).



En una segunda reunión que se llevó a cabo en la sede de la Defensoría –el 31 de enero– se avanzó en el análisis de la problemática, a los fines de vehicular las situaciones detalladas por referentes de las seccionales locales de UPCN y Asociación de Trabajadores del Estado (ATE), y operadoras y operadores de la SENAF. En ese marco, la Defensora del Pueblo de Bariloche se puso a disposición a modo de nexo entre los organismos involucrados para avanzar en una urgente resolución.



Reiteración de solicitud para que trabajadores temporarios perciban el IFE

El 6 de mayo, la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche reiteró la solicitud a través de la cual se señaló la urgencia de incluir en el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), o programa similar, a los trabajadores temporarios permanentes no contemplados hasta el mes de mayo, teniendo en cuenta que dicho beneficio estaba destinado a atenuar el impacto económico generado por la pandemia del Covid-19.

En coincidencia con lo expresado por la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), asociación que integra la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, esta última envió una nota dirigida a la Directora Ejecutiva de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), María Fernanda



Fuente: Diario Río Negro

Raverta, en la que se describieron los fundamentos del pedido. De esta manera, se mencionó que la situación afectaba a las y los trabajadores temporarios que se encuentran registrados como trabajadores temporarios que -como tales- en esa época del año no se encontraban prestando tareas y sólo estaban con reserva de puesto y por tanto, al mes de mayo no se encontraban percibiendo ingresos, ubicándolos en la situación de «desocupados de hecho», más allá del carácter formal que se registra en ANSES de ser trabajadores temporarios permanentes.

La Dra. Oñate detalló que “esto genera discontinuidad en sus prestaciones, ya que en el caso de Bariloche trabajarían durante los períodos de Diciembre-Enero y de Junio a Septiembre, ubicándolos hoy en situación de no percibir ningún ingreso. Muchos de ellos realizan en las bajas temporadas tareas informales pero, a la fecha, en acatamiento al aislamiento social obligatorio, no pueden proveerse de ingreso alguno. A lo largo y ancho del país son miles de personas que se encuentran en esta situación, que no sólo afecta al trabajo “de temporadas” de gastronomía u hotelería, sino también a las actividades laborales que hacen normalmente fuera de esos períodos y no pueden realizar ahora”.

En ese mismo sentido, recordó que “un caso testigo es el que se da en Bariloche, en donde el auge turístico de las temporadas son una importante fuente laboral que hoy no puede darse, y donde en temporada baja suelen realizar trabajos informales, los cuales en este momento tampoco pueden efectuar. Esta situación descrita en nuestra ciudad

también se vivencia en otras provincias donde los trabajadores se encuentran registrados en ANSES como “dependientes” temporarios, no perciben ingresos hasta el momento en que efectivamente prestan servicios, y por dicha caracterización quedan afuera del IFE. Entendemos que esta situación ubica a estos trabajadores en una posición de vulneración, de trato desigual, de injusticia, quedando así sin ningún tipo de ingreso económico en este contexto de aislamiento. Es por ello que se le reitera la solicitud dirigida a la ANSES, al Ministerio de Trabajo y la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, a los fines de que arbitre los mecanismos necesarios para que dichos trabajadores dependientes temporarios sean contemplados en el IFE o en un programa similar”.

“Entendemos que esta situación ubica a estos trabajadores en una posición de vulneración, de trato desigual, de injusticia, quedando así sin ningún tipo de ingreso económico en este contexto de aislamiento”.

Grupo autoconvocado de conductores de la empresa Mi Bus

A partir de la solicitud de un grupo autoconvocado de conductores del Transporte Urbano de Pasajeros (TUP) de la empresa Mi Bus, se llevó a cabo una reunión en la Defensoría del Pueblo de Bariloche con el objeto de conocer sus preocupaciones e inquietudes con respecto a la prestación del servicio.

El encuentro que se desarrolló en la Defensoría -el 23 de julio- contó con la presencia de uno de los conductores, César Daniel Alonso, quien -en representación de 245 trabajadores que avalaron el reclamo a través de sus firmas- manifestó en detalles los puntos en los que se sustentaba el reclamo.

Entre ellos, resaltó los siguientes: Pagos de salarios fuera de término y/o vencidos según la normativa, salarios desactualizados, (18.3 % de aumento), liquidación incorrecta de zona fría con incidencia en el Salario Anual Complementario (SAC) y en



los aportes correspondientes por Ley, diferencias salariales adeudadas año 2019, falta de sanitario en cada una de las cabeceras, imposibilidad de realizar los descansos, y falta de conductas y políticas higiénicas en el predio y en los servicios en un contexto en el que implica mayor riesgo debido a la pandemia por Covid-19.

TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

Con el objetivo de buscar alternativas para mejorar el servicio del Transporte Urbano de Pasajeros (TUP), la Defensoría del Pueblo de Bariloche participó de diversas reuniones que se llevaron a cabo -a partir del mes de enero- junto a la Multisectorial por el Transporte Público de Bariloche, Juntas Vecinales, concejales, referentes de la empresa Mi Bus y la Subsecretaría de Tránsito y Transporte de la Municipalidad.



Durante los encuentros, se plantearon dificultades puntuales que afectaron el funcionamiento de la vida cotidiana de los usuarios, por ejemplo, la reducción de unidades; las modificaciones en los recorridos sin previo aviso; el elevado valor de la tarifa; y el incumplimiento en las frecuencias generando demoras, principalmente, en épocas de mayor demanda (temporada alta y concurrencia a establecimientos educativo).



La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, resaltó que se trata de un reclamo de larga data y destacó la importancia del espacio de diálogo y, en ese sentido, indicó “podría servir para propiciar el intercambio de ideas, propuestas, y alternativas consensuadas, frente a la falta de comunicación que tal vez se venía dando entre las autoridades y los usuarios. Es decir, podría ser útil para hallar los principales denominadores de los conceptos sobre los cuales se discute el servicio del Transporte Urbano de Pasajeros. Todo ello, considerando que es de público conocimiento que la forma en que el sistema está establecido y diseñado en la actualidad no está llegando a toda la ciudadanía como debería y no alcanza a ser el servicio público que Bariloche se merece”.

“Se trata de un espacio de trabajo importante que se debe sostener en el tiempo con la participación de las autoridades competentes, dado que para avanzar en el diseño del sistema de Transporte Urbano de

Pasajeros se deben escuchar todas las voces”, reflexionó la Dra. Oñate, quien además recordó que, hace más de 1 año, ella misma intentó promover un espacio similar, por lo que deseó que “a pesar de todas las connotaciones y contrastes actuales, espero que efectivamente se pueda mantener en el tiempo”.

DISCAPACIDAD

Derecho a la accesibilidad gratuita al transporte de media y larga distancia

La Defensoría del Pueblo de Bariloche, junto a la Dirección de Gestión para Personas con Discapacidad de la Municipalidad, llevó adelante -el 3 de marzo- un procedimiento de verificación del cumplimiento del derecho de las personas con

Tomando en cuenta esa premisa, la Defensora del Pueblo de Bariloche Dra. Beatriz Oñate, la Directora de Gestión para Personas con Discapacidad de la Municipalidad, Susana Tomasini, y el coordinador de la misma área, Micky Ruffa, mantuvieron un encuentro -previo al procedimiento- con el delegado en Bariloche de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), Claudio Thieck. En la reunión que se realizó en la terminal de ómnibus, compartieron detalles sobre las dificultades detectadas a partir de reclamos puntuales de los usuarios. También se habló acerca de la manera en que las empresas brindan el servicio a las personas con discapacidad y se analizó la forma en que se puede trabajar para mejorarlo.

Según indicó la Defensora del Pueblo de Bariloche, el objetivo del procedimiento se basó en la necesidad de que “exista un real acceso de las personas con discapacidad a los boletos que les son otorgados por derecho. Es decir, lo que buscamos es vencer los obstáculos burocráticos que hoy existen, por un lado,



Fotografía: La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, el coordinador de la Dirección de Gestión para Personas con Discapacidad del Municipio, Micky Ruffa, y el delegado en Bariloche de la CNRT, Claudio Thieck.

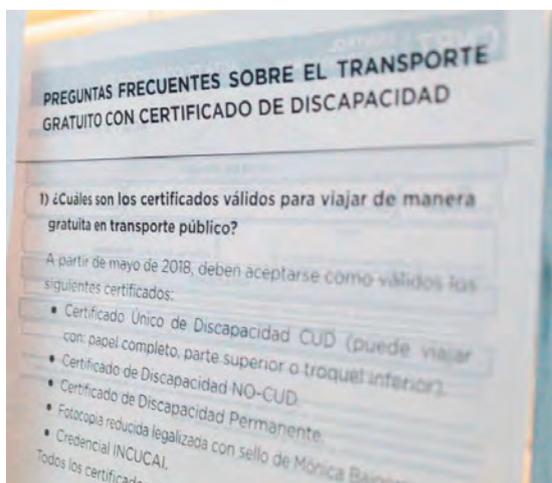
discapacidad a la accesibilidad gratuita al transporte de media y larga distancia.

con respecto al procedimiento informático que deben realizar para concretar la reserva y así adquirir el boleto y, por el otro, en relación a la constatación del cumplimiento del cupo de pasajes que deben entregarse de acuerdo a la normativa. Por ello, se instó a la CNRT al cumplimiento de estos derechos, dado que es el órgano de aplicación y verificación para que se trabaje en esa supervisión”.



Además, se propuso avanzar con un trabajo en conjunto para encontrar alternativas que agilicen el proceso, por ejemplo, para que las personas con discapacidad puedan acceder al mismo sistema que otros usuarios, con la posibilidad de acercarse y que se le emita el pasaje en el momento.

“(...) Lo que buscamos es vencer los obstáculos burocráticos que hoy existen, por un lado, con respecto al procedimiento informático que deben realizar para concretar la reserva y así adquirir el boleto y, por el otro, en relación a la constatación del cumplimiento del cupo de pasajes que deben entregarse de acuerdo a la normativa”.



Consejo Local de Discapacidad

El Consejo Local de Discapacidad es un órgano consultivo en temas que refieren a los derechos de las personas con discapacidad. El mismo se desempeña en el ámbito del poder ejecutivo municipal, y se encuentra integrado por diversos actores institucionales, concejales municipales, organizaciones de la sociedad civil, y personas profesionales independientes que contribuyen desde sus conocimientos y experiencia. Se encuentra organizado de tal modo de concertar al menos un encuentro en forma mensual.

Durante el atípico 2020 y adaptándose a las nuevas modalidades, se pudieron concretar 8 encuentros en los que fue posible abordar diversos temas.

Uno de los temas centrales tuvo que ver con “transporte”, que fue abordado desde varias perspectivas, tanto la problemática que lamentablemente persiste en torno a los pasajes y asientos para personas con discapacidad en viajes de larga distancia; asunto que sustancialmente involucra el cercenamiento y/o restricción ilegítima por parte de las empresas prestatarias del servicio sobre la posibilidad de que una persona con discapacidad pueda viajar libremente en ejercicio de las prerrogativas destinadas a tal comunidad, y consagrada en numerosas leyes de distinto orden,

motivando la realización de inspecciones sin previo aviso en la terminal de ómnibus local con el propósito de verificar el grado de cumplimiento, entre otras acciones.

Por otra parte, en lo que respecta al Transporte Urbano de Pasajeros (TUP), la Dirección de las Personas con Discapacidad municipal compartió las gestiones que se encuentra realizando para la obtención de tarjetas SUBE para distribuir gratuitamente en favor de las personas con discapacidad a partir del mes de febrero de 2021.

Otro eje relevante y transversal trabajando durante el año fue el de "accesibilidad", en términos generales y no acotado únicamente al transporte. Sobre este punto, el Consejo de Discapacidad trabajó activamente en el aporte al diseño y la construcción de garitas de espera del ómnibus con una estructura universal que permita el acceso de toda persona; asimismo se trabajó en la revisión de las ya existentes para su readecuación. La temática sobre accesibilidad también fue tenida en consideración por el Consejo al proponer avanzar en la actualización del sitio web de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, de modo tal que sea amigable para todas las personas. Para ello, la Dirección de Personas con Discapacidad manifestó que se articulará con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) para progresar en tal sentido.

También fueron tratados los siguientes asuntos:

- La articulación con algunos actores del poder legislativo municipal para actualizar la Ordenanza que regula las veredas y su construcción (2106-CM-2010), para establecer la incorporación de la accesibilidad como una perspectiva de aquí en más.
- Las dificultades y/o demoras para la obtención de pensiones por discapacidad -especialmente a causa del contexto de pandemia-; así como también el aumento del monto de dichas pensiones.
- Proponer a los organismos pertinentes revisar los criterios de admisibilidad, prioridad y urgencia para el otorgamiento de viviendas del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda de Río Negro (IPPV); y de la política nacional de desarrollo territorial a través del Procrear.
- Implementar actividades de concientización y

capacitación en cuestiones de derechos de las personas con discapacidad, dirigidos tanto a la comunidad en su conjunto como a empresas y organizaciones, lo cual se prevé llevar a cabo con la cooperación de la Universidad Nacional de Río Negro.

- El abordaje de la falta de medicamentos en el Hospital Zonal Bariloche. Esta situación en particular obedeció al súbito incremento de la demanda por parte de aquellas personas que contaban con una obra social privada y que a merced de los debacles económicos ocasionados por la pandemia debieron trasladarse al sistema de salud pública.
- La realización de gestiones ante la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) para el otorgamiento de un subsidio destinado a la adquisición de equipamiento que, en este caso, consiste en la compra de un vehículo con el propósito de trasladar a personas con discapacidad desde la Dirección de Personas con Discapacidad Municipal.
- Finalmente, se propuso avanzar con acciones para llevar a cabo un censo de las personas con discapacidad que habitan en Bariloche, medida que seguirá siendo trabajada en las sesiones del Consejo correspondientes al año 2021.

Protocolo de acción ante la muerte gestacional y perinatal



Con el objetivo de consensuar parámetros generales para la elaboración de un protocolo de acción ante la muerte gestacional y perinatal, se realizó una reunión impulsada por la Defensoría del Pueblo

de Bariloche e integrantes del grupo de apoyo de familias en duelo “Alas de Amor”. La misma apuntó a compartir con el director del Hospital Zonal «Ramón Carrillo», Dr. Leonardo Gil, las razones por las cuales es necesario contar con dicho protocolo.

El encuentro que se desarrolló -el 28 de febrero- en el nosocomio propició un espacio para hablar acerca de las posibilidades de llevar adelante gestiones de articulación entre las diferentes áreas e instituciones involucradas en el proceso de abordar los diferentes aspectos que conlleva afrontar la muerte gestacional y perinatal. Además de repensar los espacios de salud, legales y de acompañamiento dirigidos a las familias que transitan esta situación a los fines de facilitar la información pertinente al momento de activar un protocolo de acción que no agregue peso al dolor por la pérdida. De la reunión también participó el referente de la oficina del Registro Civil que funciona en el hospital, Alejandro Paineñil, con el propósito de sumar información relacionada a la iniciativa.

Cabe resaltar que el diseño de la propuesta además contempla la posibilidad de convocar a otros actores con la finalidad de unificar criterios en relación al mecanismo de acción en los ámbitos que intervienen en este tipo de casos.

Dificultades en el funcionamiento del IPROSS

Se convocó a una mesa de trabajo a los fines de vehicular soluciones ante las dificultades relatadas por grupos de adultos mayores que resultaron afectados como afiliados al Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS). De la convocatoria que se realizó en la sede de la Defensoría -el 16 de marzo- participaron integrantes de la CTA Río Negro y “el Abuelazo”. Además, fueron invitados referentes de la Obra Social; el Colegio Médico; el Consejo de Adultos Mayores; y la Secretaría de Desarrollo Humano de la Municipalidad.

En la reunión, se abordaron las siguientes problemáticas: el cobro del plus por parte de los médicos; la manera en que se establecen los cupos

dificultando el acceso a los turnos; los cupos limitados de turnos específicos en clínicas y sanatorios (resonancia magnética, intervenciones quirúrgicas, entre otros); el cobro extra en forma privada por parte del HPR y la Clínica San Carlos con la excusa que se acabó el cápita; la falta de ambulancia destinada a los jubilados; la demora en la compra de prótesis y derivaciones que son abonados por los afiliados y que -en muchos de los casos- el posterior reintegro no coincide con el monto que se paga originalmente; así como también la existencia de una importante demora en los reintegros.

Se acordó realizar otras convocatorias con el objetivo de contar con la participación de los actores que intervienen en la temática y así poder consensuar opciones para lograr agilizar el sistema de atención de los adultos mayores afiliados al IPROSS.



Acompañamiento al reclamo de trabajadoras y trabajadores de la salud

El 29 de octubre, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, se reunió con trabajadoras y trabajadores de la Salud del Hospital Zonal “Ramón Carrillo” en el marco de la movilización que realizaron cada jueves con el fin de darle visibilidad a su reclamo.

Con el fin de solidarizarse y ponerse a disposición, la funcionaria habló con referentes de diferentes áreas

del nosocomio, quienes compartieron con ella datos que le permitieron interiorizarse aún más sobre el reclamo. En este sentido, especificaron los siguientes puntos: solicitar una readecuación de los salarios; plus pandemia; Ley de insalubridad; mejoras de las condiciones laborales; reducción de jornada laboral de 16 horas; entre otros aspectos de relevancia.



Al finalizar el encuentro que se llevó a cabo en las escalinatas del hospital, la Dra. Oñate manifestó su apoyo a un reclamo que definió como “justo” y se comprometió a solicitar el acompañamiento de la Defensora del Pueblo de Río Negro, Adriana Santagati.



EDUCACIÓN

Falta de vacantes en Colegios Secundarios

La Defensoría del Pueblo de Bariloche convocó a una reunión a referentes del Consejo Escolar Nivel Secundario Delegación Regional Andina, el Supervisor de ESRN, Ricardo Fernández, y el Supervisor de CETR, Osvaldo González, con el objeto de abordar el estado de las vacantes en los colegios secundarios en la ciudad. La mesa de trabajo surgió a partir de un caso en particular de una madre que manifestó que no contaba con una vacante para su hijo. Una vez recibido el reclamo, desde la Defensoría se llevaron adelante las gestiones pertinentes y, finalmente, se logró resolver la situación.



A pesar de haber llegado a una resolución positiva, se convocó a un encuentro que se desarrolló en la Defensoría para conocer más detalles respecto al mecanismo de inscripción en los colegios secundarios. Durante la reunión que se realizó el 13 de marzo, los supervisores describieron que se trata de una dificultad común que se repite debido a las características del mismo: A través del sistema de sorteo -en muchos casos- sucede que las y los estudiantes deben concurrir a establecimientos educativos muy alejados del radio en el que viven.

Con el propósito de revertir de manera eficiente la

situación acuciante para las familias afectadas, se propuso seguir trabajando a los fines de solicitar el diseño de un plan de acción.

Continuidad del alumnado en la Cooperativa de Trabajo Educativa Patagónica



Ante la preocupación de varias familias de la Cooperativa de Trabajo Educativa Patagónica por la imposibilidad de pagar la totalidad de la cuota, la Defensoría del Pueblo de Bariloche tomó intervención con el fin de garantizar la continuidad de las alumnas y los alumnos en el colegio. De esta manera, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, le solicitó a la Dirección de Educación Privada del Ministerio de Educación y DDHH de Río Negro que articule los medios necesarios con el fin de encontrar alternativas que permitan flexibilizar el pago de cuotas ante las dificultades económicas que surgen como consecuencia de la pandemia Covid-19.

Velando por el derecho a la educación de las niñas, niños, y adolescentes que asisten a la institución, así como también en resguardo de las fuentes de trabajo de las y los docentes, la Defensora del Pueblo de Bariloche, solicitó -el 19 de junio- al Ministerio de Educación y DDHH de Río Negro que tenga a bien tomar las medidas que permitan llegar a mutuo acuerdo a los fines de garantizar la continuidad del estudiantado en el Colegio. “Esto es factible a partir de un análisis de la estructura de costos y los ahorros posibles sosteniendo las erogaciones esenciales, a fin de disponer -cuando ello sea

posible- un descuento en los aranceles real, acorde a la realidad que estamos atravesando, dado que es necesario remarcar que muchos padres y madres son trabajadores del ámbito comercial y turístico y han visto mermar sus empleos e ingresos, por lo tanto, ya no les es posible sostener el abono de las cuotas que venían afrontando con normalidad”, sugirió la Dra. Oñate, quien además pidió que se reevalúe lo solicitado por las familias respecto a la quita del 30 % del arancel, señalando que “ante todo debe primar el Interés Superior de los niños, niñas y adolescentes, dado que sin ellos la esencia educativa carecería de valor. Es primordial garantizar el derecho a su educación tal como lo indica la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de niñas, niños y adolescentes”.

Por otra parte, la Defensora del Pueblo de Bariloche recordó que “el Gobierno Nacional insta a que cada institución, conociendo la situación económica de sus familias, considere postergar el pago de los aranceles o quite los intereses de las deudas contraídas o en su efecto una quita del arancel, siendo esto a voluntad de las partes y con un firme compromiso de todas las instituciones para atender las situaciones familiares especiales en el marco de la pandemia, con la posibilidad de otorgar becas o aplicar descuentos en las cuotas, entre otras medidas” y afirmó que el mejor modo de resolver el problema es “a través de la alianza entre la familia y la escuela, con una lógica de responsabilidad y solidaridad, para lo cual nos ponemos a disposición para llevar adelante un trabajo conjunto con el propósito de llegar a un acuerdo entre todas las partes”.

Cabe señalar que, ante el pedido de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, el Director de Educación Privada del Ministerio de Educación y DDHH de la Provincia de Río Negro, Gabriel Blanco, detalló las dificultades planteadas por la Cooperativa de Trabajo Educativa Patagónica para poder acceder al pedido de las familias y propuso solicitar al establecimiento educativo un informe y propuesta de posibilidades de solución, así como también se puso a disposición para realizar un trabajo conjunto con el organismo a cargo de la Defensora del Pueblo, Dra. Beatriz Oñate.

“Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la educación pública y gratuita, atendiendo a su desarrollo integral, su preparación para el ejercicio de la ciudadanía, su formación para la convivencia democrática y el trabajo, respetando su identidad cultural y lengua de origen, su libertad de creación y el desarrollo máximo de sus competencias individuales; fortaleciendo los valores de solidaridad, respeto por los derechos humanos, tolerancia, identidad cultural y conservación del ambiente. Tienen derecho al acceso y permanencia en un establecimiento educativo cercano a su residencia. En el caso de carecer de documentación que acredite su identidad, se los deberá inscribir provisoriamente, debiendo los Organismos del Estado arbitrar los medios destinados a la entrega urgente de este documento. Por ninguna causa se podrá restringir el acceso a la educación debiendo entregar la certificación o diploma correspondiente. Las niñas, niños y adolescentes con capacidades especiales tienen todos los derechos y garantías consagrados y reconocidos por esta ley, además de los inherentes a su condición específica.

Los Organismos del Estado, la familia y la sociedad deben asegurarles el pleno desarrollo de su personalidad hasta el máximo de sus potencialidades, así como el goce de una vida plena y digna”. (Ley de Protección Integral de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes - artículo 15 - Derecho a la Educación)

Solicitud para que se evalúe la posibilidad de otorgar becas para el alumnado de establecimientos educativos de gestión privada

A través de una Recomendación dirigida al Ministerio de Educación de la Nación y al Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la provincia de Río Negro, la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche solicitó que se evalúe la posibilidad de otorgar becas o modalidad similar destinado al alumnado de establecimientos educativos de gestión privada y/o grupos familiares de los alumnados, cuyas economías se han visto drásticamente modificadas por el contexto de pandemia y que advierten riesgos para su continuidad en dichas instituciones.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche venía tomando intervención, tanto en casos particulares, como así también en el diseño macro de gestiones, buscando canalizar soluciones en diversos espacios (reuniones virtuales, etc.) con autoridades escolares, provinciales, nacionales y familias, a fin de poder alcanzar acuerdos que permitan sostener el funcionamiento de las instituciones y garantizar la continuidad de la propuesta pedagógica para los alumnos y las alumnas.



Cabe mencionar que la solicitud se fundamentó conforme a lo dispuesto por la Ley Nacional de Educación y las características del sistema educativo argentino que abarca la gestión estatal y privada, gestión cooperativa y gestión social, de todas las



jurisdicciones del país, de los distintos niveles, ciclos y modalidades.

En esa misma línea, la Dra. Oñate aseguró: “hablamos de educación como una prioridad nacional que se



Fotografía: Diario Río Negro

constituye en política de Estado para construir una sociedad justa, igualitaria, que acentúe el ejercicio de la ciudadanía democrática, respetar los Derechos

Humanos y libertades fundamentales y fortalecer el desarrollo económico-social de la Nación”.

Al realizar un análisis en proyección, la Dra. Oñate advirtió que el problema podría profundizarse de cara al inicio del Ciclo Lectivo 2021, dado que “al tomar contacto con la situación que experimentan las familias de escuelas privadas, ellas indicaron que algunas instituciones han realizado propuestas condicionando la confirmación de la vacante para el año próximo a la total cancelación de los importes en concepto de matrículas. En el contexto económico actual, y en una ciudad cuya principal actividad económica se encuentra completamente suspendida, debemos tomar en consideración que a las deudas por cuotas vencidas se deberá adicionar el pago de matrículas, generando así un volumen de deuda muy elevado para muchas economías familiares, a la vez que se agudiza la incertidumbre que manifiesta una importante cantidad de padres al no poder hacer frente a sus obligaciones”.



A continuación, copiamos la Resolución completa:

RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN N° 000003/2020

- VISTO:
- La Constitución Nacional.
- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- La Convención Americana de Derechos Humanos.
- La Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley Nacional de Educación N° 26.206
- DNU 260/2020,
- Recomendaciones realizadas por el Ministerio de Educación de la Nación, abril 2020.-

CONSIDERANDO:

Que en la República Argentina la educación es una prioridad nacional y se constituye en política de Estado para construir una sociedad justa, reafirmar la soberanía e identidad nacional, profundizar el ejercicio de la ciudadanía democrática, respetar los derechos humanos y libertades fundamentales y fortalecer el desarrollo económico-social de la Nación.

Que en ese sentido, el Estado Nacional, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reconocen, autorizan y supervisan el funcionamiento de instituciones educativas de gestión privada, confesionales o no confesionales, de gestión cooperativa y de gestión social.

Que conforme lo dispone la Ley Nacional de Educación, el Sistema Educativo Nacional es el conjunto organizado de servicios y acciones educativas reguladas por el Estado que posibilitan el ejercicio del derecho a la educación. Lo integran los servicios educativos de gestión estatal y privada, gestión cooperativa y gestión social, de todas las jurisdicciones del país, que abarcan los distintos niveles, ciclos y modalidades de la educación.

Que atento el contexto de pandemia, la actividad económica en general se vio drásticamente paralizada impactando de forma directa en los ingresos de muchas familias que comenzaron a experimentar las predecibles imposibilidades de continuar afrontando los gastos corrientes del mismo modo que en un escenario de actividades “normales”.

Por ello, atento la problemática entre los establecimientos de educación privada por mora en el pago de los aranceles, desde el mes de abril esta Defensoría del Pueblo de Bariloche ha tomado contacto con familias de alumnos y alumnas pertenecientes a escuelas privadas en nuestra ciudad con inconvenientes para afrontar el pago íntegro de las cuotas mensuales y con serias inquietudes ante posibles crecimientos de deudas que pudieran tornarse de imposible cumplimiento.

Que la problemática se canalizó a través de espacios de diálogo con autoridades escolares, provinciales y familias a fin de que se pudieran alcanzar acuerdos que permitieran sostener la continuidad de las instituciones así como la continuidad de la propuesta pedagógica para los alumnos y alumnas.

Que lamentablemente, actualmente el problema se profundiza de cara al inicio del Ciclo Lectivo 2021. Esta Defensoría del Pueblo de Bariloche ha podido tomar contacto con la situación que experimentan familias de escuelas privadas; y en su mayoría, las instituciones han realizado propuestas condicionado la confirmación de la vacante para el año próximo a la total cancelación de los importes en concepto de “matrículas”.

Que ante el contexto económico actual - y en una ciudad cuya principal actividad económica

se encuentra completamente suspendida- debe considerarse que en muchos casos, a las deudas por cuotas vencidas se deberá adicionar el pago de matrículas, generando un volumen de deuda muy elevado para muchas economías familiares, a la vez que se profundizan los estados de angustia e incertidumbre que manifiestan mucho de los padres al no poder hacer frente a sus obligaciones.

Que ante estos requerimientos, esta Defensoría del Pueblo advierte con preocupación que el sistema educativo en nuestra ciudad no cuenta con una estructura que permita contener en el ámbito de la enseñanza pública al alumnado que acude a escuelas privadas. Se requerirán mínimamente de inmuebles aptos, mobiliario, personal docente y no docente. Es por ello que resulta indispensable el diseño de medidas alternativas que procuren sostener las trayectorias y propuestas educativas ante el escenario actual.

La Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche resuelve:

1° RECOMENDAR al Ministerio de Educación de la Nación y al Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la provincia de Río Negro, evaluar la posibilidad de otorgar becas o modalidad similar con destino específico para alumnos de establecimientos educativos de gestión privada y/o grupos familiares cuyas economías se han visto drásticamente modificadas por el contexto de pandemia y que advierten riesgos para su continuidad en instituciones privadas.

ALQUILERES

Nueva Ley de Alquileres: “Es un día histórico para la Argentina”

Así lo definió oportunamente la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, quien además resaltó el rol activo de las organizaciones y la Unión de Inquilinos Rionegrinos

(UIR) en el tratamiento de la iniciativa que fue promulgada por el Gobierno nacional, logrando así que -a partir del 30 de junio- entrara en vigencia un nuevo esquema de regulación, beneficiando a más de 9 millones de inquilinas e inquilinos argentinos y 165 mil rionegrinos.

La Defensora del Pueblo de Bariloche celebró la promulgación de la nueva Ley de Alquileres y, en ese sentido, destacó: “Es un día histórico para la Argentina porque hablamos de una Ley que tiene 36 años de vigencia, la cual nunca había sido actualizada y era necesaria su modificación”.

Con la nueva Ley de Alquileres “se corona un largo proceso de debates y construcción de consensos sostenido por las organizaciones del sector. Es una ley que amplía derechos e implica un significativo avance para proteger el acceso a la vivienda”, agregó.



La Defensora agradeció y felicitó a las organizaciones que formaron parte del proceso e hizo hincapié en el trabajo que realizó la Unión de Inquilinos Rionegrinos, encabezada por Roberto Díaz. Al respecto, destacó: “se han ocupado de recabar datos estadísticos, siempre se manejaron con información y fuentes fidedignas para trasladar esta problemática que afecta a 9 millones de personas y que puso al inquilino como un actor de cambio. Esto es muy importante y hay que valorarlo, porque desde esta

acción es de donde se pudo trabajar y finalmente hoy se pudo sancionar esta Ley”.

“Con la nueva Ley de Alquileres se corona un largo proceso de debates y construcción de consensos sostenido por las organizaciones del sector. Es una ley que amplía derechos e implica un significativo avance para proteger el acceso a la vivienda”.



Las principales modificaciones

- El mes anticipado y el depósito de garantía no pueden ser mayores al equivalente a un mes de alquiler, respectivamente.
- El reintegro del mes de garantía debe realizarse en efectivo al momento de la restitución del inmueble, al valor del último mes de alquiler.
- El plazo mínimo del contrato se amplía de dos a tres años, con las excepciones del artículo 1199 del Código Civil y Comercial de la Nación.

- Aquellas expensas que deriven de gastos habituales, es decir, vinculados a los servicios normales y permanentes a su disposición quedan a cargo del locatario. Las expensas extraordinarias debe pagarlas el locador.

- Los gastos a cargo del locador pueden ser compensados por el locatario con el importe de los alquileres, previa notificación fehaciente.

- La intermediación solo puede estar a cargo de un profesional matriculado para el corretaje inmobiliario.

- En cuanto a la garantía, el locatario debe proponer al menos dos alternativas entre título de propiedad inmueble, aval bancario, seguro de caución, fianza o garantía personal del locatario (recibo de sueldo, certificado de ingresos, etc.).

- Sobre el valor de la garantía, el locador no puede requerir garantía que supere el equivalente a cinco veces el valor mensual de la locación, salvo el caso de que la garantía sea de ingresos, en cuyo caso puede elevarse a diez veces.

- Respecto a la actualización monetaria/indexación, la nueva ley excluye a los contratos de locación de los arts. 7 y 10 de la Ley de Convertibilidad 23.928.

- En la fijación del valor de los alquileres solo se admiten ajustes anuales, que deben seguir un índice conformado en partes iguales por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y el Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTE)

- Se establece la obligatoriedad de declarar los contratos de locación ante la AFIP.

- Se crea el Programa Nacional de Alquiler Social para la adopción de medidas que faciliten el acceso a la vivienda digna en alquiler mediante contratación formal; entre ellas: la especial consideración de las personas en situación de violencia de género, la regulación de la actividad de las entidades que otorgan garantías de fianza o seguros de caución, la promoción de un seguro obligatorio para cubrir las faltas de pago de alquileres y las indemnizaciones por daños y ocupación indebida de inmuebles.

•Se dispone el desarrollo de mecanismos de bajo costo o gratuitos para la resolución de conflictos derivados de los contratos de locación. (Información: Télam)

Servicio de Mediación Comunitaria Virtual



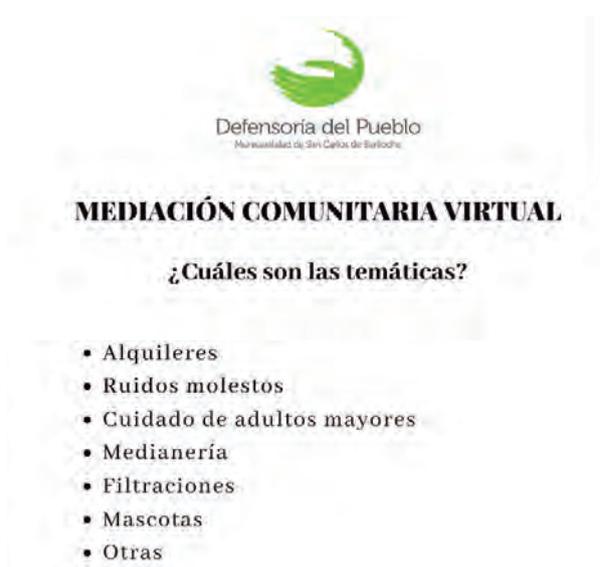
El contexto de alto nivel de aislamiento social planteó nuevos escenarios, es por ello que la Defensoría del Pueblo de Bariloche puso a disposición de la ciudadanía el sistema de Mediación Comunitaria de manera virtual (“online”). Se caracterizó por ser voluntario y gratuito y, entre algunas de las temáticas, se trataron las vinculadas con alquileres, desalojos, falta de pago, y doble alquiler, en el marco del Decreto N° 320.

Si bien la metodología resultó novedosa para la ciudadanía, el objetivo desde la Defensoría apuntó a “encontrar mecanismos alternativos que permitieran avanzar en los procesos que habitualmente se llevan a cabo desde el área de Mediación Comunitaria”, indicó la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, quien además comentó que, a partir de ello, se puso a disposición un sistema virtual en el que las partes, acompañadas por un mediador o una

mediadora, pudieran tener una reunión interactiva para abordar el conflicto, transformándolo de forma pacífica. A través del diálogo, se buscó que las personas se comuniquen en un espacio imparcial e intenten resolver la situación que tienen en común, encaminándose hacia la posibilidad de llegar a acuerdos consensuados.



Cabe resaltar que la Mediación Comunitaria tiene como fin contribuir a la resolución de conflictos de manera pacífica, a través de la acción de personas capacitadas para aplicar este procedimiento, abordando no sólo la problemática vecinal o comunal que a diario se presenta en la ciudadanía sino también todo aquel conflicto que pueda ser mediado



(ruidos molestos, cuidado de adultos mayores, medianería, filtraciones, mascotas, entre otros). En materia de alquileres, se trabó puntualmente los aspectos vinculados a desalojos; la imposibilidad de pagar el alquiler en el marco del Decreto nacional N° 320, y los dobles alquileres. En cuanto a esto último, la Defensora describió que “se trató de una problemática común en distintas localidades, por lo tanto, planteamos nuestra preocupación en reuniones virtuales que mantuvimos con Defensoras y Defensores del Pueblo del país con el fin de avanzar en alternativas que contemplen aún más los derechos de los inquilinos durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio”.

Dado que desde la Defensoría del Pueblo de Bariloche se busca dar respuestas concretas y efectivas, la Dra. Oñate consensuó un sistema de atención -a través de la Mediación Comunitaria virtual- que se llevó a cabo en conjunto con la Unión de Inquilinos Rionegrinos. En este sentido, el presidente de la UIR, Roberto Díaz, destacó la importancia de dicho mecanismo y señaló que es “fundamental que el Estado comience a canalizar el problema que surge en materia de alquileres, luego que se decretara el aislamiento social, preventivo y obligatorio. Muchas situaciones, son tan específicas que la única posibilidad de solución, es través de una mediación generada por los organismos del Estado”.

“Se trató de una problemática común en distintas localidades, por lo tanto, planteamos nuestra preocupación en reuniones virtuales que mantuvimos con Defensoras y Defensores del Pueblo del país, con el fin de avanzar en alternativas que contemplen aún más los derechos de los inquilinos durante el Aislamiento social, Preventivo y Obligatorio”.

TURISMO

Solicitud de declaración de la Emergencia Turística

A través de una nota dirigida a los presidentes de las Honorables Cámaras de Senadores y Diputados de la Nación, Dra. Cristina Fernández de Kirchner y Dr. Sergio Massa, respectivamente, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, manifestó su acompañamiento institucional y solicitó que se declare la Emergencia Turística en materia Económica, Financiera, Fiscal y Social, teniendo en cuenta el devastador impacto que el cese de la actividad turística implica para la estructura económica local, así como también para la calidad de vida de los vecinos y las vecinas de esta ciudad.

Por medio de la nota que fue enviada el 23 de julio, explicó que el pedido se fundamenta “en el presente contexto mundial, el cual nos enfrenta a situaciones inesperadas como es hoy el absoluto cese de la actividad turística nacional e internacional, es por ello que resulta fundamental para la ciudadanía que el Estado extreme medidas que protejan el tejido social y la estructura económica que año a año, con mucho esfuerzo, se fue gestando y consolidando en la región”.



