



Defender derechos, construir comunidad

30 años de la Defensoría
del Pueblo de Río Cuarto

Daniel Frangie
Jeremías Biglia

COLECCIÓN LÍNEAS DEL TIEMPO



ISBN: 978-987-688-683-3

e-bo•k

UniRío
editora

Defender derechos, construir comunidad
30 años de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

Daniel Frangie y Jeremías Biglia



Frangie, Daniel

Defender derechos, construir comunidad : 30 años de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto / Daniel Frangie ; Jeremías Biglia. - 1a ed. - Río Cuarto : UniRío Editora, 2026.
Libro digital, PDF - (Líneas del tiempo)

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-688-683-3

1. Gobierno Municipal. 2. Informe de Gestión. 3. Historia. I. Biglia, Jeremías II. Título
CDD 352

2026 © by Daniel Frangie y Jeremías Biglia
UniRío editora. Universidad Nacional de Río Cuarto
Ruta Nacional 36 km 601
(X5804) Río Cuarto – Argentina
Tel: 54 (0358) 467 6309
editorial@rec.unrc.edu.ar
www.unirioeditora.com.ar

Primera edición: *septiembre de 2026*
Diseño de colección: *Equipo UniRío editora*



Este obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 2.5 Argentina.
http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/ar/deed.es_AR

Índice

CAPÍTULO PRIMERO

La Defensoría del Pueblo: Evolución histórica, adaptación institucional y análisis comparado de su legitimación procesal (Nación, Córdoba y Río Cuarto)	7
---	---

CAPÍTULO SEGUNDO

Acciones y balances de los defensores del pueblo: análisis de los informes a treinta años de su creación	22
--	----

CAPÍTULO TERCERO

Voces que defendieron	36
-----------------------------	----

CAPÍTULO CUARTO

La Defensoría hoy: dinámicas, estrategias y desafíos hacia el futuro	66
--	----

CAPÍTULO QUINTO

Treinta años de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto. Institucionalización, desafíos actuales y miradas a futuro	78
--	----

Agradecimientos	95
-----------------------	----

Referencias bibliográficas	97
----------------------------------	----

Tablas y gráficos anexos	101
--------------------------------	-----

INTRODUCCIÓN

Conmemorar las primeras tres décadas de vida de una institución pública no es solo un ejercicio de memoria; es, fundamentalmente, un acto de reafirmación democrática. El presente libro nace con el propósito explícito de rescatar, visibilizar y poner en valor la trayectoria de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto a lo largo de sus 30 años de existencia, consolidándose como un actor indispensable en el entramado político, institucional y social de la comunidad de Río Cuarto. Desde su nacimiento, gestado en el calor de los debates de la Convención Constituyente de 1996 que dio origen a la Carta Orgánica Municipal, la institución asumió una misión noble y desafiante: erigirse en un órgano independiente y con plena autonomía funcional encargado de proteger la dignidad humana y defender los derechos colectivos e intereses difusos de los ciudadanos construyendo puentes entre los Derechos Humanos y la comunidad.

Para comprender y celebrar la magnitud de este aniversario, la obra propone en sus primeros capítulos un exhaustivo recorrido histórico y analítico. Desde una perspectiva comparada, se examina cómo la figura universal del *Ombudsman* —cuyas raíces más remotas se hunden en las magistraturas de la Antigüedad y en el modelo escandinavo moderno— mutó al cruzar el Atlántico para dar forma al “Ombudsman criollo”, fuertemente comprometido con la defensa de los Derechos Humanos tras los períodos dictatoriales en América Latina. En la Argentina, este desarrollo se manifestó de manera heterogénea; el libro desentraña con precisión cómo conviven hoy tres filosofías institucionales distintas: el modelo maximalista y de legitimación procesal amplia de la Nación, el diseño estrictamente persuasivo de la Provincia de Córdoba, y la solución innovadora implementada en Río Cuarto. El modelo riocuartense destaca como un esquema híbrido sumamente inteligente: una magistratura de persuasión en su cotidianidad, pero provista de una legitimación procesal subsidiaria y condicionada que actúa como una red de seguridad jurídica de emergencia ante la eventual inacción estatal.

La esencia de esta trayectoria, sin embargo, no reside únicamente en sus andamiajes normativos, sino en su historia viva y encarnada. A través de las páginas de este texto, se traza una detallada narrativa cronológica que divide la evolución de la Defensoría en cinco grandes etapas institucionales, reflejando fielmente cómo el organismo debió amoldarse a los vaivenes socioeconómicos y políticos del país.

Este libro se enriquece, además, al recuperar en primera persona las “voces de quienes defendieron”. A través de crónicas y testimonios directos, los exdefensores comparten sus aprendizajes, los límites presupuestarios y las tensiones políticas naturales que implica coordinar un órgano de control que es, por definición, un “colaborador crítico” del Estado. Sus relatos demuestran que, más allá de sus extracciones partidarias de origen, todos

debieron despojarse de sus pertenencias políticas al cruzar la puerta del organismo para ponerse una única camiseta: la de la defensa irrestricta de la dignidad y derechos de los riocuartenses.

Finalmente, de cara a las próximas décadas, este volumen proyecta una mirada al futuro. En una era profundamente marcada por la digitalización, las problemáticas ambientales emergentes derivadas del cambio climático y la necesidad apremiante de erradicar las desigualdades en un sentido amplio, la Defensoría del Pueblo se enfrenta al reto de seguir innovando sin perder su rasgo más valioso: su rostro humano.

Como constatará el lector en el recorrido de esta obra, tras 30 años de historia compartida, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto ha demostrado con creces que las instituciones trascienden a las personas que transitoriamente las encabezan, consolidándose como un verdadero patrimonio democrático y un faro de pacificación social, diálogo y resguardo de la comunidad.

Daniel Frangie

Defensor del Pueblo

Jeremías Biglia

Defensor del Pueblo Adjunto

CAPÍTULO PRIMERO

La Defensoría del Pueblo: Evolución histórica, adaptación institucional y análisis comparado de su legitimación procesal (Nación, Córdoba y Río Cuarto)

Introducción

Las Defensorías del Pueblo son instituciones que han nacido en diferentes países del mundo con el objetivo de paliar las desigualdades propias del Estado Social, buscando un equilibrio en la balanza de poder entre la administración pública y los ciudadanos.

Si bien su concepción inicial estuvo dada por la necesidad de ser un estricto control de la actividad estatal, no es menos cierto que su función ha ido mutando a través de los años, especialmente por el enorme contenido social que las sociedades le han dado a la institución. Esto las ha transformado de un mero sujeto de contralor de las desigualdades en la administración pública a una institución que tiene a su cargo la defensa, promoción y control del efectivo cumplimiento de los derechos humanos de todas las personas. Este mandato se ejerce sin distinguir entre género, condición socioeconómica, posiciones sociales o cualquier otro criterio que pueda erigirse en una forma de discriminación.

Lo real es que este cambio de paradigma no ha sido azaroso, sino que ha sido ganado a pulso por la forma en que cada una de las instituciones ha gestionado las diversas situaciones que se le han presentado. Si bien pueden haber sido ideadas en un contexto de sistema de control del Estado, involucrarse con la sociedad y responder a sus necesidades y demandas, especialmente de quienes se encuentran en situación de mayor desventaja o presentan mayores carencias y vulnerabilidades, ha transformado la función de las Defensorías del Pueblo, ampliando los horizontes de actuación y, en muchas ocasiones, siendo más efectivas sus respuestas que las que pueden dar los estados o los particulares.

Lo real también es que siempre se pensó en el “Defensor del Pueblo” —aquí no hay distinción de género sino del sujeto como quien encabeza la institución y ejerce el control—, pero a lo largo de los años ha quedado demostrado que la institucionalidad trasciende al sujeto. Si bien el titular es la cabeza de las políticas o actividades que asume la institución, su trascendencia se debe a su trabajo en equipo. En muchos casos, las defensorías dejaron de ser del “defensor” para pasar a considerarse como una institución en sí misma, independientemente de cómo estén pensadas en su creación (Constitución Nacional, Constitución de la Provincia de Córdoba o la propia Carta Orgánica municipal de Río Cuarto). El mayor ejemplo de ello es que la Defensoría del Pueblo de la Nación lleva más de 20 años acéfala, y aun así la institución continúa funcionando, colaborando con miles de argentinos a la fecha.

La idea y la misma evolución del Defensor del Pueblo tiene su suelo en dos ejes: por un lado, los Derechos Humanos, desde sus múltiples declaraciones ‘nacionales’ hasta su internacionalización, institucionalización y

efectiva aplicación; por otro, la creciente implantación del Estado social de Derecho, que supone una ampliación de la Administración que comporta a menudo desvíos y malas administraciones que, a su vez, hay que controlar y redirigir. Entre ambos ejes nace y se desarrolla esta institución del Defensor del Pueblo.

A veces se tiende a tener más en cuenta uno que otro, pero son los dos y su compleja historia (especialmente el relativo a los Derechos Humanos) lo que explican su nacimiento. En este contexto, vamos a tratar de analizar cuáles son los orígenes de las Defensorías del Pueblo, que como veremos se remontan a la Edad antigua, y las réplicas que se han dado hasta la fecha sobre todo en Latinoamérica, con las diferentes versiones de la misma institución en Colombia, Brasil, Argentina, México, etc. Y, por supuesto, el desarrollo de la institución en Río Cuarto, la Provincia de Córdoba y la Nación, desde su creación y hasta la fecha, destacando cómo desde lo local se va agrandando la funcionalidad hasta lo nacional.

De las Magistraturas de la Antigüedad al Ombudsman Moderno. Evolución Histórica y la Configuración del “Ombudsman Criollo” en la República Argentina

Desde que existen las civilizaciones con organización política, se ha dado la necesidad de proteger a los ciudadanos ante los abusos de quienes ejercían el poder, sin importar el régimen del que se tratara. En la Antigüedad, los primeros antecedentes se dieron en la civilización griega, entre los siglos VII y V a. C., en Esparta y Atenas con las figuras de los Eforos y los Euthynoi, respectivamente. Independientemente de cómo eran conocidos, la función era idéntica: era una persona que se encargaba de vigilar las actividades de los funcionarios del gobierno con el objetivo de que no se cometieran abusos en contra de los ciudadanos.

Hacia el año 494 a. C., en la República Romana, se instituyó el Tribuno de la Plebe como respuesta a las tensiones sociales originadas en ese momento. Dicho funcionario era un magistrado que tenía derecho a veto y cuya función principal era defender a las clases populares de los posibles atropellos de los cónsules y senadores. Siglos después, en el Bajo Imperio Romano, se creó la figura del *Defensor Civitatis*, quien fue instituido con la misión de proteger a las clases más humildes de las arbitrariedades y exacciones impositivas de los emperadores y sus funcionarios.

Saliendo de la civilización grecorromana, otras civilizaciones de la antigüedad desarrollaron mecanismos afines. A modo de ejemplo, el Rey Ciro, en el Imperio Persa, designó un funcionario que se encargaba del control de la actividad gubernamental, conocido como el “Ojo de Rey”. Por su parte en China, en la Dinastía Han, se creó la figura del “Yan”, un empleado civil cuya

principal función era vigilar permanentemente al gobierno y atender las demandas por posibles injusticias administrativas. En América, el Imperio Inca tenía al Trucuyricuy -cuya traducción literal es “el que todo lo ve”-, a quien se le habían acordado funciones para inspeccionar la administración local garantizando el orden y la lealtad al Inca. Su función era asegurar el funcionamiento del Imperio.

Ingresando a la Edad Media España incorporó figuras como Sahib-Al-Mazalim, quien se encargaba de recibir y esclarecer denuncias en contra de los funcionarios. También está la Justicia Mayor de Aragón, quien se instauró para balancear el poder entre la nobleza y la Corona.

Ingresados en la época colonial, en el Siglo XVI y con la “conquista española” en América Latina, se creó el Protector de los indios o el Protector de los Naturales, impulsados por el fraile Bartolomé de las Casas. Dicho funcionario, fuertemente pensado desde la óptica paternalista, se le asignó la función de mitigar los abusos de los colonizadores sobre los pueblos originarios.

Repasados todos los antecedentes históricos, es necesario revisar cómo se dio el nacimiento de la institución en la modernidad. En este contexto, la primera muestra del Defensor como figura se originó en Suecia, que tras un antecedente en 1713 con el *Justitiekansler* —instaurado por el rey a los fines de asegurar que los funcionarios que actuaban en su nombre y representación cumplieran estrictamente con sus obligaciones y ejecutarán la ley—, cristalizó definitivamente la figura con el *Justitieombudsman* en la Constitución sueca de 1809. Este funcionario se origina como respuesta a las tensiones entre la monarquía y el parlamento; su principal función era ser un delegado del parlamento, con el mandato de ser independiente e imparcial, y debía vigilar el estricto cumplimiento de la ley por parte de los funcionarios públicos, especialmente jueces y empleados.

Entrados en el Siglo XX, la figura sueca del Ombudsman fue expandiéndose. Inicialmente, se extendió a los países escandinavos: Finlandia (1919), Dinamarca (1953) y Noruega (1962). Posteriormente, la figura se extendió al resto de Europa con ciertas adaptaciones, creándose así: el *Parliamentary Commissioner* en Inglaterra (1967), el *Médiateur* en Francia (1973) y el *Provedor de Justiça* en Portugal (1976).

Ahora bien, el Defensor del Pueblo español, instaurado en la Constitución de 1978, es el antecedente directo de la figura tal como se conoce en nuestro país y en América Latina. El Defensor del Pueblo Español se instauró como resultado de la transición de España al finalizar la Dictadura de Franco. La Constitución lo define como alto comisionado de las Cortes Generales —el Parlamento español—, asignándole independencia e imparcialidad, y su principal función es defender los derechos fundamentales de los ciudadanos y supervisar las actividades de la administración pública (Artículo 54 de la Constitución Española).

Como se ha expuesto, este modelo español es el antecedente principal y directo para la instauración de las Defensorías del Pueblo en América Latina, donde se comenzó a incorporar la institución del “Defensor del Pueblo” y sus variantes entre las décadas de 1980 y 1990, como respuesta a la transición de las dictaduras militares a gobiernos democráticos. El primer antecedente es Guatemala, donde se instauró el Procurador de los Derechos Humanos —nombre que mantiene en la actualidad—, seguido por México con los Institutos Nacionales de Derechos Humanos que se replican en todos los estados, los personeros en Colombia, el Defensor del Pueblo en Perú y el Defensor del Pueblo en Argentina.

De este modo, nació lo que la doctrina denomina el “Ombudsman criollo”, cuya característica primordial es su rol irrenunciable en la defensa y promoción de los derechos humanos en sociedades que habían sufrido vulneraciones.

Desarrollo y marco institucional de la Defensoría del Pueblo en Argentina. Contexto sociopolítico de su incorporación

Así como en América Latina en Argentina el desarrollo de la institución Defensor del Pueblo coincide con el período post dictatorial, en la transición de los gobiernos de facto con la restauración permanente de la Democracia, el fenómeno surge como respuesta a los límites que necesitaba el poder estatal y garantizar los derechos de los ciudadanos tras los embates sufridos entre 1976 a 1983.

A diferencia de sus pares latinoamericanas, en Argentina su incorporación no comenzó en el ámbito federal, sino que inició de manera paulatina, heterogénea y a nivel provincial, anticipándose muchas provincias a la reforma nacional. El primer registro de su incorporación a la vida institucional se dio en 1986 en La Rioja, seguido por San Juan ese mismo año, San Luis, Salta y la provincia de Córdoba en 1987. La particularidad de esta última es que el Defensor del Pueblo se incorporó como figura en el artículo 124 de la Constitución provincial durante la reforma constitucional de ese año, y se operativizó en 1989 tras la sanción de su ley reglamentaria. Replicándose luego a nivel local. Específicamente en Río Cuarto, la figura se incorporó con la sanción de la Carta Orgánica Municipal en el art. 103 de la misma y la posterior sanción de la Ordenanza 105/1996 sobre su organización.

Este repaso es trascendental para tener en cuenta el contexto histórico político institucional en la que se fue desarrollando la institución haciendo especial hincapié en las diferencias entre el Defensor del Pueblo Nacional, el de la Provincia de Córdoba y la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto.

La Defensoría del Pueblo de la Nación. Consolidación democrática y legitimación amplia

El contexto político institucional

En el ámbito federal, la institución fue introducida de manera paulatina como un fiel reflejo de la transición y consolidación de la democracia en Argentina. Comenzó con la sanción legislativa de la ley 24.248 en diciembre de 1993, normativa que fue modificada por la ley 24.379 en 1994. Aunque el avance legislativo fue fundamental, su consagración definitiva y de máxima jerarquía constitucional se logró con la Reforma de 1994, que incorporó el artículo 86.

Según este mandato constitucional, el Defensor del Pueblo de la Nación fue concebido como un órgano independiente instituido en la órbita del Congreso de la Nación. Esta institución buscaba garantizar la legitimidad democrática y la fiscalización sobre los avasallamientos históricos de la administración, muy presentes en la memoria colectiva reciente de la Nación. Es fundamental destacar que la figura fue dotada de plena autonomía funcional, lo que implica que puede actuar sin interferencias de los otros poderes del Estado, como así también con la garantía de imparcialidad, la cual se sustenta en el mismo mandato de no recibir instrucciones de ninguna autoridad, asegurando así su objetividad en la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

El nacimiento del Defensor del Pueblo de la Nación se da en un escenario político de consolidación democrática en Argentina. Tras el retorno a la institucionalidad, las fuerzas militares, quienes históricamente habían ostentado un considerable poder político, ya no se erigían como una fuerte amenaza institucional de la misma magnitud. Es imperioso contextualizar que, dado que la Constitución Nacional no se modificó de manera inmediata al retorno de la democracia –principal diferencia con sus pares latinoamericanos– la introducción legislativa era el primer paso para la incorporación del Defensor del Pueblo.

Su creación se da en el marco del gobierno de Carlos Menem, el segundo presidente de la etapa democrática post-dictatorial. Esta incorporación fue el resultado de acuerdos políticos trascendentales, que culminaron en la Reforma Constitucional de 1994. La figura del Defensor del Pueblo fue un componente clave del Pacto de Olivos, un acuerdo concertado entre el entonces presidente Menem y el expresidente Raúl Alfonsín, líder de la principal fuerza opositora. Este pacto formó parte de una serie de consensos destinados a limitar el poder político del Estado y a proteger la institucionalidad frente a posibles abusos, beneficiando directamente a la población.

La inclusión en la Constitución Nacional le otorgó una doble misión: en primer lugar, el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas, y por el otro, la defensa y protección irrestricta de los derechos humanos, garantías e intereses tutelados frente a hechos, actos u omisiones de la administración.

Con el objeto de darle mayor fuerza al doble mandato, los convencionales constituyentes dotaron a la Defensoría del Pueblo de la Nación de una herramienta clave: el reconocimiento expreso de legitimación procesal. Esta función se traduce en la facultad de iniciar acciones ante la justicia de manera autónoma para proteger los derechos de la población.

Esta legitimación procesal se ve significativamente complementada con lo dispuesto por el artículo 43 de la Carta Magna, en el cual se faculta expresamente al Defensor del Pueblo para interponer la acción expedita y rápida de amparo en resguardo de los derechos de incidencia colectiva, el medio ambiente, y los usuarios y consumidores. Así, el Defensor del Pueblo se consolida como un actor clave e indiscutible en la protección de los intereses colectivos y en la vigilancia de la administración pública argentina.

Su elección requisitos y formas

El Defensor del Pueblo de la Nación Argentina es designado según lo que establece el artículo 86 de la Constitución Nacional y lo reglamentado por la ley 24.284 y sus modificatorias. Para su designación, se exige que una comisión Bicameral permanente del congreso, integrada por siete senadores y siete diputados, elija y proponga una terna de candidatos a todo el Congreso. Elevada la propuesta, quien resulte elegido como Defensor debe ser designado por el voto afirmativo de las dos terceras partes de los miembros presentes de cada cámara. Esta mayoría agravada da cuenta de la importancia de la función a desarrollar y fue pensada por los constituyentes para asegurar que el candidato gozara de un prestigio intachable e independencia de los partidos.