La Defensora del Pueblo hizo hincapié en la importancia que tiene la actividad turística para la ciudad y, de esta manera, explicó que “el turismo constituye históricamente la principal actividad económica y la mayor fuente de ingresos, casi el 90% de los empleos dependen directa o indirectamente del turismo, considerando que, de un total de 55.000 puestos de trabajo, 45.000 se vinculan con la actividad. Ello refleja el indubitado impacto que esta parálisis, de modo transversal, representa tanto en

términos de economía local del Estado Municipal - cuya recaudación depende en un 60% de la actividad turística- como en la economía familiar y particular de cada vecino y vecina”. Asimismo, señaló que Bariloche “ocupa el tercer lugar como destino turístico más elegido del país y el primero de la Patagonia. En 2019, reconocido como año “récord” en la actividad, la ciudad fue visitada por 730.537 turistas, con gastos diarios estimados en \$4700 por persona (promedio) y con una perspectiva de alza, principalmente, motivada por el incremento en la conectividad aérea de la ciudad e intempestivamente interrumpida por la pandemia. Según recientes publicaciones, analistas especializados estiman que la pérdida económica que experimenta el turismo en Bariloche ronda, de mínima en los 9.000 millones de pesos, pudiendo alcanzar los 25.000 millones de pesos anuales”.



Fotografía: Diario La Nación

Por otra parte, indicó que “ante el inédito escenario, y tomando en consideración que el Turismo será una de las últimas actividades previstas en el plan de reactivación, resulta imprescindible que se tomen medidas urgentes e integrales que permitan garantizar la sostenibilidad de aquellas poblaciones, como la de nuestra querida ciudad, que viven de forma exclusiva de los ingresos que genera la actividad turística. En este sentido, es preciso puntualizar en aquellos agentes del turismo, que desde hace cuatro meses han visto completamente detenida su actividad y que -en el corto plazo- no avisan su reanudación”.

La Dra. Oñate solicitó a las y los representantes de las Honorables Cámaras de Senadores y Diputados

de la Nación, la aprobación del Proyecto de Ley que establece la Emergencia Turística en materia Económica, Financiera, Fiscal y Social a fin de “morigerar las consecuencias que por el contexto de pandemia se han generado y las que podrían generarse hasta la reactivación de la actividad, tanto en la esfera económica como social, e las ciudades turísticas”.

RETORNOS EN PANDEMIA

Intervención por barilochenses con imposibilidad de regresar a su lugar de residencia



Familiares de un importante grupo de residentes barilochenses que se encontraban en Chile solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo de Bariloche para regresar a su lugar de residencia. A partir de dicha solicitud, el organismo a cargo de la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, avanzó en la gestión de alternativas que permitieran la repatriación de aquellas personas que no contaban con vehículo propio.

La iniciativa surgió porque si bien el Gobierno de Río Negro anunció un plan de repatriación, aún restaba saber qué sucedería con las personas que no contaban con vehículos particulares. Tras el

pedido de los familiares elevado el 16 de septiembre, la Defensoría del Pueblo tomó intervención y comenzó a trabajar en los listados que incluían casos que revestían urgencia. “Nos comunicamos con la Delegada de Migraciones, María Rosa Dupin, referentes del Gobierno de Río Negro, los Consulados de Argentina y Chile, dado que se trataba de un proceso que tiene un alto grado de gestión para obtener los permisos que permiten contar con las habilitaciones correspondientes para que se lleven adelante estos traslados bajo parámetros preventivos requeridos en contexto de pandemia por Covid-19”, describió la Dra. Oñate.

Asimismo, explicó que el traslado se realizaría a través del Paso fronterizo de Pino Hachado (Neuquén), a principios de octubre, en el caso de las personas que contaban con vehículo propio, sumándose un regreso en colectivos, al finalizar el mes, para quienes no tenían esa opción. En ese momento la Defensora del Pueblo explicó: “Con el objetivo de maximizar recursos y posibilidades, trabajamos en la gestión de permisos que se les otorgará a aquellas personas que ocuparán los lugares libres en esos los vehículos particulares, teniendo en cuenta que queda un vacío entre los dos grupos que incluye el plan de repatriación”.

La funcionaria destacó el trabajo colaborativo que se llevó adelante junto al resto de los organismos que tomaron intervención, ya que esto permitió “dar una mayor resolución agilizando los recursos, tomando en consideración el bienestar de los bariloenses que llevaban meses en el país vecino”.

ELECCIONES EN PANDEMIA

Recomendación de suspensión de las elecciones de la CEB

La Defensoría del Pueblo de Bariloche recomendó la suspensión del proceso electoral y elecciones de la Cooperativa de Electricidad Bariloche (CEB) Ltda. anunciados para el 5 de diciembre, tomando

en consideración el estado epidemiológico en el que se encontraba la ciudad como consecuencia de la pandemia por Covid-19.

A través de la Recomendación N° 000005 -DPB-2020, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, apeló a la no vulneración del derecho político y constitucional de las asociadas y los asociados a emitir su voto. Al respecto, relató que -el 22 de octubre- ingresó una nota a través de la cual un grupo de asociadas y asociados pidió la intervención del organismo con “el objeto de solicitar se deje sin efecto el proceso eleccionario convocado para el 5 de diciembre de 2020”. En consecuencia, el 26 de octubre, la Defensoría emitió dicha Recomendación dirigida a la CEB y al Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), con copia a la Dirección de Cooperativas y Mutuales Desarrollo Social de Río Negro, al Ministerio de Salud de Río Negro; al Poder Ejecutivo Municipal y al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) Bariloche.

Entre sus fundamentos, la Defensora del Pueblo de Bariloche citó las diferentes resoluciones y normativas estipuladas por el Gobierno nacional, provincial y municipal, en consonancia con las disposiciones vinculadas al Aislamiento Social y Obligatorio (ASPO), a los fines de proteger la salud pública, obligación inalienable del Estado; suspendiendo todo tipo de actividades, reuniones y desplazamientos de personas con el objeto de evitar la propagación del virus. “El contexto de pandemia mencionado, el cual responde a una situación extraordinaria e imprevisible y que diera lugar a las normativas precitadas, resulta riesgoso -al presente- el despliegue y la realización de actos eleccionarios que necesariamente implican la circulación de personas, con los serios peligros para la salud que ello puede conllevar”, señaló la Dra. Oñate, quien además planteó un paralelismo con los actos eleccionarios para la renovación de autoridades de Juntas Vecinales. En este sentido, recordó que “la Junta Electoral Municipal, por medio de la Resolución N° 012-JEM-2020, se expidió y determinó que dichos actos implican justamente la reunión de personas por lo que se ha decidido suspender las elecciones y determinar para el hipotético caso que una Junta Vecinal de esta ciudad cuyo mandato de autoridades

se encuentra actualmente vencido y necesiten realizar trámites o gestiones administrativas se podrá otorgar una extensión de mandato por tiempo determinado a los efectos que puedan cumplir con los fines de su estatuto social estableciendo una serie de requisitos”.

Por otro lado, mencionó la Resolución N° 145/2020 del INAES, la cual asevera que “mientras dure la situación de emergencia declarada por el DNU 297/2020 y las medidas que en su consecuencia se dicten, que impidan el normal funcionamiento institucional de las cooperativas y mutuales, se posterga la convocatoria y realización de asambleas.



Fotografía: Diario Río Negro

La funcionaria manifestó su preocupación respecto a la condición que establece el Estatuto en su Art. 53, que afirma que tendrán derecho al voto los asociados consumidores de energía eléctrica que al mes anterior a la convocatoria no tengan deudas pendientes -sin regularizar- de ninguno de los servicios que preste directamente la Cooperativa. “En este aspecto, debe tenerse en consideración la parálisis que se experimenta en muchas de las actividades económicas principales que se desarrollan en nuestra ciudad, lo que ha ocasionado -y todavía ocurre- un impacto directo en los ingresos de los usuarios del servicio de energía eléctrica y por tanto, en el pago de los servicios”, indicó la Dra. Oñate y agregó: “por dichas circunstancias se podría ver afectado seriamente el ejercicio del derecho al voto de muchos de las usuarias y usuarios, vulnerando el espíritu democrático y la participación de asociados y asociadas en el devenir de la Cooperativa”.

“(…) Los miembros de los órganos de dirección y de fiscalización privada de las cooperativas y mutuales permanecerán en sus cargos hasta su reemplazo por las asambleas que se realicen una vez finalizadas las medidas que impiden su normal funcionamiento institucional, dentro de la normativa señalada en el artículo anterior”.

La Defensora del Pueblo de Bariloche reafirmó su postura respecto a que “resulta inoportuno habilitar el inminente despliegue de un proceso electoral que no sólo implica la circulación de personas mientras persiste el presente estado epidemiológico, sino que también podría verse afectado ante una considerable reducción de votantes, tanto por el hecho de registrarse deudas en el pago de los servicios como respecto de aquellos quienes se encuentran considerados como personas de riesgo y deben guardar estricto aislamiento para preservar su salud”.

“(...) Debe tenerse en consideración la parálisis que se experimenta en muchas de las actividades económicas principales que se desarrollan en nuestra ciudad, lo que ha ocasionado -y todavía ocurre- un impacto directo en los ingresos de los usuarios del servicio de energía eléctrica y por tanto, en el pago de los servicios”.

REPUDIO ANTE HECHOS DE INTOLERANCIA

Expresiones de intolerancia en el Centro Cívico



Fotografía: Diario El Cordillerano

Ante los hechos de pública notoriedad, acontecidos -8 de noviembre- en el Centro Cívico, desde la Defensoría del Pueblo de Bariloche expresamos nuestro enérgico repudio respecto a las expresiones de intolerancia, irresponsabilidad y violencia sucedidas, y viralizadas a través de imágenes del “Ku Klux Klan” antivacunas.

En estos tiempos tan complejos que nos toca afrontar a la comunidad en general, no podemos permitirnos sumar expresiones tan retrógradas e inhumanas, de tiempos de barbarie y represión, que sólo aportan experiencias de la historia que son totalmente

repudiables y que no se deben repetir.

Hoy, resulta primordial que nos comprometamos de manera colectiva en la consolidación y el respeto por los valores básicos que nos destacan como sociedad: la responsabilidad, el respeto por la persona humana por su calidad como tal, la solidaridad, la tolerancia y el saber convivir en las diferencias, y en la diversidad.

Es fundamental que comprendamos que la reproducción de discursos basados en la desinformación, el odio y la intolerancia, sólo profundizan divisiones y nada aportan a la construcción de una ciudadanía responsable, diversa, comprometida y pacífica a la que debemos cuidar y fortalecer.

Ante estos hechos lamentables que repudiamos, nos manifestamos procurando reforzar el compromiso de construir una sociedad integrada, equitativa y, fundamentalmente, libre de violencias y discriminaciones.

Pintadas sobre los pañuelos en la plaza del Centro Cívico



Fotografía: Diario Río Negro

La Defensoría del Pueblo de Bariloche expresó su

más enérgico repudio respecto a las expresiones de intolerancia manifestadas –el 30 de noviembre- a través de diferentes pintadas que se realizaron sobre los pañuelos de la plaza del Centro Cívico.

Instamos a que se investigue hasta dar con los autores de este repudiable hecho, quienes claramente han demostrado una falta de respeto hacia un símbolo que mantiene viva la memoria de todas las argentinas y los argentinos, en relación a una época aberrante de nuestro país.

No debemos olvidarnos que los pañuelos blancos simbolizan la ferviente lucha de las Abuelas y Madres de Plaza de Mayo por los 30.000 desaparecidos durante la dictadura cívico-militar.

Una vez más, manifestamos nuestro repudio ante este tipo de violencia que va en contra de la consigna que apuesta por mantener viva la Memoria por la Verdad y la Justicia en la República Argentina.

Medioambiente

En el ejercicio de la defensa y protección del hábitat, la Defensoría del Pueblo de Bariloche se rige por los principios marco sobre los Derechos Humanos y el Medioambiente, los cuales resumen las principales obligaciones relacionadas con el disfrute de un medioambiente sin riesgos, limpio, saludable y sostenible.

Acceso a las costas de aguas superficiales en el territorio Andino

En la reunión que se desarrolló –el 10 de marzo– en la sede de la Defensoría del Pueblo, la responsable del proyecto, la Lic. María Elena Quiles, y los integrantes del equipo de investigación, Lic. Oscar Zoia y Lic. Mauro Queirolo, compartieron detalles acerca de las actividades del INA – CELA. Al respecto, destacaron que se centran en dos grandes objetivos: 1) Identificar necesidades, responder a las demandas de la sociedad y solucionar los problemas relacionados con el agua y el medio ambiente 2) Impulsar mediante la investigación, capacitación y asistencia técnica la gestión integrada y sostenible de los recursos hídricos.

Se trabajó en relación a la problemática en términos generales y, en particular, se avanzó en el abordaje de diversos casos en los que tomó intervención la Defensoría en pos de garantizar el acceso a las costas de aguas superficiales en el territorio Andino.



La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, se reunió con referentes del Instituto Nacional del Agua (INA) Centro de Economía, Legislación y Administración del Agua (CELA), organismo científico tecnológico descentralizado que tiene por objetivo satisfacer los requerimientos de estudio, investigación, desarrollo y prestación de servicios especializados en el campo del aprovechamiento y preservación de los recursos hídricos.



Sobrevuelos de aeronaves sobre reservas naturales

Durante el 2020, la Defensoría del Pueblo de Bariloche continuó realizando tareas de monitoreo respecto de las denuncias que tuvieron lugar durante el 2019, por sobrevuelos de aeronaves sobre reservas naturales, tal como la zona del Parque Municipal Llao Llao, Morenito Ezquerra y aledaños. Con el objeto de garantizar el acabado cumplimiento de la Resolución Nro. 976-I-2019.

Tala de árboles en la Zona Oeste

A fines de Noviembre de 2020, la Agrupación de Juntas Vecinales del Oeste realizó una presentación ante esta Defensoría del Pueblo a fin de denunciar la tala de especies nativas y remoción de suelo en sectores de la Reserva Natural Urbana.

En procura de dar respuesta a los vecinos, y el derecho al acceso a la información pública ambiental, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, realizó un pedido de informes a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Urbano Municipal respecto de los hechos denunciados así como solicitó la documentación que respalde dichas actividades con impacto ambiental. A fines de Diciembre 2020 no hemos tenido respuestas oficiales por parte del organismo involucrado.

Dada la concurrencia de competencias, también solicitamos intervención al Servicio Forestal Andino, Dependiente del Ministerio Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro, y a la Defensoría del Pueblo de Río Negro, a fin de su debida intervención en la temática.

Denuncia de vecinos del Barrio Lomas del Cauquén

Vecinos y vecinas del Barrio Lomas del Cauquén se refirieron al avance de un loteo sobre zonas verdes y sobre el área en el que se ubica un arroyo que desemboca en el Lago Gutiérrez. En la denuncia que elevaron a esta Defensoría señalaron que en dicho lugar se habrían realizado desmontes con

maquinarias de gran porte.

Asimismo, manifestaron su preocupación ante la aparición de nuevos loteos producto de una presunta subdivisión de lotes originales en áreas de gran pendiente que involucra una masa forestal que sirve de protección a cursos de agua.

En virtud de ello, se solicitó a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Humano de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, en función del derecho al acceso a la información ambiental que asiste a los vecinos y vecinas, y en virtud de las atribuciones conferidas por Ord. 1749-CM-07, que brinde informe sobre los puntos requeridos y arbitre las medidas de fiscalización pertinentes tendientes a prevenir consecuencias disvaliosas y lesivas al ambiente.

A continuación enumeramos los puntos del informe solicitado:

- 1) La legalidad de las presuntas subdivisiones practicadas y denunciadas por los vecinos y vecinas.
- 2) El régimen aplicable a las áreas verdes, así como las medidas exigidas a efectos de la protección a los cursos de agua y biodiversidad en el marco de proyectos de urbanización.
- 3) Evaluaciones, Estudios de Impacto Ambiental y autorizaciones requeridas para la ejecución de actividades antrópicas susceptibles de modificar el medio ambiente, tanto aquellas presentados por los responsables de la urbanización como los requeridos por la autoridad en materia ambiental y urbanística; asimismo se solicita remitir, en su caso, los dictámenes emanados por vuestra dependencia respecto de la urbanización Barrio Lomas del Cauquén.

La solicitud también fue elevada al Servicio Forestal Andino, Dependiente del Ministerio Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro, pero al cierre del presente Informe –en ninguno de los casos- ha sido evacuada formalmente.

Género y Diversidad Sexual

El derecho a no sufrir ningún tipo de violencia ni discriminación es un principio básico, subrayado en los principales instrumentos de los Derechos Humanos. Bajo esa premisa, la Defensoría del Pueblo de Bariloche se ocupa de atender, contener y vehicular las denuncias y los reclamos que recibe el organismo en materia de género y diversidad sexual.

Consejo Local Consultivo y Participativo de la Diversidad Sexual

referentes del espacio.

El encuentro contó con la participación de la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, las concejales Norma Taboada y Roxana Ferreyra, en representación del Deliberante; Victoria Álvarez Pebe (ATTTA Bariloche); Jessica Romina Solís (Nación CDR), Mirta Ferrario y Viviana Rancaño (Unter CTA), Victoria Rosas (Género y Diversidad del municipio), Alex Anfuso (ATTTA y Género y Diversidad del municipio), Federico Gallardo (promotor del área de Género y Diversidad), Paula Barberis (representante del Ejecutivo Municipal) y Agustín Flandes (Agrupación Livertá).

Se avanzó en el diseño de la agenda de trabajo que incluyó los siguientes temas para el año 2020: Cupo laboral trans, programa de inclusión laboral trans, capacitación de comunicadores sociales, y convocatoria a quienes quieran formar parte de las comisiones temáticas de trabajo, entre otros puntos. Además, se eligió a quienes serían referentes del espacio: Agustín Flandes (Agrupación Livertá)



Fotografía: Prensa Concejo Deliberante de Bariloche

En la primera reunión del Consejo Local Consultivo y Participativo de la Diversidad Sexual que se desarrolló – el 3 de febrero – en el Concejo Municipal, se delinearon aspectos relevantes de la agenda para el año 2020 y se llevó a cabo la elección de

y Paula Barberis (representante del Ejecutivo Municipal) como presidente y vicepresidenta, respectivamente.

Cabe recordar que el Consejo Local Consultivo y Participativo de la Diversidad Sexual funciona en la ciudad desde el año 2018, con el principal objetivo de

brindar asesoramiento al Estado Municipal a los fines de colaborar en la ejecución de políticas públicas que promuevan la igualdad de oportunidades y derechos del colectivo.

Integran el Consejo como miembros permanentes las organizaciones de diversidad sexual, el Ejecutivo municipal, el Concejo Deliberante y la Defensoría del Pueblo. Entre los integrantes consultivos que trabajan desde el inicio del espacio, se encuentra la Red de Géneros, el equipo de Diversidad del municipio y el de Salud Sexual del Hospital Zonal “Ramón Carrillo”, Unter-CTA y Desarrollo Social de la Nación.

Día Internacional de la Mujer Trabajadora

El 8 de marzo de 1908, un suceso trascendental marcó la historia del trabajo y la lucha sindical en el mundo entero: 129 mujeres murieron en un incendio en la fábrica Cotton, de Nueva York, Estados Unidos, luego de que se declararan en huelga con permanencia en su lugar de trabajo. El motivo se debía a la búsqueda de una reducción de jornada laboral a 10 horas, un salario igual al que percibían los hombres que hacían las mismas actividades y las malas condiciones de trabajo que padecían. El dueño de la fábrica ordenó cerrar las puertas del edificio para que las mujeres desistieran y abandonaran el lugar. Sin embargo, el resultado fue la muerte de las obreras que se encontraban en el interior de la fábrica. Ese mismo año, el 3 de mayo, se realizó un acto por el día de la mujer en Chicago, preámbulo para que el 28 de febrero de 1909, en Nueva York, se conmemore por primera vez el “Día Nacional de la Mujer”.

Con este antecedente, un año después, en 1910, se desarrolló la segunda Conferencia Internacional de Mujeres Socialistas, en la capital danesa, Copenhague. El tema central fue el sufragio universal para todas las mujeres, y por moción Clara Zetkin, líder del “levantamiento de las 20.000”, se proclamó oficialmente el 8 de marzo como el Día Internacional de la Mujer Trabajadora, en homenaje a las mujeres caídas en la huelga de 1908.

Más cerca en el tiempo, en 1977, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) designó oficialmente el 8 de marzo el Día Internacional de la Mujer. Luego, en 2011, se celebró el centenario de la celebración, con la premisa de Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer (ONU mujeres).



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche



8 DE MARZO

DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER TRABAJADORA

Una fuerza arrolladora recorre el mundo

El 8 de marzo, una cantidad innumerable de colectivos sociales en el mundo entero salió a las calles contra el patriarcado, que reproduce la desigualdad, y contra el capitalismo salvaje, que la alienta. Grupos, gremios, agrupaciones, fundaciones y ONGs del mundo entero se unen en la lucha y encabezan de forma autoconvocada el Paro Internacional de Mujeres, con reclamos contra los femicidios, la brecha salarial, el acoso, las desigualdades en todas sus formas, y en pos de la igualdad, la libertad, derechos laborales, profesionales y personales.

Bajo esas consignas, la Defensoría del Pueblo acompañó y adhirió a las actividades en el Día



Internacional de la Mujer Trabajadora, una fecha que invita a reflexionar acerca de los cambios y avances que se han logrado, sabiendo que aún queda un importante trabajo por delante.

De esta manera, las integrantes del organismo adhirieron al paro general de actividades y dijeron presente en la masiva movilización que se llevó a cabo por las calles de Bariloche, para visibilizar la lucha emprendida contra la violencia y la desigualdad

de género y las distintas formas de opresión contra las mujeres.

Es importante resaltar que, tanto en Bariloche como en el resto del país, el 8M concluyó en una destacada jornada que permitió valorar la valentía y la determinación de aquellas mujeres que han jugado un papel clave en la historia de sus países y comunidades.



VI Torneo Amistoso de Fútbol «Día de la Mujer Trabajadora»

Trabajadora» fue impulsado por primera vez en el año 2014, con el objetivo de “generar un espacio lúdico y de sensibilización de los derechos de niñas



En conmemoración del Día Internacional de la Mujer Trabajadora, se llevó a cabo el VI Torneo Amistoso de Fútbol Femenino organizado por la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche.



El evento deportivo que se desarrolló en el gimnasio Municipal Nº 1 -el 8 de marzo- contó con la participación de 6 equipos de la ciudad.

Cabe resaltar que este torneo amistoso que se realiza en el marco del «Día Internacional de la Mujer

y mujeres, reivindicando el derecho al juego como un Derecho Humano libre de discriminaciones”. En ese sentido, la Defensora del Pueblo, Dra. Beatriz Oñate, resaltó la importancia de la iniciativa dado que se trata de «un hito en términos de romper con los estereotipos, esquemas y mandatos sociales que nos establecen. Es una de las formas que tenemos las mujeres de demostrar que buscamos trascender todo eso, haciendo lo que nos hace bien y lo que nos hace sentir cómodas, más allá de las designaciones y mandatos que quieren imponernos socialmente».



Respecto a la VI edición, la Defensora del Pueblo aseguró que “fue un encuentro muy esperanzador, en



el que se vieron reflejados los lazos de confraternidad entre los equipos participantes. Pusieron todo para participar en un clima cordial, dejando claro que el deporte une y que las mujeres nos estamos animando al cambio, comprendiendo que todas somos actoras necesarias para que eso ocurra”.

La Defensoría del Pueblo de Bariloche, institución organizadora del evento, agradeció la participación a los 6 equipos: El Mallín; El Rejunte; Panteras; Las Quemeras; Cruz del Sur; y Estrella del Sur. Además, hizo un especial agradecimiento a la Subsecretaría de Deportes de la Municipalidad de Bariloche por el préstamo del Gimnasio Municipal N° 1; a los árbitros Maira Colín y Sebastián Parra por colaborar con el arbitraje y a los integrantes de la Defensoría que ayudaron en el desarrollo y la concreción del VI Torneo Amistoso de Fútbol «Día de la Mujer Trabajadora».

Se trata de «un hito en términos de romper con los estereotipos, esquemas y mandatos sociales que nos establecen. Es una de las formas que tenemos las mujeres de demostrar que buscamos trascender todo eso, haciendo lo que nos hace bien y lo que nos hace sentir cómodas, más allá de las designaciones y mandatos que quieren imponernos socialmente», indicó la Defensora.



Evento organizado por UTHGRA Bariloche

La convocatoria se desarrolló en un marco de recreación y diversión para las participantes y, principalmente, resultó un espacio propicio para



Fotografía: La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, junto al referente sindical y ex Secretario General de UTHGRA Bariloche, Ovidio Zúñiga

El 8 de marzo, la Defensoría del Pueblo de Bariloche estuvo presente en el evento organizado por el Departamento del Instituto para la Igualdad de Oportunidades (IPLIDO) de la Delegación Bariloche de la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer Trabajadora.

realizar actividades vinculadas a la concientización respecto a la defensa de los derechos y las condiciones laborales. También permitió el abordaje de diversas problemáticas que las trabajadoras del sector atraviesan en la actualidad.

Talleres orientados a la sensibilización en Género y Diversidad Sexual

En el marco de una reunión que se concretó en la Defensoría del Pueblo de Bariloche —el 12 de

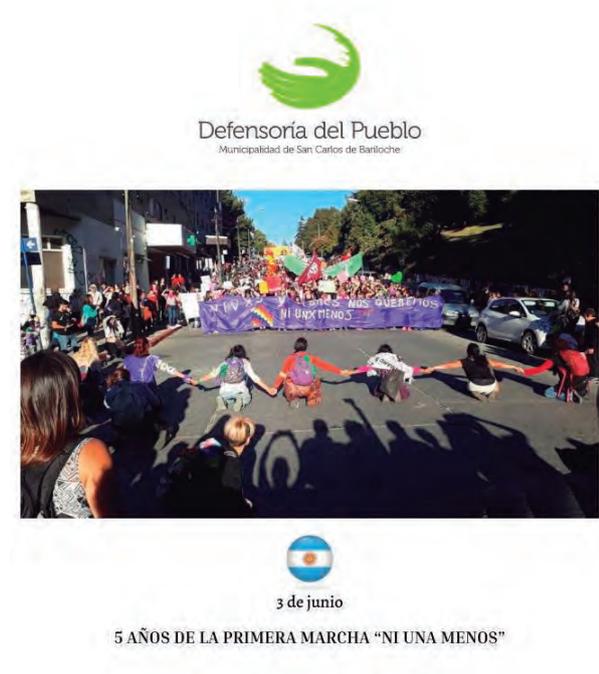


marzo- se avanzó con la organización de diferentes talleres orientados a la sensibilización en Género y Diversidad Sexual.

La iniciativa apuntó a la programación de capacitaciones y otras actividades proyectadas por el Consejo Local Consultivo y Participativo de la Diversidad Sexual para el año 2020, las cuales estuvieron sujetas a modificaciones debido a la pandemia por Covid-19.

Es importante resaltar que el objetivo del Consejo -que integra la Defensoría del Pueblo de Bariloche desde sus inicios- es asesorar al Estado Municipal en el diseño y ejecución de políticas públicas que promuevan la igualdad de oportunidades y derechos.

Quinto aniversario de la primera marcha “Ni Una Menos”



El 3 de junio se cumplieron 5 años de la primera marcha “Ni Una Menos”, un colectivo que -al principio- reunía a un conjunto de voluntades feministas, convirtiéndose en un lema y un movimiento social de

protesta ante los hechos de violencia contra la mujer y su consecuencia más grave y visible, el feminicidio. Desde la Defensoría del Pueblo de Bariloche se invitó a reflexionar y a tomar conciencia sobre la importancia de esta fecha, teniendo en cuenta no sólo los avances, sino también los desafíos que aún se presentan en relación a la violencia contra las más mujeres tanto en la Argentina como en el mundo.

Para ello, desde el organismo se recordó que, en 1995, Susana Chávez escribió un poema con la frase «Ni una muerte más» para protestar por los feminicidios en ciudad Juárez. En 2011, la poetisa fue una víctima de femicidio. Vanina Escalles, comunicadora y activista, propuso «Ni una menos» para llamar a la maratón de lectura del 26 de marzo de 2015 y el nombre se mantuvo para la movilización del 3 de junio de 2015. La histórica marcha “Ni una Menos” se replicó en 80 ciudades de la Argentina, poniendo en la agenda pública lo que el movimiento de mujeres venía reclamando desde hace muchos años atrás.

Durante la pandemia, el pedido de reflexión tomó mayor relevancia a partir de las cifras alarmantes del informe elaborado por el Observatorio Nacional “Mujeres, Disidencias, Derechos” de Mujeres de la Matria Latinoamericana (Mumalá): En los primeros cinco meses del año, del 1° de enero al 30 de mayo de 2020, se contaron 140 muertes violentas de mujeres de las cuales 124 fueron femicidios. Esto quiere decir que cada 29 horas murió este año una mujer por violencia machista. Las otras 16 muertes violentas están todavía en proceso de investigación, a la espera de autopsias y peritajes. (Fuente Información: <https://www.rosario3.com> - <https://niunamenos.org.ar> - <https://www.telam.com.ar>)

A continuación, compartimos el Registro Nacional de Femicidios cometidos en la Argentina entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020:



A-Muertes violentas de mujeres, travestis y trans
329 Muertes violentas de mujeres, travestis y trans
De las cuales:
270 son Femicidios, femicidios vinculados y trans-travesticidios
25 muertes violentas asociadas al género, el 90% de ellas vinculadas a economías delictivas o colaterales (narcotráfico, venganzas, deudas, etc)
34 muertes violentas de mujeres están en proceso de investigación (esperando autopsia y peritajes.)

B-Información Femicidios

1-Totales

270 Femicidios. 1 Femicidio cada 32 horas:

230 directos

11 Vinculados de niñas/mujeres

4 Vinculados de niñas/mujeres por interposición en el hecho violento.



11 Vinculados de niños/varones.

6 Vinculados de niños/varones por interposición en el hecho violento.

6 Trans/travesticidios

2 Lesbicidios.

Intentos de Femicidios: 278

Información e imágenes ilustrativas: Mumalá
-<http://libresdelsur.org.ar/wp-content/uploads/Registro-nacional-femicidios-de-MuMaLa-2020.pdf>



Cupo laboral Travesti - Trans en la administración pública



Fotografía: INADI

Desde la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche celebramos el Cupo Laboral Travesti Trans en la administración pública establecido -a través del Decreto 721/2020- por el gobierno nacional. Destacamos este hecho histórico que apunta a lograr una reparación en relación a la desigualdad estructural -en este caso en el ámbito laboral- que existe en la sociedad argentina respecto a la población travesti y trans.

Cabe destacar que el Decreto 721/2020 busca garantizar un mínimo del 1% de la totalidad de cargos y contratos en el sector público para personas travestis, transexuales y transgénero. A continuación, compartimos sus principales ejes:

- La encargada de asegurar el cumplimiento efectivo de la resolución será la Unidad de Coordinación Interministerial, espacio integrado por la Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Nación de la Jefatura de Gabinete, el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) y el Ministerio de Educación de la Nación.
- Para asegurar el cumplimiento del Cupo Laboral Travesti Trans, se hará una reserva de puestos de trabajo, en cualquiera de las modalidades de contratación, que podrán ser alcanzados por travestis y trans, sin ser requisito que hayan realizado o no la rectificación registral del sexo y el cambio de nombre de pila e imagen en su DNI.
- Con el propósito de garantizar la igualdad real de oportunidades, se establecen mecanismos para garantizar que las personas aspirantes a los puestos de trabajo puedan completar sus estudios, en los casos que los tengan incompletos, de modo de cumplir con la normativa vigente en el empleo público en materia de formación educativa obligatoria.

REGISTRO NACIONAL DE FEMICIDIOS

A PARTIR DE MEDIOS GRÁFICOS Y DIGITALES / AÑO 2020

MODALIDAD DEL FEMICIDIO



EDAD DE LA VÍCTIMA



VÍNCULO CON EL AGRESOR



LUGAR DEL FEMICIDIO



2 DE 3

Observatorio
mumala

REGISTRO NACIONAL DE FEMICIDIOS

A PARTIR DE MEDIOS GRÁFICOS Y DIGITALES / AÑO 2020

300 NIÑOS Y ADOLESCENTES SE QUEDARON SIN MADRE

203 FEMICIDIOS DURANTE CONTEXTO PANDEMIA COVID-19

17%

HABÍA REALIZADO DENUNCIAS PREVIAS

15%

DE LOS AGRESORES SE SUICIDÓ

4%

DE LOS FEMICIDAS PERTENECIA A LAS FUERZAS DE SEGURIDAD

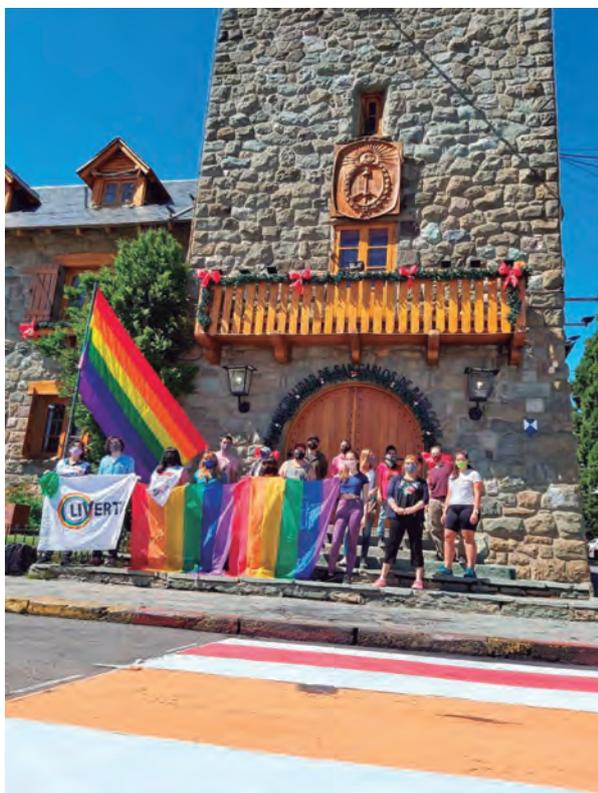
3 DE 3

Observatorio
mumala

- Se establecen capacitaciones para asegurar que la inclusión en los puestos de trabajo del sector público se realice en condiciones de respeto a la identidad y expresión de género de las personas. Información: <https://www.argentina.gob.ar>

Para conocer más detalles sobre el Decreto 721/2020, ingresar al siguiente link: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/decreto_721_2020_cupo_laboral_travesti_trans.pdf

Semana de la Diversidad Sexual



Fotografía: Consejo Consultivo y Participativo de Diversidad Sexual



En el marco de las actividades de la Semana de Diversidad Sexual, se realizó la pintada de la senda peatonal del Centro Cívico con los colores que simbolizan la histórica lucha del colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales, Travestis, Transgéneros, Bisexuales, Intersex y Queers (LGBTIQ+).

La actividad cuya organización fue impulsada por el Consejo Consultivo y Participativo de Diversidad Sexual – consejo que integra la Defensoría del Pueblo de Bariloche – se desarrolló, el 4 de diciembre, a favor de la igualdad de derechos y bajo el objetivo de fomentar el respeto y la visibilidad de la diversidad sexual.

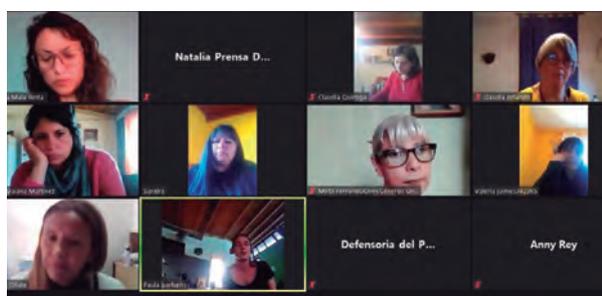
“

Amnistía Internacional

LAS MARCHAS DEL ORGULLO TIENEN QUE VER CON LOS DERECHOS HUMANOS: EMPODERAN A LAS PERSONAS LGBTI PARA REIVINDICAR LOS DERECHOS Y LAS LIBERTADES QUE SE LES NIEGAN, ASÍ COMO EL ESPACIO PÚBLICO DEL QUE A MENUDO SE LAS EXCLUYE.

Cabe destacar que esta acción ya se había realizado el año pasado en Bariloche y otras localidades del país, formando parte del programa de actividades previas a la Marcha del Orgullo LGBTIQ+, en esta ocasión, en su octava edición.

Comisión de Seguimiento de la Emergencia en Violencia contra las mujeres



La Comisión de Seguimiento de la Emergencia en Violencia contra las Mujeres, bajo la órbita de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, convocó a varias reuniones virtuales para realizar un monitoreo y seguimiento de la implementación de la ordenanza N° 2369-CM-12 “declarar la emergencia municipal en violencia contra las mujeres”, sancionada en el año 2012 y prorrogada por última vez en el 2018.

También se avanzó en diferentes acciones con el propósito de erradicar una problemática que se vio totalmente profundizada durante la pandemia por Covid-19. El 29 de octubre, se consensuó el diseño de una agenda de acciones para afrontar las problemáticas que afectó a las mujeres, a partir de la intensa crisis “en lo sanitario, económico y social”. Asimismo, se hizo hincapié en la manera en que una gran cantidad de mujeres se vieron expuestas “a la otra gran pandemia: el aumento de la violencia y los femicidios”.

En otro encuentro que se llevó a cabo el 5 de noviembre, se invitó a la Subsecretaria de Políticas Sociales de la Municipalidad, Paula Barberis, para realizar consultas puntuales en relación a la planificación de políticas preventivas en materia de violencia de Género para el año 2020.

En ese sentido, se dialogó sobre la posibilidad de implementar un sistema de “redes de promotoras” con vínculo comunitario en territorio a los fines de prevenir y disminuir los riesgos de dicha problemática en la ciudad.

Las integrantes de la Comisión de Seguimiento de la Emergencia en Violencia contra las Mujeres continúan trabajando en las metas propuestas con el fin de brindar un abordaje integral hacia una problemática que, a pesar de los esfuerzos, sigue exponiendo estadísticas preocupantes.

Prevención de la Siniestralidad Vial

La Defensoría del Pueblo de Bariloche se caracteriza por ser una partícipe activa de toda acción que permita lograr un cambio cultural para evitar los accidentes de tránsito. Otro de los ejes en los que habitualmente hace hincapié tiene que ver con la difusión –por medio de sus redes sociales- de diferentes campañas que apuntan a tomar conciencia sobre la problemática, basándose en la educación vial y la prevención de accidentes de tránsito.

Prevención de la Siniestralidad Vial



Según datos de la Dirección Nacional del Observatorio Vial, en diciembre del 2020, fallecieron en promedio 7 personas por día. De acuerdo a la Asociación Civil Luchemos por la vida, en el 2019 habían fallecido

unas 20 personas por día en accidentes viales ocurridos en la Argentina a raíz de la misma causa, por lo que se infiere que la pandemia redujo a más de la mitad las muertes por accidentes de tránsito en el país.



Tomando en consideración las estadísticas en Siniestralidad Vial, la Defensoría del Pueblo de Bariloche reforzó su compromiso de seguir trabajando con el fin de lograr una movilidad segura basada en el respeto de las normas de tránsito y en la defensa de los Derechos Humanos.

Bajo ese objetivo, se replicaron diversas campañas a través de las redes sociales del organismo (Facebook, Instagram y Twitter).



“Jornada sin alcohol” en El Bolsón

A través de la difusión, la Defensoría del Pueblo de Bariloche acompañó la “Jornada sin Alcohol” que se realizó -entre el 24 y el 26 de enero- en El Bolsón.

Se trata de una propuesta impulsada por el Grupo JEN, junto al Municipio de esa localidad, como icono preventivo y de concientización que invita a

reflexionar sobre los efectos y causas graves que provoca el consumo de alcohol en personas al volante de un vehículo.



La jornada que este año se desarrolló bajo el lema: “Para divertirse no se necesita más que la amistad. Un día para apostar por la vida”, surgió en homenaje a Juan Enrique Schott (17), Eugenio Tretyakov (18), y Nehuén Marino (17), tres jóvenes que perdieron su vida en El Bolsón, el 25 de enero de 2011, luego de haber sido embestidos por un vehículo conducido por una persona alcoholizada.

Mesa 6 de Septiembre

El 6 de septiembre del año 2007, Laura González (17), Eduardo Efraín Mansilla Vargas (17), Marina Betancurt (14) y María Ester Betancurt (15), fallecieron en un trágico accidente vehicular ocurrido en el kilómetro 1,800 de la Avenida Bustillo. Los adolescentes salieron desde una discoteca local en un Renault 18 conducido por Jonny Mansilla (20), quien había consumido alcohol e iba a gran velocidad hasta que el auto se desbarrancó y los cuatro adolescentes se encontraron con el trágico final.

Esta tragedia que conmocionó a la ciudad, también movilizó a las familias de las víctimas, referentes sociales y al sector político, motorizando de esa manera la conformación de la Mesa 6 de Septiembre, un espacio cuyo objetivo es el de generar conciencia sobre el consumo responsable de alcohol entre los jóvenes.



Imagen: Facebook Mesa 6 de Septiembre

A principios del año 2018, la Defensoría del Pueblo de Bariloche comenzó a participar de la Mesa 6 de Septiembre, que a 12 años de la tragedia continúa trabajando de manera constante en la organización de actividades y eventos que promueven la concientización entre los jóvenes respecto al consumo responsable de alcohol y sobre el riesgo que conlleva su ingesta en exceso, tanto para su vida como para la de quienes los rodean.

Charla virtual sobre el consumo de alcohol en pandemia

El 19 de octubre, la médica psiquiatra especialista en adicciones Geraldine Peronace brindó una charla sobre el consumo de alcohol en contexto de pandemia. La exposición de la doctora fue el cierre de las actividades que organizó la Mesa 6 de Septiembre -mesa que integra la Defensoría del

Pueblo de Bariloche- en el marco de la “Noche Sin Alcohol”.



Se trató de una propuesta abierta a todo público que se pudo seguir en vivo por el canal de YouTube del Concejo Municipal: <https://bit.ly/3fjmWVL>.

Debido al contexto de aislamiento, los integrantes de la Mesa 6 de Septiembre realizaron variadas actividades por la ‘Noche Sin Alcohol’ durante el mes de octubre, como el taller ‘Mi primera licencia’ en el que capacitamos a casi 200 personas y la demostración en vivo de cócteles sin alcohol.



Imágenes: Concejo Deliberante de Bariloche – Mesa 6 de Septiembre

Día mundial en memoria de las víctimas del tránsito

El día mundial en memoria de las víctimas de

accidentes de tránsito es una iniciativa que puso en marcha RoadPeace en 1993. Desde entonces varias ONG han observado y promovido la conmemoración de ese día en todo el mundo, en particular la Federación Europea de Víctimas de Accidentes de Tránsito (FEVR) y sus organizaciones asociadas.

El 26 de octubre de 2005, las Naciones Unidas refrendaron que el tercer domingo de noviembre de cada año se conmemora el evento, que pasó a ser un día importante para la prevención de los traumatismos debidos al tránsito. La OMS y el Grupo de Colaboración de las Naciones Unidas para la Seguridad Vial alientan a gobiernos y ONG de todo el mundo a conmemorar el día.

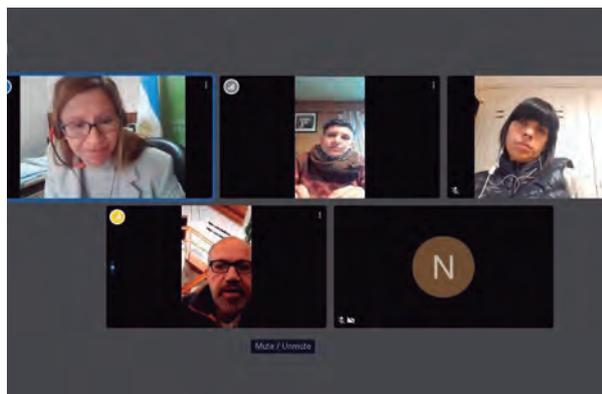


La Defensoría del Pueblo de Bariloche recordó esta efeméride resaltando que se ha convertido en un instrumento importante de los esfuerzos desplegados para reducir las víctimas de tránsito. Esta fecha ofrece una oportunidad de concientizar a la opinión pública de la escala de devastación económica que producen estos siniestros, así como de reconocer el sufrimiento de las víctimas y la labor de los servicios de apoyo y rescate. Información: <https://www.who.int/es>

Cuidado Responsable de Animales de compañía, Equinos y Ganado mayor

En materia de protección y tenencia responsable, la Defensoría del Pueblo de Bariloche toma en cuenta los preceptos estipulados por la Ordenanza Municipal Nro. 1931-CM-09 y la Declaración Universal de los Derechos del Animal. En línea con estos postulados que afirman que “todo animal posee derechos”, el organismo lleva adelante diferentes acciones que permiten establecer un mecanismo de convivencia armónica entre la ciudadanía y la fauna urbana.

Protocolo de recepción y gestión de denuncias por maltrato animal



Con el objetivo de avanzar en un protocolo común, la Defensoría del Pueblo de Bariloche y Sanidad Animal de la Municipalidad mantuvieron un encuentro virtual que permitió iniciar el trabajo para mejorar el mecanismo de recepción y gestión de denuncias.

La reunión que se hizo el 12 de agosto, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, y el coordinador de la Dirección de Sanidad Animal, médico veterinario Jorge Cuatrin, plantearon diversos aspectos con el propósito de mejorar el mecanismo de trabajo en común, tomando en consideración la prevención del maltrato y la promoción del bienestar de los animales.



Fotografía: Freepik

Para darle continuidad a la iniciativa, se busca consensuar acciones en materia de protocolo, educación, campañas de difusión, y mecanismos de actuación junto a otros organismos con injerencia en la temática.

Campaña de difusión en Redes Sociales

Como cada año, la Defensoría del Pueblo de Bariloche insta a la ciudadanía a cumplir con la normativa que prohíbe la fabricación, comercialización, depósito,

venta y uso de cualquier tipo de pirotecnia, tanto al público mayorista como minorista (Ordenanza N° 676-CM-96). Para ello, desde el área de Comunicación



Institucional, Prensa y Difusión se elaboró una campaña denominada “En estas Fiestas, decile #NOALAPIROTECNIA”.

A través de esta iniciativa que se llevó adelante en las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram),

se recordó de qué manera afecta la pirotecnia a las personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA) y a los animales (gatos, perros, entre otros). Asimismo, se compartieron algunas recomendaciones a tener en consideración para el cuidado de los mismos.



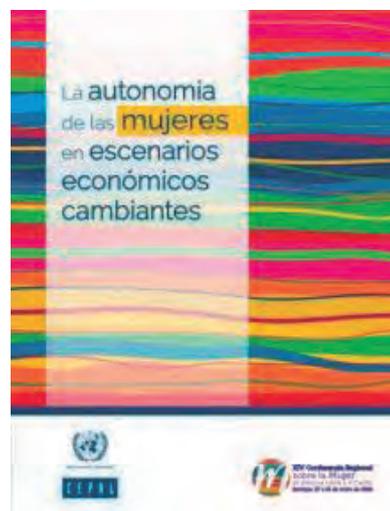
“Construyendo Ciudadanía”: Capacitaciones, Charlas, Talleres y Eventos

A través de capacitaciones, charlas y talleres y eventos, la Defensoría del Pueblo de Bariloche persigue el principal objetivo de formar una ciudadanía activa en materia de Derechos Humanos fortaleciendo los valores y principios de la democracia. A partir del contexto de aislamiento, el organismo debió reformular su agenda programada para el año 2020 y adaptar el dictado de los encuentros a un formato virtual con el fin de evitar la propagación de la pandemia por COVID-19.

XIV Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe – CEPAL

Altas autoridades de los mecanismos para el adelanto de las mujeres se dieron cita -entre el 27 y el 31 de enero- en la sede de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en Santiago de Chile, para ser parte de la XIV Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe. El principal foro intergubernamental sobre los derechos de las mujeres y la igualdad de género en la región, en esta oportunidad, tuvo como tema principal la autonomía de las mujeres en escenarios económicos

cambiantes.



El encuentro de carácter internacional, del que también participó activamente la Defensoría del Pueblo de Bariloche, fue organizado por la CEPAL, con apoyo de la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres).

Cabe resaltar que la Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe es un órgano subsidiario de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), convocada con carácter permanente y regular, con una frecuencia no superior a tres años, para identificar la situación regional y subregional respecto a la autonomía y derechos de las mujeres, presentar recomendaciones para políticas públicas de igualdad de género, realizar evaluaciones periódicas de las actividades llevadas a cabo en cumplimiento de los acuerdos regionales e internacionales y brindar un foro para el debate sobre la igualdad de género.

Disertación en evento paralelo de la XIV Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe – AGOL

La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, disertó en el evento paralelo “Las Defensorías del Pueblo locales y los Derechos de las Mujeres”



que se desarrolló -el 28 de enero- en el marco de la XIV Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe.

Durante el evento que se llevó a cabo en Santiago de Chile, la Defensora del Pueblo de Bariloche expuso sobre “La adolescencia con perspectiva de género: prevención de noviazgos violentos”, teniendo en cuenta que el tema principal abordado era “La autonomía de las mujeres en escenarios económicos cambiantes”.

Es preciso mencionar que este tipo de eventos paralelos se caracterizan por ser producto de una coordinación interinstitucional entre organismos del sistema de las Naciones Unidas, Gobiernos e instituciones de la sociedad civil y ofrecen la oportunidad de escuchar a especialistas en asuntos de género y profundizar en algunos temas complementarios a la agenda de la Conferencia. En este caso en particular, contó con la organización de la Alianza Global del Ombudsperson Local (AGOL), con el fin de “visibilizar la importancia de las Defensorías del Pueblo en la consecución de las metas ODS N° 5 ‘Igualdad de Género’, para lo cual se ofreció el espacio del panel como “una oportunidad para compartir experiencias, avances e iniciativas sobre la implementación de la Agenda Regional de Género y la Plataforma de Acción de Beijing a los 25 años de su creación”.



Misión y visión

Somos la **Alianza Global del Ombudsperson Local** creada en mayo del 2019. Nuestro objeto es trabajar a nivel local con un enfoque basado en los derechos humanos con perspectiva de género y prestando especial atención a los retos socio ambientales.

Finalidad y objetivos

AGOL tiene como finalidad fortalecer los vínculos y la cooperación entre los Ombudsperson locales para generar impactos globales a favor de la garantía y promoción de los derechos de las personas en las ciudades y contribuir así a la consolidación del Estado de Derecho, la democracia y la justicia social en todo el mundo.

Resultados esperados

Poner a disposición un espacio de intercambio de experiencias de los ombudsperson locales que trabajan por la defensa de los derechos humanos y el control de los gobiernos; posibilitar la cooperación internacional entre sus miembros; visibilizar las instituciones del ombudsperson local y su trabajo; facilitar el acceso a la formación en materia de derechos humanos a las instituciones de ombudsperson local; desarrollar la protección efectiva a los/las defensores/as de derechos humanos cuando esté en riesgo su vida e integridad física; visibilizar las vulneraciones de derechos humanos a nivel local en el ámbito internacional; promover la creación de ombudsperson locales donde no existan; y desarrollar otras acciones para la protección de los derechos humanos.

OBJETIVO GENERAL

- Visibilizar la importancia de la Defensorías del Pueblo locales en la consecución de las metas del **ODS N° 5 "Igualdad de Género"**.

PROGRAMA

- **Eva Abellán Costa**, Síndica de Greuges de Sabadell y miembro de la Comisión Directiva de AGOL: **"Palabras de inauguración"**.
- **Beatriz Oñate**, Defensora del Pueblo de Bariloche: **"Adolescencia con perspectiva de género: prevención de noviazgos violentos"**.
- **Julia Moreno Díaz de León**, Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí: **"Declaratoria de alerta de violencia de género"**.
- **María Elena Lournaga**, Defensoría de Vecinos y Vecinas de Montevideo: **"Transversalización de la perspectiva de género en la Defensoría de Vecinos y vecinas de Montevideo"** (videoconferencia)
- **Mariana Giorgetti**, Defensoría del Pueblo de Río Cuarto: **"Presentación de las Paredes que hablan"**

Cierre del evento paralelo.

Capacitación en la “Facilitación de Herramientas para el Abordaje de Conflictos”

Con el objetivo de adquirir herramientas sobre el abordaje de conflictos, la Defensoría del Pueblo de Bariloche capacitó a integrantes de diferentes áreas municipales, por medio de encuentros virtuales que estuvieron a cargo del equipo de Mediación Comunitaria del organismo.

Respecto a la manera en que surgió la propuesta, ésta empezó a diagramarse a fines de enero y principios de febrero: “El espacio nació a partir de la solicitud de la directora general de la Escuela Municipal de Arte La Llave, Alejandra Schneebeil, y el jefe del Departamento de Coordinación de la misma institución, Javier Cattaneo, con el propósito de que los participantes puedan incorporar herramientas de mediación que son tan importantes para lograr la

interacción y el fortalecimiento de todos los equipos de trabajo”, señaló la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate.

Cabe destacar que los talleres apuntaron a lograr diversos propósitos por medio de encuentros de participación que fueron activos y continuos, con el fin de debatir ideas, buscar y alcanzar consensos y establecer acuerdos. En ese marco, también se propuso una dinámica de trabajo diferente, que abrió la posibilidad de pensar en forma conjunta la convivencia. Asimismo, se generaron espacios de aprendizaje democrático que favorecieran el ejercicio ciudadano, el compromiso y la responsabilidad de los diferentes actores de la comunidad (educativa y turística, respectivamente).

Entre los objetivos principales, se buscó sensibilizar a los participantes en la temática de Conflicto en el ámbito escolar y/o turístico (de acuerdo a cada taller) desde una propuesta de resolución alternativa (Negociación/ Mediación); reflexionar

sobre las diferentes concepciones del conflicto y las modalidades de resolución; generar espacios de diálogo, con la intencionalidad de escuchar a todos y hacer circular la palabra.

Personal de la Escuela Municipal de Arte La Llave



La capacitación inició –el 22 de julio- y se llevó a cabo durante varias semanas, a través de una modalidad virtual que fue elegida acorde a las medidas estipuladas para prevenir la propagación de la pandemia por Coronavirus (COVID-19).

En ese marco, la Defensora del Pueblo, Dra. Oñate, destacó el orgullo que significa para la Defensoría “poder brindar este tipo de capacitaciones, porque nos parece que justamente aportan a esta construcción ciudadana que tenemos que llevar adelante”.

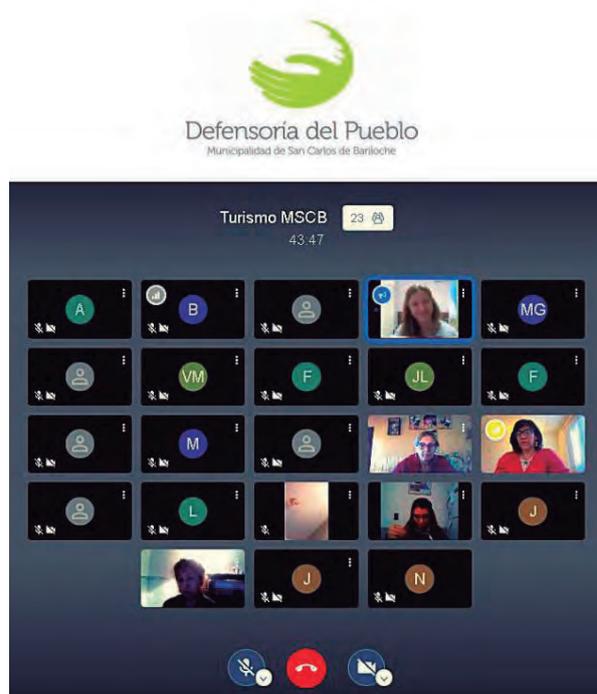
Respecto a la modalidad, el equipo del área de Mediación Comunitaria fue el responsable de coordinar los cinco encuentros virtuales que fueron programados y desarrollados los días miércoles, de 9 a 11 horas.

Personal de Informes Turísticos

El taller comenzó el 7 de agosto y se llevó adelante durante varias semanas, bajo la modalidad virtual

elegida para evitar la propagación de la pandemia por Coronavirus (COVID-19).

La Dra. Beatriz Oñate, resaltó la importancia de la actividad impulsada por el organismo, cuyo objetivo principal -según indicó- es generar “un espacio de encuentro que colabore en la construcción colectiva, que nos permita a todas y todos los participantes acompañar procesos de crecimiento, y ver este momento tan complejo que nos toca atravesar, como una oportunidad para mejorar en términos institucionales, consolidando las herramientas de trabajo y poder brindar un mejor y más eficiente servicio a la ciudadanía”.



Por su parte, el Secretario de Turismo municipal Gastón Burlon afirmó que “la capacitación resultó de sumo interés para la formación de los informantes, porque les aporta herramientas que suman a su relación habitual con el turista” e hizo hincapié en que “si bien su tarea no será abordar conflictos ni situaciones de riesgo, las herramientas que pueden tener en materia de abordaje de situaciones les será de suma ayuda y facilitará la comunicación con los vecinos y eventuales visitantes”.

Las actividades que estuvieron a cargo del equipo del área de Mediación Comunitaria de la Defensoría incluyeron el desarrollo de varios encuentros virtuales programados para los días viernes, de 9 a 10 horas.

Disertación en Jornadas “Hablamos de Derechos Humanos en pandemia” - ODS

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), “Hablamos de Derechos Humanos en pandemia”, la segunda Jornada estuvo a cargo de la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, quien además es integrante de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), miembro de la Alianza Global del Ombudsperson local (AGOL), y del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). El encuentro virtual también contó con la presencia de la Lic. Romina Pietrelli, Coordinadora del ITU (Sede San Rafael), la Dra. Mariana Giorgetti, por la Fundación COEPIO, el Dr. Carlos Constela, presidente emérito del ILO. El Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO), que tiene como objetivo central promover la figura del Ombudsman en América Latina y contribuir en la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los Derechos Humanos, luego de gobiernos de facto, violencia institucional y terrorismo de Estado; y los profesores Dra. Romina Garcías (ITU) y Dr. Juan Sánchez (Universidad de Congreso).

Durante el webinar que se desarrolló virtualmente -el 9 de octubre- la Defensora abordó como temática general las “Relaciones Laborales al descubierto. ¿La Pandemia como verdad o como excusa?”. Al respecto resaltó la importancia de la iniciativa en materia laboral propuesta para la Agenda 2030: “se trabaja en una agenda de políticas públicas que apuntan al trabajo decente y a la erradicación de diversas problemáticas que impiden lograr dicha meta, entre ellas, la explotación, el trabajo forzoso, y el tráfico de personas con ese fin”.

La Dra. Oñate se expresó acerca del sistema laboral argentino, el cual destacó por ser “de avanzada” en comparación con el de otros países latinoamericanos.

Habló sobre los principios generales del Derecho Laboral, el principio de irrenunciabilidad de derechos en el contexto de pandemia, aspectos del Decreto Reglamentario, el rol del Estado y el principio protectorio del Derecho Laboral. También planteó la manera de avizorar y marcar las diferencias para que “la pandemia no sea una excusa para el incumplimiento de la legislación laboral en la Argentina”. En este sentido, recordó las medidas que el Estado nacional implementó a través de Decretos y Resoluciones que contemplaron la situación de emergencia tanto de los empleadores como de los trabajadores.

ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible

JORNADAS - WEBINAR

DERECHOS HUMANOS en pandemia
Res. N° 397/2020 DG-ITU

09.OCT / 15HS.

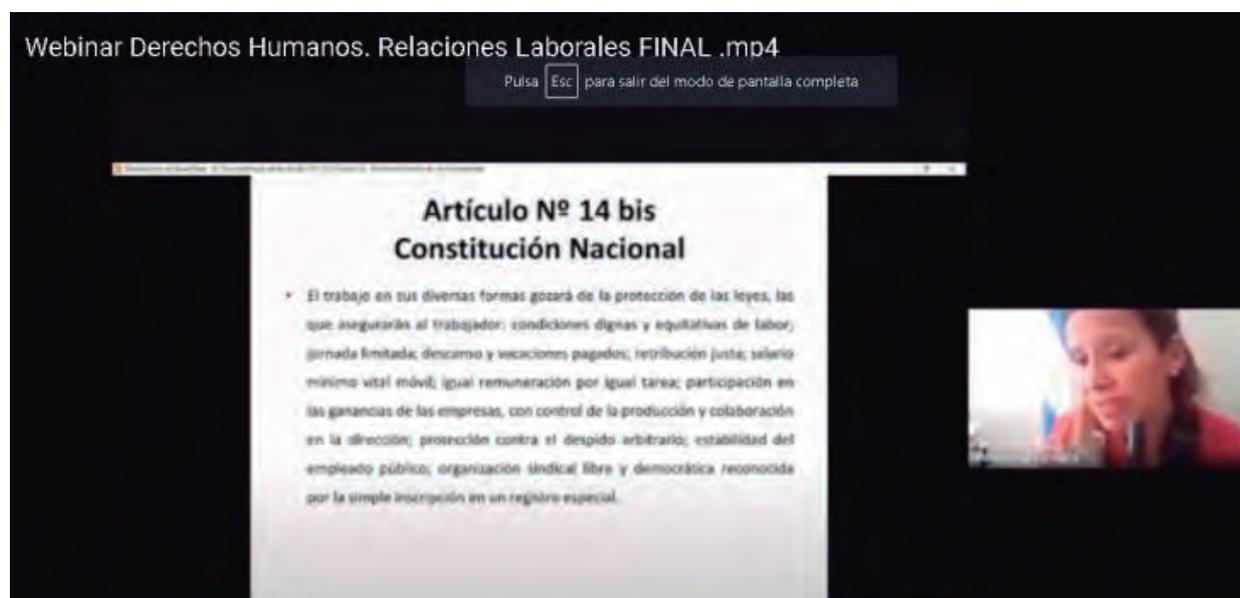
**RELACIONES LABORALES AL DESCUBIERTO.
¿LA PANDEMIA COMO VERDAD O COMO EXCUSA?**

DRA. BEATRIZ OÑATE
Defensora del Pueblo San Carlos de Bariloche.

CONTENIDOS:
Principios generales del Derecho Laboral.
Principio de irrenunciabilidad en el contexto de pandemia.
Decreto Reglamentario.
Rol del estado.
Principio protectorio del Derecho Laboral.

UNCUYO Universidad Nacional de Cuyo | ITU Instituto Latinoamericano del Ombudsman | Universidad de Congreso | UC Universidad de Cuyo | COEPIO Consejo Coordinador Organizaciones No Gubernamentales | Defensoría del Pueblo

Por otro lado, indicó que “es necesario aplicar el sistema laboral y que cada parte cumpla de manera eficiente. Debemos avanzar con respecto a la responsabilidad social empresarial en relación al cumplimiento de las normativas. Eso nos va a llevar a construir una sociedad más igualitaria, dado que el trabajo nos dignifica y enaltece a la persona por su calidad como tal” e instó a analizar la norma desde una mirada armónica, pensando en que el empleador y el empleado no deben posicionarse de manera antagónica, sino que “se debe buscar el equilibrio para que las relaciones estén en igualdad de condiciones, permitiendo de esa forma alcanzar objetivos que contemplen la producción económica,



la igualdad de género, el mejoramiento de la educación y la calidad de vida de la ciudadanía. La meta es trabajar en la construcción de una sociedad económicamente sostenible y respetuosa de la normativa que hoy existe”.

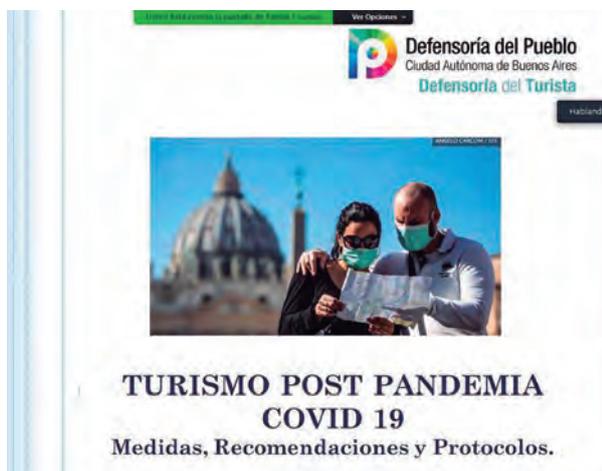
Cabe destacar que la charla organizada por la Universidad Nacional de Cuyo, ITU - Secretaría de Extensión Objetivos de Desarrollo Sostenible, Universidad de Congreso (UC), Fundación COEPIO, y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO), estuvo dirigida a las alumnas y los alumnos de la carrera de Gestión de Empresas – Logística y Transporte del ITU, Abogacía (Universidad de Congreso) y de las Escuelas: 4-117 Ejército de Los Andes, 4-246 EL Cerrito, CENS 3-428 Arturo Blanco. Para ver la disertación completa, ingresar a <https://drive.google.com/file/d/1y7ICxnC0UE4idS1cR2mXNuo79g5h5yl/view>

“Es necesario aplicar el sistema laboral y que cada parte cumpla de manera eficiente. Debemos avanzar con respecto a la responsabilidad social empresarial en relación al cumplimiento de las normativas. Eso nos va a llevar a construir una sociedad más igualitaria, dado que el trabajo nos dignifica y enaltece a la persona por su calidad como tal”.

Conversatorio sobre “Turismo Post pandemia Covid-19: Medidas, recomendaciones y protocolos”

A los fines de unificar criterios y analizar la situación actual que afecta al turismo, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, participó del conversatorio sobre “Turismo Post Pandemia COVID-19: Medidas, Recomendaciones y Protocolos”. Se trata de un evento virtual organizado por la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), que contó con la disertación de profesionales de diferentes ámbitos del país vinculados al turismo, entre ellos, funcionarios del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación, y del Ente de Turismo de CABA, representantes de Defensorías del Pueblo del interior del país, personal docente académico de la Universidad Nacional de San Martín y autoridades de la Defensoría del Turista de CABA.

Durante el desarrollo de la mesa de trabajo que se hizo -el 20 de octubre- cada disertante expresó, debatió y compartió su visión sobre la situación actual del turismo en el país, como así también su proyección a futuro. También, se compartió información sobre los protocolos de requisitos de ingreso y las recomendaciones a seguir en pos de



lograr la reactivación del turismo que se vio afectado como consecuencia de la pandemia de COVID-19.

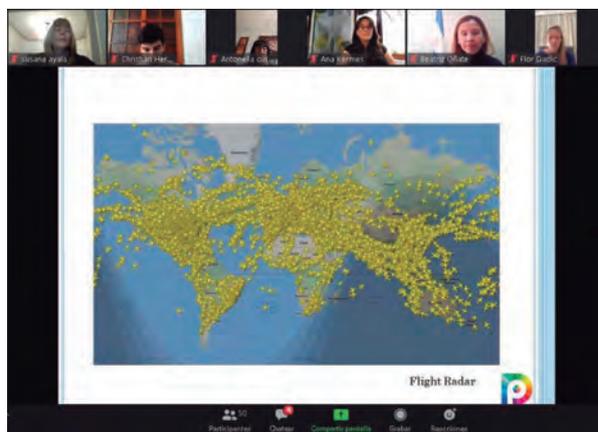
Para iniciar su disertación, la Defensora del Pueblo de Bariloche agradeció el espacio y recordó la intervención que tuvieron las Defensorías del Pueblo a partir del 16 de marzo para dar respuesta a los turistas varados en diferentes destinos, entre otras acciones relacionadas con el sector. Luego



se explicó respecto al “desafío de la reapertura” que Bariloche afronta a partir del plan piloto de reactivación y destacó el trabajo mancomunado que los organismos con competencia en la temática llevan adelante con el fin de lograr satisfactoriamente los objetivos planteados.

Al respecto, la Dra. Oñate aseguró: “nuestra ciudad es un destino turístico que se ha posicionado a nivel nacional e internacional, por lo que nuestra puesta en marcha en este proceso es muy importante. El

turismo es un motor económico, por lo que trabajamos en el fortalecimiento de un destino turístico confiable, con protocolos adecuados para evitar la propagación



del Covid-19, sin olvidarnos del cuidado de la salud de los residentes. Esto va a permitir avanzar con esta reapertura tan necesaria para los destinos turísticos -como Bariloche- que tienen un alto porcentaje de puestos de trabajo que motorizan la economía local. En nuestro caso, entre un 80 o un 90 por ciento de los 55 mil puestos de trabajo formales dependen directa y/o indirectamente del turismo. Es por ello que se analiza la posibilidad de impulsar diferentes actividades atractivas para las y los turistas, teniendo en cuenta que el objetivo principal es lograr un destino confiable, comprometido, responsable, y sostenible”.



Al finalizar la reunión, las y los participantes del encuentro virtual evaluaron positivamente la iniciativa de la Defensoría del Turista de CABA y manifestaron la necesidad de continuar con encuentros periódicos que permitan el debate e intercambio de propuestas en el tratamiento de problemáticas comunes a los destinos turísticos.

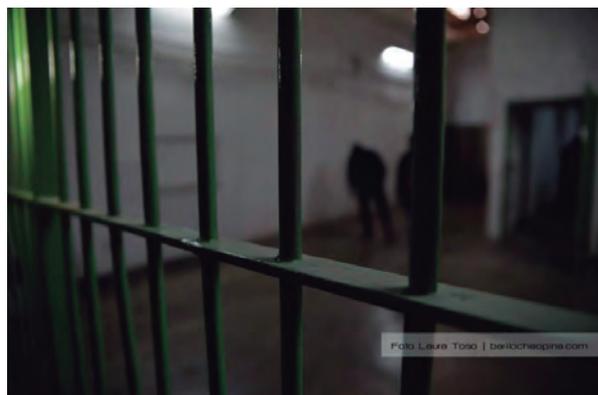
Prevención en Violencia Institucional

Con el propósito de trabajar en pos de la prevención en Violencia Institucional, por medio de la Ordenanza 2178-CM-11, fue creado el Comité Municipal Contra la Tortura, pero nunca se había puesto en funcionamiento hasta el año 2018. En ese momento sus integrantes comenzaron –de manera formal- a delinear y llevar adelante diversas acciones y a tomar intervención ante hechos de abusos de autoridad, tortura y tratos crueles, inhumanos o degradantes en lugares de encierro, como cárceles, unidades policiales, institutos geriátricos, hogares de niños, centros psiquiátricos, y demás situaciones en las cuales hubiera privación de la libertad. Cabe resaltar que el Comité está integrado por la Defensoría del Pueblo de Bariloche, la Asamblea Permanente por los Derechos Humanos (APDH), el Movimiento de Infancia, la Multisectorial contra la Represión, el Ejecutivo Municipal (Subsecretaría de Políticas Sociales), el Concejo Deliberante, y la CTA de Los Trabajadores de Río Negro.

Pedido de Informe ante hechos de Violencia Institucional denunciados por internos del Penal N° 3

A través de un pedido de informe dirigido al Secretario de Derechos Humanos de Río Negro, Duilio Minieri, el Comité Municipal contra la Tortura -espacio que

integra la Defensoría del Pueblo de Bariloche- solicitó información respecto a varios hechos de violencia institucional denunciados por internos del Penal N° 3.



Fotografía: Bariloche Opina

A continuación copiamos el pedido de informe:

Que sin perjuicio de habernos comunicado telefónicamente con Ud, en virtud de las denuncias realizadas por internos y familiares debido a diferentes hechos de violencia institucional acaecidos en la unidad penitenciaria N° 3. Entre éstos cabe mencionar que -el jueves 19 de marzo- personal policial ingresó a los pabellones reprimiendo con golpes y balas de goma a los detenidos como respuesta a su reclamo para que se tomaran las medidas sanitarias correspondientes frente a la pandemia.

El día 26 de marzo, en horas de la madrugada personal del penal ingresó nuevamente a los pabellones desatando una feroz represión, rompiéndoles y quitándoles sus pertenencias.

Por otra parte, hemos recibido testimonios denunciando la pésima calidad de la comida que se les está dando a los internos y las negativas arbitrarias a la entrega de alimentos y elementos de higiene por parte de familiares.

Ante la extrema sensibilidad del momento que estamos atravesando y siendo conscientes de que es necesario adoptar todas las medidas sanitarias

dispuestas por el gobierno nacional creemos que es indispensable garantizar derechos y de ninguna manera aumentar el sufrimiento de las personas privadas de libertad.

Por lo antes dicho es que le solicitamos a Ud. que remita la siguiente información:

1- Si ha tenido conocimiento de los hechos de violencia institucional desde el día 19 de marzo (que han tomado estado público) y del reclamo realizado por este Comité.

2- Si tiene conocimiento de los hechos de represión que tuvieron lugar en el penal el 26 de marzo.

3- Si ha tenido comunicación con las autoridades responsables del Penal y si se ha entrevistado con las internas y los internos que han sido víctimas de los hechos de violencia institucional.

4- Si ha tomado contacto con el Jefe del servicio penitenciario provincial y/o Ministro de Justicia a fin de solicitarle informe por el accionar del personal a cargo de la unidad penitenciaria N° 3.

5- Qué acciones ha determinado desde la cartera estatal a su cargo a fin de que los hechos de violencia institucional cesen.

6- Qué acciones se han tomado respecto de los integrantes de las fuerzas de seguridad a cargo de la unidad penitenciaria N° 3 involucradas en los hechos denunciados.

7- Exigimos que inmediatamente sean garantizados los derechos de las internas y los internos y las condiciones para que los mismos se cumplan.

Personas en situación de encierro

Frente a la delicada situación que atravesaron las distintas personas en situación de encierro en el marco de la pandemia del coronavirus (Covid-19), el motín que tuvo lugar en Viedma y diferentes denuncias en Bariloche, el Comité Municipal contra la Tortura se reunió -el 7 de abril- y ratificó como propias

las recomendaciones que el Comité Nacional contra la Tortura (CNPT) realizara sobre la actuación de las Policías y Fuerzas de Seguridad en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), y las medidas a adoptar en los lugares de detención.

Además, el Comité Municipal contra la Tortura solicitó que la Defensoría del Pueblo de Río Negro y el Comité Provincial contra la Tortura formen parte del comité de crisis recientemente creado -mediante el decreto 317- por la gobernadora Arabela Carreras. En cuanto a las fuerzas de seguridad rionegrinas en el marco del aislamiento, el Comité Municipal instó a sus autoridades, Ministerio Público Fiscal y Poder Judicial a fortalecer acciones que pudieran mejorar la verificación y eventual detención de personas; que garanticen lugares adecuados para su alojamiento; y que brinden respuestas institucionales y judiciales rápidas frente a cualquier tipo de abuso.



De acuerdo al comunicado de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través del cual resaltó que las respuestas sanitarias deben basarse íntegramente en el respeto a los Derechos Humanos, el Comité Municipal recomendó adoptar protocolos en acuerdo con las autoridades de los establecimientos de detención sobre prevención del COVID-19, dengue y tuberculosis.

Asimismo, pidió llevar adelante todas las acciones institucionales al interior de los establecimientos de detención para la operativización del contenido del Derecho Humano a la salud en contexto de encierro.

El documento destacó dar estricto cumplimiento con los principios de necesidad, proporcionalidad y

fin legítimo a cualquier restricción de las personas privadas de la libertad, como así también a la promoción de acuerdos entre las autoridades y las personas privadas de la libertad para la adopción de medidas sanitarias, y mecanismos de compensación para las restricciones al contacto con el mundo exterior.

En otro apartado, el Comité Municipal contra la Tortura aconsejó evitar las restricciones a las salidas transitorias, evaluar la posibilidad de ampliar o flexibilizar los requisitos para su procedencia y eximir a los beneficiarios del deber de retornar a la unidad penal por el tiempo que dure la pandemia.

El Comité Municipal también solicitó que el Presidente de la Legislatura convoque al Comité contra la Tortura Provincial creado por ley N° 4621, a efectos de que se cumplan las recomendaciones que realizó el Comité Nacional para las personas privadas de su libertad y condiciones de detención en el marco de la emergencia sanitaria.

Presentación de hábeas corpus ante un caso de covid-19 positivo en el Penal N° 3



Fotografía: Página 12

Con motivo de la noticia del resultado positivo

Covid-19 a una agente del Servicio Penitenciario que presta servicios en el Penal N° 3 y en función de que las condiciones de confinamiento del establecimiento son críticas, el Comité Municipal contra la Tortura presentó un Hábeas Corpus en resguardo de los internos.



El 16 de abril, en el marco de una reunión virtual, el Comité municipal decidió por unanimidad solicitar que se ordene al Poder Ejecutivo Provincial (Ministerio de Seguridad, Justicia y DDHH de la Provincia de Río Negro) arbitre los medios necesarios para garantizar la efectiva tutela de los derechos de las personas que se encuentran privadas de libertad en establecimientos del Servicio Penitenciario y Comisaría de la ciudad de San Carlos de Bariloche, frente al caso positivo COVID-19 de una agente del Servicio Penitenciario del Penal N° 3. Específicamente, solicitaron -como lo habían hecho en otras oportunidades- se apliquen los protocolos sanitarios dispuestos por los Organismos de aplicación nacionales y a los estándares internacionales conforme lo indica la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Comisión Nacional para la Prevención de la Tortura, adoptando a ese efecto las medidas necesarias y suficientes para prevenir el contagio, tanto de los y las internas como de sus familiares.

“De los hechos indicados se desprende sin dudas de que la superpoblación y las condiciones de hacinamiento en el Penal de Bariloche hacen imposibles que se cumplan con las condiciones mínimas de salubridad e higiene a efectos de resguardar la integridad psicofísica de las internas

y los internos. La presente acción se enmarca en el contexto de la pandemia declarada por la OMS por la cual se encuentra atravesando nuestro País, la Provincia, - y el resto del mundo-, provocada por el virus COVID-19, lo que obligó a los Poderes Ejecutivos Provincial y Nacional a declarar la emergencia sanitaria, mediante Decretos 1/20 y 260/20 respectivamente”, detallaron en el escrito de Hábeas Corpus presentado.