El mandato del Defensor en el ámbito federal es de cinco años, con la posibilidad de ser reelegido por un único período consecutivo. La importancia del tiempo en que ejerce las funciones se traduce en que su mandato trasciende a las autoridades que lo eligen, lo cual reafirma aún más su compromiso con la imparcialidad, la independencia y la plena autonomía funcional. Dicho concepto se reafirma también puesto que el Defensor goza de las mismas inmunidades y privilegios procesales que poseen los legisladores para blindar su independencia.

Los últimos defensores y su proceso de designación

Desde su creación, la institución solo ha contado con dos titulares designados mediante el procedimiento constitucional completo. El Dr. Jorge Luis Maiorano fue el primer *Ombudsman* tras la reforma constitucional y finalizó su mandato en conjunto con el gobierno -reelecto- de Carlos Menem. El segundo Defensor fue Eduardo René Mondino, quien como sucesor del primero ejerció el rol por dos periodos consecutivos desde 1999 al 2009, con una reelección en 2004. Mondino renunció al cargo antes de terminar el mandato y, desde entonces, la institución funciona con funcionarios que lo hacen de manera interina.

Así las cosas, la Defensoría del Pueblo de la Nación lleva más de 20 años vacante, un escenario que refleja una grave parálisis institucional. La lectura política es que el motivo principal de la acefalía es la exigencia de mayoría agravada para su designación. El principal motivo formal de esta acefalía es la propia exigencia constitucional de alcanzar los dos tercios (2/3) de los votos en ambas Cámaras. Sin embargo, muchos gobiernos que se sucedieron han podido alcanzar los consensos para la designación, pero no parece ser un tema en agenda. Lo real es que pareciera que la clase política ha optado deliberadamente por no designar al Defensor del Pueblo de la Nación para debilitar la institución de un control que podría ser incómodo. Desde 2009, diversas administraciones han gobernado sin un Defensor, evidenciando una clara desidia legislativa frente a las instituciones de la República.

La principal consecuencia de esta acefalía es que las autoridades interinas carecen de las prerrogativas plenas del cargo, lo que inhabilita a la Defensoría para iniciar nuevas acciones judiciales o presentar recursos de amparo colectivo. Sin embargo, hay pseudo intentos de cumplir con esa manda, y se inició el proceso de selección con la postulación de fecha 17 de septiembre de 2025 y el 8 de octubre de 2025.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba. El modelo persuasivo elegido

El contexto político institucional y funciones

La provincia de Córdoba, como ya se vio, fue una de las jurisdicciones pioneras en la instauración de la figura, muchos años antes de su aparición en el ámbito federal. Esta figura se instituyó en la reforma constitucional de 1987 y se consagró en el artículo 124. Posteriormente, al año siguiente, en noviembre de 1988, se sancionó la ley 7.741 que le otorgó plena operatividad al artículo de la carta magna.

El contexto político e institucional para su creación se sustentó en profundos e intensos debates doctrinarios, los cuales fueron documentados en los diarios de debates, diarios de sesiones y versiones taquigráficas de la Convención Constituyente. Juristas destacados como José Ignacio Caferatta Nores impulsaron un modelo de magistratura basado en la persuasión. En sus convicciones, el Defensor debía tener como columna de su poder la *auctoritas* moral y no el *imperium* coercitivo, propio del Estado, bajo la idea de que el Defensor debía convencer, dándole una fuerte impronta de pacificador o intermediario entre los particulares y el Estado.

Como contrapropuesta, constituyentes como Calvo y Cornet manifestaron una férrea reticencia, señalando la preocupación de que el Defensor se convertiría en un “buzón de quejas” que se traduciría en una frustración para los ciudadanos. También sostenían sus objeciones en que las funciones de defensa y control que se le pretendían dar ya las ostentaba el Poder Judicial, por lo que la figura representaría un costo alto para el erario provincial.

En cuanto a sus funciones, tanto la Constitución Provincial como el artículo 11 de la ley reglamentaria le asignan tres funciones principales: la defensa de los derechos colectivos o difusos frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial; la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos; y el control de la correcta aplicación de las leyes dentro de la burocracia estatal. Con el objeto de cumplir con estas tres funciones, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba está habilitado a actuar de oficio o a petición de parte. El Defensor del Pueblo cordobés goza de imparcialidad e independencia, por lo cual no recibe instrucciones de ninguna órbita del gobierno provincial, ni está sujeto a mandato de autoridad alguna, y su actividad no será interrumpida por ningún motivo.

Sin embargo, la principal diferencia de funcionamiento con su par en el ámbito federal, y la particularidad más crítica de su funcionamiento que lo diferencia diametralmente del Defensor a nivel nacional, es que responde a un modelo fuertemente restrictivo. La ley 7.741, en su artículo 16, le prohíbe de manera expresa modificar, sustituir o dejar sin efecto decisiones de la administración, y le veda totalmente la posibilidad de requerir decisiones a los tribunales de justicia, lo que significa expresamente que carece de legitimación procesal. El Defensor se ve imposibilitado así de exigir coercitivamente el cumplimiento de sus resoluciones.

Sus principales facultades se correlacionan con investigar expedientes, solicitar informes, emitir advertencias, sugerencias o recomendaciones, sin embargo, las mismas no tienen efecto vinculante ni obligatorio para la administración estatal. No obstante, el impacto de su accionar se relaciona con la publicidad de sus actos de gobierno, solo a través del impacto de la opinión pública, y esa es la forma de presión institucional necesaria para que la administración corrija su accionar en detrimento de la comunidad y acate sus recomendaciones.

Su elección requisitos y formas

Como venimos analizando, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba se concibe en la Constitución Provincial como un “comisionado” de la Legislatura. Su diseño busca garantizar la imparcialidad frente a la administración pública, y su elección y requisitos están reglamentados por la propia Constitución y su ley reglamentaria.

La designación del titular del Defensor del Pueblo Provincial recae de forma exclusiva en el Poder Legislativo provincial. Esto tiene como objeto buscar un perfil de prestigio que cuente con amplio consenso y trascienda las mayorías partidarias coyunturales. La normativa exige que el Defensor sea elegido por la Legislatura con el voto afirmativo de las dos terceras partes (2/3) de sus miembros. Si bien no existen requisitos específicos, se busca que quien sea designado posea un prestigio y una autoridad intachables, capaces de merecer el respeto y la confianza de toda la ciudadanía.

El defensor tiene una fuerte autonomía funcional, expresamente enmarcada por el artículo 5 de la ley provincial 7.741. Por su parte, para blindar dicha imparcialidad e independencia y evitar conflictos de intereses, el artículo 6 de la ley impone estrictas incompatibilidades al Defensor del Pueblo. Le prohíbe terminantemente participar en actividades políticas, sindicales o gremiales, como así también la realización de cualquier acto que pudiera llegar a comprometer la imparcialidad de sus funciones, asegurando su independencia.

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto. Autonomía municipal y legitimación subsidiaria

El contexto político institucional y las funciones asignadas

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto surge con la propia norma fundamental del Estado Municipal, como un llamado a la consolidación de la autonomía municipal que ya había sido reconocida tanto a nivel provincial como nacional en el país.

Su reconocimiento y creación como figura de control de la Administración Pública municipal se concretó con la sanción de la Carta Orgánica Municipal en marzo de 1996. El contexto de su gestación está marcado por el reconocimiento pleno de la autonomía del Estado Municipal por parte de los instrumentos provinciales y, específicamente, porque la Constitución Provincial, modificada en 1987, consagra dicha autonomía en su artículo 180 y establece en el artículo siguiente que todos los municipios que tengan reconocido por ley el carácter de ciudad, podrán dictar su propia carta orgánica, una vez producida la modificación de la ley orgánica de municipios.

En ese contexto, en 1995, la ciudad de Río Cuarto, en cumplimiento de lo dispuesto por la reforma provincial, convocó a la elección de convencionales constituyentes en virtud de una ordenanza sancionada. La convención se integró con el doble de constituyentes que de concejales y fueron elegidos por voto directo y sistema proporcional de representación.

Entre los principales acuerdos sobre las figuras políticas a crear con la sanción de la Carta Orgánica, se adoptó la figura del Defensor del Pueblo, luego de acuerdos políticos alcanzados por las fuerzas que participaron en el acto constituyente: la Unión Cívica Radical, el Partido Justicialista, El Frepaso y la Unión Vecinal. La votación resultó favorable por 22 a 19, de un total de treinta y nueve miembros, lo que denota el acuerdo político al que debió llegar la fuerza mayoritaria para poder imponer la Defensoría como organismo de control.

En su concepción originaria se erige como un órgano de control y defensa ciudadana, con garantías que propician la independencia, imparcialidad y autarquía administrativa de la institución.

El rol institucional del Defensor de Río Cuarto es ser un comisionado para la defensa de los derechos colectivos e intereses difusos de los habitantes de la ciudad frente a los actos u omisiones de la administración local o de las empresas privadas prestatarias de servicios públicos. Entre sus principales funciones se encuentra la supervisión de la eficacia de los servicios y la correcta aplicación del ordenamiento jurídico municipal. A tales efectos, puede intervenir tanto de oficio como a petición de las y los vecinos.

Con el objeto de cumplir con su rol, puede llevar a cabo investigaciones con amplias facultades de inspección, ya que se encuentra habilitado para exigir la remisión de expedientes e informes con plazos perentorios, emitir reclamos, sugerencias y advertencias a los funcionarios, y fiscalizar de manera obligatoria y periódica el “Libro de Reclamos” habilitado en las distintas dependencias municipales. A tales efectos, puede realizar solicitudes, recomendaciones y sugerencias que, aunque no son vinculantes, cuentan con un gran peso institucional.

Por último, en relación a la legitimación procesal, al Defensor del Pueblo de Río Cuarto se le otorga esa facultad, aunque de manera más acotada. A tales efectos, el Defensor se encuentra facultado para interponer acciones judiciales de amparo exclusivamente en contra de terceros que afecten intereses difusos o colectivos, y solo cuando la Administración Municipal haya omitido accionar para defenderlos. Fuera de este supuesto excepcional de amparo, le está terminantemente prohibido intervenir en asuntos que ya se encuentren sometidos a la competencia del Poder Judicial o requerir resoluciones a los tribunales ordinarios. De ello se desprende que, si bien posee legitimación procesal, la misma se encuentra acotada, y la posibilidad de accionar depende muchas veces de la buena voluntad de la administración.

Empero, el prestigio institucional de la Defensoría de Río Cuarto la dota virtualmente de un sistema de contrapeso político, gracias a la imagen positiva que ha ganado a lo largo de los años entre los locales y su participación a escala nacional y supranacional a través de diversas instituciones como la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), el Instituto Latinoamericano del Ombudsman, la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, etc.

Su elección requisitos y formas

La designación del Defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto recae de manera exclusiva en el Concejo Deliberante, a través de un riguroso proceso que se inicia con el pedido del presidente del cuerpo legislativo en la primera sesión de inicio de gestiones. Dicha convocatoria es pública, con el fin de que los partidos o alianzas presenten a sus candidatos. Es de destacar que la fuerza que ganó las elecciones tiene vedado presentar un candidato, con el objetivo de garantizar la independencia. El candidato debe cumplir con los mismos requisitos exigidos para ser miembro del gobierno local: ser elector argentino, tener al menos 21 años de edad y acreditar cuatro años de residencia inmediata y continua en el municipio. Una vez presentados y aceptados los postulantes, estos ingresan en un periodo de selección donde deben exponer, ante el cuerpo legislativo, el modelo de gestión de la institución que llevarán adelante, en sesiones que son públicas.

La elección del defensor se define en una sesión especial secreta, mediante el voto secreto de los ediles, con una mayoría calificada de dos tercios de los miembros totales del Concejo. En caso de no lograr el consenso, se convoca a una segunda sesión a los quince días, en la cual bastará con mayoría absoluta.

Una vez investido, el mandato del Defensor se extiende por un período de cuatro años, gozando de plena autonomía funcional sin recibir instrucciones de ningún otro órgano municipal.

El ejercicio del cargo de Defensor, y con el objeto de respetar las garantías de autarquía administrativa, independencia e imparcialidad, tiene severas prohibiciones de alcance general, pues además de aquellas que se prevén para cualquier funcionario, se le veda la posibilidad de participar en actividades políticas partidarias, sindicales o gremiales desde su designación. Por otra parte, Río Cuarto incluyó una cláusula para evitar el uso de la institución como vidriera política, puesto que tiene prohibido postularse a cargos electivos en los comicios municipales inmediatamente posteriores a la finalización de su mandato.

Análisis comparativo: la legitimación procesal como eje distintivo

A modo conclusivo, del análisis realizado de las tres instituciones en el estamento nacional, provincial y municipal, la distinción fundamental está dada por la legitimación procesal, que da cuenta de tres condiciones filosóficas y procedimentales diferentes sobre el rol que debe ocupar el Defensor del Pueblo frente a la administración pública, los ciudadanos y la justicia. Esta facultad para accionar ante los tribunales no se trata de una discusión técnica menor, sino que define las bases sobre las que se asienta el poder y la capacidad coercitiva de cada institución.

El modelo de legitimación amplia y directa

La Defensoría del Pueblo de la Nación consagra un modelo maximalista que inviste al Defensor del Pueblo de una legitimación procesal irrestricta. Esta facultad le permite interponer acciones de amparo —expeditas y rápidas—, plantear la inconstitucionalidad de leyes e intervenir activamente en litigios para defender el medio ambiente, los usuarios, los consumidores y los derechos de incidencia colectiva.

Este modelo, adoptado por el legislador nacional, dota a la institución de una figura de poder real, convirtiéndola en un actor de peso en la justicia. Así, puede cuestionar decisiones del ejecutivo y forzar el dictado de políticas públicas, como ocurrió, a modo de ejemplo, en el saneamiento del Riachuelo (por ejemplo Corte Suprema de Justicia de la Nación, causa “Mendoza”).

La respuesta a este poder resulta clara: a pesar de su gran poder de acción y prestigio, la institución está acéfala hace más de veinte años, pues al ser percibida como una amenaza concreta, se la ha neutralizado con el vacío institucional.

El modelo de legitimación restrictiva y persuasiva

La Provincia de Córdoba decidió permanecer en el extremo opuesto, eligiendo un esquema de restricción. En esta provincia, el Defensor del Pueblo carece de toda legitimación procesal para requerir decisiones de los tribunales o anular los efectos de los actos administrativos.

La función de la Defensoría de Córdoba tiene una fuerte impronta de intermediación entre el Estado provincial y los ciudadanos, partiendo de la idea de que la autoridad es imparcial y debe convencer a las partes, con un fuerte énfasis en la idoneidad ética y moral del Defensor.

Este modelo reduce el abanico de posibilidades de acción del ente, dejándolo atado a la voluntad de la administración y valiéndose de la publicidad de sus actuaciones y de la confianza creada en la institución por la sociedad como un método disuasorio de la función pública.

El modelo de legitimación subsidiaria y condicionada

La Carta Orgánica Municipal de Río Cuarto instituyó un hito intermedio respecto de los modelos anteriores, ya que dota al Defensor de una legitimación procesal de carácter excepcional y condicionado.

Al Defensor del Pueblo de Río Cuarto se le otorga la facultad de interponer acciones judiciales de amparo en defensa de los intereses difusos y colectivos de los habitantes, pero con dos límites estrictos: el primero es que solo puede hacerlo en contra de terceros y, además, solamente procederá ante la omisión de la Administración Municipal de llevar a cabo esa defensa por sí misma.

Críticamente, este modelo representa un equilibrio cauteloso e inteligente puesto que reconoce la función del Defensor como una red de seguridad que se activa ante la inacción o el fallo del Estado Municipal, cuando este debe proteger a la comunidad.

Característica / Jurisdicción	Defensoría del Pueblo de la Nación	Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba	Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto
Norma de Creación	Constitución Nacional (Art. 86, Reforma 1994) y Ley 24.284.	Constitución Provincial (Art. 124, Reforma 1987) y Ley 7.741.	Carta Orgánica Municipal (Art. 103, 1996) y Ordenanza 105/1996.
Órgano de Designación	Congreso de la Nación (Comisión Bicameral propone terna).	Poder Legislativo Provincial.	Concejo Deliberante.
Mayoría Requerida para Elección	Dos terceras (2/3) partes de los miembros presentes de cada cámara.	Dos terceras (2/3) partes de los miembros de la Legislatura.	Dos terceras (2/3) partes del total (mayoría calificada) o mayoría absoluta en segunda sesión.
Duración del Mandato	5 años (con posibilidad de reelección por un único período consecutivo).	5 años (podrá ser designado por nuevos períodos).	4 años (con posibilidad de reelección por un único período consecutivo).

Modelo de Legitimación Procesal	Amplia y directa (Maximalista).	Restringida y persuasiva.	Subsidiaria y condicionada.
Facultades Jurisdiccionales	Irrestringida. Puede interponer amparos, inconstitucionalidades e intervenir activamente en litigios.	Tiene prohibido requerir decisiones a los tribunales o anular actos administrativos.	Excepcional. Puede interponer amparos solo contra terceros y únicamente ante omisión de la Administración Municipal.
Perfil Filosófico e Institucional	"Abogado del pueblo" con plenos poderes ofensivos para litigar y forzar dictado de políticas públicas.	Magistratura de persuasión; funcionario sin poder de acción coercitiva que basa su accionar en la auctoritas moral.	Modelo híbrido: función persuasiva como regla general, equipada con una herramienta judicial de emergencia ante la desidia estatal.

Conclusiones

En definitiva, la Defensoría del Pueblo en Argentina, y especialmente la Defensoría del Pueblo de la Nación, se distingue del modelo clásico europeo al incorporar facultades jurisdiccionales, como la interposición de acciones de amparo para la defensa de derechos colectivos y ambientales, alineándose con otras experiencias latinoamericanas como Colombia y Perú. Por su parte, la Defensoría cordobesa se mantiene más cercana al modelo del *ombudsman* europeo o *mediateur français*, basando su acción en la autoridad moral y la persuasión. Finalmente, la solución implementada en Río Cuarto se presenta como un punto intermedio que busca equilibrar el respeto por la naturaleza persuasiva del Ombudsman europeo con la necesidad de conservar una salvaguarda de emergencia adaptada a las particularidades y exigencias locales.

En resumen, mientras el diseño nacional forjó la idea de un "abogado del pueblo" con plenos poderes ofensivos para litigar, la provincia optó por un funcionario persuasivo sin poder de acción, cuya efectividad depende de su prestigio. En medio de ambos sistemas, la ciudad de Río Cuarto eligió un esquema híbrido: una función persuasiva como regla general, pero equipada con una herramienta de emergencia para actuar ante la desidia estatal.

CAPÍTULO SEGUNDO

Acciones y balances de los defensores del pueblo: análisis de los informes a treinta años de su creación

INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo de Río Cuarto constituye una institución clave en el entramado político y social de la ciudad, orientada a garantizar la protección de los derechos ciudadanos, promover la participación social y fortalecer el control democrático sobre la administración pública municipal. Su creación respondió a la necesidad de dotar al Estado local de un órgano independiente y autónomo con la misión de recibir, canalizar y resolver reclamos vinculados a la vulneración de derechos individuales y colectivos de los ciudadanos de Río Cuarto, y promover su fortalecimiento.

La institución fue creada conforme a lo dispuesto en los artículos 103 y 112 de la Carta Orgánica Municipal de Río Cuarto (1996), que establecen la figura del Defensor del Pueblo como órgano unipersonal, independiente y con autonomía funcional, encargado de la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a actos, omisiones o abusos de la administración. Además, la Carta Orgánica establece que el Defensor no debe pertenecer al partido que gobierna. Su funcionamiento fue reglamentado posteriormente por la Ordenanza Municipal N° 105/1996, sancionada por el Concejo Deliberante, que define las condiciones de designación, juramento, mandato y atribuciones del Defensor (Carta Orgánica de la Ciudad de Río Cuarto, 2021).

En el presente capítulo se examinan las acciones¹ desarrolladas por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto desde su creación, a partir del análisis de los informes de gestión elaborados por quienes ocuparon el cargo. El corpus de referencia² incluye documentos disponibles en la propia Defensoría y en el Concejo Deliberante, correspondientes a las gestiones de Mario Alesci (1999, 2002, 2003 y 2004), Juan Manuel Llamosas (2005 y 2008), Eduardo Mugnaini (2010, 2011 y 2012), Guillermo de Rivas (2014 y 2015) e Ismael Rins (2019, 2020 y 2023). También se sumaron al análisis fuentes periódicas de cada periodo. Estas junto a los informes constituyen una fuente privilegiada para comprender la evolución institucional de la Defensoría a lo largo de tres décadas, ya que sistematizan políticas públicas y reclamos recibidos en distintas áreas temáticas.

1 Las políticas públicas son acciones intencionales del Estado para resolver problemas colectivos, distintas de la política como mera disputa por el poder (Aguilar Villanueva, 1996). En este marco, los defensores con sus intervenciones producen políticas públicas, ya que buscan actuar sobre problemas sociales y administrativos que afectan derechos. Dado que la política pública se concibe como un plan amplio que orienta la acción estatal, los programas constituyen su traducción técnica en objetivos y prioridades, y los proyectos representan la unidad mínima de intervención (Cohen y Franco, 2005; Fernández Arroyo y Schejtman, 2012), por lo tanto, llamaremos acciones defensoriales, acciones de la Defensoría o de los Defensores a las políticas públicas por ellos producidas.

2 El muestreo utilizado fue de tipo intencional (Maxwell, 2019) se intentó reflejar el inicio y fin de cada una de las gestiones de los defensores. No se incluye la gestión vigente a cargo del Defensor del Pueblo Daniel Frangie y el Defensor Adjunto Jeremías Biglia.

El análisis se inscribe en un enfoque metodológico mixto, que combina datos cuantitativos y cualitativos (Borda et al., 2017) con el propósito de captar tanto la dimensión estadística como la interpretación política y social de las acciones defensoriales. Sin embargo, la comparación estrictamente cuantitativa se vio limitada por dos factores: la falta de acceso a la totalidad de los informes y la heterogeneidad en los registros, que fueron variando según las demandas del contexto y las prácticas de cada gestión. En algunos casos, los documentos se concentran en las intervenciones de mayor impacto público, mientras que en otros se detallan minuciosamente las actividades cotidianas. Esta diversidad, aunque constituye un obstáculo para la comparación uniforme, refleja la historicidad de la institución y el proceso de construcción de su identidad, evidenciando cómo la Defensoría fue consolidando su lugar en el entramado político y social de la ciudad.

Para el relevamiento se construyó una matriz de doble entrada³ (Hernández Sampieri, et al., 2014) que organizó las acciones defensoriales según variables clave: defensor, área temática, institucionalidad e interinstitucionalidad interviniente, denominación de la acción, año, contenido y origen. Este instrumento permitió identificar continuidades, innovaciones y variaciones en las demandas ciudadanas y en las respuestas institucionales. El análisis de datos se desarrolló en dos etapas complementarias: en primer lugar, un abordaje cuantitativo mediante estadística descriptiva que comparó la evolución de consultas y reclamos, identificando tendencias y variaciones porcentuales en distintas áreas. En segundo lugar, un análisis cualitativo-comparativo que incorporó los años seleccionados, considerando las principales acciones institucionales, el nivel de articulación con otros actores y la incorporación de nuevas agendas temáticas. Esta combinación metodológica permitió interpretar los cambios no sólo en términos de cantidad de acciones, sino también en relación con la reconfiguración funcional, territorial y participativa de la Defensoría, evidenciando su tránsito desde un modelo reactivo hacia una gestión más proactiva, educativa y promotora de derechos humanos.

Contexto de los defensores

La historia de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto no puede leerse como una sucesión de gestiones. Es el reflejo de cómo una institución joven fue encontrando su lugar en medio de cambios políticos, crisis económicas y transformaciones sociales que atravesaron a la ciudad, la provincia y el país. Desde su creación en 1996, la Defensoría comenzó a construir una identi-

3 La matriz de datos se constituye en una herramienta destinada a transferir la información obtenida en el trabajo de campo, a partir de los informes producidos por los Defensores, con el fin de codificar y sistematizar los datos relevados. Opera como una base que sirve de soporte para los procesos posteriores de análisis, reflexión y teorización de las políticas públicas por ellos producidas (Hernández Sampieri et al., 2014).

dad propia: la de un espacio de mediación y de presencia activa frente a las demandas ciudadanas. En su punto de partida se encuentra a Mario Alesci. Su llegada al cargo estuvo rodeada de tensiones políticas dentro del Concejo Deliberante⁴.

Alesci como Defensor del Pueblo asumió durante la intendencia de Antonio Benigno Rins⁵, en una ciudad que comenzaba a experimentar nuevas demandas vinculadas a los servicios públicos y al funcionamiento del Estado local. En la provincia gobernaba Ramón Bautista Mestre⁶ y, a nivel nacional, Carlos Saúl Menem⁷. Era un tiempo atravesado por el retiro del Estado de la vida privada y una convertibilidad entre el peso y el dólar que marcó la vida cotidiana de los argentinos. En ese escenario, el primer desafío de Alesci fue darle forma concreta a la nueva institución.

Mario Alesci fue reelegido, su segundo período, iniciado en 2002, se produjo en un contexto de institucional frágil⁸. En esos años, el país transitaba la salida de la crisis de 2001, bajo las presidencias de Eduardo Duhalde y luego Néstor Kirchner⁹. En Córdoba, el gobierno estaba a cargo de José Manuel de la Sota¹⁰ y en Río Cuarto la intendencia era ejercida por Alberto Cantero¹¹. La Defensoría, en ese contexto, dejó de ser solo una institución en construcción para convertirse en un actor necesario frente a conflictos sociales cada vez más visibles (Clarín, 2003; Cheetham, 2021; Puntal, 2023).

La transición hacia una nueva etapa se dio con la llegada de Juan Manuel Llamosas¹², en 2005, quien, a través de acuerdos políticos, negociaciones y la construcción de consensos logró los dos tercios de los votos necesarios para acceder al cargo. Llamosas asumió con la intención de acercar la Defensoría a los barrios y con el desafío de consolidar lo iniciado años

4 Alesci, quien pertenecía a un partido vecinalista, llegó con el apoyo de la Unión Cívica Radical y aunque la creación del organismo contó con el aval de todo el arco político, la designación del defensor estuvo marcada por una fuerte polémica que llevó a los bloques minoritarios -Partido Justicialista y Frepaso- a ausentarse de la jura (Cheetham, 2021). Durante la gestión de Mario Alesci, Walter Gentile y Juan Manuel Llamosas fueron sus Defensores Adjuntos.

5 Antonio Benigno Rins referente radical, fue intendente de Río Cuarto en tres períodos 1991-1995, 1995-1999, 2004-2008.

6 Ramón Bautista Mestre fue gobernador de la provincia de Córdoba entre 1995 y 1999, representando a la Unión Cívica Radical.

7 Carlos Menem fue miembro del Partido Justicialista y gobernó el país entre 1989 y 1999.

8 Entre su primer y segundo mandato se produjo una intervención encabezada por Julio Girard, Pedro Saracho y Orlando Polinori (Cheetham, 2021).

9 Tras la renuncia del presidente Fernando De la Rúa, el cargo fue ocupado sucesivamente por Ramón Puerta, Adolfo Rodríguez Saá y Eduardo Camaño, hasta que finalmente asumió el justicialista Eduardo Duhalde. Durante su gestión se convocaron elecciones en las que resultó electo Néstor Kirchner, y posteriormente Cristina Fernández de Kirchner, ambos del Frente para la Victoria, partido de ascendencia justicialista.

10 José Manuel de la Sota, referente del partido justicialista cordobés, fue tres veces gobernador de la provincia (1999-2003, 2003-2007, 2011-2015).

11 Alberto Cantero, representante del partido justicialista fue intendente de la ciudad entre 1999 y 2004.

12 Juan Manuel Llamosas pertenece al espacio político Unión por Córdoba, una coalición con mayoría perteneciente al Partido Justicialista Provincial. Su defensor adjunto fue Sebastián Tonelli pertenecía al Frente de la Gente, un espacio vecinal local.

antes. Durante su gestión, la ciudad estuvo gobernada por Antonio Benigno Rins y luego por Juan Jure¹³. En la provincia, se sucedieron José Manuel de la Sota y Juan Schiaretti¹⁴, mientras que a nivel nacional gobernaron Néstor Kirchner y Cristina Fernández de Kirchner. Fue un período atravesado por hechos relevantes como el conflicto con el campo en 2008 y la crisis financiera internacional, situaciones que, directa o indirectamente, impactaron en la vida local y en las demandas que llegaron a la Defensoría.

En 2009 se produjo la elección de Eduardo Mugnaini¹⁵. Su llegada fue el resultado de un proceso político complejo, donde el Concejo Deliberante debió optar entre distintas alternativas en un escenario competitivo. Mugnaini llegó gracias a su trayectoria política y a su arraigo local. Asumió formalmente en un contexto donde la ciudad estaba gobernada por Juan Jure, la provincia alternaba entre Juan Schiaretti y José Manuel de la Sota, y la Nación continuaba bajo la presidencia de Cristina Fernández de Kirchner. Su gestión se caracterizó por una impronta de cercanía y por la consolidación de una agenda vinculada a problemáticas concretas: servicios públicos, defensa del consumidor y acceso a derechos básicos. La Defensoría, en estos años, se mostró más activa y con mayor capacidad de intervención (*Tres Líneas*, 2009; *Revista El Sur*, 2019; Cheetham, 2021).

El ciclo continuó con la designación de Guillermo De Rivas, en 2014¹⁶. Su acceso al cargo no estuvo exento de controversias, ya que el proceso de elección reabrió debates sobre el rol del Concejo Deliberante y la necesidad de revisar los mecanismos institucionales. Finalmente, tras una segunda instancia de votación, dio inicio a su gestión. En ese período, el país vivió un cambio de signo político con la llegada de Mauricio Macri a la presidencia de la Nación en representación del bloque político Cambiemos. En Córdoba, continuaban los gobiernos de José Manuel de la Sota y luego Juan Schiaretti, mientras que en la ciudad se mantenía Juan Jure. Su gestión concluyó anticipadamente en 2016, cuando fue convocado a integrar el Ejecutivo municipal con la llegada de Juan Manuel Llamosas a la intendencia, a través del Partido Justicialista (Da Costa, 2016; *LletraP*, 2025).

Finalmente, la etapa más extensa corresponde a Ismael Rins, quien asumió en 2016¹⁷. Su elección, y posterior reelección, marcaron un punto de consolidación institucional, otorgando continuidad a la Defensoría. Durante su gestión, la ciudad estuvo gobernada por Juan Manuel Llamosas, la provin-

13 Juan Jure, perteneciente a la Unión Cívica Radical, gobernó la ciudad en dos períodos consecutivos 2008-2016.

14 Ambos gobernadores participaron de Unión Por Córdoba, primero, Hacemos por Córdoba, Hacemos Unidos por Córdoba, fueron diferentes alianzas encabezadas por el Partido Justicialista Provincial, que gobiernan la provincia desde 1999.

15 Eduardo Mugnaini representaba al partido Acción por la República. Inicialmente, su Defensor Adjunto fue Nelso Doffo, seguido por Ana Medina.

16 Guillermo De Rivas fue acompañado por el Defensor Adjunto Estela Concordano.

17 Ismael Rins fue acompañado por los siguientes Defensores Adjuntos: Ignacio Fernández Sardina Fabián Rolandi.

cia por Juan Schiaretti y el país atravesó las presidencias de Mauricio Macri y Alberto Fernández (Frente de Todos). En este período se dieron la crisis económica de 2018-2019 y la pandemia iniciada en 2020, que redefinieron prioridades y exigieron nuevas respuestas institucionales (Informe Anual, 2020). En ese marco, la Defensoría amplió su alcance, fortaleció su presencia territorial y sumó nuevas áreas de trabajo.

Así, a lo largo de tres décadas, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto no sólo fue cambiando de nombres, sino también de desafíos. Cada defensor llegó al cargo en circunstancias particulares, a través de procesos políticos propios de su tiempo, y debió construir su gestión en diálogo constante con un contexto más amplio. Lo que permanece, más allá de las coyunturas, es la centralidad de su misión: ser un puente entre el Estado y la ciudadanía, en una ciudad que, como la institución misma, no ha dejado de transformarse.

Evolución institucional de la defensoría

El análisis conjunto de las distintas gestiones permite identificar una evolución progresiva en el rol institucional de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, que permite sintetizarse en cinco grandes etapas: 1) Institucionalización inicial (1996-2004): construcción de legitimidad institucional y aumento de demandas tras la crisis de 2001; 2) Consolidación institucional (2004-2009): expansión de intervenciones y diversificación temática; 3) Afianzamiento institucional (2009-2014): estabilidad y proyección de las áreas; 4) Territorialización institucional (2014-2016): fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía y presencia en barrios; 4) Gobernanza colaborativa (2016-2024): articulación interinstitucional y ampliación de la agenda de derechos. En conjunto, estos procesos reflejan una transformación de la Defensoría desde un organismo centrado en el asesoramiento jurídico individual hacia una institución con un rol más amplio en la mediación social, la promoción de derechos y la articulación entre Estado y ciudadanía.

1. Gestión de Mario Alesci (1996-2004): institucionalización inicial y expansión de la demanda social

La primera etapa de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, encabezada por Mario Alesci, se caracteriza por un proceso de institucionalización inicial del organismo. Desde el punto de vista cuantitativo, los registros analizados muestran que durante los primeros años de funcionamiento el volumen de intervenciones era relativamente reducido y se concentraba principalmente en tareas de asesoramiento jurídico y orientación administrativa. En este período inicial, más del 80 % de las consultas registradas correspondían a asesoría legal, limitado a problemas vecinales, de familia, como cuotas ali-

mentarias, y desalojos, lo que indica que la Defensoría era percibida fundamentalmente como un espacio de consulta para la resolución de conflictos individuales.

Sin embargo, a partir del año 2001, el contexto político y económico nacional comienza a impactar de manera significativa en el volumen y el tipo de demandas recibidas por el organismo. La crisis institucional y socioeconómica que atravesó el país generó un incremento notable en los conflictos vinculados al acceso a derechos básicos, lo que se reflejó directamente en el aumento de consultas y reclamos presentados ante la Defensoría. Además, se produjo la diversificación de intervenciones y, junto al área jurídica, la Defensoría desarrolló acciones de mediación entre vecinos, de vecinos con organismos públicos y de acercamiento de la Defensoría a las vecinales de la ciudad. El informe respectivo conceptualiza al año 2001 como un momento de “excesiva demanda” frente a la capacidad de respuesta de la propia organización (Informe Anual, 2001).

Por otra parte, los datos evidencian un incremento sostenido en las intervenciones registradas durante esta gestión. El período posterior a la crisis incorpora problemáticas vinculadas a la “economía post-convertibilidad” y a consultas sobre entidades bancarias, lo que pone de manifiesto las tensiones financieras emergentes. Paralelamente, se registran intervenciones en salud, centradas en la escasez de insumos y profesionales en el hospital local, evidenciando el impacto directo sobre los servicios públicos. En 2003 se registra el punto de mayor actividad, con casi la mitad de las acciones institucionales de Alesci. En 2004 se observa un viraje temático significativo, priorizando acciones orientadas hacia cuestiones de carácter social y redistributivo, especialmente relacionadas con programas de salud y reclamos a las coberturas de mutuales y obras sociales.

Este crecimiento evidencia que, en un contexto de crisis y debilitamiento de otras instancias estatales, la Defensoría comenzó a consolidarse como un espacio institucional alternativo para la canalización de conflictos sociales. Este proceso puede interpretarse como una etapa de institucionalización de las demandas ciudadanas, en la que la Defensoría comienza a ocupar un lugar dentro del entramado institucional local como mediadora entre el Estado y la sociedad. Asimismo, el incremento de reclamos vinculados a servicios públicos, salud y acceso a prestaciones sociales refleja un proceso de ampliación de la agenda pública local, en el cual problemáticas anteriormente invisibilizadas comienzan a ser canalizadas a través de la Defensoría.

En este escenario, la Defensoría puede ser comprendida como un actor de proximidad estatal que no solo interviene en la implementación, sino también en la configuración misma de las políticas públicas a nivel local. Retomando a Jaime et al., (2013), si las políticas públicas constituyen “el conjunto de acciones y omisiones que manifiestan la modalidad de intervención del Estado frente a los problemas que concitan la atención de la sociedad

civil” (p. 58), la actuación de la Defensoría adquiere relevancia al visibilizar aquellas no-decisiones o vacíos de intervención estatal, transformándolos en problemas públicos que requieren respuesta. De este modo, la institución no solo canaliza demandas, sino que contribuye activamente a la construcción de agenda y a la redefinición de prioridades gubernamentales. A su vez, en línea con Graglia (2017), su accionar pone de manifiesto la centralidad de las relaciones intergubernamentales como condición para la efectividad de la acción pública, especialmente en contextos de crisis donde las capacidades estatales se encuentran fragmentadas. La necesidad de articular con distintos niveles de gobierno -municipal, provincial y nacional- evidencia que la resolución de los problemas sociales depende de la coordinación y cooperación entre actores estatales, consolidando a la Defensoría como un nodo estratégico dentro de una gobernanza multinivel (Simon, 2024).

2. Gestión de Juan Manuel Llamosas (2005-2009): consolidación institucional y ampliación temática

La gestión de Juan Manuel Llamosas representa una etapa de consolidación institucional de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto. En este período, el organismo logra estabilizar su funcionamiento y ampliar significativamente el alcance de sus intervenciones. Desde el punto de vista cuantitativo, los registros muestran un aumento sostenido en la cantidad de casos atendidos. Hacia el final de la gestión se registra un volumen cercano a 16.943 intervenciones, lo que evidencia un crecimiento considerable respecto de los primeros años de funcionamiento del organismo.

En términos temáticos, la asesoría jurídica continúa siendo un área central de intervención a través de tres ejes: defensa del consumidor, mediación comunitaria y gestiones de vivienda y pensiones. La primera muestra continuidad con la etapa anterior, introduciendo temáticas de tecnologías como fuente de conflicto, tal es el caso de la telefonía fija y celular en 2008; en relación con la segunda, se resuelven problemas como medianera y estructurales de humedad entre viviendas vecinas. Así, la mediación comunitaria, se establece como un mecanismo central para la desjudicialización de conflictos vecinales, eje que se convertirá en columna vertebral de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto. Por último, la acción de solicitud de escrituraciones para el Barrio Los Pinos en 2005 y las gestiones administrativas de pronto despacho de pensiones en 2008, destacan la intervención de la Defensoría en la facilitación de derechos básicos de propiedad y seguridad social.

La gestión exhibe un rol de vanguardia en temáticas sensibles como derechos sobre género, diversidad sexual y ambiente. Tal es el caso de la acción para la cobertura médica de una pareja en concubino del mismo sexo, en 2005. Dicha intervención muestra una proactividad en el reconocimiento

de derechos que se adelantó a la legislación nacional sobre matrimonio igualitario. Por su parte, la Defensoría intervino en el Traslado de un transformador de energía con PCV surgido de una demanda por aumento de casos de cáncer, marcando el inicio de su compromiso institucional con temáticas ambientales. También comenzó a trabajar en programas de género y ser referencia en materia de demandas de discapacidad y salud pública.