Afirmaron que si bien el Estado Provincial a través de comunicaciones oficiales hizo público que una de las agentes del Servicio Penitenciario estaba contagiada de Coronavirus, en la misma comunicación se enumeran una serie de medidas dispuestas que resultan a todas luces insuficientes. La falta de diligencia y responsabilidad demostrada por el Ministerio de Seguridad pone en peligro la salud de toda la población carcelaria, de los agentes de seguridad de los núcleos familiares de ambos.

Por ello, pidieron que se dispongan medidas adecuadas y suficientes para abordar esta compleja y grave situación, ya que las medidas de carácter preventivo del contagio del virus dentro del Penal, ha fallado. Entre las medidas solicitadas, detallaron la provisión de elementos de higiene, saneamiento de las habitaciones, el refuerzo de los equipos de atención sanitaria, a la difusión de normas de higiene, al control del personal que ingresa al establecimiento y de las visitas y a la preparación de herramientas que pueden detectar la temperatura corporal de las personas y otros síntomas y, de ser necesario, que la autoridad sanitaria evalúe el aislamiento preventivo tanto a las personas privadas de la libertad como de los integrantes del servicio penitenciario.

Día de la inclusión social y contra la represión policial

El Día de la Inclusión Social y Contra la Represión Policial fue instituida por el Concejo Municipal Bariloche, en el año 2012, mediante la Ordenanza Nº 2315-CM-2012, en memoria de Diego Bonefoi (15), Sergio Cárdenas (28) y Nicolás Carrasco (16), jóvenes víctimas de represión policial hace diez años atrás.

El 17 de junio es una fecha que nos convoca a la reflexión por los trágicos hechos que tienen como responsables a quienes debían cuidar y proteger los derechos de los ciudadanos, violando todas las instancias en las que el Estado Argentino se obliga a la protección de los Derechos Humanos. Es por ello que esta fecha ha de servir como una herramienta más de concientización, memoria y compromiso, por el irrestricto respeto por los Derechos Humanos por parte de todos los organismos del Estado, instituciones civiles o militares, de modo de que Nunca Más estos hechos vuelvan a sucederse.



17 de junio

San Carlos de Bariloche

DÍA DE LA INCLUSIÓN SOCIAL Y CONTRA LA REPRESIÓN POLICIAL

La Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, manifestó: «es importante reflexionar sobre esta dolorosa historia en nuestra ciudad, convocando a todos y todas a seguir trabajando con el fin de prevenir la violencia institucional que tanto daño ocasiona. El 17 de junio es una fecha que nos invita a pensar en un Bariloche de inclusión, de unión, y de convivencia pacífica. Pero la paz entendida no desde la quietud, sino la PAZ que viene de la justicia social, la inclusión y el reconocimiento de los derechos de toda la ciudadanía ».

Pedido de inspección de las unidades de detención en Bariloche

El bloque de concejales del Frente de Todos solicitó a la gobernadora Arabela Carreras y al Ministro de

Seguridad y Justicia Gastón Pérez Estevan, habilitar al organismo a realizar tareas de control en lugares de privación de la libertad.

La iniciativa surgió por impulso del Comité Municipal contra la Tortura de Bariloche que está integrado por el Movimiento de Infancia local, APDH, CTA de los trabajadores, la Defensoría del Pueblo de Bariloche, Concejo Deliberante, representante del Ejecutivo, abogadas y abogados afines a la temática y la Multisectorial contra la Represión.

El pedido se realizó por medio de la presentación de un proyecto de comunicación, cuyo texto se respalda en la resolución del Comité Nacional para la Prevención de la Tortura, que semanas atrás solicitó al Ejecutivo arbitrar los medios necesarios para que ello suceda.

También requirieron realizar visitas de inspección, garantizando el ingreso irrestricto a las unidades penitenciarias, comisarías y dependencias policiales en la ciudad. Asimismo, la comunicación con personas privadas de la libertad, la remisión de requerimientos de información a las autoridades, y la realización y difusión de informes.

“La iniciativa se enmarca en las diferentes denuncias recibidas por el Comité durante 2019 y en el transcurso de estos meses. Entre ellas, constan falta de entrega de elementos de limpieza para prevención de COVID-19. No es un dato menor si tenemos en cuenta el hábeas corpus preventivo presentado al conocer el caso positivo de una agente del Servicio Penitenciario que prestaba servicios en el Penal N° 3”, sostuvo la presidenta del bloque, Julieta Wallace, quien además integra el Comité en representación del Concejo Deliberante.

También formalizaron al presidente de la Legislatura provincial, Alejandro Palmieri, la solicitud de conformar el Comité Provincial contra la Tortura. “Es necesaria e imperiosa la pronta conformación de este órgano a fin de contar con todas las herramientas previstas para garantizar los derechos de las personas privadas de su libertad”, señalaron.

Impedimento en el ingreso al Penal III para constatar las denuncias recibidas

El 30 de julio, el Comité Municipal contra la Tortura -comité que integra la Defensoría del Pueblo de Bariloche- emitió un comunicado a través del cual se puso de manifiesto la preocupación que surgió a partir del impedimento en el ingreso al Penal III para constatar las denuncias recibidas.



Fotografía: Diario Río Negro

A continuación, compartimos el comunicado completo:

Hacemos saber a la Comunidad en general que dentro de las tareas del Comité Municipal contra la Tortura conforme la Ordenanza N° 2178/11 y habiendo sido designados como herramienta por el Comité Nacional Contra la Tortura conforme resolución 9/2020 en fecha 22 de abril de 2020; en cumplimiento de las funciones hemos intentado ingresar al Penal III el día 28 de abril. Ante el impedimento en el ingreso -cuyo fin fuere el de constatar las denuncias recibidas-, en forma posterior y con el objeto de materializar el ingreso, presentamos un proyecto de comunicación que fue impulsado por la representante del Poder Legislativo dentro del Comité y rechazada por mayoría en el Concejo Deliberante.

Dicho rechazo motivó que se cursara nota a la

Defensoría Penal Oficial a fin de que informe respecto a las denuncias realizadas, sin que exista respuesta por parte del Poder Ejecutivo Provincial ni de las Autoridades del Servicio Penitenciario a la fecha.

Por tal situación remitimos un nuevo pedido de informes. El silencio manifestado por las autoridades motivó que la Defensa Penal Oficial en fecha 16 de julio interpusiera un Habeas Corpus por el agravamiento en las condiciones de detención denunciadas por este Comité.

Siendo que en ese marco –habiéndose requerido informes al Poder Ejecutivo Provincial y al Servicio Penitenciario – NUEVAMENTE no hubo respuesta, frente a nuevas denuncias en fecha 23 de junio nos presentamos en el Penal III en forma conjunta con la Defensa Penal Pública y el Ministerio Público Fiscal, donde se constataron la totalidad de las denuncias recibidas.

A raíz de lo anterior, el 24 de julio, la Jueza de Ejecución resolvió ordenar al Poder Ejecutivo de la Provincia de Río Negro y al Ministerio de Seguridad y Justicia que:

- 1- Provea agua caliente a las celdas.
- 2- Proveer medios de calefacción.

3- Disponer el cerramiento de ventanas que carecen de los mismos.

4- Reparación de las Instalaciones eléctricas de Pabellones I y II.

Por ello, reiteramos lo manifestado por este Comité respecto a la necesidad de que en la Provincia de Río Negro se encuentre operativo el Comité Contra la Tortura Provincial conforme lo establece la normativa vigente.

Asimismo, hacemos saber que nos encontramos evaluando los pasos a seguir en virtud de la reiterada negativa del Poder Ejecutivo y autoridades penitenciarias a contestar informes, permitir el ingreso de organismos de Derechos Humanos (DDHH) al Penal III y a dar cumplimiento con las obligaciones asumidas en el marco de la Ley N° 26.827.

Reunión con la Secretaría de Estado de Seguridad y Justicia de Río Negro

En el marco de una reunión virtual convocada por el Comité Municipal contra la Tortura -comité que integra la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate- se abordó como tema principal la



violencia institucional y, en particular, los hechos denunciados por el accionar de la Comisaría N° 42, en términos de hallar una manera de vehicular un trabajo preventivo. Al encuentro que se desarrolló el jueves 1 de octubre, asistió la Secretaria de Estado de Seguridad y Justicia de Río Negro, Betiana Minor, el Procurador General, Dr. Jorge Crespo y el Fiscal Jefe de la III Circunscripción, Dr. Martín Lozada, y los Fiscales Dr. Guillermo Lista y Dr. Fabricio Brogna.

Para iniciar el encuentro, las y los integrantes del Comité Municipal contra la Tortura brindaron detalles sobre el accionar e intervenciones que tuvieron lugar ante diversos hechos denunciados y fundamentaron la urgente necesidad de trazar un mapa de política preventiva en materia de violencia institucional. En tal sentido, el Comité propuso darle continuidad a la modalidad de reuniones para seguir abordando alternativas que confluyan en la ejecución de un paradigma de seguridad conforme a derecho y respetuoso de las garantías constitucionales. Al respecto señalaron que desean que “las medidas se profundicen ya que el cabal cumplimiento de respeto por el Estado de Derecho y los Derechos Humanos requiere de su internalización por parte de todas y todos quienes conforman el sistema de seguridad, tal como lo ha dejado claro la Secretaría”.

Durante el encuentro se destacó que es la primera vez que -desde la creación del Comité- se ha podido concretar un espacio de diálogo con la participación del Ejecutivo provincial.

Por su parte, la Secretaria de Estado de Seguridad y Justicia de Río Negro, Betiana Minor, manifestó su compromiso de darle continuidad a la propuesta, teniendo en cuenta el criterio unificado con los funcionarios presentes respecto a que la violencia institucional no debe ser tolerada bajo ningún aspecto. También mencionó que desde el área que comenzaba a liderar se han impulsado capacitaciones con miras de profesionalizar las fuerzas de seguridad, tanto policías como agentes penitenciarios, en el uso racional de la fuerza con perspectiva de género y Derechos Humanos; Mediación policial y penitenciaria, entre otros.

El Comité Municipal contra la Tortura resaltó la importancia del trabajo que se debe realizar en materia de seguridad y justicia, lo que requiere de “una activa participación de los distintos sectores que conforman esta comunidad”.

En esa misma línea, hicieron hincapié en la



participación de los funcionarios del Ministerio Público de Río Negro, quienes accedieron a responder las inquietudes planteadas, entendiendo que se debe avanzar en un trabajo colaborativo y articulado en políticas públicas a los fines de erradicar la violencia institucional.

Finalmente, los participantes del encuentro consensuaron que se avanzará en relación a solicitudes y propuestas puntuales con el fin de lograr el fortalecimiento del Estado de derecho: la permanente identificación de los y las agentes de seguridad y la elaboración de un protocolo de intervención, dos históricas demandas que -desde el Comité- consideran “elementales para una sociedad sostenible y saludable en términos de seguridad”.

A modo de conclusión, la Defensoría observó con optimismo esta predisposición al trabajo conjunto en línea con la misión del Comité como organismo que implica difundir y abogar por la efectiva aplicación, ejercicio y goce pleno de los Derechos Humanos. Y se agradeció a las organizaciones sociales, actores claves en este proceso de construcción ciudadana ya que históricamente son quienes traccionan estas demandas de cambio estructural en nuestro modo de vincularnos, no sólo entre el Estado y la Ciudadanía sino entre seres humanos”.

Envío de informes y expresión de preocupación

Desde su creación, el Comité sigue de cerca y trabaja sobre las distintas denuncias y casos no denunciados sobre violencia institucional como detenciones arbitrarias, golpizas, amenazas, etc. El 21 de octubre, comunicaron que —a principios de ese mes- habían enviado un informe semestral de la primera parte del año a distintas autoridades para que tuvieran conocimiento de las intervenciones y acciones que llevó adelante el comité en ese período.

En ese marco, mencionaron el trabajo en pos de la elaboración de un protocolo de acción para poder optimizar su trabajo y poder así resolver los conflictos más eficientemente.

En su informe detallaron además las acciones que llevaron adelante para atender la demanda de las personas perjudicadas. Además, explicaron que se elaboró un informe sobre distintas faltas y vejaciones contra los Derechos Humanos ejecutados por la comisaría 42 de la localidad, que fue enviado a las autoridades pertinentes. Manifestaron su gran preocupación ante la falta de intervención por parte del Estado porque estas situaciones ya se han denunciado ante los organismos correspondientes en reiteradas oportunidades. Reforzaron las solicitudes de acción concreta, ya que las pocas respuestas que se recibieron en distintas instancias no han sido suficientes para acabar con estas problemáticas.

Para finalizar, lamentaron la decisión de concluir el acuerdo que mantenía el Ministerio de Seguridad con la Universidad Nacional de Río Negro (UNRN), el cual permitía que los miembros de la policía provincial puedan cursar la Tecnicatura en Seguridad permitiéndoles adoptar nuevas herramientas para sus funciones.



Entrevista del programa “Con agenda propia” conducido por Roxana Arazi (29 de septiembre de 2020)

CAPITULO III

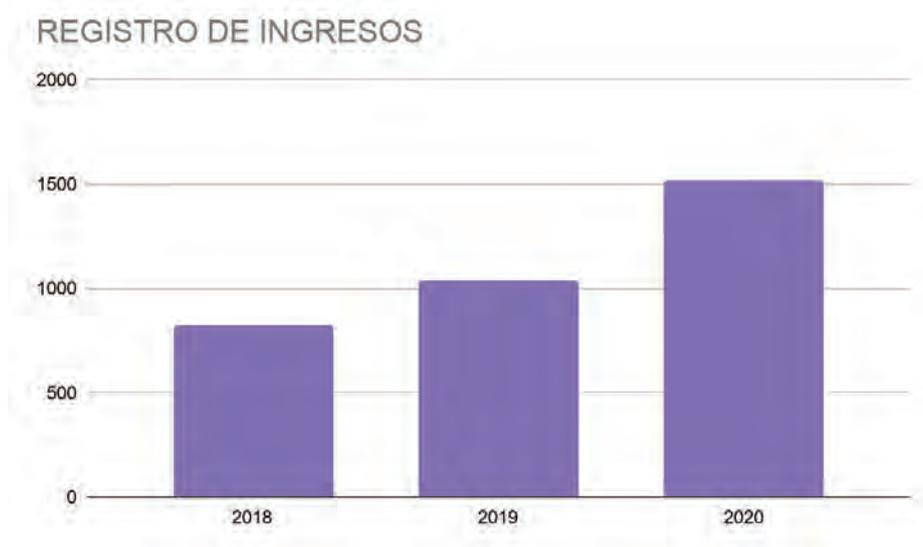


Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

Comparativo Anual de ingresos a la Defensoría del Pueblo

cerca de la ciudadanía. En este sentido, nuestro compromiso se ratificó aportando contención, información y asistencia a aquellos que la requerían, particularmente a quienes cuyas circunstancias no les eran favorables para afrontar la “nueva realidad” que se impuso producto de la pandemia.

Este contexto puso de relieve las desigualdades estructurales que coexisten en nuestra sociedad, donde los grupos vulnerados por el sistema, los excluidos, los que se encuentran en situación de pobreza, no tuvieron las mismas condiciones de llevar adelante las medidas dispuestas por el Gobierno



Como se exhibe en el gráfico anterior, durante el 2020 se registró un importante incremento en nuestro relevamiento de ingresos de personas y/u organizaciones que acuden año a año a la Defensoría del Pueblo de Bariloche. Durante este año, entre las consultas recibidas y los datos demográficos, se procesaron 1521 ingresos; mientras que en 2019 el registro fue de 1040 y en 2018 los ingresos rondaron los 827.

A partir de estos datos es posible vislumbrar el activo trabajo realizado durante el período tan particular que nos tocó vivir como humanidad, comprendiendo desde un inicio que -pese al escenario de incertidumbre- como organismo del estado y servidores públicos es nuestro deber estar

Nacional, y desde esta Defensoría del Pueblo de Bariloche trabajó sostenidamente en intentar brindar contención, facilidades y aliviar, dentro de nuestro alcance, el apremiante contexto.

La pandemia que azota aún al día de hoy al mundo entero, profundizó dichas desigualdades, y es prioritario trabajar en disminuir esas escalas de pobreza, exclusión y sufrimiento que padecen muchas personas en nuestra ciudadanía.-

“Nadie se salva sólo” y “los que estamos inmersos en el servicio a la comunidad más que nunca debemos trabajar incansablemente para acompañar y ayudar a la ciudadanía”, y sobre todo, “con especial consideración de los más vulnerados

del sistema”; estas fueron nuestras premisas que marcaron nuestra línea de acción 2020 y en ese sentido encaramos nuestro trabajo diario. Con el claro objetivo de marcar que se debe sostener un Estado presente en sus diferentes estamentos, que priorice sus políticas públicas, e impedir que los más desprotegidos, vulnerados y que viven en la indigencia sigan allí, que suban un escalón en su calidad de vida y pueda el Estado contenerlos con políticas eficientes y activas.

Consultas recibidas durante el período de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio

En este año tan particular, no obstante la imposibilidad de realizar la atención al público de forma presencial y personal -tal como siempre se realizó en esta Defensoría del Pueblo-, las consultas bajo diferentes modalidades, redes sociales, Facebook, Twitter e Instagram, correos electrónicos y página web, se incrementaron exponencialmente dejando de manifiesto la necesidad de contar con una Institución que escuche, que brinde información certera y se adapte para acompañar a la población mediante otras vías de comunicación ante circunstancias tan adversas, como las que atravesó el mundo durante el 2020 a causa de la pandemia.

A partir de la recepción de gran cantidad de comunicaciones tanto telefónicas como a través de mensajería instantánea -Whatsapp-, vía correo electrónico, a través de nuestra página web y redes sociales -Facebook, Instagram y Twitter- se dispuso realizar el registro en nuestro sistema de aquellos contactos como “CONSULTAS”.

En su caso, posteriormente se fueron registrando como “Gestiones” aquellas consultas respecto de las cuales fue necesario no sólo evacuar la misma, sino trabajar de manera institucional en una intervención, como elevar notas, solicitudes, iniciar gestiones y/o recomendaciones a las distintas Instituciones con las que trabajamos.

Es decir entonces, que a lo largo de todo el año, nuestro trabajo fue registrado por una parte como

“Consultas” y por otro, se dispuso el ingreso tradicional como “Datos Demográficos” para el registro de personas y/o grupos que requirieron nuestros servicios una vez reanudada nuestra atención habitual en la sede.

En lo que respecta al registro de consultas, durante el 2020 nuestro trabajo arrojó como resultado que a la Defensoría del Pueblo de Bariloche ingresaron un total de **855 consultas** ; de las cuales 605 se recibieron durante el período comprendido entre el 16 de marzo al 31 de julio. También se facilitó la recepción de inquietudes y consultas a través de medios radiales, a partir de las diferentes intervenciones de la Defensora del Pueblo de Bariloche.-



Si no tenés que salir...
#QUEDATEENCASA



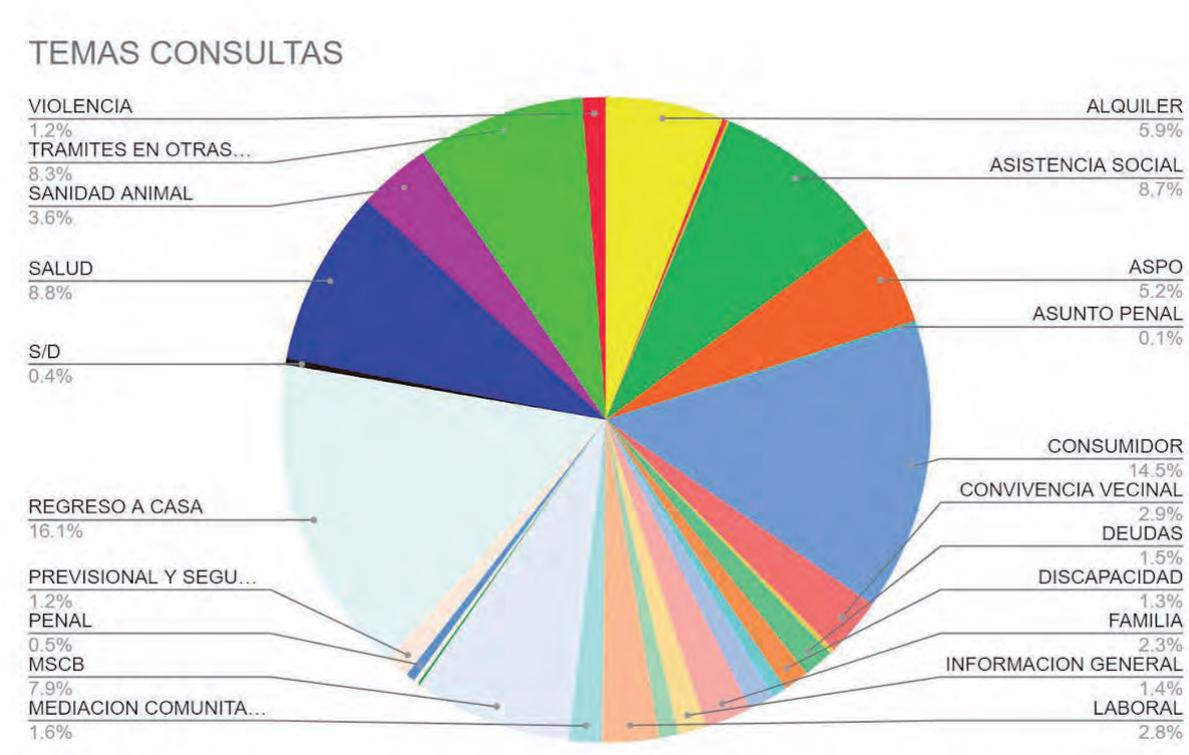
En un contexto fuertemente marcado por la imposibilidad para muchos y muchas de salir de sus hogares, con una reducción casi al máximo de la circulación de personas y la consecuente parálisis económica que sea ha experimentado, el trabajo de esta Defensoría del Pueblo de Bariloche debió adaptarse y saber dar respuesta a las temáticas que han sido objeto de consulta durante este 2020.

Ante la medida dispuesta por el Gobierno Nacional de establecer el Aislamiento Social Preventivo

y Obligatorio mediante el Decreto 297/20 y sus sucesivas prórrogas, se trabajó rápidamente en obtener de fuentes directas y oficiales toda la información respecto al funcionamiento de las distintas instituciones así como las cuestiones de interés planteadas por los consultantes; de modo tal de aportar en frenar toda maniobra de desinformación, ya que la misma generaba preocupación, incertidumbre, ansiedad, angustia, desconcierto, generando un fuerte impacto negativo en la población.

Por tanto y a fin de generar una contención institucional que diera las certezas y precisiones de las medidas gubernamentales que se iban disponiendo es que fuimos buscando transmitir las, aplicarlas y exigir las, ya que consideramos que la contención institucional fue una herramienta más que necesaria en este contexto.-

En el siguiente gráfico se puede apreciar la amplia variedad de temáticas abordadas, y cuales fueron objeto de mayor demanda por parte de las y los consultantes:

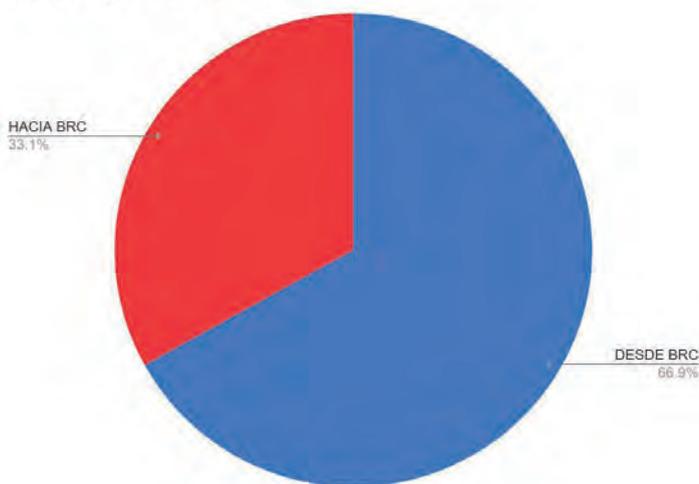


Medidas en Aspo - Regreso a casa

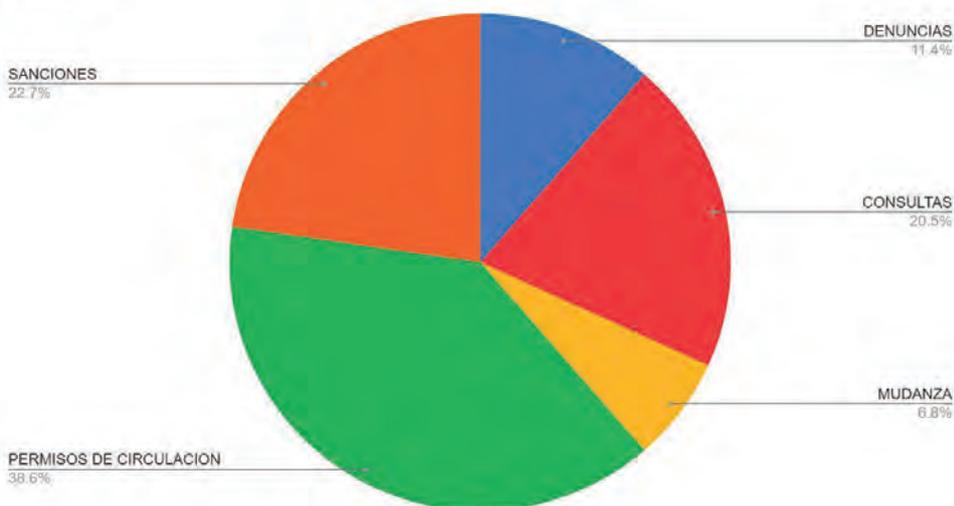
Dentro del abanico de temas objeto de consulta, y más puntualmente desde el mes de marzo hasta julio, se destacan aquellas respecto las medidas adoptadas en el marco del A.S.P.O. , entre las que primaron aquellas referidas al REGRESO A CASA tanto desde Bariloche hacia otra ciudad como a la inversa, en este sentido se asesoró en las opciones ofrecidas por el Estado Municipal y Provincial para poder lograr los retornos, como posteriormente en la tramitación de permisos de circulación en un primer momento dispuestos a través de la página del Gobierno de la provincia de Río Negro

y luego unificado en el sito web www.argentina.gob.ar/circular; por otra parte también se recibieron consultas respecto de las medidas implementadas como ser la aplicación de medidas sancionatorias por incumplimientos, principalmente respecto del secuestro de vehículos.

REGRESO A CASA

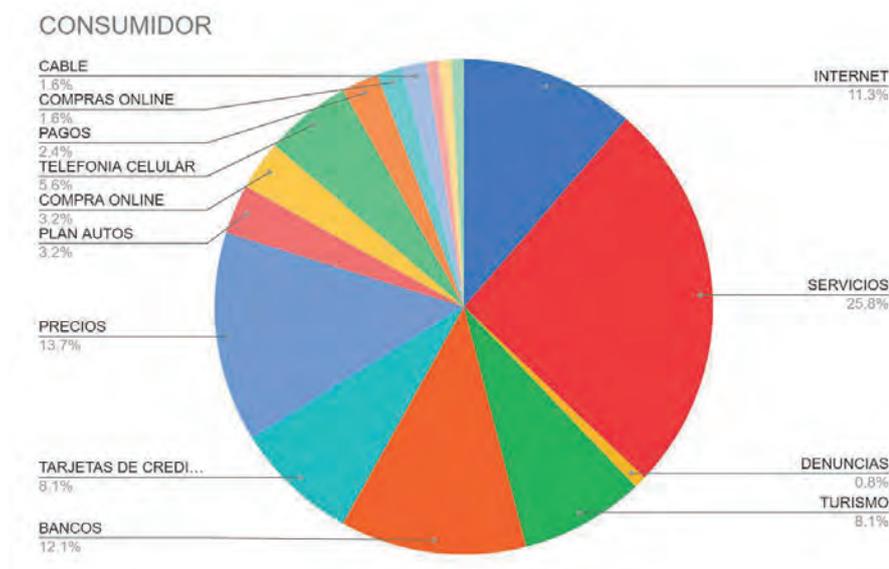


ASPO



Protección y Defensa al Consumidor

Asimismo, se registraron numerosas consultas por parte de usuarios y usuarias respecto del



Otro tema de incidencia tuvo que ver con las consultas respecto de reclamos en el marco de la Ley 24.240, de Protección y Defensa al Consumidor vinculadas principalmente con problemas en el servicio de internet y telefonía celular, por otra parte se reportaron inconvenientes con el servicio de gas, luz y agua.

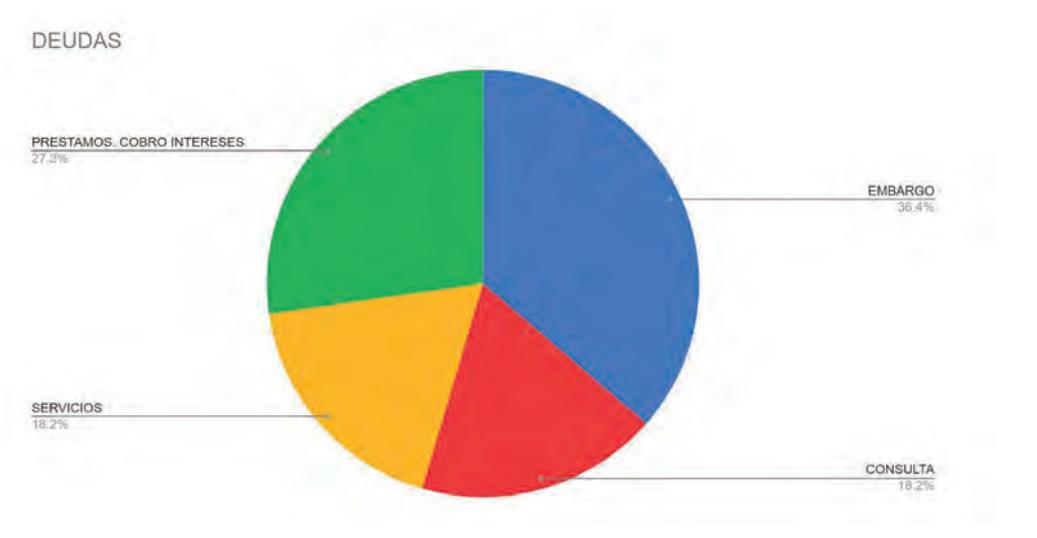
Otro aspecto de consulta frecuente se refirió a reclamos por los precios de los productos de consumo frecuente, y el control en el marco del programa de "precios máximos". También, se ingresaron inquietudes respecto de los planes de auto, mayormente en lo que respecta a los fuertes aumentos que los consumidores advertían en las cuotas y, en muchos de los casos, la imposibilidad de afrontarlas. (Ver cuadro "Consumidor")

En esta temática se incluyeron también las consultas y denuncias vinculadas a servicios turísticos, tanto en lo que refiere a las solicitudes de reintegros tanto respecto de alojamientos como de pasajes y actividades ante la imposibilidad de utilizarlos.

funcionamiento de las entidades bancarias ante las restricciones establecidas a la atención al público, nuevas modalidades de atención y por otra parte se han discriminado las consultas recibidas respecto de cuestiones vinculadas a tarjetas de crédito.

En el siguiente gráfico se presentan las consultas que han referido a "**DEUDAS**", tanto aquellas vinculadas a Préstamos No bancarios y la aplicación de intereses -en mucho de los casos excesivos-; como deudas con empresas prestadoras de servicios públicos, embargos, entre otras:
(Ver cuadro "Deudas" en página siguiente)



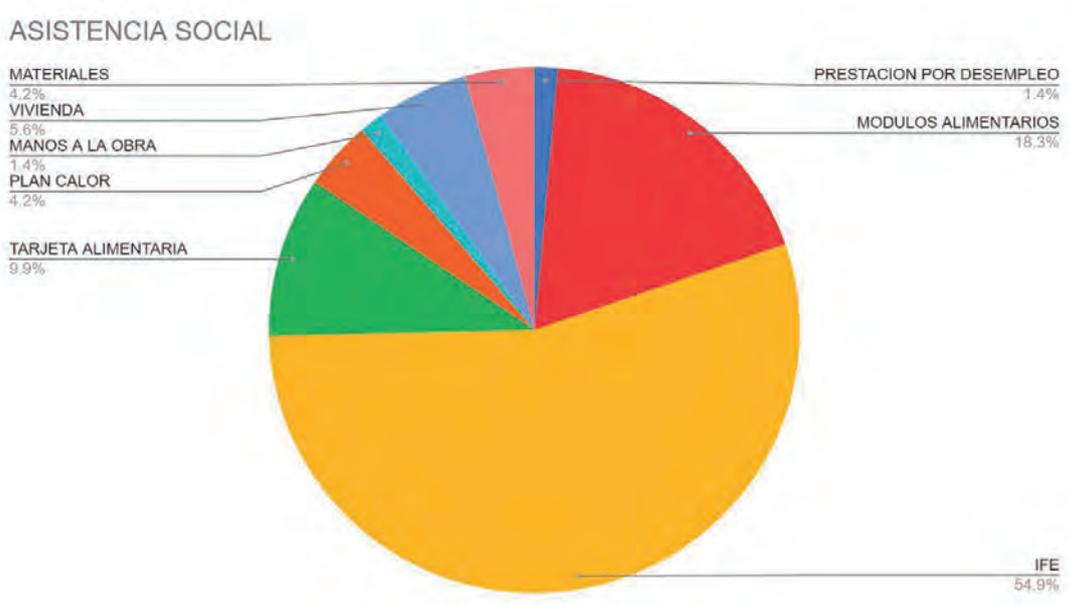


Asistencia Social del Estado- Diferentes Estamentos-

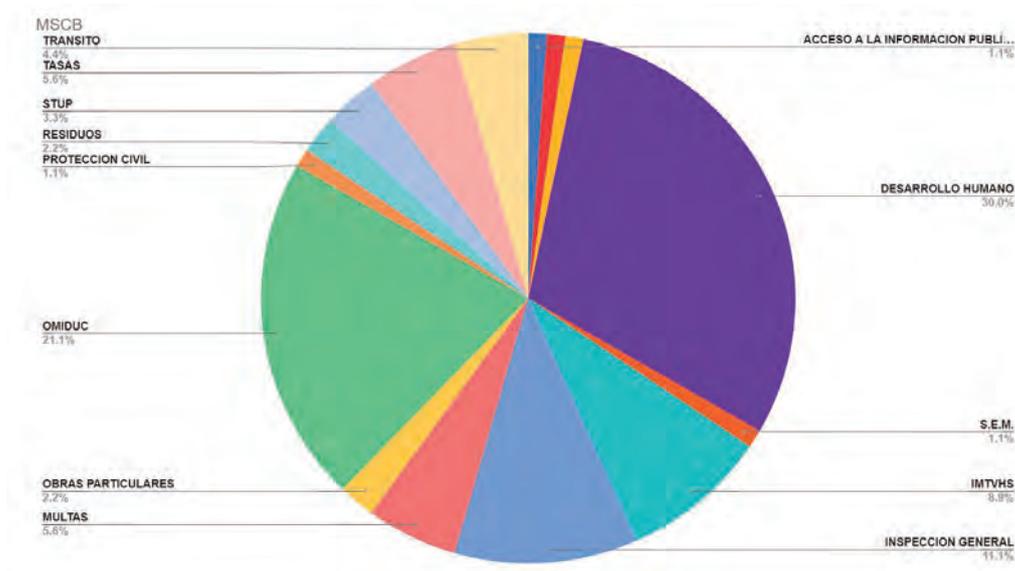
Otro de los aspectos de mayor consulta tuvo que ver con cuestiones vinculadas a requerimientos de Asistencia Social por parte del Estado, que en su gran mayoría refirieron a inquietudes sobre el Ingreso Familiar de Emergencia, tanto en lo referente a su tramitación, rechazos como ante inconvenientes puntuales -como ser falta de actualización de datos ante la Anses-; ante los cuales a partir del trabajo articulado con la UDAI local se pudieron responder y

resolver positivamente.-

Por otra parte, fueron considerables las solicitudes y consultas sobre módulos alimentarios, ante ello se procedió a realizar la derivación correspondiente al CAAT de la zona mientras que en otros casos se gestionaron de forma directa asistencias con la Secretaría de Desarrollo Social entregas específicas en casos en los que las personas no podían salir de sus hogares.



Acciones en estamentos dentro del Municipio de San Carlos de Bariloche



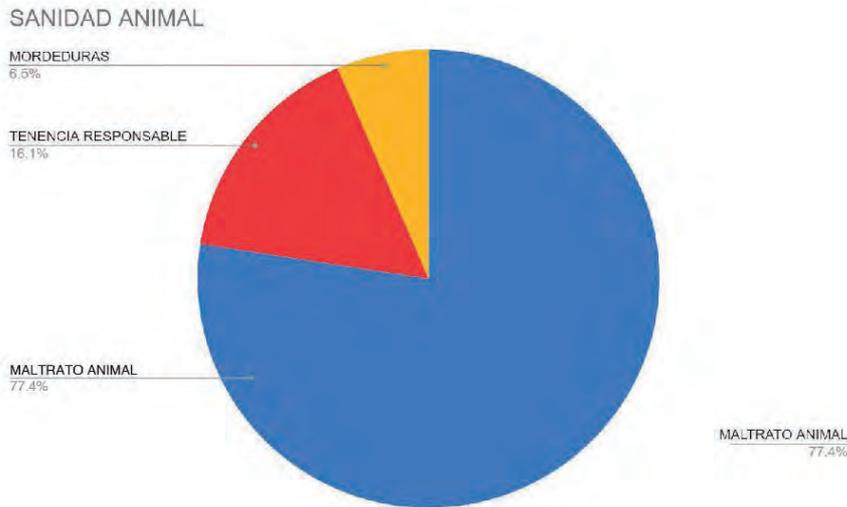
En lo que respecta a consultas vinculadas a dependencias de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, se puede observar también la relevancia de la temática en torno a Usuarios y Consumidores siendo que mayormente se recepcionaron consultas vinculadas a trámites iniciados en la Oficina Municipal de Información y Defensa de Usuarios y Consumidores (OMIDUC), así como respecto de sus vías de contacto. Por otra parte, se recibieron denuncias vinculadas al ámbito de actuación de Inspección General fundamentalmente respecto de ruidos molestos provenientes de establecimientos comerciales así como denuncias de particulares por incumplimiento de las medidas dispuestas en el marco del ASPO en lo que refirió a comercios abiertos fuera de horario, incumplimiento de medidas de seguridad e higiene. Asimismo, cabe destacar las consultas recibidas por trámites o reclamos referidos al Instituto Municipal de Tierras y Viviendas para el Hábitat Social (IMTVHS), siendo de las dependencias municipales históricamente de mayor relevancia en términos de recepción de inquietudes y reclamos por parte de quienes año a año acuden a la Defensoría del Pueblo de Bariloche.-

Tenencia responsable de animales de compañía

La Defensoría del Pueblo de Bariloche, que hace años viene trabajando en la promoción de la tenencia responsable de animales de compañía, colabora activamente a partir de la recepción de denuncias que son derivadas al departamento de Sanidad Animal de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche.

Principalmente ante denuncias por maltrato animal, y respecto de las cuales también se ha realizado un trabajo articulado con el Ministerio Público Fiscal. Asimismo se han recibido consultas y denuncias vinculadas a cuestiones propias de tenencia responsable en los términos de la Ordenanza Municipal Nro. 1931-CM-09, por ejemplo en cuanto a denuncias por libre acceso de animales a la vía pública. Otro aspecto vinculado a la temática tiene que ver con las denuncias por mordeduras de perros, ante los cuales y en función del tenor de la misma, se brinda asesoramiento jurídico gratuito, se ofrece el servicio de mediación comunitaria – si cabe esa instancia- y de corresponder se articula con zoonosis

y fiscalía casos puntuales.-



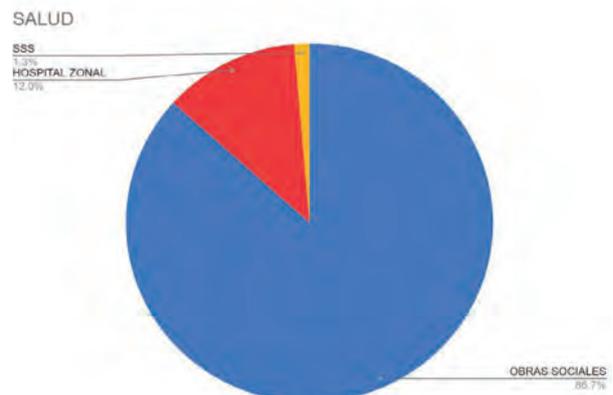
Trámites en otras dependencias

Por su parte, las consultas respecto de “Trámites en otras dependencias” también fueron frecuentes y considerables en su cantidad; en este apartado se han incluido todas aquellas vinculadas a la continuación de reclamos, consultas sobre el funcionamiento de otras dependencias (vías de contacto, horarios de atención). En este aspecto, si bien fueron muy variadas las consultas, han primado aquellas referidas a trámites en ANSES, Poder Judicial, Registro Civil, Defensoría del Pueblo de Río Negro, Defensoría Pública Oficial -CADEP-, Rentas; todas instituciones con una especial demanda de la población. Ante estas consultas, el equipo de la Defensoría del Pueblo de Bariloche tuvo por modalidad de trabajo realizar la consulta con la dependencia a fin de garantizar una respuesta al vecino o vecina, indicando eventualmente los pasos a seguir y brindando información adecuada para la prosecución de los trámites y/o reclamos.

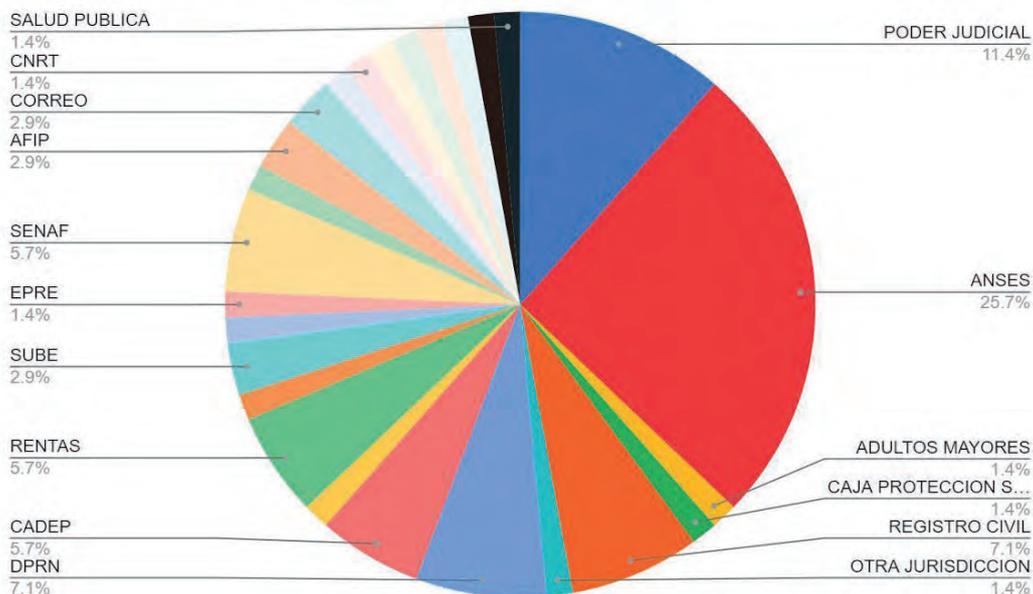
Cómo es posible observar, las consultas estuvieron mayormente vinculadas con prestaciones y trámites ante la ANSES; como se ha dicho, han predominado las inquietudes respecto del Ingreso Familiar de Emergencia, ante las cuales hemos trabajado articuladamente con la UDAI local a fin de asistir pormenorizadamente cada caso. También se

incluyen consultas respecto de otras prestaciones asistenciales -Asignación Universal por Hijo , Asignaciones Familiares- así como de pensiones y jubilaciones.-

Es preciso destacar también las consultas vinculadas a inconvenientes con los servicios de salud, tanto privados -Obras Sociales y Prepagas- como a nivel público, en este caso, respecto del Hospital Zonal Dr. Ramón Carrillo. Las consultas indicadas en la temática “salud”, en su mayoría estuvieron referidas a situaciones vinculadas con entidades privadas y tuvieron que ver a faltas de cobertura, demoras en la entrega de medicamentos e inconvenientes en la provisión de prestaciones médicas.

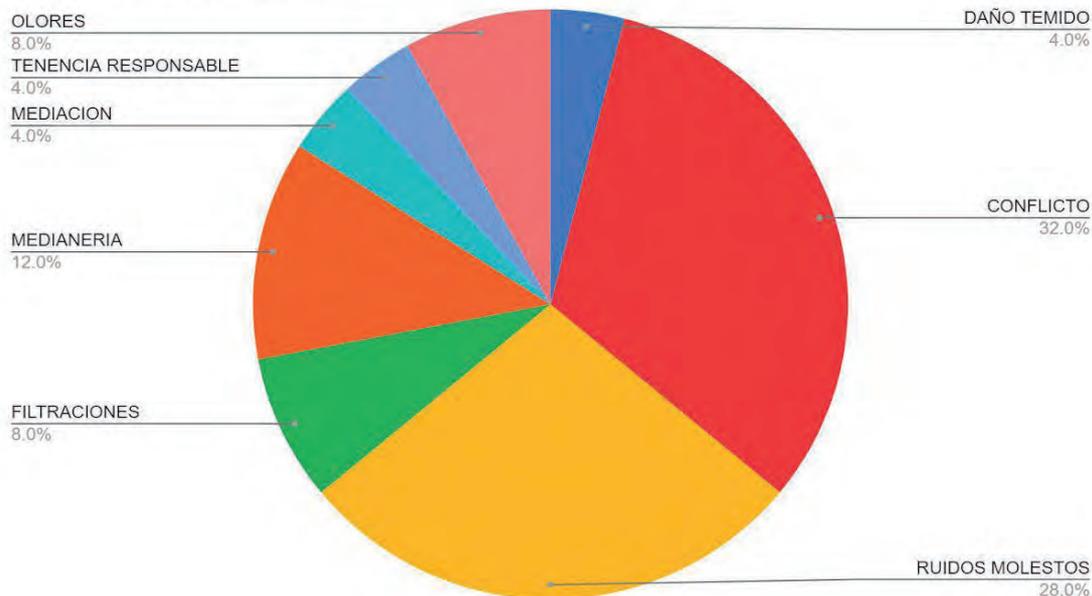


TRÁMITES OTRAS DEPENDENCIAS



Convivencia Vecinal

CONVIVENCIA VECINAL



Otro aspecto importante, y también de incidencia histórica en nuestro trabajo como Defensoría del Pueblo de Bariloche, refiere a la Convivencia Vecinal. En este tema se registraron consultas vinculadas con medianería, inmisiones materiales tales como ruidos molestos, olores y filtraciones; en cuanto a

“conflictos” se incluyen las consultas referidas a relaciones interpersonales entre vecinos sin indicar una causa concreta que posibilite su diferenciación. Sobre esta temática se ha trabajado activamente en ofrecer a nuestros vecinos y vecinas la búsqueda de soluciones a través del servicio de Mediación



Comunitaria, mediante la apertura de espacios de diálogo y en pos de seguir aportando a la construcción de una ciudadanía pacífica, responsable y fraterna.

Durante este período también, y tal como es posible observar en el gráfico general de temáticas consultadas, el ingreso de consultas sobre cuestiones vinculadas a Alquileres resultó ser considerable ante el inédito contexto. Para el análisis global de la temática, en el apartado ALQUILERES se contempla la sumatoria de registros y el desglose de la problemática alrededor del tema, en los que se agrega el tratamiento a través del servicio de asesoramiento jurídico gratuito y de los encuentros en el marco de la herramienta de mediación comunitaria.

¿Cómo han ingresado las consultas a la Defensoría del Pueblo de Bariloche durante el 2020?

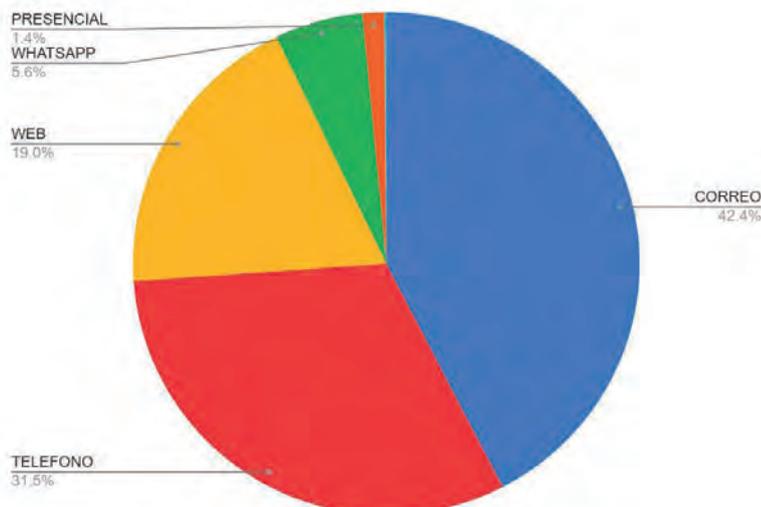
Tal como puede observarse, las consultas mayormente han ingresado por nuestros correos electrónicos y de forma telefónica. Por otra parte, es destacable el crecimiento en la recepción de consultas vía web, las que incluyen aquellas recepcionadas a través de nuestras redes sociales, las cuales han funcionado activamente durante todo el año.



En cuanto a las consultas presenciales, a partir del regreso a nuestras oficinas, se estableció el criterio de brindar nuestros servicios procurando evitar la circulación de personas, mediante todas las demás vías disponibles.

No obstante ello, atendiendo a que muchas personas por distintos motivos acudían a nuestras oficinas, se dio atención presencial a quienes así lo requerían con un especial cuidado en respetar las medidas de seguridad e higiene.

VIAS DE CONTACTO



MESA DE ENTRADA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

A partir del ingreso a través de Mesa de Entrada se realiza históricamente el registro de personas que se acercan a la Defensoría del Pueblo de Bariloche para plantear sus reclamos, dudas, sugerencias y denuncias. Desde el área también se establece el primer contacto con la ciudadanía y es donde comienza el circuito administrativo de gestiones, mediaciones y asesorías.



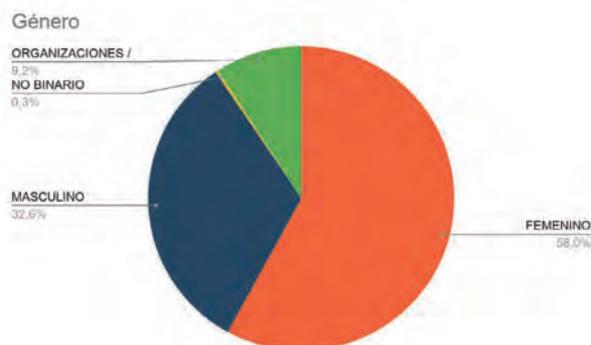
**Mesa de Entrada y
Gestión Institucional**

Los motivos por los cuales las personas se acercan varían, y es nuestra labor ayudar a las personas a resolver aquello que los convoca ya sea brindando orientación ciudadana, en ocasiones también turística, así como consultas, reclamos ante instituciones municipales y privadas, o ante situaciones de vulneración y/o obstrucción de derechos, dilaciones u obstrucciones al acceso a los derechos, falta de respuestas de organismos públicos y privados, denuncias por conflictos entre vecinos/as, familiares, maltrato animal, etc. Cada

situación es particular y se analiza en busca de una solución expeditiva e integral.

Desde el inicio de este particular año se han registrado en el sistema ComDoc los **datos demográficos de 666 (seiscientos sesenta y seis) personas** que se han acercado a esta Defensoría a través de los distintos canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía.

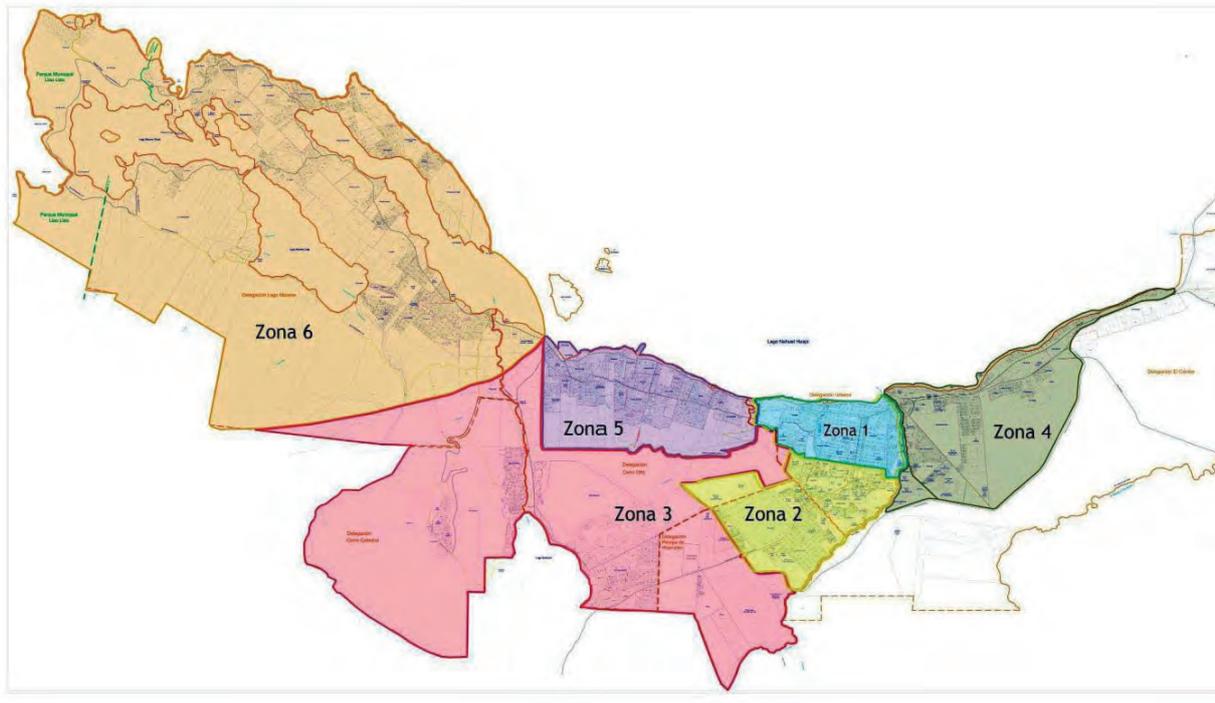
Cabe mencionar que del total de datos demográficos ingresados, 386 personas se auto perciben de género femenino, 217 de género masculino, 2 personas se auto perciben no binarias; asimismo se registraron 61 consultas por parte de grupos y/u organizaciones.-



Tal como es posible advertir en el gráfico anterior, se sostiene la tendencia histórica respecto de la predominancia de las personas de género femenino que acuden a los servicios brindados por esta Defensoría del Pueblo de Bariloche.-

Por otra parte, resulta de interés destacar las zonas donde residen las personas que han acudido a esta Defensoría del Pueblo de Bariloche durante el año 2020, en este sentido es posible observar el lugar geográfico (barrio) del que provienen las personas que solicitan mediaciones, tanto aquellas dentro del ejido municipal de la ciudad de San Carlos de Bariloche como quienes residen fuera de éste.

La Zona 1 abarca los barrios: 10 de Diciembre, 112 Vv, Los Pinos, 3 de Mayo, Belgrano, Centro, Bº Lera,



Pablo Mange, Santo Cristo, Sara María Furman, Tronador, Nueva Esperanza y Las Margaritas.

La Zona 2 abarca los barrios: 170, 144, 153, 169, 218, 269, 300, 400, 645 y 96 Viv, 2 de Abril, Arrayanes, Ayelén, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Levalle, Mallín, Malvinas Argentinas, Mutisias, Nahuel Hue I y II, Omega, Perito Moreno, Peumayen, Quimey Hue, Unión, entre otros. La Zona 3 abarca los barrios: Villas Los Coihues, Pilar 2, Catedral y Villa Lago Gutiérrez.

La Zona 4 abarca los barrios: San Francisco I, II, III, y IV, 270 Viv, Ñireco, Aldea del Este, Costa del Este, El Cóndor, Las Victorias, San Cayetano y 106 Viv.

La Zona 5 abarca los barrios: Virgen Misionera, Melipal I y II, Rancho Grande, Escritores Argentinos,

Pintores Argentinos, El Mirador, El Faldeo, Pinar del Lago y Pinar de Festa.

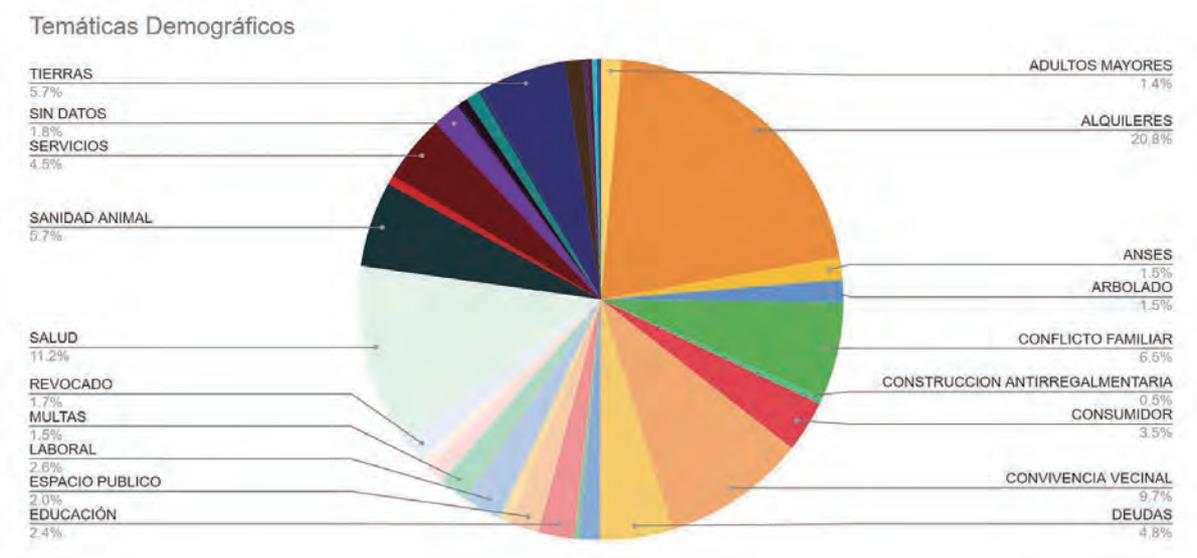
La Zona 6 abarca los barrios: El Trébol, Colonia Suiza, Villa Llanquihue, Nahuel Malal, Pájaro Azul, Villa Campanario, Península San Pedro, Don Bosco, Casa de Piedra, Bahía Serena, Parque Lago Moreno, Jockey Club, Don Orión, Valle Escondido, 2 de Agosto y Nuestra Sra. De las Nieves.

Durante el año 2020, las consultas recibidas fueron principalmente de personas residentes de las Zonas 1 y 2, asimismo cabe destacar aquellas “Fuera de Zona” que refieren mayormente a personas con domicilio fuera de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

En cuanto al registro realizado por Mesa de Entrada,

el mismo permite dar cuenta también de la diversidad de temáticas consultadas, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

sociales tales como I.F.E., Asignación Universal por Hijo, Asignaciones Familiares así como respecto de trámites de Jubilaciones y Pensiones, entre éstas



En lo que respecta a las temáticas más consultadas, surge lo que se adelantó previamente respecto de la predominancia de consultas sobre alquileres; también debe de destacarse las consultas que refieren a asuntos de convivencia vecinal.

consultas por aportes, requisitos para iniciar los trámites. En este contexto también se ha dispuesto la asistencia para la tramitación virtual de las distintas prestaciones.

En cuanto al rubro “Salud” se incluyen las consultas vinculadas a obras sociales y al servicio público del Hospital Zonal como ser negativas y demoras en las prestaciones, faltas de respuestas y reclamos no resueltos, inconvenientes de cobertura.

Como se ha dicho previamente, otra de las temáticas históricamente de mayor consulta refiere a cuestiones de Convivencia Vecinal, en las que se incluyen variadas situaciones experimentadas en un contexto de vecindad, tal como agresiones y malos tratos, inmisiones materiales, medianería; problemáticas que ante el apremiante contexto que se dió durante el 2020 se han visto profundizadas y de las que es posible advertir una gestión deficiente de los vínculos por parte de los particulares, en ocasiones perdiendo de vista las implicancias propias de una vida en comunidad y en circunstancias de urbanidad.

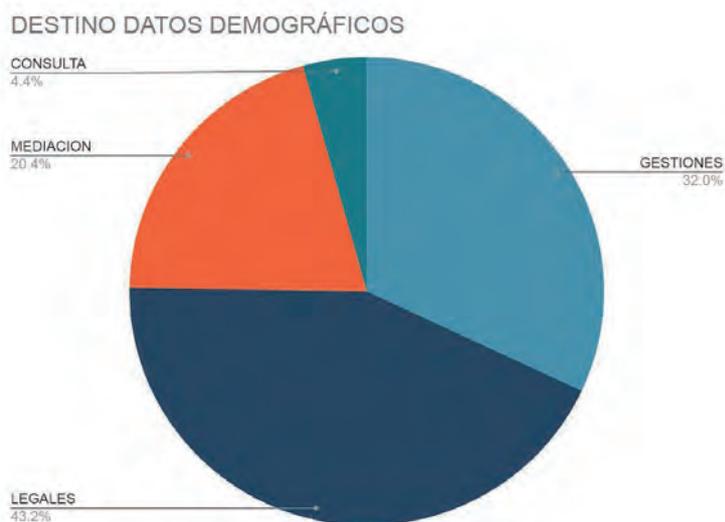
Al tratarse la temática “Familia”, se reúnen las consultas referidas a conflictos intrafamiliares, denuncias en el marco de la Ley 3040, alimentos, regímenes de comunicación respecto de niños, niñas y adolescentes. También se incluyen cuestiones relativas a Adultos Mayores, siendo que mayormente involucran asuntos de gestión intra familiar respecto del cuidado y asistencia .-

Tras el registro de los datos demográficos, y en virtud de la evaluación del motivo que asiste al vecino o vecina de acudir a esta Defensoría del Pueblo de Bariloche, el caso puede bien responder de forma inmediata como consulta o derivarse al área de Gestión Institucional, Asesoría Letrada o Mediación

Por su parte, el apartado de Previsión y Seguridad Social refiere a consultas respecto de prestaciones

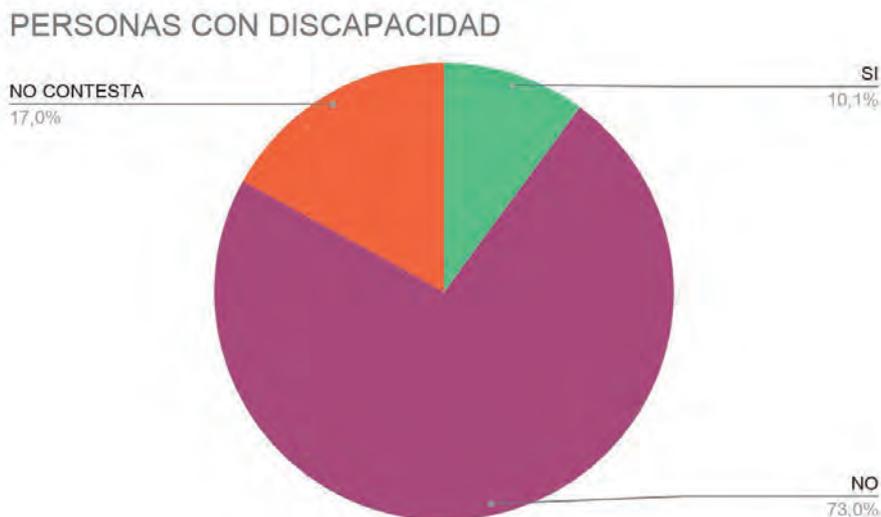
Comunitaria.

En el siguiente gráfico, se observan las derivaciones registradas durante el año 2020 respecto de los datos demográficos ingresados en el período.

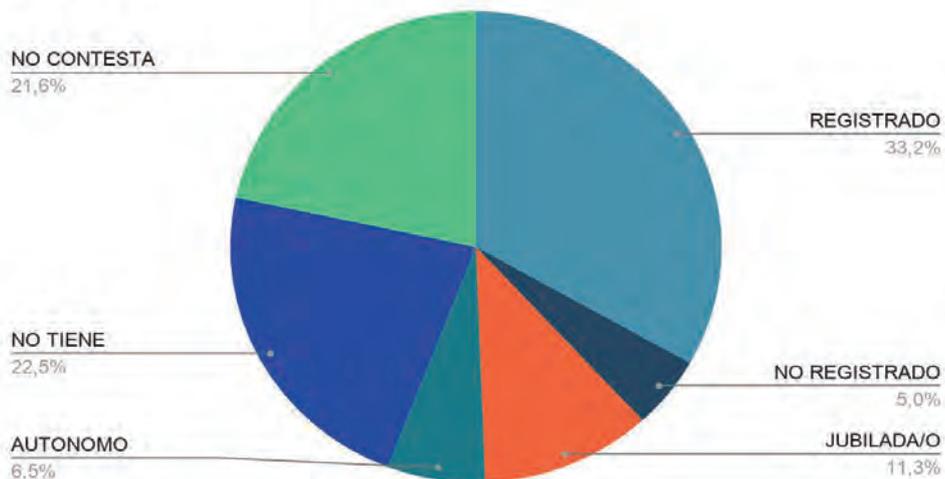


Asimismo, la carga de datos demográficos permite realizar un análisis de las características sociodemográficas del universo de personas que acuden a esta Defensoría del Pueblo de Bariloche, como ser: si son personas con discapacidad o no, estado civil, escolaridad, estatus laboral.

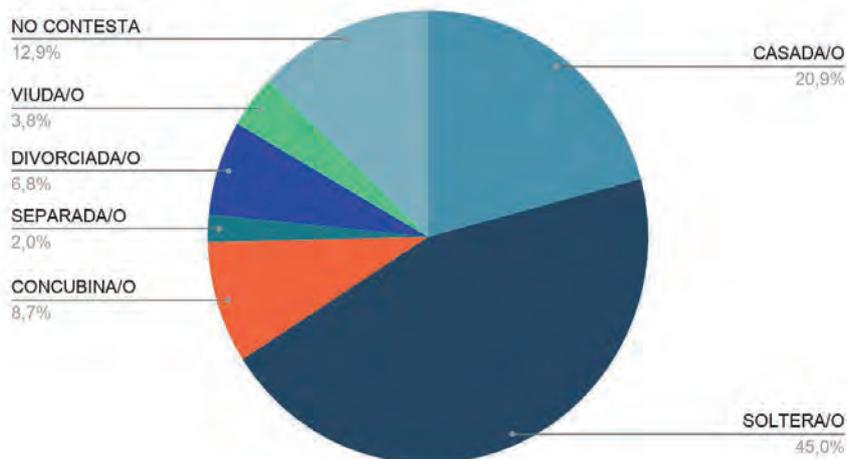
Durante el 2020 los datos obtenidos fueron los siguientes:



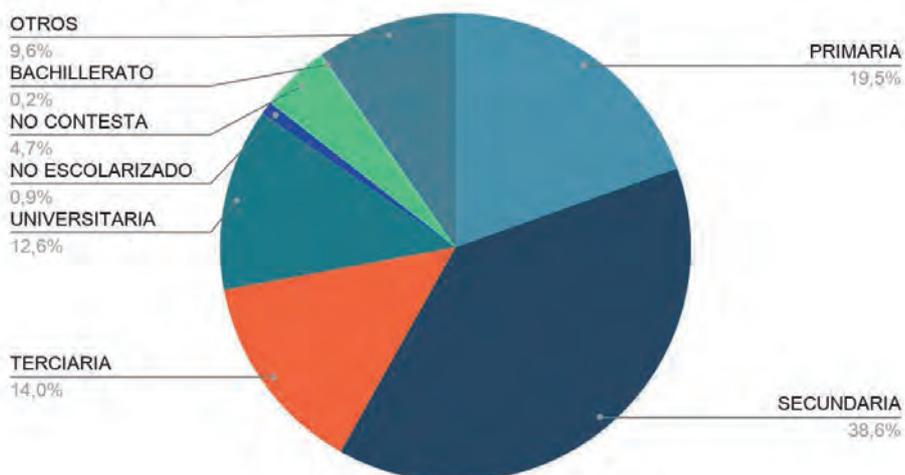
TRABAJO



ESTADO CIVIL

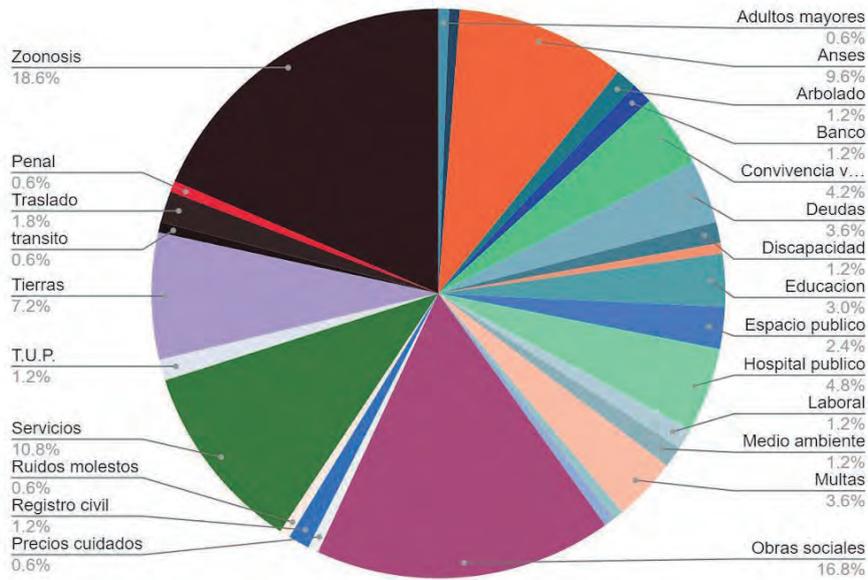


ESCOLARIDAD



Gestiones

En 2020, se registró el ingreso a través de Mesa de Entradas y Gestión Institucional de **167 gestiones** de las que se desglosan las siguientes temáticas:



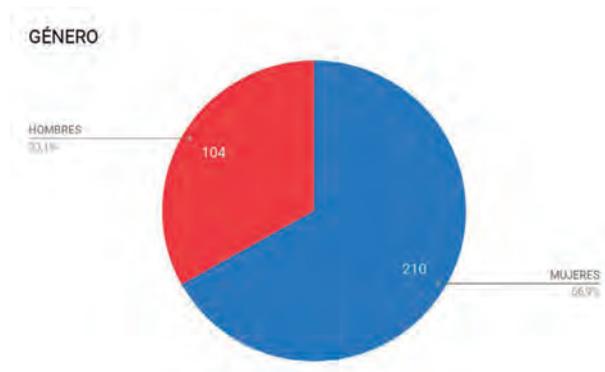
ASESORÍA LETRADA

En lo particular el servicio de Asesoría Letrada de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, durante el 2020, sostuvo el caudal de trabajo que año tras año supo consolidar. En el período comprendido entre 01 ENERO hasta el 30 de DICIEMBRE DE 2020, en el sistema ComDoc fueron registrados 314 asesoramientos jurídicos gratuitos; sin perjuicio del servicio brindado ante consultas espontáneas propias de cada jornada y fundamentalmente durante la etapa de estricto aislamiento social.-



Asesoría
Letrada

En lo que respecta particularmente a los asesoramientos jurídicos gratuitos ofrecidos durante el año 2020 y tal como surge del siguiente gráfico, se advierte que de los consultantes que han acudido al servicio de Asesoría Letrada, en su mayoría



fueron mujeres registrándose doscientos diez (210) el número de Asesoramientos Jurídicos solicitados por ellas y que representa el 66,9% del total de asesoramientos, manteniéndose la tendencia de años anteriores. Por su parte, en 2020 ciento cuatro (104) hombres acudieron al servicio, representando el 33,1% del universo de consultantes durante el año.-

Temáticas consultadas

Al analizar las temáticas consultadas durante el año 2020, no cabe duda alguna que el contexto mundial en el que nos hemos visto involucrados ha marcado fuertemente el contenido de las consultas. Así, a lo largo del período Enero - Diciembre, las temáticas consultadas fueron:

- ALQUILERES
- ESTAFAS
- ORGANISMOS
- A.S.P.O.
- FAMILIA
- PÚBLICOS
- CONFLICTOS VECINALES
- INMUEBLES
- LABORAL
- OBRAS
- MSCB (*)
- DAÑOS SOCIALES
- USUARIOS /AS Y CONSUMIDORES

(*) Refiere a cuestiones vinculadas a Municipalidad de San Carlos de Bariloche.-

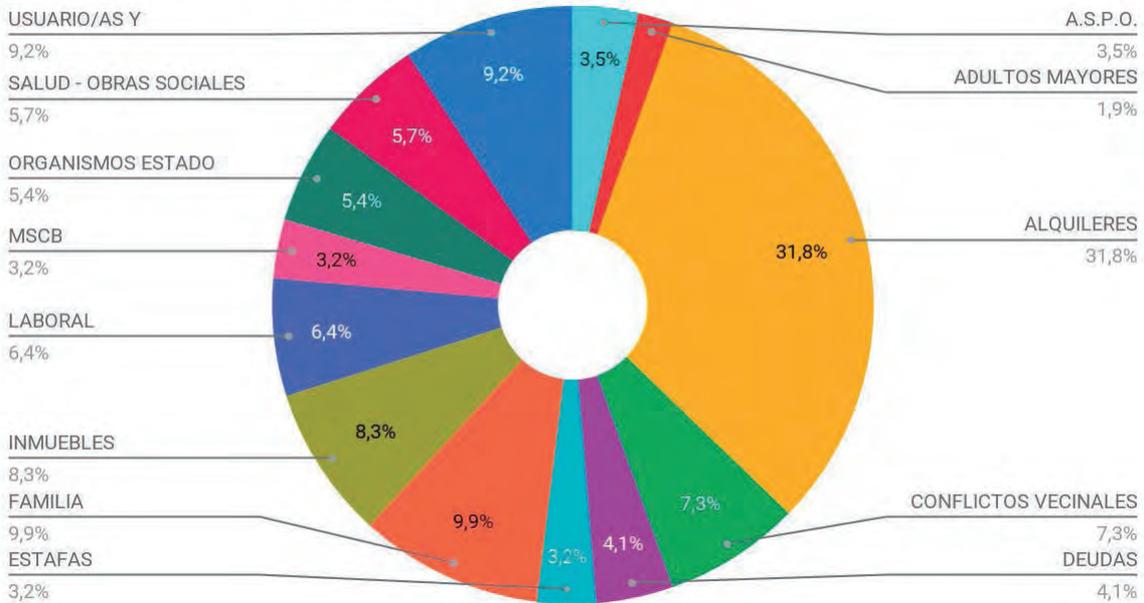
En el gráfico "Temáticas consultadas", es posible observar las temáticas consultadas y la incidencia en términos porcentuales. De este modo, y tal como se analizará posteriormente, de forma ostensible surge que la mayoría de las consultas refirieron a cuestiones de alquileres.

(ver gráfico "Temáticas consultadas" en página siguiente)

Otras temáticas, también atravesadas por el contexto, han aumentado el requerimiento de asesoramientos jurídicos, tal como han resultado las cuestiones relativas a estafas, deudas, reclamos de usuarios y consumidores, consultas vinculadas a cuestiones laborales.-

En cuanto a esto último, las consultas vinculadas a relaciones laborales, sirve apuntar que en su mayoría quienes acudieron fueron trabajadores y trabajadoras que denunciaban inconvenientes en sus fuentes de empleo, tanto en la tramitación de

TEMÁTICAS CONSULTADAS



permisos y licencias en el marco del ASPO; también solicitaban asesoramiento legal ante pedidos de renunciaciones y falta de integración de los salarios. Sobre esta temática, se asesoró en el marco de la plena vigencia del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 34/19, ampliada por sus similares Nros. 528/20 y 961/20. En cuanto a los salarios, las consultas se relacionaron principalmente a inquietudes en la liquidación de los ATP, cuyos depósitos se realizaron en forma diferida de los salarios. También, se registraron muchas inquietudes sobre la liquidación de remuneraciones tanto de trabajadores y trabajadoras de actividades esenciales como de aquellas que ante la no prestación de servicios se acordaron reducciones a nivel gremial, en miras de preservar las fuentes laborales.-

Por otra parte, cabe destacar los casos vinculados a cuestiones de convivencia vecinal, asuntos de familia y obras sociales, temáticas que tal como se dijo previamente, históricamente han sido materia de consulta frecuente ante esta Defensoría del Pueblo de Bariloche, siendo posible apreciar en esta oportunidad particularidades dadas por el propio

contexto.