Hacia el final de la gestión, la Defensoría marca una expansión hacia la articulación intersectorial, especialmente en materia de seguridad con el Consejo de Seguridad, donde actúa como un actor coordinador junto a otros actores locales, abordando la prevención de adicciones, la trata de personas y la violencia, y solicitando mayor presupuesto al ejecutivo local. Asimismo, asume un enfoque preventivo en materia de implementación de la seguridad vial -Plan Integral, alineado con el plan nacional- y sobre explotación sexual infantil en internet, temática donde se dicta un taller dirigido a ONGs. Se incrementan las acciones impulsadas por iniciativa propia, lo que indica un pasaje hacia una actitud más proactiva, basada en la identificación de problemáticas recurrentes o estructurales. Esto refleja el cambio de un modelo reactivo a uno preventivo y de capacitación. Dicha etapa puede interpretarse como un proceso de expansión de la agenda institucional, con una mirada más amplia en materia de los derechos humanos (Abramovich, 2006).

3. Gestión de Eduardo Mugnaini (2009-2014): afianzamiento institucional (2009-2014): estabilidad y proyección de las áreas

El relevamiento de la gestión del defensor del pueblo Eduardo Julio Mugnaini evidencia una agenda de trabajo dinámica, con intervención en múltiples problemáticas sociales que atraviesan a la ciudadanía de Río Cuarto. Entre las principales cuestiones relevadas se destacan reclamos vinculados a servicios públicos -como luz, agua, gas-, conflictos de consumo, situaciones de vulnerabilidad social, trámites administrativos y problemáticas habitacionales. A lo largo del período analizado, la Defensoría desarrolló acciones como asesoramiento jurídico, gestiones ante organismos públicos y privados, audiencias de mediación y seguimiento de casos, consolidando un rol activo como canal de resolución de conflictos.

En 2009 se produce una de las acciones más significativas de esta gestión. El Defensor del Pueblo, Eduardo Mugnaini, presentó un recurso de amparo tras reunir 1.170 reclamos de vecinos de Río Cuarto y la región frente a las subas de tarifas de gas. Este hecho marcó un hito en la defensa de los derechos de los usuarios, al visibilizar la capacidad de organización ciudadana y la función institucional del Defensor como canal de expresión colectiva. Posteriormente, la Justicia Federal de Córdoba declaró la inconstitucionalidad de los aumentos percibidos, estableciendo un precedente relevante

en materia de control judicial sobre las políticas tarifarias y reforzando la legitimidad de las demandas sociales. La incorporación de herramientas de mayor incidencia, como la judicialización de conflictos, permitió proyectar una institución con mayor capacidad de intervención (Urgente24, 2009; Urgente24, 2010).

Entre 2010 y 2011 se registra el mayor volumen de actuaciones, lo que refleja una etapa de expansión de la Defensoría en la comunidad. En 2010 predominan los reclamos individuales, especialmente vinculados a telefonía, inconvenientes bancarios y con tarjetas de crédito, documento nacional de identidad y casos de usurpación. Ese mismo año, ante el incremento de intervenciones en conflictos familiares -como cuotas alimentarias, vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes y de violencia- se crea un área específica de violencia familiar. La mayoría de las actuaciones surgen de presentaciones directas de la ciudadanía, consolidando a la Defensoría como canal institucional para la resolución de conflictos puntuales y la gestión de soluciones concretas frente a irregularidades detectadas. En 2011 se amplía el alcance hacia problemáticas colectivas, relacionadas con infraestructura urbana, prestación de servicios esenciales y funcionamiento de organismos públicos, como EPEC y EMOS. En este contexto, la mediación adquiere mayor relevancia y se consolida como mecanismo habitual de resolución de conflictos, superando los casi 800 casos registrados en 2010.

Hacia 2012 se observan intervenciones más específicas y focalizadas, lo que evidencia una creciente especialización en determinados temas. Bajo la conducción de Eduardo Mugnaini, la Defensoría mantuvo su énfasis en la resolución de problemáticas concretas, como tarifas de servicios públicos, defensa del consumidor y acceso a derechos básicos. A ello se sumó la firma de múltiples convenios de colaboración con instituciones locales y regionales -entre ellas la Universidad Nacional de Río Cuarto, la Universidad Nacional de Córdoba y la Universidad Siglo 21-, lo que refleja la búsqueda de institucionalizar el trabajo en red y fortalecer la articulación interinstitucional (Grandinetti, Rey y Serafinoff, 2025).

4. Gestión de Guillermo De Rivas (2014–2016): territorialización institucional y proximidad ciudadana

La gestión de Guillermo De Rivas significó una transformación relevante en la dinámica institucional de la Defensoría, especialmente en su presencia territorial y en el vínculo con la comunidad. Desde el plano cuantitativo, los registros muestran un crecimiento sostenido entre 2014 y 2015, las intervenciones aumentaron un 175%. Las áreas con mayor protagonismo fueron mediación comunitaria, vinculación territorial y servicios públicos, que concentraron cerca del 80% de las actuaciones. Esta orientación revela una estrategia institucional centrada en la resolución de conflictos cotidianos y

en el fortalecimiento del lazo con la ciudadanía. En este marco, se impulsó un proceso de territorialización mediante programas y actividades que acercaron la Defensoría a distintos barrios.

Entre ellos, el Programa “Más Cerca” permitió trasladar la estructura de la Defensoría a los vecinos, promoviendo la interacción directa con los ciudadanos y el trabajo conjunto con organizaciones sociales. A su vez, el Programa “Mejor Saber” impulsó espacios de formación y prevención junto a instituciones educativas, sindicatos y centros de jubilados, con el propósito de fortalecer el conocimiento de los derechos ciudadanos. Complementariamente, el “Manual del Vecino” representó una herramienta innovadora de comunicación institucional, destinada a facilitar el acceso de la comunidad a la información pública, fomentando una ciudadanía más informada y participativa.

Este fortalecimiento territorial se complementó con una nueva infraestructura institucional, que incluyó reformas edilicias y la creación del Salón de Usos Múltiples “Luis Peralta”, destinado a actividades comunitarias, capacitaciones y encuentros ciudadanos. Estas transformaciones materiales acompañaron el proceso de modernización de la Defensoría, mejorando las condiciones de atención al público y garantizando la accesibilidad física y simbólica de la institución.

La mayor presencia territorial se vinculó también a la intervención en conflictos específicos. Entre ellos, el caso del Banco Supervielle en defensa de los derechos de personas mayores; los hechos del barrio Las Delicias, donde un conflicto vecinal derivó en la muerte de un joven; y la disputa entre Aero Village y el Aero Club por el acceso al agua. Estas situaciones motivaron medidas de mediación entre vecinos y la apertura de canales de diálogo que fortalecieron la participación ciudadana en sectores periféricos y vulnerables, donde la escucha institucional había sido escasa. Este proceso permitió identificar problemáticas sociales emergentes e incorporarlas a la agenda de trabajo. En línea con Graglia (2017), se avanzó hacia la coordinación entre agenda social y gubernamental, con diagnósticos participativos y una agenda institucional más alineada con las demandas ciudadanas.

En 2014 las acciones se concentraban en mediación comunitaria y servicios públicos, y en 2015 se incorporaron nuevas dimensiones como defensa del consumidor, infraestructura urbana y vinculación territorial. Una de las acciones más relevantes del 2016 fue la presentación de un amparo por el aumento del gas (LV16.com.ar, 2016). Esto evidenció una mayor capacidad institucional para abordar problemáticas complejas y heterogéneas. El análisis del origen de las intervenciones muestra además un equilibrio entre las iniciadas por reclamos ciudadanos y las impulsadas por iniciativa institucional, lo que refleja una creciente capacidad de planificación y anticipación frente a los problemas públicos.

5. Gestión de Ismael Rins (2016–2024): gobernanza colaborativa y ampliación de la agenda de derechos

Las dos gestiones de Ismael Rins en la Defensoría se distinguen por la reconfiguración del perfil de intervenciones y por una creciente articulación interinstitucional. Fue un trabajo centrado en la defensa, la promoción y la protección de derechos humanos de proximidad. Entre 2019 y 2023, las áreas tradicionales -consumo, servicios públicos, orientación jurídica y mediación- registraron una disminución en el volumen de reclamos, destacándose la caída en servicios públicos (-40,3 %). Esta tendencia se explica por el contexto posterior al período 2015–2019, cuando el aumento de tarifas generó un pico de conflictividad en 2019. Hacia 2023, la reducción de reclamos parece asociada a la reimplementación de subsidios o a una mayor capacidad de respuesta de los organismos prestadores. En contraste, el área de salud experimentó un crecimiento notable (+168,4 %), convirtiéndose en el principal foco de demanda. Este incremento se vinculó tanto con deficiencias del sistema privado -cobertura de tratamientos y medicamentos- como del sistema público -acceso a turnos, cirugías y prestaciones médicas.

Asimismo, durante el año 2020, en el contexto de la pandemia por COVID-19, la Defensoría registró un promedio de 40 reclamos diarios en salud (Informe anual Defensoría, 2020), lo que evidencia el impacto de la crisis sanitaria en ese año. Bajo el DNU 297/2020 y normativas complementarias, de nivel nacional.

Un indicador relevante de este proceso es el incremento de las acciones interinstitucionales, que pasaron de representar aproximadamente el 30 % del total en 2019 a cerca del 65 % en 2023. Este cambio evidencia un fortalecimiento de la capacidad de gobernanza que implica una coproducción entre Estado y sociedad, donde ambos actúan como sujetos en la dirección de lo público (Aguilar Villanueva, 2024).

Durante esta gestión, la Defensoría del Pueblo consolidó nuevas áreas institucionales en temáticas ya abordadas por la Defensoría, tal como Género y Diversidad, Educación Ciudadana y el Observatorio Socioambiental. Quien intervino en temas como la instalación de una empresa multinacional dedicada a la minería de criptomonedas que generaba una alta contaminación ambiental. También continuó con una línea de la Defensoría de fortalecimiento de su presencia territorial mediante programas de mediación comunitaria y talleres de derechos, evidenciando la transición hacia un modelo integral, participativo y con enfoque en derechos humanos, en el cual la misión central no se limita a resolver reclamos, sino que incorpora la prevención de conflictos y la promoción de una ciudadanía activa. En esta misma línea, la creación del Observatorio Permanente de Migrantes en julio de 2018, como resultado de un convenio entre la Universidad Nacional de Río Cuarto, la Defensoría del Pueblo y el Concejo Deliberante, constituye un

hito en la incorporación de una perspectiva intercultural e inclusiva, orientada a la protección integral de los derechos de las personas migrantes, la promoción de la integración y la convivencia armónica.

Estas iniciativas adquieren un carácter estratégico al reconocer como titulares de derechos que obligan al Estado a los sectores excluidos. En este sentido, la Defensoría se consolida como garante institucional, promoviendo inclusión, igualdad y rendición de cuentas, y asegurando que el Estado local respete, proteja y cumpla los derechos de la ciudadanía, tanto a nivel individual como colectivo (Abramovich, 2006). Además, durante el período analizado se observa una clara transición hacia un modelo de gobernanza colaborativa (Aguilar Villanueva, 2024), en el cual la Defensoría del Pueblo deja de actuar de manera aislada para articular sus acciones con diversos actores institucionales y sociales.

Conclusiones y miradas a futuro

El análisis de las distintas gestiones de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto permite observar una evolución institucional que refleja transformaciones más amplias en la relación entre ciudadanía, Estado y derechos. A lo largo de las gestiones analizadas se advierte un proceso progresivo de redefinición del rol de la defensoría, que pasó de un enfoque más centrado en la resolución de reclamos individuales hacia una institución con mayor presencia territorial, capacidad de incidencia pública y promoción activa de derechos.

Cada gestión aporta elementos distintivos a este recorrido. Desde la construcción fundacional de Mario Alesci; la incorporación de nuevas agendas durante la gestión de Juan Manuel Llamosas; el afianzamiento institucional de Eduardo Mugnaini; el proceso profundizado por Guillermo De Rivas, quien impulsa una institucionalidad más planificada, territorial y preventiva; y los nuevos desafíos en la necesidad de adaptarse a escenarios atravesados por la digitalización, las desigualdades y la ampliación de derechos propios de la gestión de Ismael Rins.

En este recorrido, la Defensoría logra consolidarse como un espacio de proximidad con la ciudadanía y de articulación entre distintos actores estatales y sociales, elementos que resultan centrales para su legitimidad en el contexto de las democracias locales. Al mismo tiempo, se evidencia un desplazamiento hacia un rol más activo en la construcción de agendas públicas, superando su función inicial protagonizada por la mediación.

Este fortalecimiento institucional se refleja también en la dimensión política, donde la Defensoría ha adquirido un lugar relevante en la vida pública de Río Cuarto. Dos defensores que ejercieron este cargo llegaron pos-

teriormente a la intendencia¹⁸, lo que muestra su potencial como espacio de proyección política. En ambos casos, el acceso al rol de Defensor se vinculó con trayectorias políticas previas, reforzando su carácter estratégico dentro de la institucionalidad local. Tras tres décadas de existencia, la Defensoría aún no ha contado con una mujer en el rol de Defensora¹⁹. En Argentina, las leyes de cupo y paridad no alcanzan a esta institución, lo que plantea un aspecto pendiente en términos de igualdad de género y representación democrática.

El futuro de la Defensoría, también enfrenta nuevos desafíos la institución deberá retomar y/o profundizar tendencias ya presentes en las distintas gestiones. La creciente digitalización del Estado plantea la necesidad de intervenir en nuevas problemáticas vinculadas a derechos digitales, protección de datos y brechas de acceso, al mismo tiempo que exige incorporar herramientas tecnológicas que mejoren la gestión y la accesibilidad. Asimismo, las agendas abordadas por distintas gestiones en torno al cambio climático, la desigualdad social, la perspectiva de género y del colectivo LGTBIQ+, los derechos de niños, adolescentes y jóvenes y derechos de los migrantes, demandan ahora enfoques integrales que amplíen el campo de acción sectorial tradicional. En este sentido, la Defensoría del Pueblo puede asumir un rol relevante en la promoción de derechos, contribuyendo a garantizar la igualdad y la inclusión social.

18 El caso de Juan Manuel Llamosas (2016-2024) y de Guillermo De Rivas (2024-actualidad).

19 Para complementar la información, cabe señalar que Ana Medina se desempeñó como Defensora Adjunta durante la gestión de Eduardo Mugnaini. Estela Concordano fue Defensora Adjunta de Guillermo De Rivas. Por su parte, Margarita Gutiérrez -la funcionaria con mayor antigüedad en la institución- asumió de manera interina el cargo de ombudswoman mientras el Concejo Deliberante iniciaba el procedimiento establecido por la Carta Orgánica para designar al sucesor de Guillermo De Rivas.

CAPÍTULO TERCERO

VOCES QUE DEFENDIERON

INTRODUCCIÓN

A lo largo de casi tres décadas de trayectoria, la institución ha sido conducida por distintas gestiones que supieron imprimirle una impronta personal, aportando innovación y ampliando sus áreas de intervención. Lejos de refundarse en cada periodo, la Defensoría del Pueblo se caracterizó por un proceso de construcción continua, donde cada gestión edificó sobre los cimientos y avances de la anterior.

El presente capítulo reúne los testimonios e impresiones de quienes tuvieron la responsabilidad de liderar este organismo. A pesar de pertenecer a orígenes y trayectorias políticas diversas, todos los defensores coinciden en mantener en alto el prestigio de la institución. Asumiendo como “colaboradores críticos” del gobierno local, coinciden en que la fuerza de la Defensoría radica en la confianza de la ciudadanía, su capacidad de escucha humana, la pacificación del conflicto mediante el diálogo y la constante ampliación de los derechos del pueblo de Río Cuarto.

MARIO DOMINGO ALESCI

Presentación

En esta celebración de los primeros treinta años de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, un Mario Alesci sonriente narra “haber tenido el honor de ocupar el cargo, y el privilegio de ser su primer Ombudsman”. Hijo de un inmigrante italiano, que llegó desde su Messina natal, con tan solo diecisiete años a esta tierra a la que se afincó, y con trabajo y tesón, nunca abandonó.

Alesci fue parte de la primera, y hasta la fecha única Convención Municipal, como integrante de un partido político local, como fuera la Unión Vecinal de Río Cuarto. Relator e integrante de su Comisión de Labor, allá en el año 1996. Congratulado de haber participado y, vivido la experiencia de la discusión sobre la integración legislativa de la figura del Defensor del Pueblo, rinde homenaje a aquella ardua Convención, en la que, durante ocho meses, sus treinta y ocho titulares y suplentes -electos por el voto popular- tanto como relatores, secretarios y administrativos, trabajaran en horario nocturno, y hasta altas horas de la madrugada, totalmente *ad honorem*, para dotar a la Ciudad de su propia Constitución allá por marzo de 1996.

¿Cuál ha sido su periodo de gestión?

Se instaura mediante el dictado de una legislación *ad hoc*, la Defensoría en la ciudad mediante la Ordenanza N.º 105/96, sancionada el 10 de julio de 1996. Ese dispositivo plasma la figura, las atribuciones y obligaciones del Defensor del Pueblo de la Ciudad. Con precisión, el 16 de julio de 1996 juré al cargo ante el presidente del Cuerpo Legislativo - Pedro Marinelli - como primer Defensor del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto, iniciando de inmediato mi labor.

Ese periodo cubrió cuatro años, que es lo establecido por la legislación. Luego de finalizar el mandato, postulado nuevamente al cargo, se produce mi reelección, la que es cuestionada por un sector del legislativo. Ocurrió una situación singular: quienes me eligieron en el año '96 como Defensor del Pueblo, se opusieron a mi reelección.

Es decir que, había existido un cambio de signo político en el gobierno municipal, y en esa transición, finaliza mi mandato y me postulo a un nuevo periodo. Transcurrió un año entre la finalización del primer periodo y la asunción del segundo. Ello, debido a lo expresado antes, se produce una presentación judicial y se va todo un año en el que, permanezco en la Defensoría en calidad de Asesor. El Concejo Deliberante decide, en acuerdo de sus miembros, para no paralizar las actividades, nombrar a dos Comisionados

(uno de cada bloque) a cargo de la Entidad. Así que permanecí en una especie de “limbo legal”, y aunque no lo fuera, mi tarea interna continuó. Transcurrió así un año en que Río Cuarto careció de Defensor, lapso que fue muy perjudicial para la Institución; mucha fue la gente que pensó que la Defensoría había dejado de existir. Tanto esfuerzo de los años precedentes sufrió un daño tal, que costó revertir.



Finalmente, la justicia ratifica que estaba absolutamente habilitado para ser electo, y se confirma la elección ya efectuada, por lo que, juro al cargo nuevamente, el 29 de junio de 2001, esta vez para mi segundo periodo. Finalicé en julio de 2005, habiendo logrado junto a nuestros colaboradores, a mi modesto parecer, gran parte del prestigio que luciera el instituto.

¿Qué significó para usted asumir el rol de Defensor del Pueblo en ese momento?

Primero, un gran desafío y orgullo. Aprender y comenzar a instalar la figura, por entonces absolutamente novedosa en Argentina, máximo en las comunas y municipios.

Pensar que la Defensoría del Pueblo está solo para la defensa de los intereses difusos y los derechos colectivos, queda muy corto. Creo que todo

lo que llega como un derecho conculcado a la oficina, es tarea del Defensor del Pueblo.

Me dediqué a cavar los cimientos de este instituto y a divulgar la figura. Íbamos a las vecinales e instituciones con un antiguo televisor y para hoy, lo que sería una vetusta casetera, con un video que habíamos grabado en forma casera, para dar a conocer la “nueva” entidad, porque nosotros mismos tuvimos que aprender qué era la Defensoría. Por eso, tuve mucho asesoramiento y contacto con el primer Defensor del Pueblo de Latinoamérica y de Argentina: el Defensor de la provincia de San Juan, el Dr. Julio Orihuela, un gran amigo. También con el Defensor del Pueblo de la Nación – Dr. Jorge Maiorano - establecido en 1994, por la reforma constitucional. Tuvimos que aprender y difundir la figura, muchísima gestión personal en todos los ámbitos, consecuentemente participación internacional.

Nacimos y arrancamos sin nada, y no es un vocablo: sin un papel, sin un bolígrafo, sin oficina. Como anécdota, en un momento, dado que las autoridades locales, no nos proveían de ningún elemento, ni salario ni presupuesto, me ofrecí a comenzar a atender en las escalinatas o en el hall de ingreso de la Catedral.