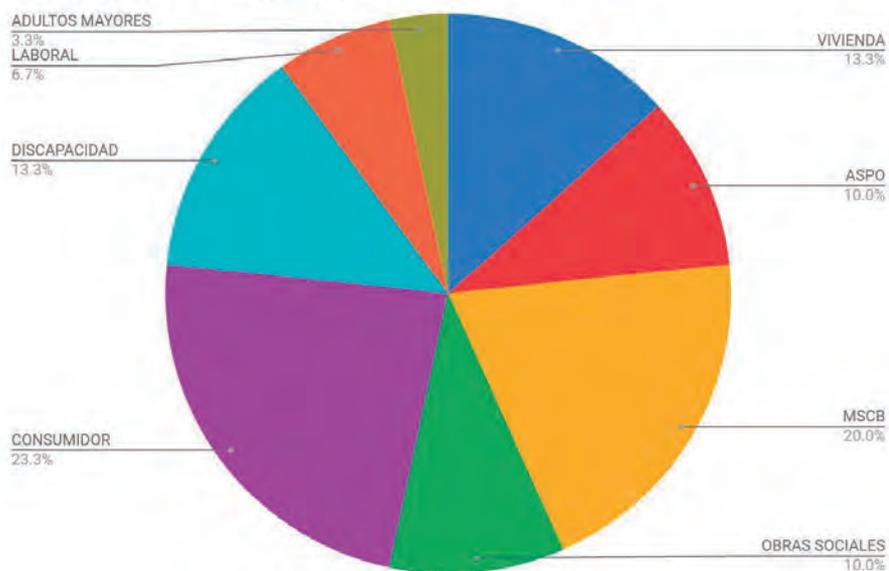
En el apartado "Inmuebles" se incluyen las consultas que refieren a viviendas o inmuebles pero que no responden a cuestiones relacionadas con contratos de locación. Vinculados con esta temática, se incluyen las consultas referidas a regularizaciones dominiales, ocupaciones, conexión de servicios, operaciones de compra venta, mensuras y deslindes, y cuestiones vinculadas a cooperativas.-

Gestiones

Durante el 2020, el área de Asesoría Letrada llevó a cabo 30 Gestiones, en el siguiente gráfico se plasman las temáticas trabajadas:

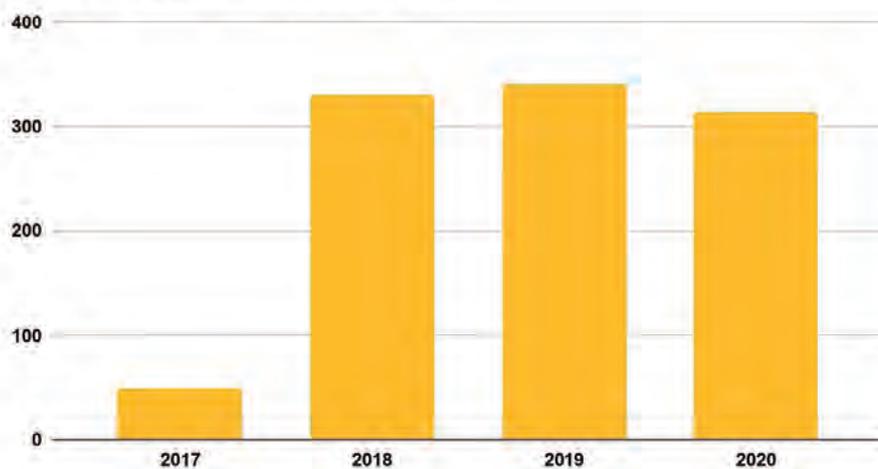
(ver cuadro "Gestiones Asesoría Letrada en página siguiente)

GESTIONES ASESORIA LETRADA 2020



Por último, resulta útil plasmar el desarrollo del servicio de Asesoría Jurídica a través de los últimos años:

ASESORAMIENTOS LEGALES



MEDIACIÓN COMUNITARIA

Nuestro trabajo durante el 2020

El Servicio de Mediación Comunitaria comienza con la metodología de Mediar conflictos vecinales y comunitarios luego de declararse la restricción de circulación, la que nos puso a deliberar como equipo de trabajo sobre cómo encarar esta nueva etapa y existiendo un dilema importante a tener en cuenta que era “¿Para quién mediáramos, a quién estaría dirigido el servicio?”, sabiendo que nuestro servicio está dirigido a todos los ciudadanos con énfasis en los más vulnerables y debido a que cuando la tarea se realizaba en la oficina se podía convocar a las personas de diferentes maneras y una de las más comunes era llevarles una invitación a su casa, cosa que estaba imposibilitada por las restricciones de circulación. Y por lo tanto la respuesta era, atenderemos a los que tengan medios electrónicos (teléfono, computadora, internet, et), para realizar los encuentros virtuales (on-line). Solicitando un mayor compromiso por parte de las personas que soliciten la mediación en cuanto a lograr los contactos necesarios para una comunicación eficaz. Extremando los esfuerzos por comunicarnos de la mejor manera se crea un protocolo interno, ya que el equipo también estaba en aislamiento preventivo y como pudimos, con las herramientas que cada persona contaba es su domicilio, comenzamos a comunicarnos una vez por semana para ir dándole forma a esta nueva realidad (internet, teléfono, computadora, etc.) Es digno reconocer que frente al impacto de algo tan traumático como el cambio por completo del ritmo de vida de toda la población, este equipo se repuso rápidamente y aportó herramientas de sostenimiento integral al Servicio de Mediación Comunitaria, para minimizar el impacto en la ciudadanía.

En el transcurso del tiempo se suma el Centro Judicial de Mediación (CEJUME) para asistirnos con los mediadores que querían ir transitando este nuevo proceso, y así pudimos dar respuesta a la demanda que en un comienzo era de atención telefónica

casi en un 90%, hasta que paulatinamente se fue sumando la mediación entre partes y las mesas de diálogo con varios integrantes de forma virtual, la que hoy se sigue mejorando gracias al aporte de los mediadores y administrativos.

Las mediaciones se llevan a cabo en forma virtual con las limitaciones que presenta la tecnología (baja señal, cortes de luz, etc), y las personas respecto a su uso (desconocimiento de las plataformas y dispositivos), pero no ha impedido su desarrollo durante la pandemia, esto se ratifica con la cantidad de mediaciones y mesas de diálogo, que se han realizado durante el año 2020.

Aprovechando la comunicación on line, hemos realizado talleres virtuales en “abordaje de conflictos y mediación”, en áreas municipales (personal de la Escuela Municipal de Arte La Llave e Informantes Turísticos) que solicitaron esta asistencia, las que fueron muy enriquecedoras para ambas partes. Debimos adaptar el formato presencial al virtual, con la intención de que los encuentros sean dinámicos y proactivos. De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios la experiencia fue muy exitosa.



**Mediación
Comunitaria**

Se elaboró un documento a pedido del área de comunicación interna municipal.

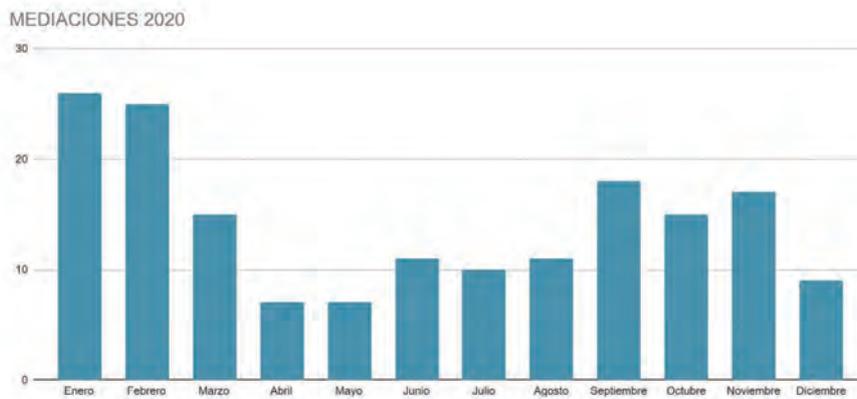
Aportando herramientas para el abordaje de conflictos en el ámbito laboral, dedicado a jefes, basado en las definiciones de la Organización Internacional del Trabajo.

A medida que se abrieron las posibilidades, se fueron entregando invitaciones en domicilios y entregando

cierres de mediación a mediados, según solicitud. Este año hemos desarrollado nuevas posibilidades en cuanto a las mediaciones on-line, capacitación y asistencia a otras oficinas, las que seguiremos desarrollando para lograr un mejor servicio a los ciudadanos.

Tal como exhibe el gráfico "Mediaciones 2020", si bien durante todo el año se sostuvo activo el servicio de Mediación Comunitaria, los picos de demanda se registraron en los meses de enero y febrero; luego, a partir de septiembre se registró un alza en las solicitudes que se sostuvo hasta finalizar el año.

Durante el 2020, en el período comprendido entre el 06 de enero al 29 de diciembre de 2020, se registró la carga de un total de **171 mediaciones**.



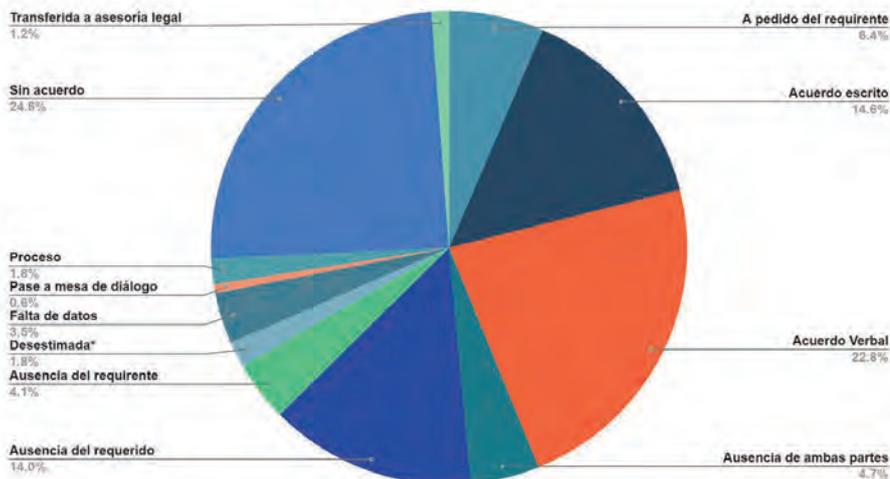
Estado de mediaciones

En este punto se indica si la mediación se encuentra en proceso (que se ha asignado fecha, hora y mediador), si están finalizadas (es decir, cuenta con disposición de cierre, donde se indica el motivo) ó si están pendientes (no tiene mediador asignado ni fecha).

pueden cerrarse por ausencia de ambas partes, del requerido o del requirente; a pedido del requirente, pueden ser transferidas al área de gestión o Asesoría letrada, también por falta de datos o desestimada -esto es cuando la misma mediación se carga dos o más veces-. También se pueden cerrar las mediaciones por falta de datos.

Las mediaciones finalizadas pueden ser con acuerdo escrito, acuerdo verbal o sin acuerdo. También

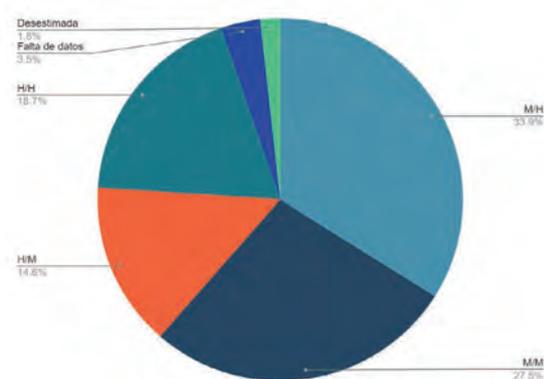
Las 171 mediaciones se desglosan de la siguiente manera:



Del gráfico anterior se observa una cierta paridad entre los encuentros de mediación en los que no fue posible arribar un acuerdo entre las partes y aquellas en las que sí se logró, de forma verbal. En mismo sentido, es posible advertir una paridad entre encuentros en los que el requerido no acudió y en los que se pudo llegar a un acuerdo por escrito.

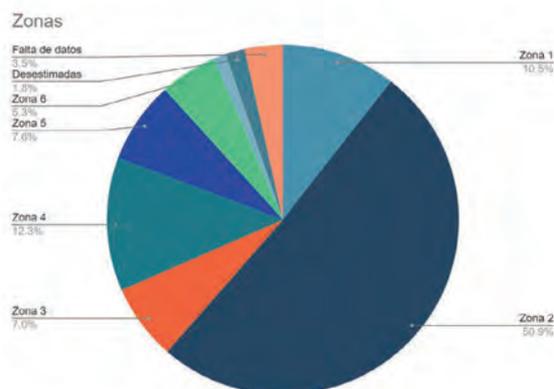
Al realizar el análisis demográfico de las personas que solicitan mediación, en primer lugar observamos la distribución por “género”, que refiere a una construcción cultural donde socialmente se nos asignan roles, comportamientos, actividades y atributos de una sociedad que considera apropiado para los hombres y las mujeres; “masculino” y “femenino” son categorías de género 1 orientado a visibilizar aquellas diferencias y desigualdades sociales entre hombres y mujeres que provienen del aprendizaje, así como los estereotipos, los prejuicios y la influencia de las relaciones de poder en la construcción de los géneros.

Del total de las mediaciones, la distribución de la demanda de mediaciones según género arrojó el siguiente resultado:



*M: Mujer H: Hombre

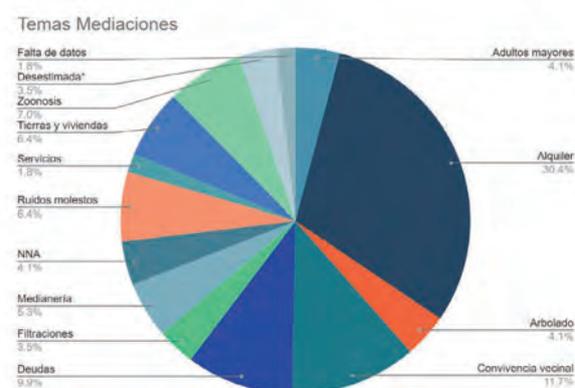
En lo que respecta a la distribución geográfica, se utiliza el criterio de “Zonas” indicado precedentemente. Durante el 2020, las mediaciones llevadas a cabo arrojaron los siguientes datos:



Tal como surge del gráfico anterior, resulta que la mitad de las mediaciones realizadas, sus partes residen en la Zona 2 que abarca los barrios: 170, 144, 153, 169, 218, 269, 300, 400, 645 y 96 Viv, 2 de Abril, Arrayanes, Ayelén, Boris Furman, Vuriloche, Eva Perón, Frutillar, Levalle, Mallín, Malvinas Argentinas, Mutisias, Nahuel Hue I y II, Omega, Perito Moreno, Peumayen, Quimey Hue, Unión, entre otros.

Temáticas:

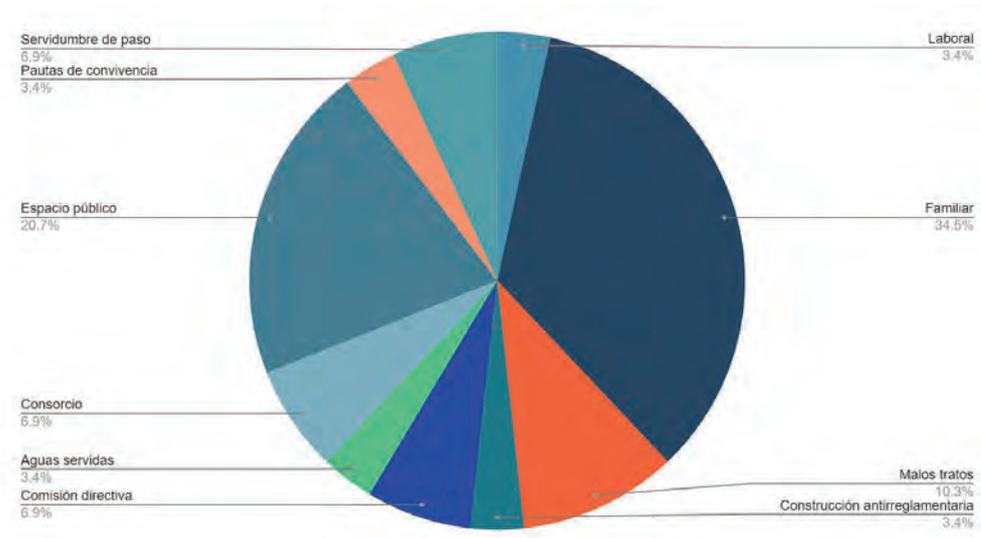
Con el desglose de los temas (tesauro) podemos visualizar cuál fue el tipo de reclamo más recurrente en las mediaciones en el período comprendido (Desde enero a diciembre de 2020)



1 Definición de la Organización Mundial de la salud.-

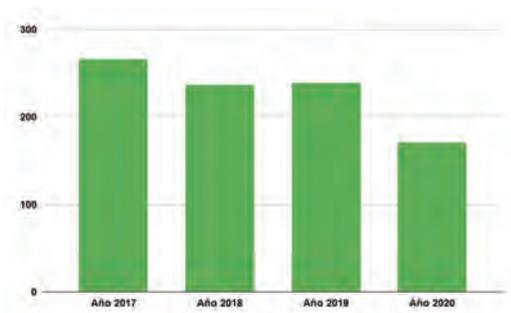
Cómo es posible observar, y de forma concordante a los datos antes ingresados respecto de consultas y asesoramientos jurídicos, la temática de “Alquileres” ha sido objeto de mayor abordaje por parte de la Defensoría del Pueblo de Bariloche, en este caso de las 171 mediaciones 52 fueron exclusivamente para abordar cuestiones propias de los contratos de locación entre partes. Otro dato interesante para remarcar son los encuentros que se realizaron en el marco de vínculos vecinales y familiares.

A continuación se expone el desglose de asuntos abordados bajo la temática “Convivencia Vecinal”:

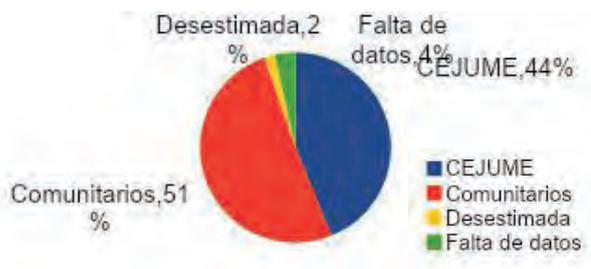


Comparativo con años anteriores en mediación comunitaria

Con respecto a los años anteriores se obtuvieron los siguientes resultados, en cantidad de mediaciones realizadas, del período comprendido (enero - 30 de noviembre).



La Defensoría del Pueblo de Bariloche cuenta con la colaboración del Centro Judicial de Mediación (CeJuMe), que a partir del día 28 de Octubre del año 2020, se denomina Centro Integral de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos A (C.I.M.A.R.C.) para realizar las mediaciones comunitarias. En este marco se prestó colaboración en 75 de las 171 mediaciones, lo que representó un total de 44%.



Mesas de incidencias

Estas son mesas de diálogo democrático en las que se invita a las instituciones del Estado o Servicios Concesionados y a los vecinos/as para buscar en forma colectiva e interinstitucional un problema que tiene múltiples actores y múltiples jurisdicciones son llevadas adelante por la Defensora o Defensor del Pueblo y un mediador con experiencia.

Según la Guía de autogestión para un proceso de diálogo democrático (Programa conjunto por una cultura de la paz Chiapas-ONU) “El éxito de los procesos dialógicos depende en cierta medida de las aptitudes y destrezas para el diálogo y la negociación; entre esas fortalezas se encuentra la capacidad para abordar los asuntos públicos. Para robustecer las capacidades de negociación y gestión es necesario el fortalecimiento de las capacidades dialógicas de los actores que se encuentran deliberando. Entre las capacidades dialógicas para los asuntos públicos se encuentran las de incidencia y ciudadanía, las cuales se apoyan de algunas herramientas como el análisis de textos legales, comprender la estructura de la administración pública, elaborar una planificación estratégica, realizar un mapeo de actores, percibir la correlación de fuerzas, la identificación de intereses y necesidades, entre otras .”

El desafío es producir resultados sostenibles en el tiempo, exigen que, ante esas presiones urgentes, se mantenga una perspectiva de largo plazo. Requieren que se comprometa toda la gente que tenga interés en los resultados, que se afronten tanto los problemas subyacentes como el conflicto en cuestión, y que todo esto se haga de modo tal que motive a la gente y les posibilite seguir trabajando en esos temas más profundos una vez que hayan superado la crisis: “La cualidad fundamental del diálogo reside en que los participantes se reúnan en un espacio seguro para entender los puntos de vista de cada uno, con el fin de pensar en nuevas opciones para ocuparse de un problema que todos identifican”²

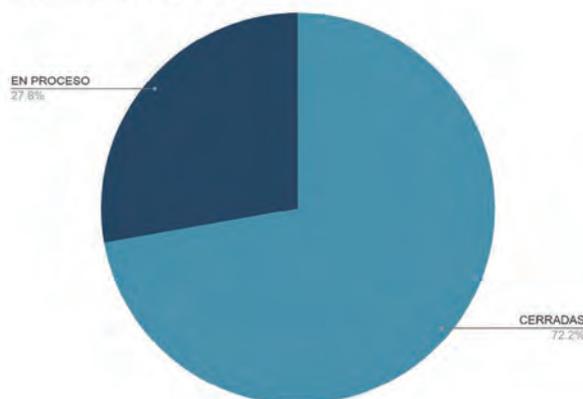
¹ Gerzon, “Strategic Outlook on Dialogue”, 11 Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche|Manual de Buenas Prácticas citado en Guía de autogestión para un proceso de diálogo democrático –Programa conjunto por una cultura de la paz Chiapas-ONU).

Tres criterios ayudan a definir los diálogos democráticos:³

- **Objetivo** : abordar problemas sociales complejos que las instituciones existentes no están atendiendo de forma adecuada
- **Participantes**: un microcosmo del sistema que crea el problema y que debe formar parte de la solución
- **Proceso**: un diálogo abierto e incluyente, que permite la construcción de la confianza necesaria para alcanzar acuerdos sobre acciones concretas.

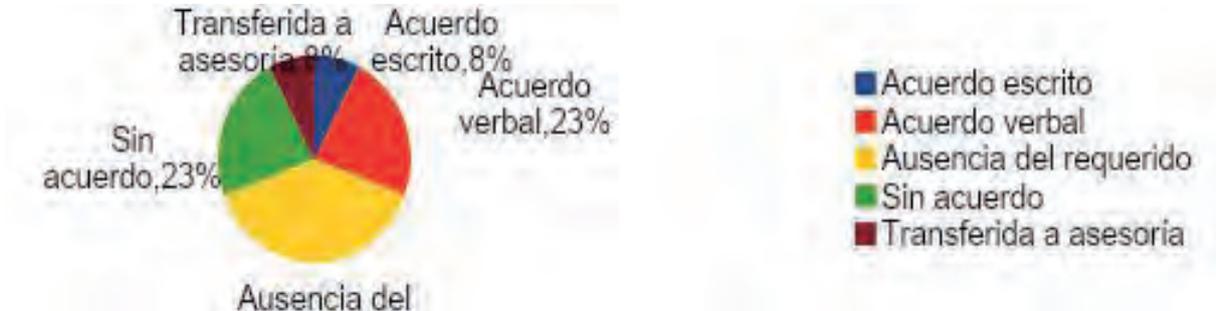
Desde el 02 de enero al 30 de diciembre de 2020 se cargaron en total 18 mesas, de las cuales 13 se encuentran cerradas y 5 en proceso.

MESAS DE INCIDENCIA

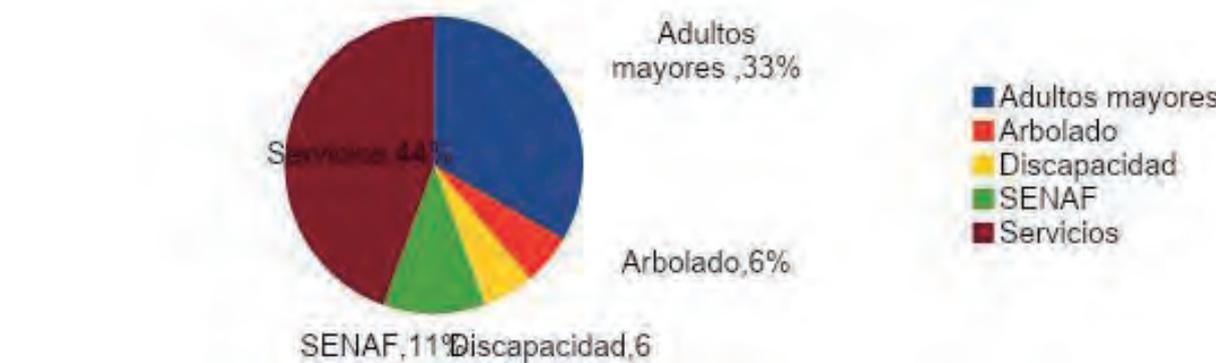


² Diálogo Democrático –Un Manual para Practicantes PNUD.-

Las mesas cerradas se distribuyen de la siguiente manera:

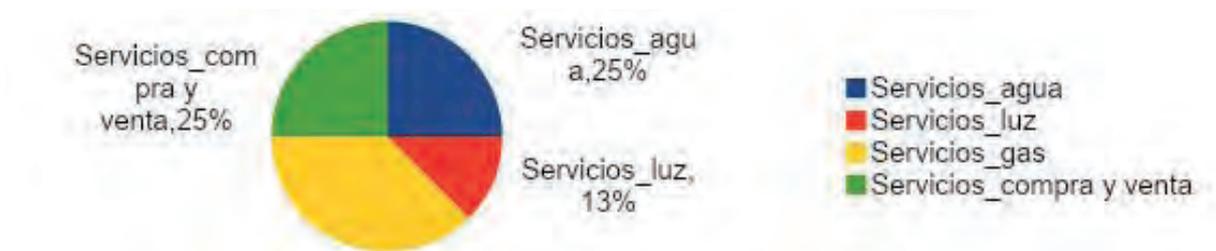


Las temáticas de las mesas de diálogo se distribuyen de la siguiente manera:



Los mayores porcentajes en cuanto a las temáticas los obtuvieron , “servicios” y “Adultos Mayores”.

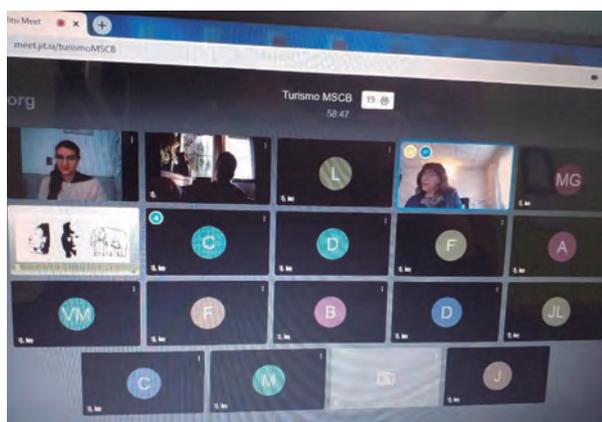
Se desglosan las 8 mesas de “Servicios” de la siguiente manera:



Se desglosan las 6 mesas de “Adultos mayores” de la siguiente manera :



Capacitación “Abordaje de Conflictos para la Escuela Municipal de Arte La Llave”



A principios del corriente año la Directora General, Alejandra Schneebeli y el Jefe del Departamento de Coordinación Javier Cattaneo de Escuela Municipal de Arte la Llave, solicitaron a la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, herramientas de ayuda para abordar conflictos que se suscitan en dicha institución.

Luego a requerimiento de la misma, desde el equipo de Mediación Comunitaria comenzamos a delinear la actividad con el objetivo de que los participantes puedan incorporar herramientas para abordar los conflictos y así lograr la interacción y el fortalecimiento del equipo.

En principio fue pensado para desarrollarlo de manera presencial y con actividades que pudieran vivenciar los participantes de la institución, ya que es importante desplegar todos los sentidos para aprehender estas herramientas tan valiosas para aplicarlos en el ámbito privado y luego en el ámbito laboral.

Acorde a las medidas adoptadas para prevenir la propagación de la pandemia por Coronavirus (COVID-19) en cumplimiento con los decretos presidenciales que dictan el ASPO y luego DISPO, reinventamos el taller y lo adaptamos al formato Virtual, mediante la plataforma Jitsi Meet, dando comienzo el día miércoles 22 de Julio de 2020,

llevándolo a cabo por cinco semanas los días miércoles de 9 a 11hs.

El taller se fue dictando de la siguiente manera: parte teórica con el acompañamiento de power point, luego enviado por el equipo a los e mail de ellos/as junto con material bibliográfico y visual, con la función de acrecentar los conocimientos y realizar aún más amplia la práctica del mismo.

Así se realizó con total normalidad y el espacio fue cuidado y respetuoso pero debido a la concurrencia de veinticinco participantes, se dificultó que todos/as pudieran hablar. Las actividades que debían resolver y luego enviarlas al equipo, no fueron resueltas por todos/as las participantes.

Los conflictos que podemos visualizar son los siguientes: falta de espacios, horarios, falta de organización, normativas flexibles, Identificamos una dificultad en poder comunicarse en todos los niveles. Un permanente desafío a la autoridad y a asumir compromisos por este mismo tema.

El lunes 14 de septiembre a las 9 hs estuvimos en una reunión virtual junto con Alejandra, Javier y Maria Otazo, fue de suma importancia ya que ambas partes pudimos hacer devoluciones sobre los vivenciado en el taller.

En las evaluaciones al equipo de mediación que respondieron los participantes, la valoración ha sido muy satisfactoria ya que pudieron comentarnos que el mismo taller fue de gran ayuda a nivel personal y con gran gusto por el desarrollo del material, la facilitación oral de nuestros conocimientos y el acompañamiento.

Informe sobre capacitación “Facilitación de herramientas para Abordaje de Conflictos”

A raíz de la difusión del taller de la Escuela La Llave, Marcela Giovannini, Jefa del Área de Turismo de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, nos convoca para realizar el dictado del taller dirigido al área anteriormente reseñada. La solicitud fue debido

a que las tareas cotidianas de los trabajadores se vieron afectadas por cambio de funciones, destinadas a realizar concientización a la población de San Carlos de Bariloche sobre medidas de prevención con respecto a la propagación del Coronavirus (COVID-19)

El taller se comenzó a dictar el día Viernes 7 de Agosto de 9 a 11 horas, su extensión estaba diseñada en 5 encuentros, pero debido al pedido de todos los integrantes que participaban de la capacitación nos solicitaron un encuentro más, y el equipo de mediación accedió, verdaderamente fue un halago para nosotras el pedido.

En cuanto a la metodología del mismo, utilizamos la plataforma virtual Jitsi Meet, y acompañamos cada uno de los encuentros con power point y diversas actividades didácticas, que los participantes realizaban con mucho entusiasmo. Así tratamos varios temas, pero el más relevante y con mayor participación fue el encuentro de Comunicación No violenta, ya que es una nueva forma de aprender a comunicarnos, tan importante para la vida cotidiana y en el desarrollo del trabajo como es el área de Turismo.

Se realizó con total normalidad, el espacio fue cuidado y respetuoso, y al ser entre 10 a 15 participantes cada uno/a tuvo su espacio de charla y acompañamiento.

Asimismo la teoría, fue enviada por el equipo a los e mail de ellos/as junto con material bibliográfico y visual, con la función de acrecentar los conocimientos y realizar aún más amplia la práctica del mismo.

Los conflictos que pudieron visualizarse fueron en relación a la comunicación laboral y con las personas exteriores, espacios compartidos, coordinación de horarios, etc.

Debido a cómo transitamos el taller y la necesidad de seguir incorporando más herramientas para mejorar el espacio, Marcela nos pidió seguir con los encuentros de manera quincenal.

El día viernes 2 de Octubre realizamos una reunión

con Marcela y Verónica, para poder chequear qué otras necesidades pueden visualizar en el equipo, y seguir ejecutando la capacitación para enriquecer los espacios laborales.

Informe de actuaciones interdisciplinarias junto a equipos territoriales de la SENAF Delegación Bariloche

En el presente año se realizaron distintas intervenciones desde el Servicio de Mediación Comunitaria, acompañando a diferentes equipos técnicos en territorio de la SENAF, debido a casos específicos donde se evaluaba la atención a niñas, niños y adolescentes resguardando su integridad y derechos que los asisten frente a progenitores o familiares, por lo que el trabajo específico del Servicio ha sido conversar con los adultos cercanos a los menores, con la intención de crear un vínculo sano y un ámbito de diálogo no violento, que aporte a la construcción de ámbitos más seguros y afectivos.

Las convocatorias surgían de las demandas de los equipos técnicos de la SENAF donde se compartían espacios comunes con la Defensoría del Pueblo, como era el Ruka Che o casos que llegaban a la Defensoría y veíamos la oportunidad de poder acompañar el proceso de intervención familiar, con las herramientas de la mediación en cuanto a construcción de diálogos de paz, y ámbitos pacíficos de conversación.

En cuanto a lo ocurrido con la pandemia las restricciones surgidas desde febrero-marzo/2020 a diciembre/2020, no impidió la intervención en los casos que así lo requerían; hemos mantenido permanente contacto telefónico con los equipos técnicos y familias afectadas, llevando a cabo la tarea de forma flexible y adaptada a las nuevas condiciones de aislamiento social y preventivo existente.

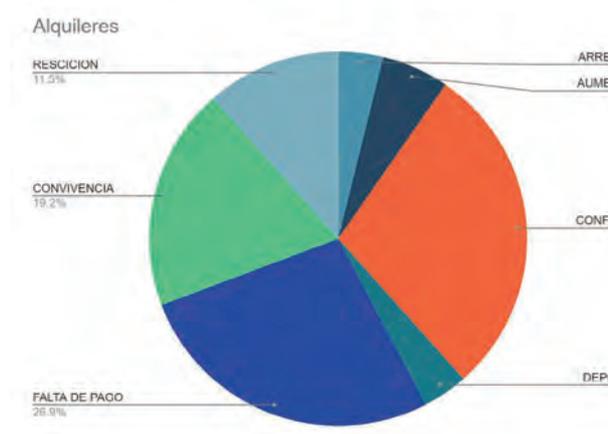
Los casos han sido diversos pero la temática es reiterada, ya que se trata de niñas, niños y adolescente vulnerados en cuanto a sus derechos a vivir en hogares que le den seguridad tanto

física, económica y emocional, tarea que involucra siempre a los adultos que los tienen a cargo (padre, madre, abuelas/os, tutores/as). En esos espacios de adultos es donde interviene el Servicio de Mediación Comunitaria, con la mediadora a cargo Nora Ceballos, quien realiza las conversaciones y seguimiento de los casos que surgieron durante el año. Muchas veces se coordinaba acciones conjuntas con la Asesoría Letrada de la Defensoría.

Muchos de los casos seguirán trabajándose en el año 2021, debido a que son procesos de larga duración o que vuelven a surgir debido a la inestabilidad de los adultos a cargo de los menores, y la necesidad de poder fortalecer con herramientas de abordajes colaborativo e interdisciplinario la violencia en todos sus aspectos, para anular su reproducción en el ámbito familiar y social.

Alquileres

A través del servicio de Mediación Comunitaria, el tratamiento de la temática “Alquileres” arrojó los siguientes resultados:



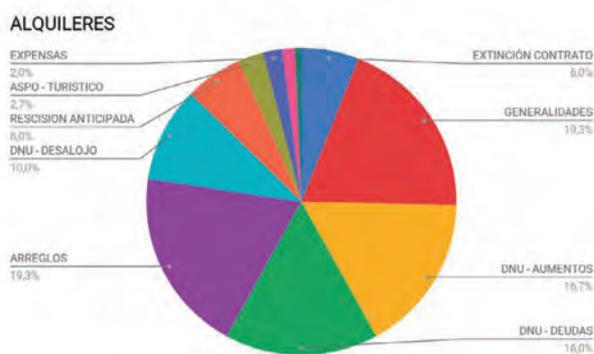
Tal como surge del gráfico anterior, mayormente los encuentros de mediación comunitaria fueron convocados por conflictos entre las partes que refiere a conductas tales como malos tratos, inconvenientes de comunicación, entre otras.

Otro aspecto importante y muy frecuente durante el año, fue motivar encuentros de mediación ante la imposibilidad o falta de pago de los cánones

locativos. En este punto se trabajó conforme lo dispuesto por el Decreto Nacional Nro. 320/2020 y ss, facilitando a las partes la posibilidad de arribar a acuerdos y establecer modalidades de pago a fin de disminuir la conflictividad y aportar seguridad a los contratantes en este marco tan especial.

En lo que respecta a “convivencia” se abordaron conflictos vinculados en muchos casos con el uso de espacios comunes así como excesos en la normal tolerancia entre vecinos.

Asimismo, respecto de la temática de alquileres, es posible observar tanto los aspectos consultados en el ámbito de la asesoría jurídica como aquellos registrados mediante las “consultas” recibidas durante el año; naturalmente incidida por el contexto de pandemia, la vigencia de la normativa nacional y la sanción de la nueva ley:

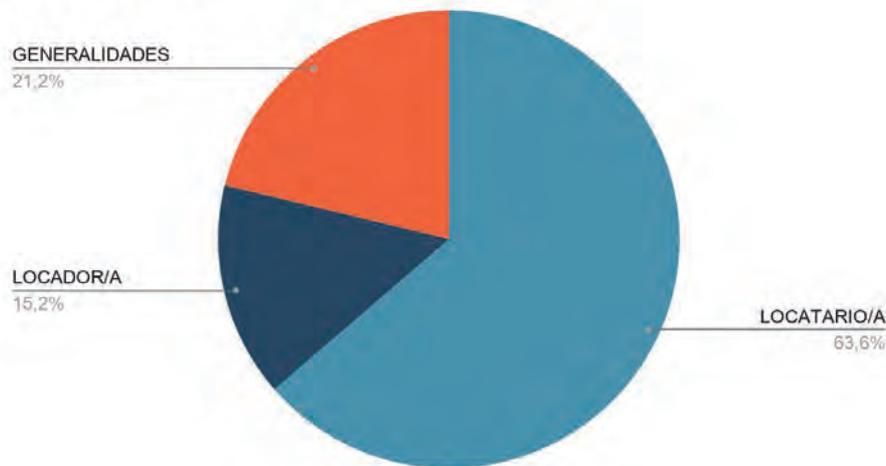


Resulta de interés destacar también que de las consultas⁴ recibidas, en su mayoría respondieron a inquietudes o conflictos planteados por inquilinos, mientras que en menor porción lo hicieron los propietarios. En el aspecto “generalidades” se incluyen las consultas realizadas sin indicar el carácter que reviste el consultante, sino que responden a inquietudes sobre los contratos de locación.

Tal como puede apreciarse en los gráficos realizados sobre las temáticas de consulta durante el 2020,

⁴ Se reflejan datos de consultas y asesoramientos jurídicos, no así los de mediación comunitaria.-

ALQUILERES



tanto en términos de “consultas”, “asesoramientos legales”, “mediaciones comunitarias” surge de manifiesto que las consultas referidas a alquileres han alcanzando casi un tercio del total. Si bien cabe aclarar que año a año esta temática representa la mayoría de las consultas recibidas, hecho que da cuenta de la persistencia de la problemática habitacional que padecen muchos vecinos y vecinas de nuestra ciudad; las situaciones problemáticas en torno a los contratos de locación, fundamentalmente habitacionales, se han profundizado ante el contexto excepcional que motivó la entrada en vigencia del DNU 320/2020 -y las normas subsiguientes-.