Fueron comienzos muy duros, y rescato sin tapujos, que sólo el Secretario de Gobierno de aquel año 1996 nos auxilió en la “estacada”. Para comenzar, nombré un Adjunto, gran amigo y colaborador - Walter Gentile - el que vino a trabajar conmigo gratis. Hasta que logramos que el Concejo Deliberante votara un presupuesto, pasaron varios meses. Poco a poco fuimos levantando las paredes y llegamos a lograr que se instalara en el horizonte ciudadano “la Defensoría del Pueblo”. La recepción de la ciudadanía fue muy favorable; todo lo que llegaba era motivo de atención, nunca dejamos ir a nadie sin ser escuchado, orientado o acompañado, a que se le atendiera por parte de quien correspondiere.

¿Cómo describiría las principales problemáticas sociales o demandas ciudadanas que marcaron su gestión?

Nos tocó una época muy difícil. Fue bastante complicado hacerle comprender a las autoridades que el Defensor del Pueblo no era un contradictor efec-tista, sino un colaborador crítico. No se trata de una cuestión de llevar una queja por el efecto mediático, es una acción que no está en el catálogo del Ombudsman. Además, el Defensor debe separar cualquier situación político-partidaria de su accionar en el cargo; debe actuar a favor del reclamante.

Creamos la asesoría letrada para nuestra actividad interna, pero cada día atendía incontables consultas ciudadanas. Además, tuvimos que redactar la legislación interna, por caso su reglamento actuarial, normado por Ordenanza. Éramos muy poquitos; como lo comentara, arrancamos en la Es-

tación del Andino, un lugar inhóspito porque la vieja estación de ferrocarril había sido cedida en comodato al municipio. La situación era así: enormes salas deshabitadas, unas pocas en usos variados, sin calefacción, pisos de pinotea en el estado de sus 120 años de existencia, palomas y otros bichitos que, dejó a la imaginación del lector.

Las problemáticas que llegaban eran de todo tipo. La Defensoría se instaló en el horizonte ciudadano como un lugar de auxilio de los más variados temas y, recibíamos a todos. Trabajamos al principio muy pocas personas, éramos solo dos, pasado un tiempo, unos cinco, posteriormente incorporamos pasantes de la Universidad Nacional de Río Cuarto, quienes nos ayudaron mucho, con un gran sentido altruista, para aprender, pero también para colaborar. Llegaban reclamos relacionados con enfermedad, alquileres, problemas con vecinos por humedad, medianera, o árboles, animales molestos, obras sociales que no entregaban medicamentos, y todas las de cualquier sociedad en permanente estado crítico. Situaciones que siguen estando, y que hasta han empeorado, pese a que pasaron treinta años.

Si bien el Defensor tiene una labor específica determinada por ordenanza, hacia las situaciones que puede producir el gobierno de turno, como un problema con una obra pública, todo lo que llegó fue tomado como una actividad a incorporar. En torno a eso, decidimos crear el primer Centro de Mediación Comunitaria público, de la provincia de Córdoba en 1997. Obtuvimos autorización del Ministerio de Justicia de la Nación por resolución, ya que no existía legislación provincial.

¿Qué acciones, programas o iniciativas destacaría como logros de su paso por la institución?

Fundamentalmente, haber instalado el instituto del Defensor del Pueblo en la conciencia ciudadana. Entre las acciones, además de suscribir convenio de delegación con el Defensor de la Provincia y el Nacional; creamos el Abogado del Niño, el Instituto de Mediación Comunitaria, la Asesoría Letrada gratuita, Secretaría de la Juventud, Adolescencia y Familia, Defensa del Consumidor, Intersectorial de Lucha contra la Drogodependencia, Asesoría contra la Discriminación, Integración Social, nos incorporamos al Consejo Asesor Honorario en Defensa del Patrimonio (CoDePa) y, los nunca mejor utilizados Libros de Reclamos, en todas las dependencias municipales.

Hubo problemas con los servicios y con los intereses que se empezaron a aplicar con la crisis del 2001 y la caída del Presidente De la Rúa. Nos ocupamos puntualmente con el acompañamiento de la Universidad, el Centro Comercial, profesionales y otras instituciones. Hubo casos tremendos, como pérdida de viviendas por intereses y la situación desde el Banco Hipotecario Nacional, que dejó de serlo, para con los deudores hipotecarios por créditos preexistentes y no respetaba las situaciones de sus deudores. Desapareció

el Instituto de la Vivienda provincial y la gente se quedó sin cobertura. Lamentablemente Argentina es un país con vaivenes permanentes, damos un paso hacia delante y retrocedemos diez. Todo eso se reflejó permanente y directamente en la Defensoría, y se reitera, sin dudar.

Como muy sentida anécdota: en esa época el gobierno nacional creó el “Plan Trabajar”, como un modo de ayuda a tantos que, sin trabajo, ni medios, quedaban a la deriva. Se estableció una comisión, por dispositivo legislativo, integrada con todas las entidades de Río Cuarto: Círculo Vecinal, Universidad Nacional, Centro Comercial, Cámara Industrial, etc., y se resolvió que la administración de los fondos del plan sería llevada a cabo por el Obispo Diocesano - Ramón Artemio Staffolani - y el Defensor del Pueblo, por lo que me tocó esa labor; la que asumimos con enorme responsabilidad. Administrábamos esos fondos para comprar herramientas, carretillas, palas, botas, insumos, y crear trabajo para la gente inscrita en el plan, a cambio de un monto de dinero. Fue una labor enorme y de gran responsabilidad dada por la confianza depositada en la Institución.

También asesoramos respecto al CER - Coeficiente de Estabilización de Referencia - con la ayuda de profesionales e instituciones educativas con experiencia en la materia. Citamos a los afectados al Teatro Municipal, dado la cantidad de personas que a diario concurrían a la oficina al efecto. Llegamos a acordar la modificación en Río Cuarto, de los intereses que estaba aplicando, quien por entonces era conocido como Red Megatone, concurriendo a nuestro instituto, personas de alto rango de la empresa para ello.

La Defensoría se estableció como una barrera, por ahí precaria, contra el abuso de estas situaciones que se habían establecido por la caída de un gobierno y la destrucción institucional que se produjo a partir de eso, y por mucho tiempo.

¿Qué obstáculos o límites encontró en el ejercicio del cargo?

El mayor obstáculo inicial fue el descreimiento, fundamentalmente de los funcionarios, tal vez desde el desconocimiento de la figura, y su temor a la instalación de un rival político. También lo fue la parte económica y estructural, ya que no teníamos donde funcionar adecuadamente, muchos obstáculos desde el propio gobierno municipal. Parte de ello, se consigue resolver en 1998, cuando se desocupa el edificio donde está radicada en la actualidad la Defensoría, aunque no es el sitio ideal, dado la barrera arquitectónica que presenta. Un contrasentido, si recordamos la lucha “sin cuartel” que diéramos, para la construcción de rampas de acceso, desde el propio Palacio Municipal, como a bancos, entidades privadas y públicas, colectivos de piso bajo y rampas móviles. No se los ve actualmente.

Luego, debimos hacerle saber al vecino para qué estaba, y qué podía hacer por él la Defensoría del Pueblo. Pero también tuvimos un gran problema con los funcionarios municipales. Primero el descreimiento, después la falta de apoyo y de compromiso hasta que, tras años de trabajo, y demostrar en los hechos la efectividad de la institución, entender que el Defensor del Pueblo, es un colaborador crítico, no un contradictor efectista y mucho menos, un adversario. El Defensor del Pueblo tiene absoluta independencia funcional, a pesar de ser elegido por el Concejo Deliberante. Lo que no tiene es independencia económica, depende, en esa materia, del gobierno de turno.

Por eso, yo me regocijo de que se haya logrado una estructura importante, de que ya no se mendigue por el presupuesto que necesita la Defensoría del Pueblo. Todo gracias al trabajo y el esfuerzo impreso, desde su fundación hasta los Ombudsman que, fueron desarrollando su labor en el Instituto a lo largo de estas tres décadas.

¿Cómo se construyó la relación con los poderes del Estado y otras instituciones durante su gestión?

La relación se fue construyendo poco a poco, luchando contra el descreimiento. Lo que nos ayudó fue la confianza de la gente, que era atendida, acompañada, y a la que se le resolvían los problemas. Esa experiencia del ciudadano fue la que obró para convencer a los gobiernos de turno sobre la importancia y la satisfacción que habían obtenido esos vecinos, durante la atención por parte de la Institución.

Los hechos llevaron a que, se convirtiera como algo natural e indispensable la presencia de la Defensoría en todas partes.

¿Qué transformaciones notó en la institución desde su paso por ella?

Me alegra enormemente haber cavado los cimientos, con trabajo y esfuerzo, y ver que la Institución fue ganando prestigio a través del tiempo. Fundamentalmente que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto fue logrando el respeto de las autoridades locales, y el reconocimiento de sus pares, habiendo arribado en lo personal, a tener el honor de Presidir la Asociación de Defensores del Pueblo de Argentina. La institución se encuentra establecida, absolutamente consolidada, y creciendo permanentemente.

¿Qué lugar cree que ocupa la Defensoría del Pueblo en la vida democrática local hoy?

La Defensoría es necesaria e imprescindible en todos los espacios. Todo lo que el ciudadano demande razonablemente es función del Defensor del Pueblo, merece su atención y acompañamiento.

Además, la institución se transforma en un órgano de consulta permanente del propio gobierno, ya que es la Defensoría, quien está en contacto con el ciudadano reclamante.

¿Qué mensaje le dejaría a quienes hoy integran la Defensoría y a la ciudadanía en general?

No me permitiría aconsejar, tan sólo apuntar a que se redoblen los esfuerzos, que jamás se deje de considerar el origen y la función primigenia del Defensor del Pueblo, defender al ciudadano, sin importar su categoría, pertenencia o posicionamiento partidario. Hago votos de que jamás den vuelta las páginas de la historia para atrás, siempre escribir una más. Que lo pasado, los hechos que hayan ocurrido a través de los años sirvan de experiencia, para no dejar de tomar en cuenta jamás que, desde allí se proyecta el futuro.

PEDRO SARACHO

Presentación

La incipiente vida institucional de la defensoría no fue ajena a momentos de debate y tensiones. Durante el año 2001, entre el primer y el segundo período de Alesci, por decisión del Concejo Deliberante mediante ordenanza²⁰ se concretó una intervención temporal del organismo mediante un comisionado a cargo. El triunvirato designado, estuvo integrando por Julio Girard, Pedro Saracho y Orlando Polinori. Era objetivo de este trabajo, también hacer memoria de aquel momento y aquellas figuras.

¿Qué recuerdos se te vienen a la memoria sobre aquel período?

A raíz de la intervención de un proceso judicial, me tocó formar parte de la Defensoría del Pueblo, junto con Orlando Polinori, político de raza del radicalismo, y Julio Girard, un comunicador muy reconocido en nuestro medio. Yo, por mi parte, me encontraba adherido al peronismo.

Fue muy corta, pero fue muy fructífera la gestión, por la posibilidad de intervenir sin comprometer en ningún momento el funcionamiento de la Defensoría para la gente, los reclamantes. Mantuvimos la jefatura, por Mario Alesci, en la propia oficina, y a nuestras funciones las cumplimos en una oficina separada, con total acuerdo de Girard y Polinori, tratando de que el proceso de judicialización que estaba ocurriendo no distorsionara el buen funcionamiento de la institución. Yo, particularmente, me encargaba de las cuestiones relacionadas con la salud.

Las acciones y los resultados fueron muy favorables. Con Girard nos conocíamos desde antes, pero con Polinori muy poco. El trabajo en conjunto nos permitió echar una verdadera amistad y un respeto por el grupo. Considero que para todos nosotros fue una participación muy buena que permitió la continuidad de la institución a pesar de las dificultades políticas del momento.

20 Ver: file:///C:/Users/jerem/Desktop/i_00087.pdf

JUAN MANUEL LLAMOSAS



Juan Manuel Llamosas, de profesión Abogado, inició su carrera en la gestión pública en la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, un camino que luego lo condujo a convertirse en intendente de Río Cuarto durante dos períodos. En la actualidad se desempeña como presidente provisorio de la Legislatura. Una historia de vida familiar, en el que la política se constituyó en una forma de vida.

¿Qué significó para usted asumir el rol de Defensor del Pueblo en ese momento?

Ingresé a la Defensoría como Defensor del Pueblo adjunto, mi primera función pública, en plena crisis del 2000. Nunca me voy a olvidar de la primera nota que me hicieron, siempre lo cuento, porque es muy anecdótico. Yo creo que ni siquiera había asumido todavía, y la pregunta fue si iba a cobrar sueldo. En ese momento estaba la discusión sobre el costo y la utilidad de la Defensoría, debido a que había un cuestionamiento de toda la institucionalidad en general.

Me recibí de abogado en la Ciudad de Córdoba un tiempo antes, en el '99. Formé parte del Directorio del Colegio de Abogados de Río Cuarto, y al poquito tiempo surgió este cargo, el de Defensor adjunto del primer Defensor del Pueblo de la ciudad, que en ese momento cursaba su segundo período de gestión. Luego, en el 2005, soy elegido Defensor del Pueblo.

Formar parte de la Defensoría fue una experiencia muy positiva. Yo venía de una familia donde la política se respiraba, somos cuatro hermanos y el único al que le interesaba era a mí. Siempre me interesó lo público. Además, era una institución reconocida, que escuchaba a los vecinos y defendía sus derechos. Fue muy interesante como primera experiencia en la función pública.

La mediación comunitaria fue una de las novedades y de las características que marcó mi paso por la institución. A lo largo del tiempo, fui formando una política de gestión vinculada a la escucha, y creo que ese fue “el método” de la Defensoría que después incorporé en los otros cargos que me tocó ocupar, como la Intendencia.

¿Cómo describiría las principales problemáticas sociales o demandas ciudadanas que marcaron su gestión?

En aquella época el tema de los impuestos siempre estaba presente, me refería a trámites en Rentas, que en ese momento se estaba descentralizando y había muchos planteos. Discapacidad fue un tema muy presente también, al igual que defensa del consumidor, que era un área muy activa. Esos eran los temas más fuertes, y después mucho se canalizaba a través de la mediación.

¿Qué acciones, programas o iniciativas destacaría como logros de su paso por la institución?

Yo creo que cada etapa fue consolidando el papel de la institución en la sociedad, y fue ampliando áreas de intervención. La misma demanda nos hacía intervenir en temas que a lo mejor no eran de competencia municipal, pero la Defensoría siempre fue un ámbito amigable y cercano para plantear reclamos antes de ir a otras instancias.

Hicimos un “Manual Práctico del Ciudadano”, una guía muy simple con protocolos sobre cómo reclamar. Tuvimos una presencia muy fuerte en el territorio. Atendíamos en las vecinales y hacíamos mediaciones comunitarias en el lugar, algo que en ese momento no era tan común. Al llevar la Defensoría al barrio y al contacto directo con la gente, naturalmente la demanda se ampliaba.

¿Qué obstáculos o límites encontró en el ejercicio del cargo?

Límites políticos no hemos tenido. Es una cuestión de vínculos, cuando vas y planteas las cosas en los términos institucionales que corresponden, respetando y cumpliendo con tu rol, permitís que las respuestas lleguen. Nosotros necesitábamos soluciones, no conflictos.

También creo que se logró que no se mezclara lo político-partidario con lo institucional. Aunque los partidos proponen a los candidatos y el oficialismo tiene la mayoría, si no respetas la institucionalidad, sería muy difícil. Eso se ha mantenido y profundizado con el tiempo: el respeto a la figura institucional por encima de las cuestiones políticas.

¿Cómo se construyó la relación con los poderes del Estado y otras instituciones durante su gestión?

Con trabajo, cumpliendo el rol sin extralimitarse ni hacer demagogia. En ese equilibrio generas confianza y respuestas. Teníamos reuniones personales con los funcionarios, con los ministros provinciales y secretarios para que vieran que la Defensoría es un colaborador crítico de la gestión. La institución termina descomprimiendo conflictos que de otra forma saturaría a la propia Municipalidad o al Concejo Deliberante, y porque ellos a veces no tienen la pericia en la protección de derechos que sí tiene la Defensoría.

¿Qué transformaciones notó en la institución desde su paso por ella?

Creo que la Defensoría se ha acercado cada vez más a la gente. En Río Cuarto, particularmente, se ha logrado preservar la figura como un cargo imparcial que defiende los derechos del ciudadano. El mérito ha sido de los distintos defensores, quienes han profundizado ese camino sin meter a la institución en el juego natural de la política, porque eso le hubiera quitado credibilidad.

¿Qué lugar cree que ocupa la Defensoría del Pueblo en la vida democrática local hoy?

Un rol de respaldo, una especie de dique de contención amigable para que el ciudadano sea escuchado. En la dinámica actual, con la digitalización y la modernización, que haya un lugar con un rostro humano donde te escuchen es central. Hoy tiene un valor mucho más importante que hace 20 años.

¿Qué mensaje le dejaría a quienes hoy integran la Defensoría y a la ciudadanía en general?

A la ciudadanía, que siga confiando y que use esta herramienta que es la Defensoría para hacer valer sus derechos. Y a quienes están en la Defensoría, con quienes tengo excelente relación, que sepan que siempre voy a colaborar para fortalecer la institución.

Haber estado de los dos lados del mostrador ayuda a tener una mirada amplia. No hay que enojarse porque te controlen. Hay que entender que, si la Defensoría plantea algo es porque hay una necesidad que no está siendo atendida. Es una ayuda para el vecino y para la propia institucionalidad.

EDUARDO JULIO MUGNAINI FIAD

Presentación

Fue electo Defensor del Pueblo, tras dos votaciones. En ese momento, “no fui por el Partido Justicialista -al que estoy afiliado desde que cumplí 18 años-, sino que me presenté por el MID, por un problema político”, aclara el “Lalo” entre risas. En aquel entonces, quien representaba al Partido Justicialista era el actual intendente, Guillermo Luis de Rivas. El 29 de mayo de 2009 resultó electo, y paso a ser titular.

Sus primeros pasos en la gestión pública inician junto a su padre, el “cebolla” Mugnaini, como secretario privado. Luego continúa con la gestión de Vergés, con la gestión de la señora Castaño de Rodríguez Vázquez, y más tarde acompañó al Intendente Alberto Cantero Gutiérrez. Una vasta trayectoria que incluye el paso por el Mercado de Abasto, el Tribunal de Cuentas y el Concejo Deliberante de la ciudad.

En lo social, integró la Comisión pro-Universidad Nacional de Río Cuarto, y luego la Comisión fundadora, importantísima, aunque al tiempo se dio de baja. También participó en el Club Atenas, en la Sociedad Italiana y actualmente como vicepresidente en la Comisión de Ética de la Federación de Mutualidades de la provincia. También forma parte del Comité de los Italianos al Exterior.

“Mi formación fue la de administrador sanatorial, profesión para la cual me capacitó. Pero yo siempre digo que eso sólo me sirve para un sanatorio. Lo que más me ha agradado es participar en las instituciones de la comunidad”. Asegura que el cargo de Defensor del Pueblo fue lo más lindo que le pudo haber tocado en la política.

¿Qué significó para usted asumir el rol de Defensor del Pueblo en ese momento?

Fue lo más importante que me pasó, políticamente hablando. Fue un salto grande. En ese momento sentí que entraba a un lugar con una misión distinta: defender al pueblo de Río Cuarto, trabajar por y para la gente. Lo que más me marcó fue la responsabilidad personal que implica ese rol. Cuando uno se sienta y firma, es el único responsable de si las cosas salen bien o salen mal.



¿Cómo describiría las principales problemáticas sociales o demandas ciudadanas que marcaron su gestión?

Se dio un caso, a los cinco meses de comenzada la gestión: el aumento de la tarifa de gas, impulsado por el gobierno nacional. Se presentó, con el auspicio de nuestro equipo jurídico integrado por el Dr. Andrés Federico Varizat y Marcelo Bressan un recurso de amparo ante la Justicia Federal. Posteriormente, nos presentamos ante la Cámara Federal de Apelaciones de Córdoba, cuyo resultado fue favorable, y luego a la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que también fue favorable. A pesar de que la Defensoría, por Carta Orgánica, no tiene facultad procesal, fue aceptado por el Juez Federal, quien lo reconoció de hecho.

También, nos presentamos ante la Justicia para frenar las sobretasas, para que el municipio no le pudiera cobrar a los riocuartenses un impuesto por TV por cable, telefonía fija y celular, y servicio de internet. Otro tema importante fue el caso con Epec. Yo creo que esas fueron las tres bases fundamentales de mi gestión, son las que yo rescato políticamente.

¿Qué acciones, programas o iniciativas destacaría como logros de su paso por la institución?

No son logros de mi paso por la institución, sino logros de la institución. Repito que yo sólo era el capitán de la nave. Si no hubiera tenido el consejo de los abogados que tenía, tanto del defensor adjunto Doffo como de la defen-

sora Medina, de mi secretario privado -que fue Santiago, mi hijo-, y de todo el grupo de trabajo de la defensoría, no podría haber hecho absolutamente nada. Siempre dije, desde que ingresé, que teníamos puesta una sola camiseta: la de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, por y para la comunidad. Yo soy hincha de Boca, de Atenas y peronista, vos podés ser de otro club y de otro partido, pero eso se deja en la puerta de la Defensoría.

¿Qué obstáculos o límites encontró en el ejercicio del cargo?

A mí me tocó ser vicepresidente primero de la Comisión Municipal, cuando el presidente fue Pedro Juan Marinelli. Trabajamos por nueve meses y medio, totalmente ad honorem.

Es muy positivo que uno llegue a un lugar con ese bagaje de experiencia. Si un Defensor del Pueblo no tiene experiencia previa, le va a costar dos años como mínimo, entiendo yo, ponerse a tono. En cambio, cuando venís con experiencia, tanto en la parte social como en la parte política, la cosa cambia.

Si tengo que hablar con el intendente, no hace falta pedirle una audiencia formal: agarro el teléfono y le digo que necesito hablar por el problema X. Lo mismo pasa cuando vas al Concejo Deliberante, donde tenés que ir una vez al año a emitir el Informe. Mi costumbre era llevar por escrito a los diecinueve concejales una síntesis de lo que yo iba a hablar y de lo que habíamos hecho, para que tampoco se pierda el tiempo. También lo hacía con el Tribunal de Cuentas y con el Poder Ejecutivo municipal.

Y siempre tuve la obligación de entregar todas esas copias al Archivo Histórico.

¿Cómo se construyó la relación con los poderes del Estado y otras instituciones durante su gestión?

A pesar de los problemas que tuve tanto con el Ejecutivo Municipal, como con el Ejecutivo Provincial y Nacional, siempre hubo una relación de respeto, de mutuo acuerdo.

Mi madre me decía siempre que uno tiene dos manos, cincuenta por ciento de verdad en la derecha y cincuenta por ciento de verdad en la izquierda. En este caso, hay que saber que tanto el intendente, como el Tribunal de Cuentas, el Consejo Deliberante o la comunidad en su conjunto tienen ese otro cincuenta por ciento, y lo que se debe hacer es sentarse a dialogar para conseguir el mejor resultado. Me fui conforme con el trabajo que realizamos.

¿Qué transformaciones notó en la institución desde su paso por ella?

Desde que yo me fui, a la fecha, ha sido muy importante la impronta que cada uno de los Defensores del Pueblo le puso a la institución. Además, con todo lo que se ha aggiornado, vienen consultas de distintos lugares, no solo de la Ciudad de Río Cuarto, sino también del Departamento de Río Cuarto, y a veces también de los Departamentos del sur. Creo que los Defensores pusieron énfasis en que la Defensoría fuera creciendo. Hoy, la Defensoría es parte fundamental de la comunidad de Río Cuarto.

¿Qué lugar cree que ocupa la Defensoría del Pueblo en la vida democrática local hoy?

Un lugar muy importante. También es importante que estemos mucho en las escuelas. La Sociedad Italiana fundó el Colegio Ítalo Argentino Dante Alighieri. Mis nietos van al Galileo Galilei. A mí me tocó ser presidente fundador del Colegio Secundario Dr. Manuel Belgrano, y mis hijos fueron desde jardín hasta quinto año a él. Laura fue parte de la primera promoción. Yo sigo estando en las escuelas, y siempre digo que es importante para los educandos conocer lo que es el basamento legal de la Defensoría del Pueblo.

Estando el ingeniero Cantero como intendente, y Guillermo De Rivas como secretario de Gobierno, se creó un instituto muy importante, que fue el llamado "Intendente por un día". El ser intendente por un día equivalía a ser el Ejecutivo completo, el Concejo Deliberante, el Tribunal de Cuentas y la Defensoría. Entonces, que vengan acá un par de alumnos a trabajar con el Defensor del Pueblo, para que conozcan lo que es la institución por dentro, es muy importante. Los alumnos se van muy conformes.

Creo que aún quedan debates pendientes. En ese marco, considero que el Defensor del Pueblo debe ser electo por el pueblo mediante elecciones. Además, se le debe otorgar facultad procesal y mediante un acuerdo con los municipios de Las Higueras y Santa Catalina de Holmberg se deben promover nuevas delegaciones en esas localidades para que la Defensoría esté presente en todo el Gran Río Cuarto.

¿Qué mensaje le dejaría a quienes hoy integran la Defensoría y a la ciudadanía en general?

Quien hoy es nuestro Defensor del Pueblo, el amigo Daniel Frangie, viene con capacidad, es un hombre que ha estado en la política, que ha trabajado en instituciones de la comunidad. Estoy convencido de que pone lo mejor de sí para que la Defensoría siga creciendo.

Sólo tengo palabras de agradecimiento hacia esa comunidad organizada que me dio la posibilidad de trabajar conjuntamente con la Defensoría en mi época, y que le ha dado lo mismo a los demás Defensores.

Todos los Defensores, que somos muy poquitos desde que se creó la Defensoría, hemos puesto lo mejor de nosotros para que la institución se afiance y siga creciendo, y todos hemos podido, de la misma manera que entramos, salir por la puerta principal sin ningún problema con la Justicia, ni con la comunidad. Eso es de suma importancia.

Como síntesis vuelvo a decir, yo me fui muy conforme de la Defensoría. Capacitamos, en su momento, a todo el personal, porque si los compañeros de trabajo no te ayudan, no podés hacer absolutamente nada solo. Y, por supuesto, para cerrar, debemos salir del primer piso e irnos a la planta baja.

GUILLERMO LUIS DE RIVAS

Presentación

Graduado en abogacía por la Universidad Nacional de Córdoba, un joven De Rivas a los 24 años inició su carrera docente en la Universidad Nacional de Río Cuarto. Pese a provenir de una familia de fuerte militancia peronista, ingresó al mundo de la política recién en 1995 como asesor del Tribunal de Cuentas y entró de lleno en la gestión de la mano del exintendente Alberto Cantero, quien pese a su juventud lo designó secretario de Gobierno.

De aquella experiencia, ocho años después, lo llevó a la gestión de Juan Manuel Llamosas como secretario de Gobierno. Cuestión que obligó su renuncia a la Defensoría del Pueblo. “La extrañé mucho a la Defensoría, es un lugar muy noble” aseguró. Es el Intendente Municipal de Río Cuarto desde el año 2024.

¿Qué significó para usted asumir el rol de Defensor del Pueblo en ese momento?

La institución y la figura del Defensor del Pueblo fue creciendo cada vez más, fue mejorando y sigue instalándose cada vez con mayor presencia en lo que es la demanda de la ciudadanía. Era un enorme desafío para mí asumir el cargo, porque todos los Defensores habían dejado una impronta personal fuerte y una vara muy alta.

Es una institución en la cual cada uno de los vecinos que recurre, además de la solución, busca es ser atendido, escuchado y entender de la preocupación de la institución para gestionar su reclamo. Muchas veces se termina resolviendo el problema, pero tantas otras los ciudadanos terminan simplemente agradecidos de que te hayas preocupado por su tema.

Yo tenía la característica de dejar la puerta abierta de la oficina, salvo cuando tenía una audiencia. Entonces, el primero que subía la escalera me miraba y lo atendía. En el agradecimiento, en la gratitud del vecino por la atención prestada visualizo la utilidad y la importancia de la escucha, de la gestión y la respuesta.



Los que hemos asumido el cargo somos actores políticos partidarios. Pero al ingresar a la institución pasamos por un tamiz, en donde todos comenzamos a luchar por lo mismo. Sacarse el traje de la pertenencia para ponerse ese enorme desafío que tiene el Defensor de responder a la gente, sin distinción, con gestos y acciones prudentes, siempre cuidando de la institución.

¿Cómo describiría las principales problemáticas sociales o demandas ciudadanas que marcaron su gestión?

Mi gestión estuvo marcada por dos situaciones muy concretas. La Defensoría había tenido un amparo en materia de gas, por lo cual durante mucho tiempo no se habían cobrado los aumentos. La Corte Suprema de Justicia rechazó esa medida cautelar con la cual se reactivaban los créditos, pero además se dio un proceso en el cual el costo del gas incrementó entre el 2000 y el 3000 %, y hubo un gran proceso de un régimen de subsidios. Entonces, si bien había un trámite directo, nos pusimos a la cabeza con eso, porque era una gran preocupación de la ciudadanía. Trabajamos muy mucho con ECOGAS y con ENERGAS, obteniendo respuestas y, más tarde, estadísticas. La gente iba abarrotada a la Defensoría a hacer los trámites de gestión. Eso fue complejo por el volumen, por la demanda y por el impacto social que tenía.

Otro hecho que marcó mi gestión fue la potenciación de la mediación y la facilitación comunitaria. Nosotros vivimos un proceso muy complejo, que lo vivió Río Cuarto, que fue el conflicto con el asesinato en el barrio de Las

Delicias, de un vecino de la comunidad boliviana. Yo decidí involucrarme, involucrar a la Defensoría, cuando ni la justicia, ni la policía ni los actores sociales pudieron lograr una mesa de diálogo. Esto permitió visibilizar que detrás de ese conflicto subyacían muchos conflictos de convivencia territoriales que eran necesarios resolver. Fue un trabajo de muchos meses. También hubo mediación en otros conflictos entre privados, y entre municipio y vecinos.

Fue una etapa de mucha profundización. Potenciamos mucho el área de Defensa del Consumidor y la defensa de los jubilados ante los bancos. Creamos también “La Defensoría en tu barrio”, y logramos la renovación edilicia integral de la Defensoría, sin cerrarla un solo día. El gran mérito fue que se trabajaba viernes a la tarde, sábado y domingo, durante 6 meses, sin dejar de atender un solo día y sin mudar la Defensoría a otro lugar. Fue una experiencia muy linda y un gran compromiso de todo el equipo. Sin ellos, hubiera sido imposible.

¿Qué obstáculos o límites encontró en el ejercicio del cargo?

No hemos tenido límites. Si bien la Defensoría tiene autonomía de funcionamiento, está dentro de la escala de un funcionamiento del Estado Municipal, por lo que, como en todo ámbito público, hay que ser responsable con la administración de los recursos públicos y ajustarse a ellos.

Las limitaciones habrán sido las capacidades que no teníamos para generar o pensar nuevas ideas, pero no podemos atribuir que algo se hubiera dejado de hacer en función de determinadas limitaciones.

¿Cómo se construyó la relación con los poderes del Estado y otras instituciones durante su gestión?

La confianza, el respeto y la validación de la institución te abre las puertas en cualquier lugar, te permite trabajar. Todas las vinculaciones con los organismos públicos, como con las empresas de gas y los bancos, fueron buenas.

Otra gran fortaleza que tuvo siempre la Defensoría al momento de plantear temas importantes es ADPRA (Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina), que te permite tener posicionamientos en cuanto, por ejemplo, al aumento de tarifas de gas para cuestiones sociales y los planteos vinculados con los derechos de las personas de tercera edad.

¿Qué transformaciones notó en la institución desde su paso por ella?

Yo no creo que alguien haya transformado a la Defensoría, sino que fue seguir construyendo e incorporándole elementos sobre bases sólidas y sin volver atrás.

Por eso reitero, mi gestión se caracterizó por potenciar el área de Defensa del Consumidor, que fue muy incipiente en ese periodo y que hoy es mucho más complejo. La mediación y la facilitación comunitaria, involucrándonos en conflictos territoriales, individuales o colectivos; y “La Defensoría en tu barrio”.

“La muni en tu barrio” tiene la misma esencia, en función de aquella experiencia. A su vez, la participación ciudadana, el Presupuesto Participativo, los CGM, son fruto de la importancia que en la Defensoría aprendimos a darle al contacto cara a cara. El respeto y el protagonismo del vecino es una línea común que tengo en todos los lugares en los que estuve.

Hoy, desde la muni, tengo la responsabilidad de seguir potenciando esa misma concepción de estar cerca del vecino, de tener programas que vayan al territorio y que no vengan a las estaciones, y facilitarle al vecino la respuesta a través de medios digitales.

¿Qué lugar cree que ocupa la Defensoría del Pueblo en la vida democrática local hoy?

Las instituciones tienen mayor valor democrático cuando están legitimadas por la opinión de la ciudadanía.

Probablemente puedan estar en discusión algunos organismos públicos, pero estoy absolutamente seguro de que, a la Defensoría del Pueblo, por el recorrido desde su creación, por su no partidización y por ser una institución al servicio de la gente, no se la toca.

¿Qué mensaje le dejaría a quienes hoy integran la Defensoría y a la ciudadanía en general?

Seguir consolidando ese valor que tiene la consideración de la gente, cuidar la institución, y siempre ir por más en la defensa de los derechos. Creo que cada una de las gestiones ha intentado evolucionar e involucrarse cada vez más, sin renunciar a lo hecho con anterioridad.

No ha habido un solo Defensor del Pueblo, a diferencia de otras instituciones políticas, que haya cambiado o dejado de hacer lo elaborado por el anterior, sino que hubo un proceso de construcción permanente. En la actualidad, noto un enorme compromiso por el involucramiento para una convivencia armónica de la comunidad. Cuando hoy la rapidez, el discurso de la fragmentación, el discurso y las acciones cada vez más virulentas lo hacen dificultoso. Que la institución de la Defensoría del Pueblo sea una voz de pacificación, que busque las herramientas para el diálogo y la formación de la ciudadanía, tiene un valor enorme.

MAGUI GUTIÉRREZ

Presentación

Guillermo De Rivas finalizó su mandato como defensor antes de tiempo para asumir como funcionario de por aquel entonces Intendente, Juan Manuel Llamosas. Por ese motivo, Magui Gutiérrez, la empleada con más años de antigüedad del momento, quedó al frente de la Defensoría, hasta que se realizó una nueva elección.

¿Cómo inicia tu camino en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad?

Ingresé a la Defensoría durante el primer mandato de Alesci, un Defensor exigente que nos marcó a fuego, y me jubilé durante el período de Ismael Rins. Todos los defensores le dieron una impronta particular a su gestión, y todos funcionaron gracias al equipo que los acompañó.

¿Qué tareas desarrollabas principalmente?

Coordiné el área social, específicamente en temas relacionados a la salud, las obras sociales y las coberturas. Actué con mucha libertad allí. Ser demasiado insistente me llevó a buscar una solución a todo inconveniente, nadie se iba con un “no”. Si los conflictos no podían resolverse dentro de la ley, acudíamos a las vías de excepción. Con Alesci también llevamos a cabo talleres con respecto al VIH, y otros sobre discapacidad. Éramos un grupo chico, y la Defensoría era un lugar muy feliz para venir a trabajar.

Antes de ingresar a la Defensoría, trabajaba en el Banco Hipotecario. Cuando este cerró, a los empleados nos dieron algunas opciones de instituciones para poder trabajar, como la AFIP. Pero alguien dijo la Defensoría. Yo no sabía ni siquiera que existía, pero quise ir allí.

¿Cómo tomaste el desafío de ser designada como Defensora con la particularidad de ser una trabajadora de la Defensoría?

Me designaron como Defensora tras la renuncia de De Rivas, y considero que la elección de mi persona se debió a la antigüedad, porque estaba cerca de jubilarme. También a mi personalidad, ya que siempre fui de bajo perfil. Me sentí muy halagada por la designación, aunque sea por poquito tiempo y en un reemplazo, y muy acompañada por mis colegas que me ayudaron a llevar a cabo semejante desafío.

Tengo un amor muy grande por la institución, un gran recuerdo por mis compañeros y el clima de cordialidad y alegría que se vivía en nuestro entorno de trabajo. Tal es así, que luego de jubilarme seguí colaborando Ad Honorem en lo que hiciera falta, no con el defensor, sino desde la Muni. Haber trabajado allí fue un honor. Las defensorías tienen una función increíble dentro de la sociedad que deben permanecer y necesitan ser profundizadas.

ISMAEL RINS

Presentación

Ismael Rins fue defensor del Pueblo de Río Cuarto, completando dos períodos entre el 2016 y 2024. Previamente fue durante cuatro años presidente de la Alianza Global de Ombudsperson Local (AGOL). Se desempeñó como concejal por un breve período de tres meses. Actualmente, es secretario Técnico de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán.



¿Qué significó para usted asumir el rol de Defensor del Pueblo en ese momento?

Una gran responsabilidad, aunque parezca un lugar común. Creo que asumir cualquier cargo público significa, en principio, una gran responsabilidad y, después, un desafío de descubrimiento de la figura. Si bien en Río Cuarto la figura de Defensor del Pueblo ya se encontraba desarrollada y, políticamente, muy visible hacia la ciudadanía. Sin lugar a dudas, significaba un desafío desde el punto de vista de las capacidades institucionales que tenía esa figura hacia el desarrollo futuro. Un desafío hacia adelante en torno a

qué podía desarrollar y cómo se podía innovar en algunos aspectos. Creo que esas dos cuestiones fueron centrales en el momento en que tomaba la responsabilidad de asumir el cargo público de ser Defensor del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto.

¿Cómo describiría las principales problemáticas sociales o demandas ciudadanas que marcaron su gestión?

Creo que, en principio, había una línea de continuidad. La innovación y los desafíos, que se plantean como iniciales en un esquema de gestión, tienen una construcción previa. Lo que te permite pensar en un desafío más importante, más interesante, es que la figura institucional de la Defensoría del Pueblo en Río Cuarto ya llevaba un desarrollo muy interesante. Entonces, esto facilita la cuestión de cómo enfrentar las problemáticas o cuáles son las problemáticas que se plantean.

Las primeras problemáticas son las que ya traía la Defensoría: un esquema de acompañamiento a las personas, sobre todo a aquellas vulnerabilizadas por distintas cuestiones. En aquel momento, no se hablaba todavía o recién se empezaba a hablar, de la cuestión de la digitalidad, pero sí de personas que se encontraban vulnerabilizadas frente a un sistema financiero que las atacaba de una manera sistemática. Eso fue una línea de trabajo que ya venía construida.

Sí encontramos alguna otra manera de gestionarla, con todo lo que ya instituciones de alcance internacional, como Naciones Unidas y la OCDE. Venían trabajando respecto a empresas y derechos humanos, para que, en este caso, la relación institucional entre la Defensoría y los nuevos actores, como las empresas, tuviera un marco normativo de conducción. Es decir, un marco normativo que excede la defensa del consumidor propiamente y lo que defiende es la dignidad de la persona.

Entonces, empezamos a generar eso, a decir: “Bueno, ¿cómo la Defensoría puede encaminarse hacia un esquema de defensa y protección de derechos humanos en todo su abanico?, ¿cómo podemos hacer, de cara al acto o acción de la Defensoría, un encuadramiento en las normas de derechos humanos?”.