A partir del Decreto Nacional que dispuso la suspensión de desalojos y congelamiento de precios hasta el 31 de enero del 2021, la consultas focalizaron en el asesoramiento sobre la aplicación concreta de dicha normativa y, en muchos de los casos, ante conflictos suscitados entre las partes tanto por cambios drásticos de las condiciones económicas con impacto en el cumplimiento de los contratos -disminución o pérdida de ingresos, desempleo- así como ante la reticencia en el acatamiento de la norma, como por posibles conductas abusivas e inquietudes ante el ejercicio real de las reglas impuestas por el DNU, cuyo objeto apunta a garantizar la estabilidad habitacional.

Conforme lo antes dicho, es preciso destacar que se han atendido consultas referidas a imposibilidad

o dificultades en el pago del canon locativo, cortes de servicios de parte de locadores, intentos de desalojos, solicitudes de aumentos. También se han realizado asesoramientos sobre cuestiones de consulta frecuentes en otros períodos también, tales como rescisiones anticipadas, solicitudes de arreglos, vicios ocultos, devolución de importes abonados en concepto de garantías, entre otras.-

Asimismo, cabe destacar la sanción de la Ley N° 27551 mediante la cual se establecen modificaciones a lo normado por el Código Civil y Comercial de la Nación en lo que refiere a contratos de locación habitacional, introduciendo nuevas reglas aplicables a aquellos celebrados a partir del 1ro de julio de 2020, hecho que motivó también la recepción de múltiples consultas respecto de los términos de la ley y su aplicación.

Ante esta problemática y con el objetivo de poder brindar alternativas de solución efectivas, el abordaje propuesto a través de las intervenciones del equipo de esta Defensoría del Pueblo de Bariloche tienen en mira proponer a los consultantes la posibilidad de establecer un canal de diálogo entre las partes; en este sentido se facilitó la apertura de espacios de Mediación Comunitaria como herramienta de solución de conflictos con el objeto de trabajar con las partes en alcanzar acuerdos sostenibles, reconducir los vínculos y reducir los niveles de conflictividad que las circunstancias trajeron aparejadas. Ello

implicó entonces, que cualquier vecino o vecina que acudiera ante la Defensoría del Pueblo de Bariloche por asuntos relacionados con contratos de locación, en el carácter que fuere, tuviera la posibilidad no sólo de obtener asesoramiento técnico legal sino también la chance real de abordar los inconvenientes en el marco de un espacio de diálogo pacífico, institucional, gratuito y voluntario.-

Sobre esta temática cabe también mencionar y agradecer especialmente la colaboración del Sr. Roberto Díaz, representante de la Asociación de Inquilinos de Bariloche, a quien acudimos para resolver inquietudes al respecto y aunar criterios ante las novedades que se fueron introduciendo a lo largo del año.-

En nuestra ciudad, y a partir del análisis realizado sobre la temática, es posible afirmar que el mercado de locaciones habitacionales tiene un serio impacto en nuestra comunidad, en este punto vinculado a las problemáticas en torno a la administración de la tierra y acceso a la vivienda propia, hecho que obliga a muchos y muchas satisfacer su necesidad habitacional a través del alquiler. Observamos que la problemática se presenta ante los desequilibrios en los valores en los que se tasa el canon locativo así como en el vínculo entre las partes contratantes, siendo que la parte con necesidad habitacional muchas veces se ve forzada a acceder a determinadas pautas impuestas unilateralmente por la parte locadora, la cuales si se analizan objetivamente resultan susceptibles de considerarse abusivas y en oposición a la normativa vigente, como ser la celebración de contratos de locación habitacionales por un plazo inferior al dispuesto por ley - y cuyo carácter es de orden público-; o cómo ser también los pedidos unilaterales e intempestivos de desalojo ante necesidades de la parte locadora. Asimismo, cabe advertir que muchos de los conflictos se suscitan por el estado que presentan los inmuebles ofrecidos en alquiler, y que a la hora de solicitar la realización de arreglos ello se presenta como un punto de tensión que, en muchos de los casos que se han abordado, derivan en la inviabilidad del vínculo contractual. Otra problemática que cabe mencionar, y advertida de forma frecuente como si se tratara de una costumbre, resulta ser la negativa

por parte de locadores a la restitución de las sumas de dinero entregadas en concepto de garantía.-

Consideramos importante insistir en que esta problemática, tan sensible en términos de su impacto en la vida cotidiana de muchos vecinos y vecinas, debe ser abordada de forma prioritaria por todos los estamentos del Estado, fundamentalmente en lo que respecta a la puesta en marcha y ejecución del programa de alquileres sociales, siendo que la cuestión habitacional resulta punto de partida y un presupuesto básico para el ejercicio de otros derechos fundamentales. Resultaría de interés considerar evaluar el establecimiento de estándares y requisitos de forma que sea posible verificar o al menos conocer fehacientemente las condiciones de los inmuebles y de ese modo propiciar que se establezcan criterios razonables útiles a la hora de evaluar los cánones locativos. También podría considerarse la posibilidad de prever la creación de un registro de inmuebles ofrecidos para alquileres habitacionales permanentes -en un sentido similar al requerido para alojamientos turísticos- cuyo objeto apunte a garantizar no sólo la estabilidad habitacional sino también las condiciones de habitabilidad de los inmuebles y a su vez incrementar la seguridad en las operaciones, procurar el respeto de las normas y disminuir la posibilidad de conflictos entre las partes.



Comunicación Institucional, Prensa y Difusión

El impacto de la pandemia por Covid-19 generó grandes desafíos para la comunicación en la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, obligando al organismo a establecer rápidamente nuevas estrategias para adaptarse a este nuevo paradigma. Los esfuerzos se vieron incrementados en materia de digitalización de los servicios logrando así una reconfiguración tanto en el funcionamiento interno como en el servicio de atención hacia la ciudadanía.



**Comunicación
Institucional,
Prensa y Difusión**

Con el fin de garantizar una efectiva atención y comunicación durante el período de aislamiento, la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche dispuso un plan de contingencia a través de los diferentes medios con los que cuenta el organismo.

En virtud al incremento de consultas, reclamos y denuncias, en un marco que conllevó la imposibilidad de ofrecer la atención al público -bajo parámetros de normalidad- se decidió poner a disposición las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) para dar respuesta a la ciudadanía.

Al inicio del aislamiento estipulado por el Gobierno nacional hubo un notable aumento de consultas y quejas respecto a la imposibilidad de los y las turistas de regresar a sus localidades de origen.



También se recibieron reclamos por los repentinos incrementos de precios, principalmente, de productos de primera necesidad para afrontar las medidas de prevención del Covid-19 (alcohol en gel, alcohol puro, barbijos y/o tapabocas).



Durante los meses posteriores, la ciudadanía acudió virtualmente a la Defensoría a partir de diversas problemáticas:

- Disminución en sus ingresos mensuales
- Despidos

- Imposibilidad de acceder al Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)
- Trabajadores temporarios sin ingresos
- Desalijos o dificultades ante la imposibilidad de pagar el alquiler (comercial o particular)
- Residentes con dificultades para regresar a Bariloche
- Trabajadores que denunciaban el incumplimiento de medidas de prevención en sus lugares de trabajo (comercios, supermercados, etcétera)
- Conflictos vecinales
- Imposibilidad de abonar los servicios públicos (agua, gas, electricidad), etcétera.

Información sobre el consumo de gas							
MEDICIÓN	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	VOLUMEN CONSUMIDO	TARIFA DE CONSUMO	PRECIO CALORÍFICO GAS ENTREGADO	TIPO DE LECTURA	
800 1 858 7380	226196	226979	783	0,95001	10384 kcal	Estimada	
¿Cuánto debo pagar?				¿Cuánto debo pagar?			
\$4.800,54				\$5.570,55			
14/05/2020				20/04/2020			
Saldo de mi cuenta				Saldo de mi cuenta			
15/04/2020				15/06/2020			
Información sobre el consumo de gas				Información sobre el consumo de gas			

FACTURACIÓN REAL VS ESTIMADA

Ante la incertidumbre por falta de información oficial por parte de otros organismos, se recibieron consultas que fueron atendidas y respondidas en base a datos provenientes de fuentes fidedignas a las que se consultó con ese fin. Otra manera de dar respuesta a las inquietudes de la ciudadanía tuvo que ver con la búsqueda de canales alternativos de los organismos con injerencia en cada temática con el propósito de vehicular de forma directa los reclamos.

Es importante destacar el trabajo realizado por esta Defensoría acompañando y fortaleciendo la difusión de las medidas anunciadas oficialmente por Presidencia de la Nación, el Gobierno de la provincia de Río Negro y el Municipio de Bariloche. Entre ellas, disposiciones establecidas para prevenir el contagio del virus Covid-19; permisos de circulación; funcionamiento de organismos, instituciones, y

comercios, y actividades autorizadas en el marco de la pandemia para evitar la aglomeración de personas en espacios públicos; entre otras.

Comunicación en tiempos de pandemia



Durante la emergencia sanitaria por la expansión del Covid-19, surgió el concepto que la Organización Mundial de la Salud (OMS) denominó “Infodemia”, haciendo referencia a la sobreabundancia de información (alguna rigurosa y otra falsa), la cual -por períodos- resultó tan peligrosa como la misma pandemia, dado el alto nivel de temor que generó en la ciudadanía.

Con el objetivo de contrarrestar los diferentes tipos de información errónea (difusión involuntaria de información falsa) y la desinformación (creación y difusión deliberada de información que se sabe que es falsa) que se “viralizó” por medio de whatsapp y/o redes sociales, desde el área de Comunicación Institucional, Prensa y Difusión se trabajó en la implementación de un mecanismo que logró establecer al organismo como una fuente confiable a la que pudiera recurrir la ciudadanía.

En este sentido, se difundió información sobre las recomendaciones que brindó el Ente Nacional de Comunicaciones para lograr buenas prácticas en el uso de las Redes de Internet <http://www.defensoriabariloche.gob.ar/coronavirus-buenas-practicas-para-el-uso-de-las-redes-de-internet-durante-el-aislamiento-social-preventivo-y-obligatorio/> De esta forma, se hizo hincapié en que para prevenir la propagación de la pandemia

Coronavirus (Covid-19) es fundamental llevar adelante buenas prácticas para el uso de las redes de Internet.

Para ello, se compartieron los siguientes consejos:

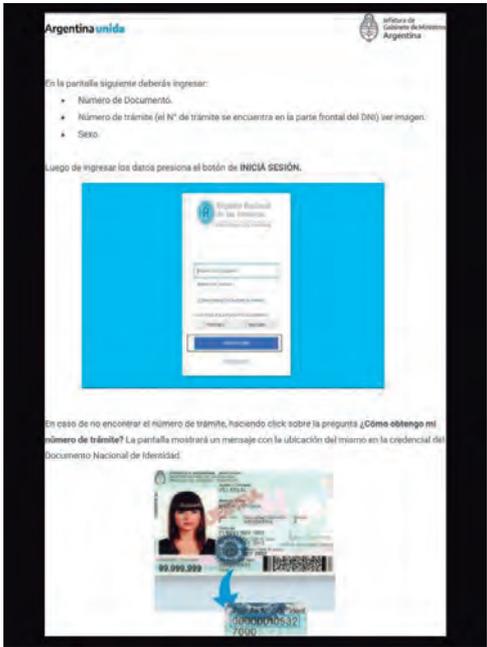
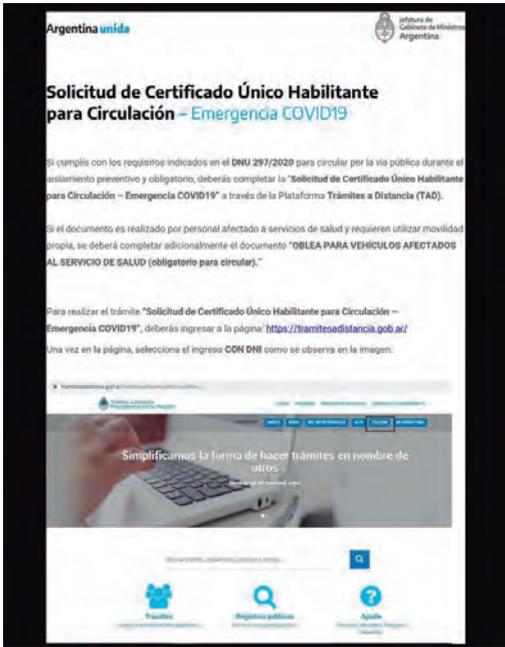
- Utilizar las líneas fijas para llamadas de voz.
Utilizar SMS en vez del WhatsApp para la mensajería instantánea.
- Evitar las comunicaciones vía streaming o videollamadas y de ser necesarias minimizar la calidad de transmisión.
- Evitar el envío de materiales que no son de suma necesidad.
- Ser precisos en los mensajes para no generar idas y vueltas innecesarias.
Utilizar racionalmente plataformas en línea que implican un gran consumo en la red.
- No viralizar cadenas o informaciones no verificadas.
- Sólo seguir las recomendaciones brindadas por los medios oficiales del Gobierno Nacional, Provincial o Municipal

Bajo el parámetro de ofrecer una comunicación responsable, se publicó -de manera periódica- toda información oficial de relevancia emitida por organismos e instituciones locales, provinciales, y nacionales, en relación a los siguientes trámites y gestiones:

- Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES): prórroga automática vinculada con Jubilaciones y Pensiones (Supervivencia o Fe de vida), requisitos y metodología para realizar modificación de datos para acceder al Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), metodología para gestionar el fondo de desempleo, trámite para dar el alta al monotributo social
- Junta Evaluadora de Discapacidad de Río Negro: prórroga para gestionar o renovar el Certificado Único de Discapacidad (CUD); Oficina de Gestión para Personas con Discapacidad de Bariloche: vías

de contacto, información sobre el tipo de gestiones y asistencia

- Registro Civil Bariloche: metodología de atención y vías de contacto para realizar trámites (gestión y renovación del DNI, cambio de domicilio, etcétera)
- Medidas anunciadas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA): Metodología de atención a través de turnos y medidas relacionadas con trámites en entidades bancarias
- Colegio de Psicólogos Zona Andina (atención psicológica gratuita)
- Colegio de Trabajadores Sociales de Río Negro Delegación Andina (asistencia y colaboración en gestiones para adultos mayores y personas con discapacidad)
- Ministerio Público Fiscal de Río Negro – Poder Judicial (vías de comunicación y consultas ante casos puntuales)
- Secretaría de Estado de Trabajo de Río Negro (consultas por despidos, metodología de atención y vías de comunicación)
- Unión de Inquilinos Rionegrinos (UIR) y Federación de Inquilinos Nacional (FIN) (desalojos, aumento de alquiler, Ley de alquileres, DNU N° 320)
- Instituto Provincial de Seguro de Salud (IPROSS) (metodología de atención, vías de comunicación, derivación por casos puntuales)
- Departamento Provincial de Aguas (DPA)
- Unidad Regional de Epidemiología y Salud Ambiental (URESAs) Zona Andina



Web Oficial

El usuario de la Web oficial de la organización <http://www.defensoriabariloche.gov.ar/> puede hallar información actualizada y de interés respecto a la misión, actividades, iniciativas, reuniones, entre

otras acciones que impulsa la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche. También ofrece la posibilidad de acceder a una planilla de consultas, la cual redirige directamente al organismo todas las dudas, denuncias o los reclamos de la ciudadanía.



Consultas y gestiones recibidas a través de redes sociales, WhatsApp, e-mail

A través de las Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter) se recibieron diversas consultas que requirieron de una respuesta de gestión simple a partir de la búsqueda de información oficial, tales como mecanismos y vías de comunicación de diferentes organismos del Estado que –durante los primeros meses- no ofrecían esos datos y/o no brindaban una atención virtual. También surgieron otras más complejas. En el último de los casos, se consultó directamente a los organismos e instituciones oficiales o se optó por derivarlos a las áreas competentes de la Defensoría competentes (Mesa de Gestión, Asesoría Letrada, o Mediación). Para su derivación, se toma el dato del contacto para luego comunicarse con la persona e iniciar una gestión, ofrecer un asesoramiento y/o brindar información sobre cuáles son los pasos que debería dar de acuerdo al organismo con el que debe realizar el reclamo y/o denuncia.



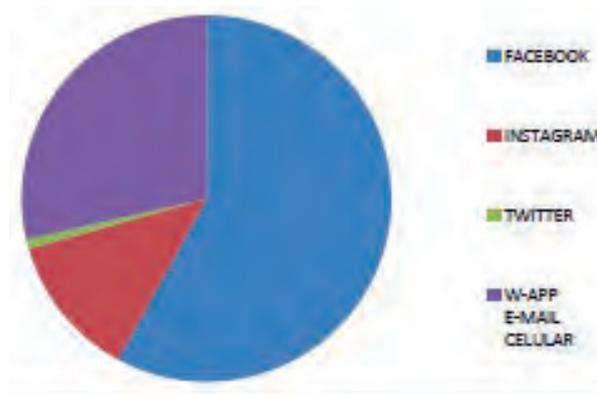
La atención por medio de Facebook, Instagram, Twitter y W-App se caracterizó por ser inmediata y cordial, a través de un trato que demuestra empatía con el propósito de lograr una comunicación directa y fluida con la ciudadanía.

En el año 2020, se trabajó en reforzar el espíritu de este mecanismo que apunta, principalmente, a que la persona que escribe en las Redes Sociales,

se encuentre con una respuesta “del otro lado”, es decir, que sienta que es “escuchado” dentro de un marco de confianza, contención y empatía, logrando así una comunicación efectiva y satisfactoria.

Total de consultas y gestiones

De un total de 357 consultas y gestiones que fueron recibidas por el área de Comunicación Institucional, Prensa y Difusión, en el período que comprende los meses de enero a diciembre del año 2020, se desprenden los siguientes datos:



- 207 Facebook
- 45 Instagram
- 3 Twitter
- 102 WhatsApp, e-mail y celular

Entre las temáticas, se destacaron las siguientes:

- **Turistas varados**
- **Problemáticas laborales**
- **Acceso al IFE**
- **Dificultades para cobrar jubilación o beneficio social sin tarjeta**
- **Permiso de circulación**
- **Discapacidad (medidas sobre circulación y trámites para actualizar el certificado de discapacidad)**
- **Consultas sobre trámites en el Registro Civil**
- **Metodología para gestionar el permiso de tránsito (vehículos)**
- **Información sobre farmacia (y otras gestiones) del Hospital Zonal**

- Reclamos por sobrepagos
- Denuncias por incumplimiento de medidas sanitarias

Publicaciones en Redes Sociales



Bajo la estrategia comunicacional de característica bidireccional, se le dio continuidad a los parámetros contemplados en la política de comunicación, difusión y promoción planteada por la Defensora del Pueblo, Dra. Beatriz Oñate. De esta manera, se realizaron publicaciones diarias que permitieron reflejar las acciones, actividades e informaciones de interés para la audiencia de las redes sociales del organismo.

En el 2020, se logró incrementar el número de seguidores en todas las Redes Sociales como resultado del servicio que brinda la Defensoría a través de Facebook, Twitter e Instagram, escuchando a la ciudadanía para saber atender de manera adecuada sus necesidades en un escenario tan particular como el que planteó la pandemia.

Comunicación Interna



En el contexto de pandemia por Covid-19, la comunicación interna resultó una herramienta clave para la Defensoría, dado que el correcto uso de la información permitió transmitir los objetivos y valores estratégicos que promueve, generando así una apropiación y sentido de pertenencia, lo que en definitiva se vio reflejado en la comunicación externa del organismo.

Grupo de WhatsApp



La Defensoría ya contaba con un grupo de WhatsApp a través del cual sus integrantes se comunicaban de manera directa, clara y dinámica. Si bien este recurso ya era de gran utilidad para el organismo, a partir del 20 de marzo, se convirtió en una herramienta fundamental para agilizar la comunicación interna entre quienes forman parte del equipo de trabajo.

Talleres de Comunicación Interna



Fotografía: <https://cocrear.mx>

Ante un proceso acelerado de digitalización como consecuencia de la pandemia por Covid-19, desde el área de Comunicación Institucional, Prensa y

Difusión se dictaron diversas capacitaciones con el fin de mejorar el mecanismo de comunicación interna - comunicación externa y la atención virtual (remota) hacia la ciudadanía.

En este sentido, la mesa de gestión (mesa de entrada) cobra un rol relevante dado que -en general- es la primera instancia (dentro de la Defensoría) con la cual toma contacto (presencial o virtual) la ciudadanía, los referentes de la administración pública, organizaciones e instituciones, etc. Es por ello que en el marco de los talleres se reforzaron conocimientos y prácticas teniendo en consideración las siguientes premisas:

- La importancia de la empatía.
- El objetivo: Mejorar la comunicación y establecer una relación de calidad entre la Defensoría y los públicos a los que se dirige.
- Trabajar y poner en práctica conceptos relacionados con Comunicación Interna, Comunicación Externa y de qué manera influyen en la imagen institucional.
- La importancia de la comunicación para alcanzar los objetivos planteados por el organismo.
- Algunas afirmaciones:
 - En toda comunicación, la primera condición es el respeto.
 - Brindar explicaciones claras, sencillas y breves.
 - “Lo que no se comunica, no existe”. (G.G. Márquez / Anónimo)

Comunicación externa

La estrategia comunicacional externa de la Defensoría del Pueblo incluyó un conjunto de acciones específicas de corto y largo plazo teniendo en consideración su importancia en tiempos de aislamiento. Esta situación exigió intensificar dichas acciones con el fin de mantener o mejorar los vínculos, la imagen y reputación institucional, así como también

permitió cumplir con los objetivos de brindar información fehaciente y útil para quienes recurren al organismo por medio de diversas vías.



Medios de comunicación y periodistas

Dentro de la política comunicacional del organismo, los medios y periodistas han sido actores fundamentales para lograr un vínculo fluido con los agentes externos a la Defensoría (ciudadanía, estamentos del Estado, otros organismos e instituciones, etcétera).



Este año, los objetivos planteados originalmente se vieron modificados como consecuencia de la pandemia por Covid-19, sin embargo, la adaptación se dio de manera inmediata alcanzando una comunicación acorde al contexto.

Las acciones en este sentido incluyeron la elaboración y envío de gacetillas y comunicados de prensa; convocatoria a periodistas y medios de comunicación para la cobertura de novedades, difusión de acciones y/o actividades puntuales; la participación continua de invitaciones a medios de comunicación (programas de radio y televisión, diarios, etcétera); la comunicación a través de la Web oficial y las Redes Sociales.

Ideas Circulares - Radio FM Bariloche 89.1



A partir del 25 de marzo, se coordinó un espacio de gestión y consultas para los oyentes del programa radial “Ideas Circulares”. Su conductor, Lucas Zeni, se encargó de recibir las consultas y/o gestiones que luego reenviaba al área de Comunicación Institucional, Prensa y Difusión de la Defensoría, para dar respuesta directa o derivar los casos a los sectores del organismo pertinentes para vehicular las consultas, reclamos y/o denuncias de la ciudadanía.

Angelitos Culones – Radio Con Vos 89.5



Siguiendo con la propuesta del año 2019, se le dio continuidad al espacio radial de actualidad en el que la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, dialoga con el conductor de

“Angelitos Culones”, Ricky Pastor, sobre temáticas afines a las intervenciones y acciones impulsadas por el organismo. Se coordinó una salida telefónica cada dos semanas, entendiendo la importancia de mantener activa la comunicación con la ciudadanía en contexto de pandemia.

“La Voz del Defensor”



En el mes de julio, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, participó del programa “La Voz del Defensor” emitido por canal 6 Digital de Posadas (Misiones), espacio en el que brindó detalles sobre el contexto en el que se encontraba inmersa la ciudad y fundamentó la necesidad de declarar la emergencia turística (<https://www.youtube.com/watch?v=xKcrfEGBq8Y>)

“Identidad Colectiva”



Por medio de una nota de opinión elaborada para “Identidad Colectiva”, el 11 de mayo, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, compartió un análisis respecto al impacto social y económico que trajo como consecuencia, durante los primeros meses, la pandemia por Covid-19. En ese marco, describió la manera en que intervinieron las Defensorías del Pueblo en pos de prevenir la vulneración de derechos y habló sobre la importancia del rol del Estado en el diseño de políticas públicas.



CAPITULO IV



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

Participación, Cooperación, y Alianzas Institucionales

La participación, cooperación y las Alianzas con otras organizaciones e instituciones juegan un papel muy importante en el logro de los objetivos planteados por la Defensoría del Pueblo de Bariloche. Se trata de un trabajo que se da de manera conjunta a través de diferentes actividades y acciones complementarias o de apoyo para el desarrollo de la agenda diseñada de manera anticipada.

Firma de convenio marco de cooperación con la Fundación COEPIO



Fotografía: Facebook Fundación COEPIO

La Defensoría del Pueblo de Bariloche firmó un convenio marco de cooperación con la Fundación COEPIO, comprometiéndose a trabajar en el desarrollo de acciones para el cumplimiento de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible. En ese marco, Bariloche también se sumó como destino de experiencias training Work & Travel en Defensorías del Pueblo del Mundo.

El convenio firmado por la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, el 25 de febrero, tiene como propósito trabajar en conjunto a los fines de desarrollar acciones tendientes al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 aprobada –en 2015– por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Según indicaron desde la Fundación COEPIO, se trata de “una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino que mejore la vida de todos, sin dejar a nadie atrás”. Esta Agenda cuenta con 17 ODS, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente y el diseño de ciudades sostenibles. Estos objetivos serán trabajados a través de cuatro ejes de acción relacionados con la igualdad y la inclusión, el ambiente, la democracia, y las alianzas entre los gobiernos locales.

Por otro lado, se avanzó con la incorporación de Bariloche como destino de Work & Travel en Defensorías del Pueblo del Mundo, un programa que cuenta con el aval de la Fundación COEPIO y el Programa de Apoyo a Defensorías del Pueblo de Iberoamérica.

Esta iniciativa permite que la persona pueda vivir en otro país, disfrutar de su cultura y realizar una pasantía en una Defensoría del Pueblo, como un profesional más, compartiendo con equipos integrales de trabajo, desarrollando tareas en relación a las problemáticas sociales que más le interese. Entre los destinos que forman parte del programa se encuentra Paraguay, Colombia, México y Argentina.

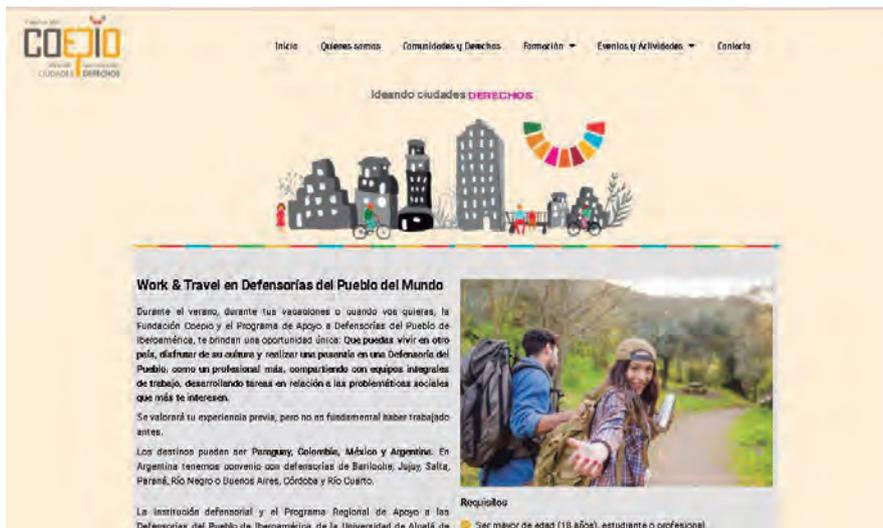
Cabe destacar que este tipo de acciones llevadas



adelante por la Fundación COEPIO se fundamentan en el objetivo principal que manifiesta en su web: “contribuir a la construcción de una sociedad democrática en la que se garantice el pleno ejercicio y vigencia de los Derechos Humanos, con justicia social y cultura de paz, a través de la implementación de herramientas de capacitación a ciudadanos que cumplan un rol social de importancia en la Región Centro de la República Argentina, a los fines de que éstos puedan desarrollar, diseñar, diagramar, mejorar o perfeccionar alguno o varios aspectos de su vida cotidiana a través de la implementación de políticas públicas inclusivas con perspectiva de Derechos Humanos”.

reproduce la vida (humana y no humana). Con una economía de base comunitaria que sea sostenible desde una ética de la responsabilidad, la solidaridad y más que nunca, la igualdad”. Y bajo esa premisa, su objetivo es “contribuir a la construcción de una sociedad democrática en la que se garantice el pleno ejercicio y vigencia de los Derechos Humanos, con justicia social, promoviendo una cultura de paz”.

Por medio de la implementación de herramientas de capacitación a personas que cumplan un rol social relevante en los ámbitos locales, a los fines de que estos puedan desarrollar, diseñar, diagramar, mejorar, o perfeccionar alguno o varios aspectos



Fundación COEPIO

Su nombre en latín significa “el comienzo justo u oportuno de las cosas”, y en eso, es en lo que la Fundación COEPIO cree: «En un empezar de nuevo, en caminar y tejer redes que sostengan la trama que

de su comunidad a través de la implementación de políticas públicas inclusivas con perspectiva de derechos». (Fuente: <https://fundacioncoepio.org/nuevo/quienes-somos/>)

Diagnóstico de Bachelet sobre los Derechos Humanos a partir de la pandemia



La Alta Comisionada de la ONU para los Derechos Humanos (DDHH), Michelle Bachelet, mantuvo un encuentro virtual -el 11 de junio- con las máximas autoridades de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). De la conferencia virtual también participaron referentes regionales de la organización que nuclea a más de 100 Defensores del Pueblo, entre los cuales se encontraba la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, Procuradores, proveedores, y presidentes de comisiones nacionales, estatales o ciudadanas de DDHH de 22 países iberoamericanos.

En ese marco, Bachelet aseguró que la pandemia del Covid-19 dejó expuesto un contexto en el que “los impactos desiguales han revelado enormes desigualdades sociales, económicas, la discriminación racial, la xenofobia”, planteando así “dos deberes esenciales, superar la epidemia y reconstruirnos mejor. Y para lograr esto, necesitamos el respeto pleno de los Derechos Humanos”.

Durante el cónclave, además tuvo tajantes definiciones: “El modelo económico actual no da respuesta a las necesidades de las personas, genera brechas enormes, con pobreza y hambre en aumento”, al tiempo que revalorizó el papel de la mujer para conducir gestiones de gobierno exitosas para superar la pandemia.

Por otro lado, afirmó que “el virus no discrimina,

infecta a cualquiera que pueda estar expuesto. Sin embargo, impacta de una manera muy distinta” en función de “la infraestructura de salud, de las medidas de reparación y respuesta, así como de los contextos económicos, políticos y sociales, pero también temo que las personas más pobres y marginadas, son las más afectadas”.

La Alta Comisionada de la ONU para los Derechos Humanos reconoció “el valioso e importante trabajo que ya ha sido emprendido por las instituciones nacionales de Derechos Humanos y las instituciones de Ombudsman”, y abrió las puertas a la FIO de un trabajo “en conjunto para crear sociedades más justas, inclusivas y sostenibles”. Información <http://www.portalfio.org/noticias/bachelet-radiografia-ddhh-covid19/>

Los Ombudsman volvieron a asumir el compromiso de proteger, promocionar y defender los Derechos Humanos del colectivo migrante



El 18 de diciembre, en el marco del “Día internacional de las personas migrantes”, la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) reiteró a los Estados la necesidad de desarrollar políticas de protección, apoyo y asistencia a los fenómenos migratorios, y volvió a asumir el compromiso de proteger, promocionar y defender los Derechos Humanos de este colectivo.

El pronunciamiento de los ombudsman de 22 países de Iberoamérica se acordó durante la asamblea general de la FIO, que se celebró en el contexto del congreso “Ataques a Defensorías y Estados

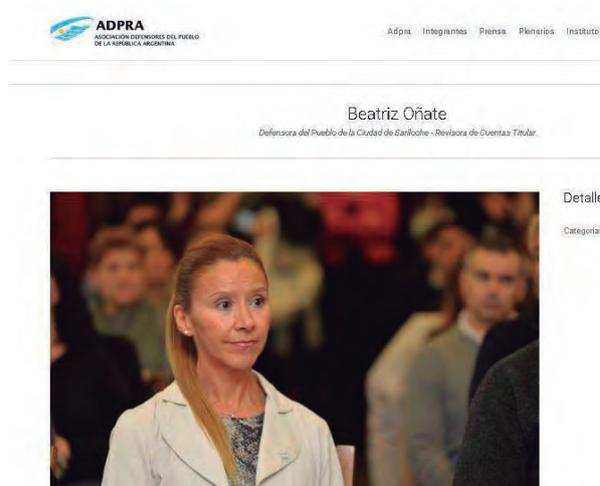
excepcionales” que sesionó durante tres días en forma virtual, con la organización conjunta de la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA).

Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)

La Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) es una asociación civil que reúne a las Defensorías del Pueblo del país y cuyo objeto social es la cooperación recíproca entre sus titulares en el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las instituciones que defienden derechos y garantías, promoviendo su progreso continuo y perfeccionamiento profesional. Su misión central es la de reafirmar y fortalecer el rol de la Defensora y del Defensor del Pueblo en el país como institución de la democracia garante de los Derechos Humanos de los pueblos. La pandemia por Covid-19 dejó al descubierto varias falencias y notables problemáticas por las que tuvo que atravesar la ciudadanía y ADPRA no

estuvo ajena a esta situación, por lo que focalizó sus esfuerzos en impulsar diferentes acciones e iniciativas para dar respuesta a las irregularidades y necesidades detectadas en el país.

Revisora de Cuentas Titular de ADPRA



Durante el año 2020, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, cumplió su rol como Revisora de Cuentas Titular de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). El cargo fue electo en el marco de la Asamblea Anual que se desarrolló -el 27 de septiembre de 2019- en Buenos Aires.

La Comisión Directiva cuyo mandato abarca el período 2019-2021 se conforma de la siguiente manera:

Presidente: Ángel Armando Alejandro Amor (CABA)
 Vicepresidente 1º: Fernando Said Juri (Tucumán)
 Vicepresidente 2º: Hugo Pozzi (Córdoba)
 Vicepresidente 3º: Adriana Santagati (Río Negro)
 Secretaria General : Rocío Fernández (Escobar)
 Tesorero: Lionel Suárez (Santiago del Estero)
 Protesorero: Alberto Penayo (Posadas)
 Revisor de Cuentas Titular: Beatriz Oñate (Bariloche)
 Revisor de Cuentas Suplente: Romina Caparrotta

(Tres de Febrero)

Consejeros:

- 1) Ismael Rins (Río Cuarto)
- 2) Agustín Payes (Corrientes)
- 3) Alejandro Jorge Gorrini (Lanús)
- 4) Rodolfo Clavel (San Juan)
- 5) José Leonardo Gialluca (Formosa)
- 6) Gustavo Corregido (Chaco)
- 7) Amanda María Frida Fonseca Lardies (Salta)
- 8) Marcela Viviana Vázquez (Virasoro – Corrientes)
- 9) María Celeste Vouilloud (Vicente López)
- 10) Pablo Donadío (Paraná)
- 11) Analía Isabel Colombo (Santa Fe)
- 12) Luis Alberto Salomón (Gral. Pueyrredón)

Directora del Instituto de Formación: Silvia Graciela Caprino

Representante de ADPRA ante la FIO: Raúl Lamberto (Santa Fe)

Inicio de actividades a través de reuniones virtuales



Primera reunión virtual de ADPRA

Las Defensoras y los Defensores del Pueblo de la República Argentina nucleados en ADPRA mantuvieron las primeras reuniones virtuales (“online”) –los días 13 y 14 de abril- con el fin de trabajar en conjunto temas centrales como por ejemplo el acceso a vacunas antigripales PAMI; ANSES; control de precios; inscripciones de nacimientos; retornos de ciudadanos a sus Provincias; Acceso a la Justicia y Políticas Públicas en materia de Salud; entre otros temas urgentes en el marco de la pandemia por COVID-19.

Solicitud para que trabajadores temporarios perciban el Ingreso Familiar de Emergencia



En resguardo de los derechos de la ciudadanía, las Defensoras y los Defensores del Pueblo de la República Argentina, nucleados en ADPRA, solicitaron la inclusión en el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) a personas no contempladas hasta ese momento en el mismo, teniendo en cuenta que dicho beneficio está destinado a atenuar el impacto económico generado por la pandemia del coronavirus (Covid-19).

En una nota dirigida -el 15 de abril- al Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), Alejandro Vanoli, mencionaron que esta situación afectaba a “las y los trabajadores temporarios hoteleros gastronómicos que se encuentran registrados como trabajadores temporarios que -como tales- en esta época del año no se encuentran prestando tareas y sólo están con reserva de puesto” y “por tanto, a la fecha no se encuentran percibiendo ingresos, y los ubica en la situación de “desocupados de hecho”, más allá del carácter formal que se registra en ANSES de ser trabajadores temporarios o eventuales permanentes. Esto genera discontinuidad en sus prestaciones, ya que en el caso de Bariloche trabajarían durante los períodos de Diciembre-Enero y de Junio a Septiembre, ubicándolos en situación de no percibir ningún ingreso. Muchos de ellos realizan en las bajas temporadas tareas informales como cortar césped, albañilería, peluquería, etcétera, pero, a la fecha, en acatamiento al aislamiento social obligatorio, no pueden proveerse de ingreso alguno”.



La Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, explicó que -de esta manera- desde ADPRA “se le solicita a la ANSES que arbitre los mecanismos necesarios para que dichos trabajadores dependientes temporarios sean contemplados en el IFE”.

En ese mismo sentido, resaltó que el pedido se fundamenta en que “la situación descrita en nuestra ciudad -Bariloche- también se vivencia en otras localidades que tienen actividades estacionales, donde los trabajadores se encuentran registrados en ANSES como “dependientes” temporarios, no perciben ingresos hasta el momento en que efectivamente prestan servicios, y por dicha caracterización quedan afuera del IFE. Es por ello que las Defensoras y los Defensores del Pueblo del país entendemos que dicha situación ubica a estos trabajadores en una posición de vulneración, de trato desigual, de injusticia, quedando así sin ningún tipo de ingreso económico en este contexto de aislamiento”.



Fuente: B2000

“Las Defensoras y los Defensores del Pueblo del país entendemos que dicha situación ubica a estos trabajadores en una posición de vulneración, de trato desigual, de injusticia, quedando así sin ningún tipo de ingreso económico en este contexto de aislamiento”.