Para poner un ejemplo, cuando se habla del acceso a los servicios públicos, hay todo un esquema normativo nacional e internacional que protege el acceso al servicio público, entendido este como un derecho humano esencial y complementario, por ejemplo, al derecho a la vivienda. También mira lo que se llama “intersecciones de los derechos humanos”, es decir: cuando vos hablas de una persona en situación de discapacidad, que además es pobre, que además es mujer, estamos acumulando sobre esa persona ciertas vulnerabilidades que la hacen más frágil frente al acceso a los derechos que otros.

Entonces, el desafío era ese, cómo pasar todo el trabajo que ya venía haciendo la Defensoría, a un lenguaje que sea fácilmente interpretable por la gente: que “lo que en realidad me están vulnerando es la dignidad, es mi posibilidad de acceder a un derecho humano, como la vivienda, la educación, el trabajo, la salud”.

En el caso de consumo propiamente, tenemos la afectación de la dignidad, la dignidad como la base de los derechos humanos. La práctica de darle créditos de manera compulsiva a una persona que no quería viene de antes de la digitalidad. Ahí el desafío fue ese planteo, pero usando también la herramienta principal o primigenia de la Defensoría, que es la Carta Orgánica Municipal. Cuando uno la mira, lo primero que ve es la estructura clásica de las Cartas Magnas, o sea de las constituciones: la Declaración de Derechos y Garantías. Entonces, ahí en la primera parte están los derechos que garantiza o que debería garantizar el Estado municipal. Después se puede calar hacia la Constitución Provincial, hacia la Constitución Nacional y hacia los marcos internacionales de protección de los derechos humanos. Fue utilizar todo ese marco para promover, proteger y defender derechos.

¿Qué acciones, programas o iniciativas destacaría como logros de su paso por la institución?

No sé si logros, pero creo que se ponían como cuestión de un plan de trabajo, que ya veníamos pensando en el momento en que definimos con un equipo de trabajo ser parte de esta estructura. La incorporación de la mirada de derechos humanos hacia este tipo de población. Por ejemplo, la población migrante, generando un Observatorio de Personas Migrantes, para proteger sus derechos; un Observatorio Socioambiental, para abordar la cuestión ambiental desde una perspectiva defensorial. También creo que poder potenciar la mediación, ya no como un sistema simplemente de resolución de conflictos entre pares, o entre vecinos (que ya se venía trabajando), sino tratando de perforar otros espacios con mecanismos alternativos de resolución de conflicto.

¿Qué obstáculos o límites encontró en el ejercicio del cargo?

Los obstáculos estuvieron, primero, vinculados a limitaciones propias, a cómo quizás a uno le faltaron herramientas o capacidades para desarrollar un poco más. Después, los límites externos, que tienen que ver quizás con una faz presupuestaria. Si bien la Defensoría creció mucho en personal, en presupuesto, en organigrama, siempre uno tiene el deseo de generar más cosas. Eso es un límite normal dentro de la administración pública. Y luego, estuvo también el límite de desarrollar mayor conocimiento de la institución defensorial en el funcionariado público. Eso creo que también fue una limi-

tación, cuando no saben, cuando tenés que explicar qué tipo de institución sos.

Otra de las cosas para aportar a lo que se venía trabajando es el tema de los servicios públicos. Ya las gestiones anteriores, con Guillermo de Rivas, con “Lalo” Mugnaini, venían planteando un esquema muy importante en servicios públicos, y en mi gestión logramos la zona fría para Río Cuarto, trabajando muchísimo con defensorías como la de Villa María. Pudimos conseguir que Río Cuarto se reconozca porque, por un mapa climatológico que la misma distribuidora de gas tenía, estaba claro que nosotros teníamos la misma temperatura que tenía el norte de La Pampa, que ya estaba beneficiada por una tarifa diferenciada. Creo que eso también fue un logro muy importante alcanzado en la gestión, que se alcanzó porque ya había todo un trabajo vinculado al servicio público de gas.

¿Cómo se construyó la relación con los poderes del Estado y otras instituciones durante su gestión?

La relación con los poderes del Estado siempre es una relación un poco tensa. Uno le puede poner algunas características personales, porque tiene una relación respetuosa, una relación muy seria. Pero hay una relación con una tensión natural que existe porque uno está, si se quiere, dando indicaciones.

De alguna manera, la herramienta de la Defensoría del Pueblo para comunicarse con el Estado es, en general, la recomendación. La recomendación, un apuntamiento o lo que se conoce como una “nota de queja”. Básicamente, la Defensoría está concebida para recibir quejas, no para recibir gente que está contenta con la administración pública. Creo que ese es un perfil identitario para gestionar dentro de la Defensoría. Entonces, cuando vos sos un órgano que recibe quejas, y tenés la obligación de transferir esas quejas al poder político de turno, se crea una tensión. Pero creo que ha sido siempre una tensión que no ha llegado a convertirse en una ruptura, porque sería irresponsable también generar ruptura, ya que siempre tiene que primar el diálogo.

El diálogo sostenido es primordial para poder generar esos puentes necesarios para que la queja llegue a buen puerto. Esto no significa convertirse en una institución que no soluciona, porque realmente la Defensoría es una institución que soluciona y ha dado muestras a lo largo de todos los años de funcionamiento de que el camino ha sido ese: el diálogo, la posibilidad de generar mesas de trabajo y el convencimiento. El convencer es estar con el otro, no vencer. El convencimiento ha sido uno de los grandes estandartes de la Defensoría del Pueblo en todos estos años.

¿Qué transformaciones notó en la institución desde su paso por ella?

Hubo una transformación por un clima de época. A nosotros nos tocó todo el tema de la pandemia; entonces, sin lugar a duda hubo que acomodarse a esa nueva condición social: a la digitalidad, a las posibilidades que te brindaba y las imposibilidades que te imponía. Nos hizo reestructurar muchas cuestiones. Pero transformación, en general, me parece demasiado grandilocuente. Fue acompañando esa transformación de la sociedad, si se quiere.

Las redes sociales, por ejemplo, fue una transformación. En el 2016, parece mentira, pero creo que todavía Instagram no se había creado. Entonces, no digo transformar, sino acompañar lo que ya venía y aggiornarse a una coyuntura social que te imponía ciertas cuestiones de comunicación, de atención... Atender a la gente a través de las redes sociales no era lo mismo que atenderla presencialmente.

¿Qué lugar cree que ocupa la Defensoría del Pueblo en la vida democrática local hoy?

Sin lugar a duda, un lugar muy significativo. Pero con muchas falencias en el desarrollo que todavía necesita la Defensoría del Pueblo. Lo digo asumiendo también la parte de culpa que toca en esto. Repito, creo que en Río Cuarto está muy desarrollada, no por lo que hice yo, porque ya era conocida la Defensoría del Pueblo. Pero bueno, ahora estamos en un proceso de designación del Defensor del Pueblo de la Nación, y no se nombra. Aparentemente se iría a nombrar ahora. Pero las defensorías, en realidad, son espacios de participación ciudadana muy significativos e importantes. Un lugar a donde “el pueblo”, como un concepto, puede ir. Pero después ese concepto son personas particulares, con líos particulares, con sufrimientos particulares, que llegan a la Defensoría muy angustiadas. Es una institución encargada de contener esa situación tan difícil.

Entonces, cuando a eso uno lo hace estadística, se pierde un poco el trabajo de la Defensoría. En la Defensoría se hace un informe anual con los 10.000, 12.000, 20.000 casos, pero la institución justifica su existencia por el caso de esa mamá que iba a ser desalojada, que llegó con su hijito chiquito con una enfermedad, que no la atendía la obra social, que no podía pagar la luz, que estaban absolutamente vulnerabilizadas, y todo el equipo de la Defensoría se puso a trabajar para solucionar ese caso.

Creo que su existencia se sustenta solamente en eso. En esa posibilidad que fue la de no solamente hacer el trabajo formal, escrito en la Carta Orgánica y en la ordenanza que rige el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, sino en ese “plus” que tiene la Defensoría del Pueblo, la de Río Cuarto y otras. Ese “plus” que tiene, casi terapéutico te diría, de que la gente entra ahí y dice: “Bueno, por lo menos acá estoy contenido, esto no es una institución

más del Estado, es una cosa rara donde la gente se ocupa de vos, te dice sentate, ¿Querés un vasito de agua?, te vamos a atender". Y vos de ahí te vas con la sensación, o te tendrías que ir con la sensación de que: "Bueno, quizá no me van a solucionar el problema, pero me escucharon, me dieron un espacio de resonancia y yo me voy más descargado, me voy más aliviado". Creo que eso resume un poco la importancia que tiene en la vida democrática.

¿Qué mensaje le dejaría a quienes hoy integran la Defensoría y a la ciudadanía en general?

Dar un mensaje a quienes integran la Defensoría, creo que sería un poco irrespetuoso de mi parte hacer eso. Simplemente, pienso que el Defensor actual está llevando adelante una gestión muy seria, muy comprometida e importante para la ciudad de Río Cuarto. Y eso, a uno que ya ha recorrido más de un año de no ocupar el lugar, cuando echa la vista atrás o mira por el retrovisor, realmente le genera tranquilidad y satisfacción, el saber que es una institución que supera lo que hizo uno, que construye sobre lo construido, que sigue adelante, que busca espacios nuevos, diversos y que la Defensoría se amplía. Se amplía no presupuestariamente, sino en el horizonte de sus derechos, en las estrategias de defensa y eso significa crecimiento. Por eso, la Defensoría sigue siendo, inclusive más y mejor institución que la de hace un año atrás.

CAPÍTULO CUARTO

La Defensoría hoy: dinámicas, estrategias y desafíos hacia el futuro

INTRODUCCIÓN

Durante el 2025, como corresponde por Carta Orgánica Municipal, se presenta el informe anual de la Defensoría del Pueblo. Resulta relevante en el marco de los 30 años dejar plasmado el accionar de la Defensoría. Esto implica decir qué hicimos y, principalmente, reflexionar sobre qué nos está pasando como comunidad, cuáles son los nuevos desafíos que enfrentamos y de qué manera una institución como la Defensoría debe transformarse para estar a la altura de este tiempo.

Las Defensorías del Pueblo nacen de una convicción democrática profunda: que no alcanza con reconocer derechos. Hace falta, además, construir las condiciones para que esos derechos puedan ejercerse efectivamente. Y cuando eso no ocurre, cuando una persona siente que no sabe a quién recurrir, cuando se encuentra sola frente a una burocracia, una injusticia o una situación que la excede, allí debe haber una institución dispuesta a escuchar, orientar, intervenir y acompañar. Esa es nuestra tarea. Y ese fue el criterio que ordenó todo nuestro trabajo durante 2025.

En Río Cuarto, esta tarea se sustenta en una misión institucional precisa: defender los intereses difusos y los derechos colectivos de sus habitantes, supervisar los servicios públicos y controlar la correcta aplicación del ordenamiento jurídico en la Administración Municipal, actuando con plena autonomía funcional.

En este capítulo, se presenta una síntesis de lo actuado durante el 2025, en vísperas de los 30 años de la Defensoría. Y plantea líneas de acción que son necesarias sostener en los próximos años.

Una definición que ordenó nuestra gestión

Cuando asumimos este desafío, nos propusimos trabajar desde una idea sencilla, pero profundamente transformadora: el primer defensor es cada ciudadano. Porque los derechos no comienzan en una oficina. Comienzan cuando una persona decide no resignarse, pregunta, reclama, exige respuestas y entiende que aquello que le ocurre no debe naturalizarse. La Defensoría acompaña, orienta, interviene.

Pero una sociedad más justa no se construye solamente desde las instituciones. Se construye con ciudadanía activa, con personas conscientes de su dignidad, con una comunidad que no acepta la indiferencia como destino.

Con esa convicción reorganizamos institucionalmente nuestra tarea. La estructuramos en cinco grandes bloques de trabajo (véase Figura 1):

- Protección Ciudadana.
- Inclusión Social.
- Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos.
- Orientación Jurídica.
- Gestión Institucional, Fortalecimiento y Observatorio Territorial.

Reconociendo que estos grandes bloques funcionan con otros que los transversalizan:

- Mesa de entrada.
- Comunicación.
- Relaciones institucionales.



Figura 1: Organización funcional

Esta organización fue una decisión de gestión, y no fue solamente una cuestión administrativa. Se trata más bien de una forma de garantizar intervenciones integrales, articuladas y centradas en las personas. Y ello se debe a que comprendimos algo esencial. Los problemas reales de las personas no vienen fragmentados, sino que suelen ser situaciones complejas. La vida no está dividida en compartimentos administrativos, por el contrario, se en-

cuenta atravesada por dimensiones jurídicas, sociales, humanas, tecnológicas, económicas y vinculares.

Y por eso el Estado, y particularmente una Defensoría, no puede responder de manera fragmentada. Debe escuchar integralmente, intervenir inteligentemente y acompañar humanamente. Y para hacerlo, decidimos trabajar sobre ejes estructurantes de intervención (véase Figura 2):

- la reingeniería estructural y operativa de la institución (véase Figura 1),
- la construcción de una cultura organizacional basada en la ética de la responsabilidad y la solidaridad,
- la participación comunitaria y el fortalecimiento de la ciudadanía.

Una Defensoría moderna no solamente debe resolver conflictos, debe también fortalecer vínculos sociales y construir confianza democrática.



Figura 2. Triángulo estratégico de intervención

Los nuevos y los viejos reclamos

Durante 2025 vimos consolidarse un fenómeno que modifica profundamente la forma en que las personas ejercen sus derechos. Nos referimos a la expansión acelerada de la vida digital. La digitalización ha ampliado oportunidades, pero también ha creado nuevas desigualdades. Hoy, muchas veces, tener derechos no alcanza. Hace falta saber ejercerlos en entornos digitales. Y allí aparece una nueva brecha social. No solamente entre quienes tienen acceso y quienes no lo tienen, sino entre quienes comprenden esos entornos y quienes quedan expuestos a su opacidad.

En este contexto, uno de los fenómenos más significativos del año estuvo relacionado con las ciberdelincuencias y las vulneraciones en entornos

digitales. Da cuenta de ello los datos obtenidos en el área Defensa del consumidor, usuarios y entornos digitales el bloque de Protección ciudadana (véase Figura 3).



Figura 3. Áreas del bloque de Protección ciudadana

En Defensa del consumidor, usuarios y entornos digitales tuvimos 243 casos de cobros desconocidos, 218 casos de vulneración por intrusión de terceros y ciberdelitos, y 53 casos vinculados a situaciones críticas de refinanciación de deuda.

Detrás de cada uno de esos casos hay mucho más que un perjuicio económico. Hay angustia, desconcierto, vergüenza. Hay vecinos que sienten que hicieron “algo mal”, que, además de haber sido vulneradas, sienten culpa. Allí aparece una tarea central de la Defensoría: acompañar, orientar, reconstruir confianza y ofrecer herramientas concretas para recuperar autonomía. Defender derechos hoy implica también alfabetizar digitalmente. Implica enseñar ciudadanía en un nuevo territorio porque la democracia también debe habitar el mundo digital.

A estas nuevas formas de vulneración de derechos, se suman los reclamos clásicos vinculados a servicios públicos y actuación administrativa de índole municipal, y/o provincial o nacional. En este sentido, el área de Servicios Públicos y Actuación Administrativa del bloque de Protección ciudadana (véase Figura 4) registró 1.352 intervenciones vinculadas al municipio, multas, energía, agua y rentas (véase Figura 4).

ENTIDADES RECLAMADAS	Casos
MUNICIPALIDAD	422
MULTAS	259
EPEC	213
EMOS	157
RENTAS	110
ECOGAS	65
SATBUS	11
ARCA	10
OTROS	105
Total	1352

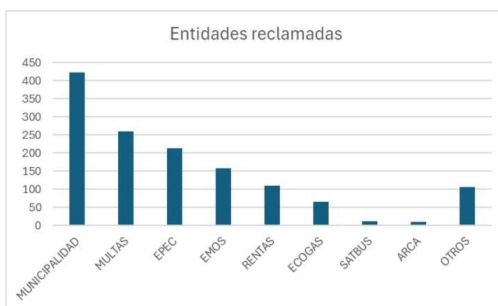


Figura 4: Reclamos según entidades

En este mismo bloque realizamos además intervenciones institucionales relevantes, como la defensa del régimen de Zona Fría y el seguimiento preventivo de la obra de Circunvalación de Río Cuarto, entendiendo que defender derechos también implica anticipar impactos sociales, ambientales y urbanos que afectan la calidad de vida de nuestra comunidad.

Las barreras que persisten

El bloque de Inclusión Social nos enfrenta, una vez más, con las desigualdades más profundas. Trabajamos sobre salud, discapacidad, niñez, personas mayores, géneros y sectores en situación de vulnerabilidad (tal como se indica en la Figura 5).



Figura 5: Áreas que conforman el bloque de Inclusión Social

Si bien trabajamos en relación con los casos de cada una de las áreas del bloque inclusión social, se nos hace necesario centrarnos en Salud y Discapacidad. Tanto por la magnitud de los números (véase Figura 6) como por el impacto que tiene en la autonomía y calidad de vida de las personas.

Centrándonos particularmente en el caso de discapacidad se no hizo evidente la necesidad de que como sociedad debemos asumir con honestidad: la discapacidad muchas veces no está en la persona. Más bien está en las barreras, en los procedimientos que demoran, en las respuestas que no llegan, en la información confusa y en la falta de accesibilidad institucional. Cada demora administrativa tiene consecuencias concretas y cada obstáculo burocrático impacta sobre trayectorias de vida reales.

Durante este año acompañamos especialmente situaciones vinculadas al Certificado Único de Discapacidad, dificultades en el acceso a pensiones no contributivas y problemas en prestaciones integrales de salud, apoyos y transporte sanitario. Frente a ello, fortalecimos la articulación institucional, las mesas de trabajo y las estrategias de sensibilización y visibilización. Acciones movilizadas por la convicción de que una comunidad verdaderamente democrática no se mide por sus discursos sobre inclusión sino por la capacidad concreta de remover obstáculos y por su decisión efectiva de garantizar autonomía y dignidad.

CASOS POR SUB-BLOQUE

Área de Atención	Casos	%
Salud	658	62%
Discapacidad	252	24%
Protección Social y Vulnerabilidad	73	7%
Inclusión, Género y Diversidades	27	3%
Personas Mayores	27	3%
Niños y Adolescencia	22	2%

Figura 6. Cantidad de casos del Bloque Inclusión social

En el caso de Salud, las principales intervenciones nos han permitido reconocer las principales barreras en el acceso a la salud: demoras en la autorización de prácticas, tratamientos y provisión de medicación; interrupción de tratamientos por cuestiones administrativas o falta de cobertura; dificultades en el acceso a prestaciones vinculadas a discapacidad; falta de información clara y accesible por parte de los organismos responsables; fragmentación institucional que dificulta la continuidad de las prestaciones y obstáculos en el acceso a servicios de salud mental.

Mediación, convivencia, migrantes y educación

El bloque Instituto para la convivencia y los derechos humanos está conformado por el área de Mediación, Derechos Humanos y Educación (véase Figura 7).



INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

1 MEDIACIÓN

2 DERECHOS HUMANOS

3 EDUCACIÓN

Figura 7: áreas del bloque Instituto para la convivencia y los derechos humanos.

Durante el 2025, fortalecimos las acciones vinculadas a mediación comunitaria, educación y cultura de paz. Atendimos 233 casos de mediación y desarrollamos múltiples espacios de diálogo y formación comunitaria. Más de 236 personas participaron de espacios de formación sobre diálogo y convivencia. Capacitamos agentes públicos en detección temprana de conflictos y facilitación del diálogo comunitario. Y más de 300 participantes formaron parte de experiencias de formación de facilitadores comunitarios.

Lo hicimos porque vivimos tiempos de creciente tensión social. Lo vemos en los vínculos cotidianos, en la intolerancia creciente, en la dificultad para escuchar, en la rapidez con la que el desacuerdo se convierte en confrontación. Frente a esto, fortalecer la mediación no es una tarea secundaria. Todo lo contrario, es una política democrática esencial.