Acciones de las Defensorías del Pueblo



El 27 de abril, las Defensoras y Defensores del Pueblo de la Argentina, nucleados en ADPRA, manifestaron su preocupación ante la situación con el avance de la pandemia de Covid-19 y el establecimiento del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio. Además de los distintos problemas que atiende cada Defensoría, se elaboraron notas dirigidas a los siguientes organismos:

- Al Ministro de Salud de la Nación, Ginés González García, se le manifestó la necesidad de implementar un sistema que permitiera realizar evaluaciones periódicas y testeos específicos al personal del equipo de salud, que por el desempeño de sus funciones presenten posibilidades de contraer o propagar el virus Covid-19. <http://www.adpra.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/Nota-salud-testeos-equipo-de-salud-ADPRA.pdf>
- Se solicitó al presidente del Ente Nacional de Comunicaciones (ENaCom), Claudio Ambrosini, que el acceso gratuito a plataformas educativas vigente se extienda a otra clase de plataformas que, en la coyuntura actual, resultan básicos para que buena parte de la población argentina pueda acceder sus derechos. <http://www.adpra.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/Nota-ADPRA-a-ENACOM-3.pdf>
- Al Director Ejecutivo de Anses, Alejandro Vanoli, se le solicitó que se extienda el beneficio del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) a los trabajadores registrados como «temporarios». <http://www.adpra.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/Nota-Alejandro-Vanoli-de-Adpra.pdf>

- Se envió una nota al presidente de la Corte Suprema de Justicia, sobre el funcionamiento de los servicios judiciales. <http://www.adpra.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/ADPRA-Servicio-de-Justicia.pdf>

<http://www.adpra.org.ar/acciones-de-las-defensorias-del-pueblo-ante-la-crisis-de-la-pandemia-de-covid-19/>

Respaldo a la propuesta de reestructurar la deuda externa argentina



Fotografía: <https://www.dw.com>

La Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) emitió un comunicado a través del cual manifestó su respaldo a la propuesta del Estado argentino de reestructurar la deuda externa de forma sostenible en el mediano y largo plazo y cuya erogación apunta a la no afectación de los Derechos Humanos esenciales en el marco de la pandemia del COVID-19.

A continuación copiamos el texto completo de la declaración:

En un contexto de normalidad, el Gobierno argentino hubiera requerido una gran cantidad de recursos económicos para poder garantizar los Derechos Humanos de la población, generando las condiciones necesarias para que las argentinas y

los argentinos puedan ver satisfechos su derecho a la alimentación, vivienda, salud, educación, agua y saneamiento, protección social, condiciones de trabajo justas y adecuadas, entre otros.

En un contexto de emergencia sanitaria, como el que vivimos hoy, el Estado necesita aún más recursos para salvaguardar los Derechos Humanos en medio de una pandemia y hacer frente a las consecuencias que genera la cuarentena, única vacuna al día de hoy para el virus generado por el COVID-19, sobre la economía de la Argentina.

Las Defensorías del Pueblo de Argentina, encargadas de defender y promover los Derechos Humanos, no pueden permanecer ajenas a un debate que impacta de manera directa en la vida de generaciones de argentinos y argentinas y que ponen en riesgo no sólo el cumplimiento de mandatos derivados de los Tratados Internacionales firmados, sino también su propia historia, de compromiso con los derechos humanos inaugurada con el retorno a la democracia en 1983.

Ante la no designación del Defensor del Pueblo de la Nación, la Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) se ve obligada a alertar sobre el grave impacto que tendrá en los Derechos Humanos de las y los argentinos que no se modifiquen las condiciones de pago de la deuda externa, calificada por el Fondo Monetario Internacional como insostenible.

Nuestras Instituciones se encuentran hoy en una de las primeras líneas de atención a la población argentina en todas sus necesidades. A las viejas deudas en materia de derechos humanos del Estado argentino, se suman hoy innumerables desafíos en materia de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA), que se presentan ante los Gobiernos nacional y provinciales a causa de la pandemia declarada por el COVID-19.

Hacemos propias las enunciaciones emitidas por la Organización de las Naciones Unidas, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas en Derechos Humanos, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Comisión Económica para América

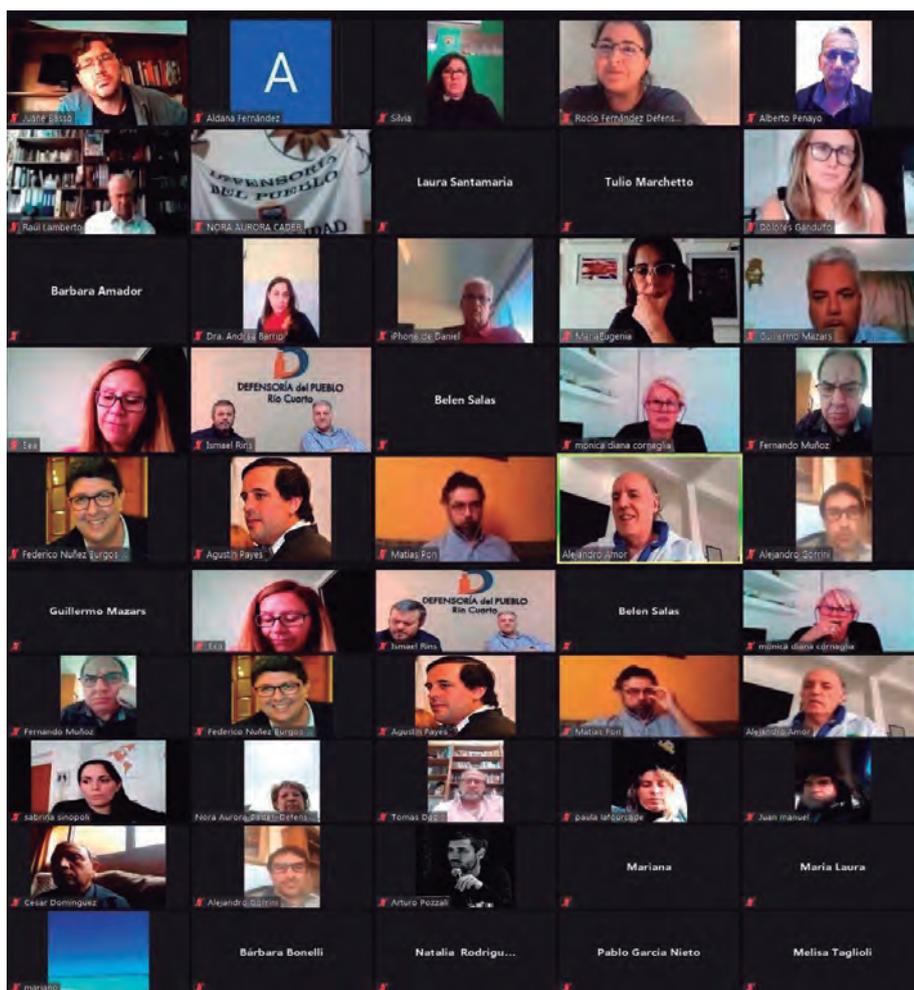
Latina y el Caribe, que resaltan la necesidad de paralizar, suspender o aliviar la deuda externa a fin de resguardar recursos que permitan el gasto público de emergencia prioritario en otros DESCA, sin poner en mayor riesgo todos los derechos humanos.

Por esta razón, las Defensorías del Pueblo de la República Argentina, encargadas de velar por los Derechos Humanos de las argentinas y los argentinos, acompañamos y respaldamos la propuesta del Estado argentino, en la misión de reestructurar la deuda externa para que sea sostenible en el mediano y largo plazo, y cuya erogación no afecte los derechos humanos esenciales, permitiendo a su vez hacer frente la crisis sanitaria y económica desatada por la pandemia.

En este mismo sentido, llamamos a los acreedores bilaterales, multilaterales y privados de la República Argentina a hacer los esfuerzos necesarios y a negociar con buena fe y predisposición la oferta de reestructuración propuesta por el Estado Nacional.

Reunión con la Ministra de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación

El 19 de mayo, las Defensoras y los Defensores del Pueblo de todo el país nucleados en ADPRA concretaron una conferencia vía web con la Ministra de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación Argentina, María Eugenia Bielsa, a los efectos de trabajar en conjunto los lineamientos del Decreto de



Defensoras y Defensores del Pueblo con la Ministra de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación

Necesidad y Urgencia (DNU) N° 320/20.

En primera instancia, los Defensores del Pueblo plantearon la necesidad de definir un Órgano de Aplicación del Decreto 320/20 en relación a alquileres. Además, se le comunicó a la funcionaria nacional detalles sobre los avances en materia de Mediación llevados adelante desde las Defensorías, y se consensuó la posibilidad de trabajar mancomunadamente en las temáticas de Derecho al suelo, permisos de Obras Particulares, entre otros aspectos.

Durante el encuentro virtual, la Ministra de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación agradeció al pleno de Defensores presentes por el trabajo llevado a cabo desde las Defensorías, principalmente, en relación a Mediaciones y buenas prácticas velando así los principios del mencionado Decreto. En este punto, cabe recordar que, el 4 de mayo, la Dra. Oñate resolvió la implementación del servicio virtual de Mediación Comunitaria con el fin de avanzar en alternativas que contemplen aún más los derechos de los inquilinos durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio.

Por último, se acordó fijar una agenda en común y llevar adelante nuevas reuniones con el objetivo de trabajar las problemáticas planteadas por las diferentes regiones del país.

Conferencia virtual con referente de la Agencia Nacional de Discapacidad

Los Defensores y las Defensoras del Pueblo de todo el país nucleados en ADPRA mantuvieron -el 28 de mayo- una conferencia vía web con el Dr. Claudio Espósito, Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Discapacidad (AGD). El encuentro virtual tuvo como fin entablar un enlace de trabajo recíproco entre los organismos, colaborar y dar respuesta a la ciudadanía respecto a las diferentes temáticas y tramitaciones.

En este marco, se planteó la problemática de las pensiones no contributivas (aquellos casos

judicializados y los que están pendientes de resolución); las políticas previstas en cuanto a la discapacidad mental y se manifestó la necesidad de establecer un canal de comunicación directo para la consulta de los casos que recibe cada Defensoría del Pueblo.

Por su parte, Espósito explicó el trabajo que ha llevado a cabo desde que asumió la dirección de la Agencia, brindó detalles sobre las nuevas resoluciones emitidas, los alcances del programa Incluir Salud, describió el proyecto de descentralizar y establecer móviles de ANDIS en todas las provincias y municipios para la realización de trámites, entre otras iniciativas.

Asimismo, el director de la AGD se comprometió a recibir los casos y las consultas de las diferentes Defensorías para llevar adelante un trabajo en conjunto a los fines de poder vehiculizar las problemáticas.

Repudio en relación a la resolución del Fiscal Fernando Rivarola

Las Defensoras y los Defensores del Pueblo de la República Argentina nucleados en ADPRA manifestaron su repudio a la resolución del fiscal de Rawson, Fernando Rivarola, en el marco de un juicio por violación sufrida por una adolescente de la provincia de Chubut.

Rechazo a ataques de distintos gobiernos o parlamentos de América Latina

El 14 de julio, la Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) -asociación que integra la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate- rechazó las sucesivas acciones obstruccionistas e intimidatorias a instituciones de Derechos Humanos de parte de distintos gobiernos o parlamentos de América Latina.

La reciente pretensión de sectores del parlamento de Guatemala de destituir al Procurador de los Derechos

Humanos, Jordán Rodas Andrade, -quien además es el actual presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)- por haber izado una bandera multicolor en conmemoración del mes del orgullo LGBTIQ+, como hicieran innumerables oficinas de defensa de derechos en muchos países, no sólo es inadmisibles por desproporcionada sino por anacrónica y discriminatoria, y hartado demostrativo de lo que hoy ADPRA denuncia.

Los 21 países que conforman la FIO se convocaron en asamblea extraordinaria -el lunes 13 de julio- por la situación en Guatemala y también por similares acciones en Bolivia contra la Defensora del Pueblo, Nadia Cruz Tarifa; en Costa Rica hacia la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo Sancho; y en Perú a Walter Gutiérrez Camacho, a cargo de la Defensoría del Pueblo de ese país.

En todos los casos las razones carecen de densidad argumental, peso jurídico y causa política legítima.

ADPRA, que reúne a 60 Defensoras y Defensores del Pueblo argentinos (nacional, provinciales y municipales), se solidarizó con todos ellos e instó a los organismos multilaterales, supranacionales y nacionales a pronunciarse en idéntico sentido, como así también a las organizaciones de la sociedad civil.

Asimismo, requirió el cese inmediato de las persecuciones que parecían configurar un intento regional para acallar a los funcionarios cuya misión es defender los Derechos Humanos, siendo que el incumplimiento de éstos afecta centralmente a los sectores más desprotegidos y discriminados.

Las previsiones oficiales aseveraron que el deterioro socioeconómico mundial que sobrevendrá a esta tragedia universal producto de la pandemia de COVID 19, será más profunda en los países de América Latina y serán las oficinas Ombudsman las encargadas de velar por los Derechos Humanos de los más perjudicados. Silenciar a las Defensoras y los Defensores del Pueblo es una solución que deteriora a la democracia misma y ello sólo traerá más pesar y dolor a los pueblos.

Solicitud de tratamiento de la Ley de presupuestos mínimos de conservación y protección de humedales

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina se sumó al pedido de tratamiento del proyecto de Ley de Presupuestos Mínimos de Protección de Humedales al considerarlo de extrema importancia para garantizar los servicios ambientales a todos los habitantes de nuestra Nación.

Para conocer los argumentos y antecedentes ofrecidos por ADPRA, ingresar a http://www.adpra.org.ar/adpra-solicita-el-tratamiento-en-camara-de-diputados-de-la-ley-de-presupuestos-minimos-de-conservacion-y-proteccion-de-humedales-en-el-territorio-de-la-republica-argentina/?fbclid=IwAR2_cQ8YjWlGahWdYZkSk9nx_QxGqLGe9HvYgpXcx8Rx0DiddXnTRgHGI

Preocupación por la desaparición de Facundo Astudillo Castro



Fotografía: ADPRA

El 31 de julio, los Defensores y las Defensoras del Pueblo de la República Argentina -nucleados en ADPRA- manifestaron su preocupación y solicitaron

que se adoptaran todas las medidas necesarias para la búsqueda de Facundo Astudillo Castro, desaparecido desde el pasado 30 de abril, cuando salió de Pedro Luro hacia Bahía Blanca, Provincia de Buenos Aires, y fue detenido en un retén policial a la altura de Mayor Buratovich, donde le labraron un acta por haber violado el aislamiento social, momento a partir del cual no se supo más de su paradero.

Cabe recordar el terrible desenlace cuando a fines de agosto, se conoció la noticia que confirmaba que, el día 15 de ese mismo mes, Facundo había sido hallado sin vida en Villarino Viejo. A continuación, compartimos el comunicado completo:

Repudio a los dichos y la actitud del Fiscal Santiago Terán

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) emitió, el 7 de agosto, un comunicado repudiando enfáticamente los conceptos esgrimidos y el maltrato misógino propiciados por el fiscal Santiago Terán a la periodista Lucila Trujillo.

A continuación, compartimos algunos fragmentos del comunicado:

“Resulta de una inusitada violencia y por demás inadmisibles oír afirmar a un funcionario judicial ‘que las víctimas de violencia debían asesinar a sus atacantes’. Esta afirmación por demás repudiable, implica justificar la justicia por mano propia, excusar indebidamente la necesaria inacción del Estado, y desamparar a las víctimas de delitos”.

“La postura, los conceptos y las formas violentas de este funcionario evidencian un fuerte y por demás inaceptable desconocimiento de la legislación vigente, de los conceptos más elementales en materia de derechos humanos, y de la gravedad que involucran las manifestaciones de este tipo en cabeza de un miembro que integra el Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Neuquén, cuya misión es la defensa de la legalidad en función del interés general, velando por la observancia justamente de los derechos humanos y las garantías

constitucionales”.

“Si ya resulta inadmisibles que un representante de la administración de justicia utilice argumentos que desconocen toda la normativa nacional vigente, como los tratados internacionales de derechos humanos y de las mujeres, más lo es que ejerza violencia contra cualquier persona que cuestione o pregunte sobre sus argumentos. Resta agregar que la libertad de expresión está consagrada como derecho humano fundamental en la Declaración de los Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, que garantizan el derecho a toda persona a no ser molestada por sus opiniones”. **Para leer el comunicado completo, ingresar a <http://www.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/2020/08/REPUDIO-ADPRA.pdf>**

Amicus Curiae por los incendios en el Delta del Paraná



Fotografía: Infobae

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) se presentó ante la Corte Suprema de Justicia de Nación por el impacto que provocó en el ambiente el humo de los incendios en el Delta del Paraná, que afectó a diferentes municipios de Buenos Aires, Santa Fe y Entre Ríos y exigieron que se los sume a la causa en la que se investigan las responsabilidades de este hecho.

Puntualmente, ADPRA se postuló como *amicus curiae* ante el máximo tribunal y pidió que se realice una audiencia pública para abordar todas las aristas que conlleva este tema.

La iniciativa estuvo a cargo del presidente de ADPRA y Defensor del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Alejandro Amor; y sus pares de la Provincia de Buenos Aires, Guido Lorenzino, y de Santa Fe, Raúl Lamberto.

En este sentido, Amor aseguró que “ante la ausencia de la Defensoría del Pueblo de la Nación, una vez más desde ADPRA tomamos la iniciativa, porque es necesaria nuestra intervención en defensa de la salud de quienes viven en nuestro país y del ambiente” e hizo hincapié en que “el medio ambiente es uno, y todas las Defensorías del país coincidimos en la necesidad de participar. Por el momento nos presentamos sólo estas tres, porque representamos los derechos de las jurisdicciones directamente afectadas. Pero la decisión de intervenir es unánime. Los devastadores incendios en el Delta del Paraná son inaceptables, por eso ponemos a disposición de la justicia todas las herramientas de nuestros organismos de Derechos Humanos para la defensa de nuestra casa común”.

Por su parte, Lorenzino indicó que “no sólo estamos ante un hecho que afecta a la flora y fauna de esa región, sino que también provoca un daño a la salud pública de miles de personas. Hay un riesgo sanitario que debemos dimensionar y actuar para que no se repita en el futuro”, aseguró el Defensor del Pueblo bonaerense.

En la misma línea, Lamberto recordó que en un primer momento “la Defensoría del Pueblo de Santa Fe solicitó ante la Corte Suprema ser *amicus curiae* en esta causa y que se convoque a una audiencia pública” y agregó: “Hoy con satisfacción nos sumamos a este pedido conjunto, frente al daño a la salud de las poblaciones y la afectación manifiesta al ecosistema”.

Entre los argumentos de las Defensorías estuvo la experiencia en materia medioambiental que tienen estos organismos y que puede ser indispensable

para ofrecer aportes a la investigación.

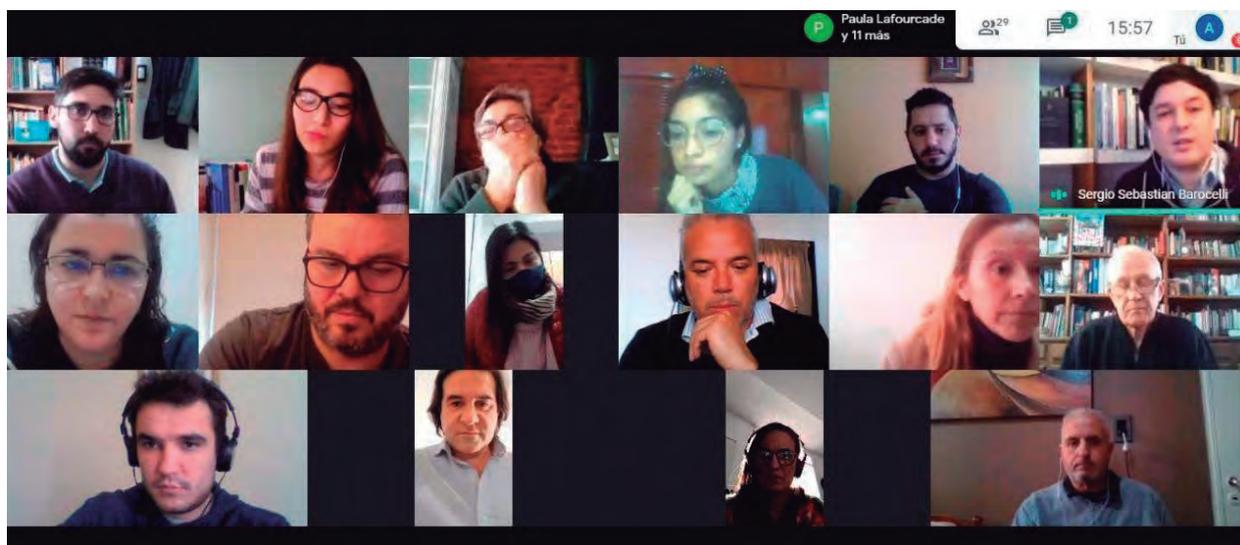
Asimismo, se elevó la solicitud con el fin de que se realice una audiencia pública, donde se garantice la participación ciudadana, apuntando a que todos los actores involucrados ofrezcan su punto de vista para enriquecer las medidas adoptadas ante este episodio y establecer una planificación que contribuya a evitar que suceda nuevamente.

Reunión con la Secretaría de Comercio Interior de la Nación

Los Defensores y las Defensoras del Pueblo de la República Argentina - nucleados en ADPRA - mantuvieron una reunión virtual con la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, Paula Español. Del encuentro que se desarrolló el 7 de septiembre, además participaron el Director Nacional de Defensa del Consumidor, Sebastián Barocelli; la Subsecretaria de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores, Laura Goldberg y la Directora de Protección Jurídica del Consumidor, Virginia Bandrés.

Los Defensores y las Defensoras transmitieron a los funcionarios los reclamos que la ciudadanía realiza en las Defensorías del Pueblo de todo el país, a fin de poder dar respuesta y resolver los conflictos relativos a los derechos de los consumidores que aquejan a un sector importante de la población. En este sentido, se abordaron los siguientes ejes: inconvenientes con tarjetas de créditos; cobros indebidos de entidades bancarias y servicios financieros; conflicto con planes de auto ahorro; incumplimiento del DNU de servicios de Internet, telefonía fija y celular, televisión por cable, entre otros puntos de relevancia.

Respecto al aumento de tarifas de servicios de telecomunicaciones, los funcionarios informaron que, en los casos de haber emitido facturaciones con aumento en el mes en curso, las empresas deberán otorgar notas de crédito en la próxima factura; ya que de acuerdo a lo que estipula el DNU 690/20 no se pueden realizar aumentos en tarifas hasta el 31 de diciembre.



Por otro lado, se mencionó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), espacio que brinda la Secretaría de Comercio y al que puede acceder la ciudadanía que haya tenido algún problema con la compra de un producto a un proveedor (de las llamadas “cadenas”, no en los comercios de barrio). En un plazo máximo de 30 días, la empresa debe asistir a una audiencia virtual, en la que participa también un conciliador para dar solución a la problemática planteada.

Para finalizar, y en el marco de esta primera reunión, el Director Nacional de Defensa del Consumidor, Sebastián Barocelli, hizo hincapié en la importancia de que existan estos espacios de intercambio y celebró la posibilidad de mantener un contacto fluido y directo con la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, ello a los efectos de poder articular un trabajo conjunto y dar una pronta respuesta a los reclamos de la ciudadanía.

Repudio por actos de intimidación y prepotencia efectuados por las Fuerzas de Seguridad

Los Defensores y las Defensoras del Pueblo de la República Argentina -nucleados en ADPRA - expresaron su más absoluto repudio a las intimidaciones efectuadas en la residencia de Olivos al Presidente de la Nación, Dr. Alberto Fernández, y en la residencia del Gobernador

de la Provincia de Buenos Aires, Ec. Axel Kicillof. Se solidarizaron con ellos, ante sus investidas de Presidente y Gobernador Provincial, como Instituciones fundamentales de la República, como personas y con sus familias. Y reiteraron que las conflictividades, sean cuales fueren, siempre deben resolverse con responsabilidad y racionalidad, en particular cuando el origen del conflicto surge de fuerzas de seguridad. Las Defensorías del Pueblo de la República Argentina reafirmaron su compromiso



absoluto y total con las Instituciones, con el respeto a la Constitución Nacional y a la voluntad del pueblo argentino. **“NUNCA MÁS a las presiones y a la prepotencia violenta frente a las instituciones de la República”**.

ADPRA veedora de elecciones en Bolivia



Veedores en elecciones de Bolivia (Fuente: ADPRA)

Las tareas de observación se llevaron a cabo en CABA, Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, Jujuy y Río Negro, en el marco de los comicios que se desarrollaron -el 18 de octubre- en Bolivia. El objetivo apuntó a relevar el cumplimiento del protocolo sanitario, la accesibilidad de los establecimientos, el escrutinio y la transmisión de datos, así como garantizar el secreto del voto.

Paralelamente, la Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), dispuso de una delegación en el Estado Plurinacional de Bolivia que recorrió escuelas a lo largo de la jornada electoral. Esta comitiva estuvo encabezada por la titular de la Unidad de Política Institucional de la casa, Dolores Gandulfo.

La Defensora Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, explicó de qué manera se acompañó el proceso: “Averiguamos aspectos de relevancia relacionados con la posibilidad de ofrecer un espacio para que la ciudadanía boliviana pudiera emitir su voto en la ciudad. Bajo ese objetivo, se llevaron a cabo diversas gestiones, logrando la acreditación como veedores internacionales ante

el Órgano Electoral Plurinacional (OEP) de Bolivia, entre otras acciones que se impulsaron en pos de lograr una elección ordenada y transparente”. Asimismo, destacó la importancia de la participación de las Defensorías del Pueblo del país, a los fines de “acompañar al pueblo boliviano en esta transición, respetando el sistema democrático y velando por el derecho al voto como Derecho Humano”.

Respecto a la coordinación del operativo, el 13 de octubre se realizó un encuentro con el presidente del Tribunal Supremo Electoral, Salvador Romero, para dialogar sobre la organización del acto electoral. Por otro lado, los integrantes de la comitiva brindaron una conferencia de prensa el miércoles 14 de octubre para dar detalles sobre las acciones que se concretarían con posterioridad y acerca del plan de observación tanto en Bolivia como en la Argentina, así como las reuniones pautadas con diversos actores sociales, políticos e instituciones.

También mantuvieron una reunión con los representantes de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Bolivia, Alan García y Yulia Babuzhina.

Cabe mencionar que en la Argentina habita la comunidad boliviana más numerosa fuera de su país y que la cantidad de electores alcanza los 161 mil, distribuidos en 17 provincias, pero ubicados mayoritariamente en la Ciudad y la Provincia de Buenos Aires. Para estas elecciones, sólo en CABA, se habilitaron 231 mesas que funcionaron en 36 escuelas. Es importante señalar que para estos comicios el voto de la ciudadanía boliviana en el extranjero representó el 4% de los electores totales.

Informe preliminar sobre la observación de las elecciones en Bolivia

La Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina actuó como veedora del proceso tanto en el país vecino como a nivel local, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los protocolos sanitarios, la accesibilidad de los recintos, la apertura y constitución de las mesas, el escrutinio



y la transmisión de los datos.

En Argentina, la misión electoral contempló el despliegue de operativos en CABA y las provincias de Buenos Aires (La Matanza, Esteban Echeverría, Lomas de Zamora, Berazategui, Quilmes, La Plata, Escobar, Pilar, Chacabuco, General Pueyrredón, Ezeiza y Pinamar), Córdoba (Villa María, Río Cuarto), Santa Fe (Rosario), Jujuy, Río Negro (Viedma), Salta (Salta) y Tucumán (Lules).

Por su parte, la delegación presente en el Estado Plurinacional de Bolivia recorrió siete recintos: cuatro en El Alto (Unidad Educativa Donozo Torres, Escuela Juvenal Mariaca, Colegio Martín Cárdenas y Colegio 25 de Julio) y tres en La Paz (Escuela Agustín Aspiazú, Colegio Franco Boliviano y Escuela Chasquipampa).

Como resultado de los relevamientos, se pudo observar que:

- Sólo un tercio de los establecimientos contó con los listados con las personas habilitados para votar y los croquis con la distribución de las mesas y los puntos de informes, estratégicamente ubicados en los ingresos.
- Existieron aglomeraciones de votantes, en particular durante las primeras horas de la elección.
- El ingreso y salida de los recintos no se organizó de acuerdo a los protocolos sanitarios aprobados.
- El uso de tapabocas fue mayoritariamente respetado por electores y jurados de mesa (96%).
- El Ministerio de Salud de la Nación dispuso la presencia de personal sanitario en los ingresos.
- A nivel nacional, la mayoría de los recintos habilitados contó con condiciones de accesibilidad

para personas con discapacidad (69%). En Bolivia ocurrió lo contrario.

- En Argentina, fallaron los sistemas de transmisión. Esta situación generó la confusión de las autoridades a la hora de enviar de resultados.
- Se permitió el ingreso de observadores y delegados de los partidos políticos en la instancia del escrutinio.

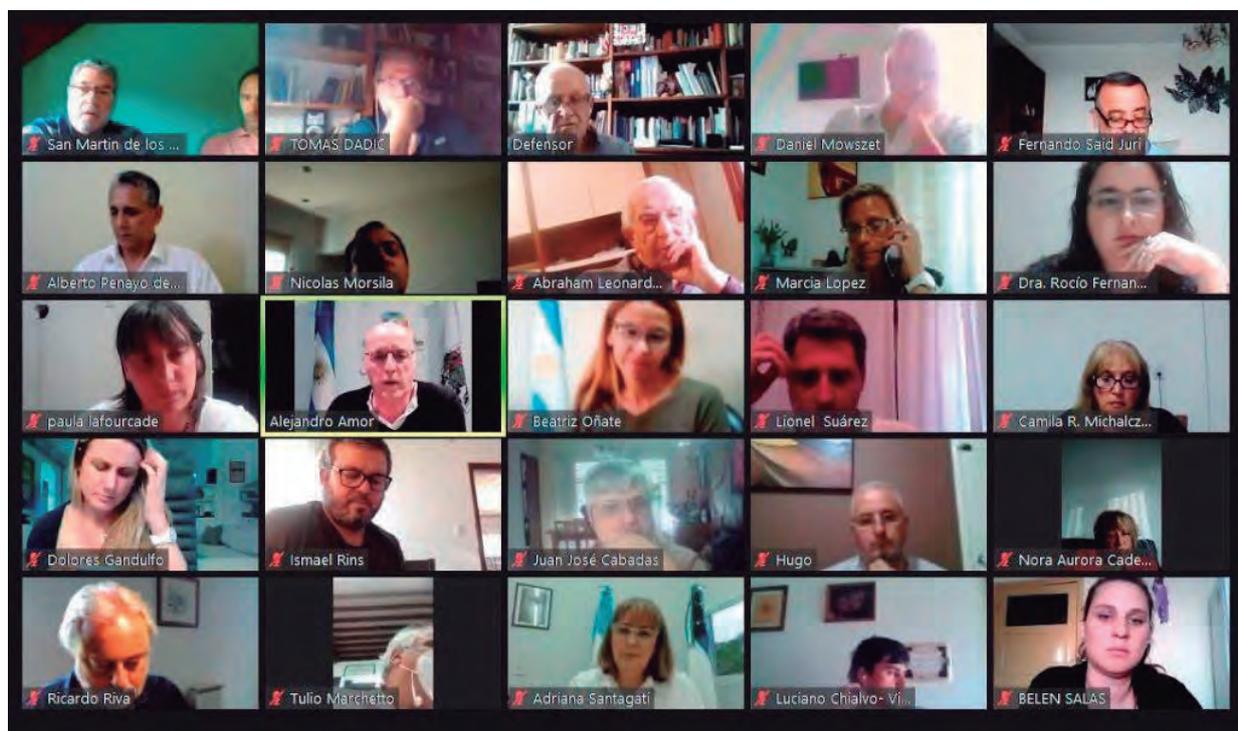
Para leer el informe preliminar completo, ingresar al siguiente link:

<http://www.adpra.org.ar/informe-preliminar-sobre-la-observacion-electoral-de-las-elecciones-en-bolivia/?fbclid=IwAR1S-PtqZKhZmojBdxAzXDrNnCccVKfZE4gc1jvktJyEPQ8gLc22lunCEFA>

Pedido de federalización e incremento del subsidio al Transporte Urbano de Pasajeros

En el marco del Plenario de la Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) que se llevó a cabo, el 9 de noviembre, la Defensora del Pueblo de Bariloche, Dra. Beatriz Oñate, logró el acompañamiento de sus pares, a los fines de poder remitir en el futuro la petición para solicitar una federalización e incremento del subsidio al Transporte Urbano de Pasajeros (TUP) bajo parámetros de equidad.

La Defensora del Pueblo de Bariloche relató de qué manera tomó la iniciativa de trasladar el planteo con respecto a una propuesta que si bien no significa una solución definitiva, sí busca atenuar el impacto que podría traer el próximo año. En este sentido,



Plenario de ADPRA del 9 de Noviembre

explicó: “junto a algunos Concejales analizamos el diseño del presupuesto nacional proyectado para el año 2021 y si bien hay un pequeño incremento para el interior del país que asciende a los 20.500 millones de pesos, entendemos que hay que llevar adelante un fuerte debate acerca de la federalización y los términos de equidad con los que se maneja el subsidio al Transporte Urbano de Pasajeros”.

Durante la reunión virtual, las Defensoras y los Defensores del Pueblo decidieron elevar una nota para que tomen en consideración un incremento para financiar el Transporte Urbano de Pasajeros en el interior del país, aplicando el índice inflacionario. “Es decir que, en el caso del presupuesto para el año 2021, el incremento que se aprobó en la Cámara de Diputados fue del 15%, aún restaría incorporar un 14% más para alcanzar al 29 % necesario para que, al menos, se pueda amortiguar el índice inflacionario proyectado para el año próximo y, con ello, tratar de alivianar en los usuarios y las usuarias del interior del país el mayor impacto posible”, detalló la Dra. Oñate.

Entre sus argumentos, hicieron hincapié en la crisis del sistema del Transporte Urbano de Pasajeros que afecta a la mayoría de las provincias y los municipios del país. También advirtieron sobre el diagnóstico que deja al descubierto que, a partir de una notable merma en el movimiento económico, la única fuente que sostiene el sistema del TUP son los subsidios nacionales y provinciales.



Fotografía: Reunión preparatoria del 6 de noviembre – Fuente Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén

En la nota graficaron varios ejemplos para alertar que, ante la insuficiencia de los subsidios, la ciudadanía de a pie que no tiene acceso a una



Reunión con concejales y UTA

alternativa de traslado, será quien sufra el impacto directo. “No podemos permitir este desgaste, perjuicio, retroceso y falta de acceso a derechos, que puede generar en la población más vulnerable al no poder acceder al Transporte Urbano de Pasajeros”, aseveró la Defensora del Pueblo de Bariloche.



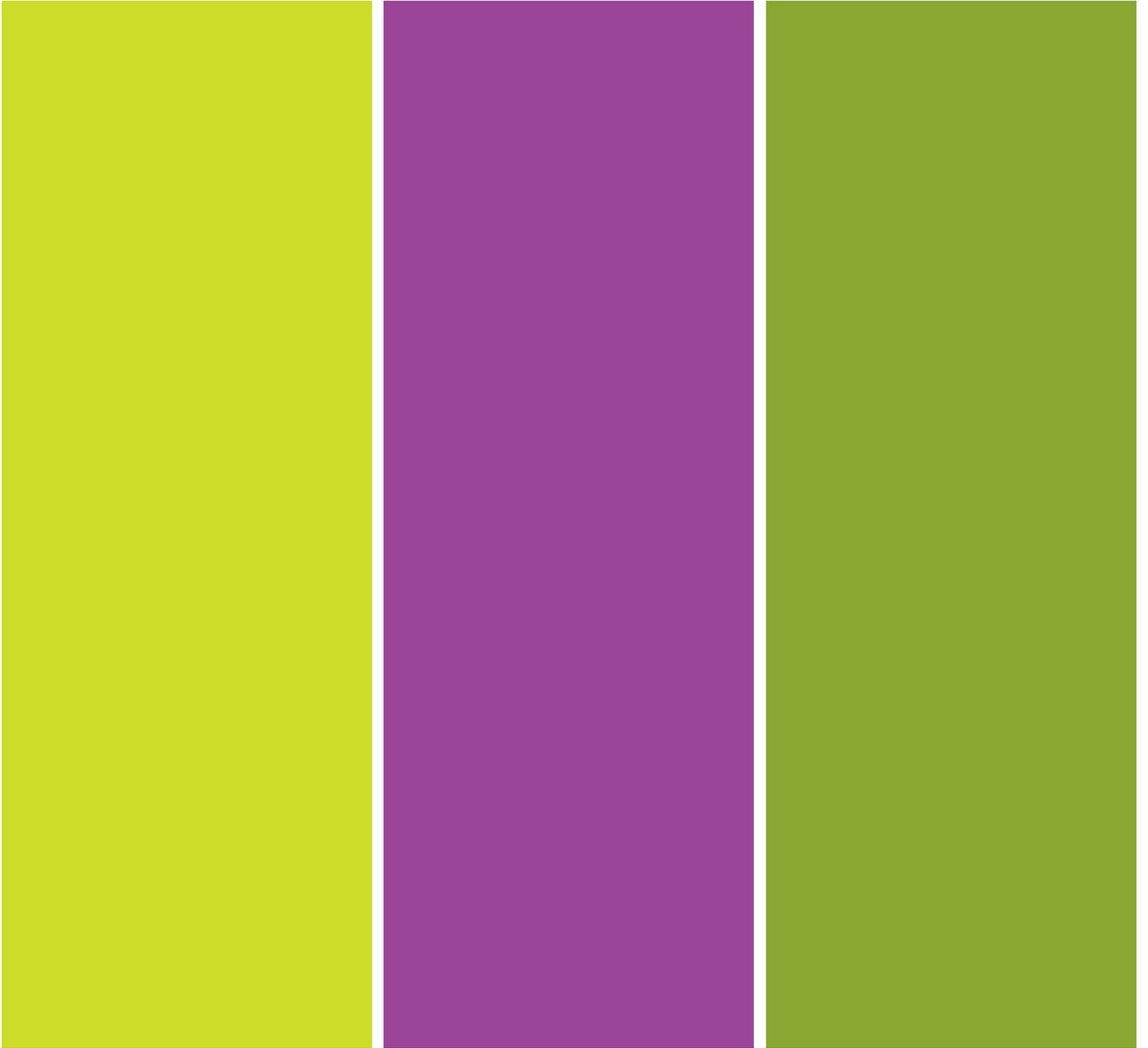
Entrevista Diario de Bariloche TV



Defensoría del Pueblo

Municipalidad de San Carlos de Bariloche

Generando
espacios de
construcción
ciudadana



Defensoría del Pueblo
Municipalidad de San Carlos de Bariloche