Entendemos la convivencia, no como la ausencia de conflicto, sino como la capacidad de gestionar el conflicto sin destruir el vínculo social. Cuando el diálogo desaparece, el costo social del conflicto se multiplica. Cuando la escucha desaparece, la democracia se debilita. Entonces, promover diálogo hoy es defender democracia.

En este mismo bloque y año, desde Derechos Humanos acompañamos procesos de orientación y regularización para personas migrantes que buscan integrarse plenamente a nuestra comunidad. Y esto merece una reflexión más amplia. Una ciudad que integra no solamente es más justa. También es más segura, más estable y más fuerte socialmente. La exclusión genera fractura, la integración genera pertenencia. Río Cuarto ha sido históricamente

una ciudad abierta. Una ciudad construida por generaciones que llegaron buscando oportunidades. Ese rasgo forma parte de nuestra identidad.

En Educación, no solo abordamos problemáticas administrativas o de vulnerabilidad, sino que la Defensoría se consolida como un espacio formativo de referencia en prácticas de intervención comunitaria y gestión pública con enfoque de derechos humanos a partir de las pasantías de las escuelas secundarias, las prácticas profesionales de estudiantes universitarios y de diversos espacios de encuentro con instituciones.

El contexto de digitalización, sobre el nos explayamos al inicio de este capítulo, ha puesto de manifiesto un nuevo riesgo para nuestros jóvenes, los juegos online. Por ello, desde la Defensoría se participa de un proyecto integral orientado al abordaje del juego online y las apuestas digitales en adolescentes, en el marco de la política institucional de promoción de la convivencia, la cultura de paz y la construcción de ciudadanía.

Hacer accesible lo complejo

Desde el bloque de Orientación Jurídica, recibimos 1.430 consultas. Y detrás de ese número hay una constatación preocupante: muchas personas no logran ejercer derechos que formalmente poseen porque no logran comprender cómo hacerlo. La desinformación también vulnera y la complejidad excesiva también excluye porque el acceso a derechos también requiere claridad. Y una democracia saludable exige instituciones comprensibles para la ciudadanía. Por ello, resulta central traducir lo jurídico, hacerlo comprensible, volverlo cercano. Ese fue nuestro desafío.

Entre las consultas principales se encuentran temas de contratos de alquileres y sucesiones (véase Figura 8). Además, en 2025 se da un incremento significativo de consultas vinculadas a la aplicación del régimen de propiedad intelectual en eventos privados.

Principales temáticas jurídicas

Distribución aproximada de consultas:

Tema	Porcentaje
Contratos	30 %
Herencias/sucesiones	26 %
Compra-venta	13 %
Vehículos	9 %
Escrituras	8 %
Temas legales provinciales.	7 %
Estafas	4 %
Otros (expensas, desperfectos, embargos, hurto)	3 %
	100%

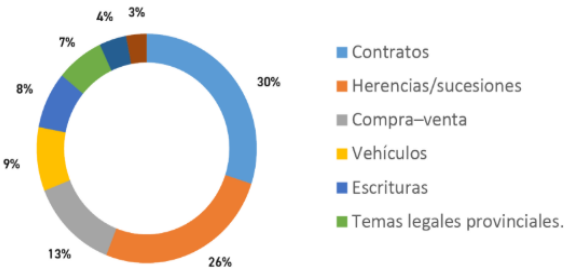


Figura 8: Temáticas abordadas en el bloque

Modernizar sin perder la cercanía

Toda esta tarea requirió una institución capaz de transformarse. Durante este año avanzamos en procesos de modernización, reorganización interna y fortalecimiento de herramientas digitales de atención. Siempre sosteniendo una convicción fundamental: la tecnología no puede reemplazar el trato humano, pues entendemos que modernizar no significa deshumanizar. La eficiencia es importante pero la cercanía es indispensable porque una institución eficiente, pero distante, termina perdiendo legitimidad. Una Defensoría solamente tiene sentido si la ciudadanía siente que puede acercarse, ser escuchada y encontrar respuestas. Por eso fortalecimos canales presenciales y virtuales, mejoramos tiempos de respuesta y desarrollamos un modelo de intervención integral centrado en las personas.

Una reflexión sobre nuestro tiempo a los treinta años de la Defensoría

Vivimos una época de transformaciones profundas. La tecnología ha modificado radicalmente nuestras formas de vincularnos. La aceleración permanente erosiona la paciencia social. La hiperconectividad convive, paradójicamente, con nuevas formas de soledad. Formalmente, vivimos en sociedades que reconocen más derechos que nunca. Y, sin embargo, muchas personas sienten que esos derechos son cada vez más difíciles de ejercer. Ese es uno de los grandes dilemas contemporáneos: la crisis del derecho a tener derechos.

A esto se suma un escenario global marcado por guerras, desplazamientos, fracturas culturales y una preocupante pérdida de confianza en los proyectos colectivos. Y aun cuando esas tragedias parezcan lejanas, sus consecuencias culturales llegan hasta nuestras comunidades. Porque erosionan algo fundamental: la confianza en que el futuro puede construirse colectivamente. Y quizás ese sea hoy nuestro mayor desafío. Recuperar la idea de comunidad. Recuperar la convicción de que vale la pena construir juntos. Recuperar proyectos compartidos orientados al bien común.

En este contexto, nuestra Defensoría cumple treinta años y este aniversario no debe invitarnos solamente a celebrar. Debe invitarnos a preguntarnos por su sentido presente. Treinta años después, la vigencia de esta institución nos recuerda algo esencial: que toda democracia necesita espacios donde las personas puedan ser escuchadas cuando sienten que nadie las escucha. Ese sigue siendo nuestro compromiso: escuchar, acompañar, intervenir y fortalecer ciudadanía.

Porque una ciudad más justa no se construye solamente desde sus normas sino desde sus vínculos, su capacidad de escucha, su voluntad de no re-

signarse frente a la desigualdad, la indiferencia o la fragmentación. De cara a los próximos años, el desafío será consolidar una Defensoría que combine cercanía y presencia territorial con capacidades para intervenir en entornos digitales; que produzca información para prevenir vulneraciones; que profundice la accesibilidad institucional; y que fortalezca la mediación, la participación comunitaria y la cultura de paz.

A modo de cierre

Las acciones desarrolladas durante el 2025 y todo lo que hemos sistematizado a través del informe constituye una herramienta para comprender mejor lo que nos está pasando como sociedad, identificar desafíos, pensar respuestas colectivas y, sobre todo, para seguir fortaleciendo ciudadanía.

Para cerrar, es necesario volver a la definición que ordena nuestra gestión: la convicción de que detrás de cada intervención, de cada expediente y de cada estadística, hay personas, historias, preocupaciones concretas. Y, que como Defensoría somos la institución que decidió estar cerca: acompañando, escuchando, construyendo confianza.

Esa es la Defensoría que queremos seguir construyendo para Río Cuarto. Una Defensoría cercana; humana, moderna y, profundamente comprometida con la convivencia democrática y los derechos de nuestra comunidad. Porque, como dijimos desde el primer día, el primer defensor sos vos.

CAPÍTULO QUINTO

Treinta años de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto. Institucionalización, desafíos actuales y miradas a futuro

INTRODUCCIÓN

La conmemoración de los treinta años de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto invita a un ejercicio de memoria que consolida su valor histórico. Reconstruir su recorrido permite comprender el sentido profundo de un organismo creado para estar cerca de la ciudadanía, escuchar sus demandas y defender sus derechos. Estas páginas recuperan ese camino colectivo, reconocen a quienes lo hicieron posible y proyectan los desafíos institucionales hacia el futuro.

Esta noble institución es el resultado de un proceso político profundamente democrático: la sanción de nuestra Carta Orgánica Municipal. Revalorizar aquel momento conlleva dimensiones históricas, simbólicas, culturales y políticas que hoy resultan imprescindibles abordar.

La década de los noventa representó un punto de inflexión global. El mundo dejaba atrás la bipolaridad de la Guerra Fría, iniciaba el desmantelamiento del Estado de bienestar e ingresaba de lleno en la globalización. En ese escenario de cambio, Argentina consolidaba definitivamente su sistema democrático. El camino iniciado por Raúl Alfonsín en 1983 alcanzaba su madurez con la alternancia de gobiernos constitucionales. Lejos de ser un hecho fortuito, esta consolidación fue un logro colectivo fundamental: la conquista de un suelo institucional firme que finalmente habilitó debates públicos y plurales, postergados durante años por la violencia y la inestabilidad.

Bajo este clima de época, surgió la necesidad de dictar la Carta Orgánica de la Ciudad de Río Cuarto. En aquel proceso de debate colectivo -un hito de madurez cívica que reivindicamos como modelo de consolidación institucional- se plasmó en el texto normativo la creación de la Defensoría del Pueblo.

Es aquí donde cobran fuerza las valoraciones culturales y políticas. Hasta ese momento, las Defensorías no formaban parte del sentir popular. Se trataba de una figura que resultaba novedosa para la ciudadanía local y generaba lógicos interrogantes sobre su conveniencia y necesidad. Sin embargo, los convencionales constituyentes de Río Cuarto diseñaron una respuesta institucional de vanguardia frente al cambio de época. Comprendieron que el orden conocido se transformaba y actuaron con audacia: ante un contexto donde los derechos empezaban a crujiir, fundaron un resguardo democrático clave para blindar a la ciudadanía.

Tres décadas después, la realidad nos presenta la complejidad que aquellos convencionales constituyentes supieron prever. Enfrentamos conflictos más intrincados, demandas ciudadanas diversificadas y una profunda reconfiguración del contrato social. En este ecosistema, la vigencia de la Defensoría del Pueblo como garante de derechos —especialmente de los sectores más vulnerados— nos obliga a repensar con audacia su rol, su misión y su funcionamiento.

A través de las siguientes páginas, el capítulo se orienta hacia el análisis del nuevo contexto que interpela a las instituciones democráticas y a la vida comunitaria. En ese recorrido, se abordarán las transformaciones sociales, políticas, culturales y tecnológicas que reconfiguran el ejercicio de los derechos, la confianza institucional y las formas de convivencia. A partir de allí, se propone recuperar el sentido profundo de la ciudadanía al comprender la democracia como un sistema en constante evolución. Su mayor fortaleza radica, justamente, en el derecho colectivo a moldearla de forma permanente. Por eso, el texto invita a ir mucho más allá del acto electoral, reflexionando sobre la necesidad de crear condiciones, oportunidades y posibilidades reales de participación, formación y convivencia ciudadana, herramientas indispensables para la toma de mejores decisiones y para consolidar la corresponsabilidad social en la defensa de los derechos. Esto implica pensar en el concepto de cultura de la paz.

Características del contexto

La paradoja de una nueva era

La humanidad atraviesa una transformación extraordinaria impulsada por una revolución científica y digital —potenciada por la inteligencia artificial y la conectividad global— que redefine el desarrollo humano y derriba barreras geográficas. Si bien estas herramientas constituyen una oportunidad histórica para mejorar la calidad de vida comunitaria, su impacto no es neutral. Al tiempo que expanden derechos, albergan el riesgo de profundizar desigualdades o generar nuevas vulnerabilidades. Por ello, el gran desafío de nuestro tiempo consiste en encauzar y administrar estratégicamente esta transición digital, consolidando una gobernanza democrática que coloque siempre a la persona y a la dignidad humana en el centro de todas las decisiones colectivas.

Desde esa convicción, proponemos reflexionar sobre los desafíos de nuestro tiempo. Porque atravesamos una paradoja singular: mientras se alcanzan niveles inéditos de desarrollo y conectividad, se potencian nuevas formas de desigualdad, fragmentación y vulnerabilidad que interpelan profundamente a las instituciones democráticas.

Las transformaciones son tan significativas que tienen el poder de inaugurar una nueva era. Si se analizan por separado, es probable que ninguno de estos fenómenos sea estrictamente nuevo para la humanidad. Los avances tecnológicos, las guerras, las disputas por el poder, las demandas de derechos y la desconfianza en las instituciones son situaciones que se suceden a lo largo de la historia.

Sin embargo, en la actualidad, nos enfrentamos a una doble crisis civilizatoria que responde a dos fenómenos. Por un lado, la simultaneidad. Somos

contemporáneos de estos procesos. Esto nos obliga a actuar sobre ellos al mismo tiempo que se desarrollan, anulando la distancia temporal para el análisis. Por otro, la magnitud de los eventos. Han adquirido una velocidad, un alcance y un impacto tan inéditos que nos sitúan en escenarios que nos descolocan por completo.

Las dinámicas del cambio actual y sus consecuencias

El tiempo presente está atravesado por transformaciones profundas que modifican las formas de vivir, relacionarnos, participar y ejercer derechos. No se trata de fenómenos aislados, sino de procesos sociales, políticos, culturales y tecnológicos que se entrecruzan y reconfiguran la convivencia democrática. En este escenario, las instituciones públicas se ven interpeladas a repensar sus modos de intervención, escucha y acompañamiento frente a nuevas demandas ciudadanas.

Una de las dimensiones más preocupantes es el *crecimiento de la violencia y su impacto sobre el discurso público*. La escalada de conflictos bélicos globales sitúa a gran parte de la población en un contexto donde el diálogo pierde centralidad y la fuerza aparece como mecanismo de poder y legitimación. Esta lógica también se expresa en la vida social cotidiana, donde los discursos de odio capturan parte del debate público y promueven el desprecio hacia quienes piensan, viven o sienten diferente, o hacia quienes son contrarios a determinados proyectos hegemónicos.

En estrecha relación con ello, se observan *procesos de regresión de derechos*. Existen tensiones y retrocesos que ponen en discusión la efectividad práctica de derechos que durante décadas parecían consolidados, junto con un progresivo debilitamiento de determinadas políticas públicas orientadas a garantizarlos. En este marco, el foco se traslada crecientemente al mérito individual, desconociendo las desigualdades de contexto, oportunidades y posibilidades que condicionan la trayectoria de cada persona.

Al profundizarse estas lógicas individualistas y excluyentes, se desplazan hacia el individuo responsabilidades que históricamente fueron asumidas de manera colectiva. Así, se interpelan el principio de progresividad en materia de derechos humanos y el efectivo ejercicio del derecho a tener derechos.

Este escenario se ve agravado por una *crisis institucional* más amplia. La desconfianza social en los proyectos colectivos, en las instituciones y en el propio Estado refuerza la sensación de desamparo y consolida la idea del "sálvese quien pueda". Cuando se debilita la confianza en lo común, también se debilitan los lazos sociales, la posibilidad de construir acuerdos y la capacidad de pensar respuestas colectivas frente a problemas que no pueden resolverse de manera individual.

Además, la *disrupción tecnológica* atraviesa y profundiza todas estas dinámicas. Si bien la Inteligencia Artificial, la internet de las cosas y la robótica no son fenómenos recientes, su expansión actual consolida la Era Digital y transforma radicalmente las relaciones humanas, los canales de comunicación, el quehacer cotidiano, la estructura social y el orden económico y político mundial. La tecnología redefine el acceso a la información, las formas de participación, los vínculos comunitarios y también las desigualdades. Por ello, no puede pensarse como un fenómeno separado, sino como una dimensión transversal que incide en la violencia discursiva, en el ejercicio de derechos, en la confianza institucional y en los nuevos desafíos de la convivencia democrática.

Estas dinámicas mencionadas anteriormente, no se expresan únicamente como cambios abstractos o lejanos, sino que producen consecuencias concretas sobre la vida de las personas, las comunidades y las instituciones. Amplios sectores de la humanidad padecen directa o indirectamente las consecuencias de *procesos de violencia* que afectan no solo la seguridad material, sino también la posibilidad misma de construir proyectos de vida dignos. Al mismo tiempo, las desigualdades estructurales se han profundizado de manera alarmante, ampliando las brechas entre quienes acceden a oportunidades, protección y derechos, y quienes quedan cada vez más expuestos a la exclusión.

En este contexto, *los Estados-Nación también enfrentan nuevos desafíos*. Su capacidad de regulación, protección y garantía de derechos se ve tensionada por el poder creciente de corporaciones y conglomerados económicos que, en muchos casos, poseen una influencia superior a la de las propias naciones. Esto debilita la soberanía estatal y limita las posibilidades de construir respuestas públicas frente a problemas colectivos.

Como consecuencia, asistimos a una creciente *deshumanización de los vínculos sociales* y a una erosión de los lazos comunitarios que parece no encontrar límites. La vida en común se fragmenta, el otro aparece cada vez más como amenaza o competidor, y la solidaridad pierde terreno frente a lógicas de indiferencia, exclusión e individualismo.

Frente a este escenario, resulta imprescindible *recuperar el valor de lo común*, fortalecer las instituciones democráticas y promover una cultura de paz que permita reconstruir vínculos, defender derechos y sostener la convivencia ciudadana como horizonte colectivo.

El rol de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto frente al cambio de época

Recuperar el concepto de ciudadanía y fortalecer la Democracia

La Defensoría del Pueblo es una institución concebida desde su génesis para la proximidad y la cercanía con la ciudadanía. La cercanía constituye mucho más que una modalidad de trabajo y una característica organizacional; representa una definición institucional. La posibilidad de escuchar de manera directa a la ciudadanía, conocer sus problemas, comprenderlos y acompañar sus demandas permite construir respuestas más humanas, más legítimas y más eficaces. En sociedades crecientemente complejas, la proximidad se convierte en un valor democrático de enorme relevancia, capaz de fortalecer los vínculos entre las personas y las instituciones.

A la vez, la Defensoría posee una particularidad política fundamental: no ejerce tareas de gobierno. Pero cumple un rol central en la arquitectura institucional, promover, proteger y reparar derechos. Esta situación la coloca en un lugar singular dentro del entramado democrático, ya que su legitimidad no se construye a partir del ejercicio del poder, sino de la confianza que logra generar en la ciudadanía. En contextos donde la distancia entre las personas y las instituciones tiende a ampliarse, las Defensorías cumplen además una función estratégica como espacios de encuentro capaces de reconstruir vínculos de confianza indispensables para la vida democrática.

Frente a este escenario, la misión de la Defensoría del Pueblo abarca y trasciende la atención de reclamos individuales o la intervención ante situaciones concretas de vulneración de derechos. Su existencia misma constituye un aporte al fortalecimiento democrático, en tanto genera espacios de participación, promueve la proximidad entre las instituciones y la ciudadanía y contribuye a reconstruir los vínculos de confianza indispensables para la vida colectiva. Defender derechos y fortalecer la democracia forman parte de una misma tarea orientada a preservar la dignidad humana y consolidar una comunidad política basada en el respeto, la igualdad y la convivencia.

La degradación conceptual del “ser ciudadano” a ser concebidos como clientes

El ciudadano, entendido sociológicamente como un sujeto de derechos, ha sufrido una preocupante pérdida de valor frente a categorías menores y mercantilistas. Se redefine al individuo reduciéndolo a la condición de mero usuario, consumidor, elector o cliente.

Esta degradación conceptual opera de forma sutil pero devastadora: es un proceso donde el “estoy” coyuntural pretende reemplazar al “soy” constitutivo de la dignidad humana. Este desplazamiento desmantela derechos y nos coloca en relaciones de asimetría extrema, volviendo estas desigualdades difíciles de revertir de manera individual.

Cuando la condición de ciudadano es reemplazada por la lógica del cliente, la relación con los derechos se modifica sustancialmente. Los derechos dejan de ser concebidos como garantías inherentes a la dignidad humana para transformarse en prestaciones sujetas a condiciones de acceso, capacidad de consumo o posición dentro del mercado. Esta transformación debilita la noción de igualdad y erosiona la idea misma de comunidad política, al sustituir los vínculos de solidaridad y pertenencia por relaciones predominantemente transaccionales. Recuperar el valor de la ciudadanía supone, entonces, reafirmar la existencia de bienes comunes, responsabilidades compartidas y derechos que corresponden a todas las personas por el solo hecho de integrar una comunidad democrática.

Por ello, se vuelve imprescindible situar nuevamente lo humano en el centro de la escena, por lo que la construcción de ciudadanía debe consolidarse como el objetivo prioritario y estratégico del accionar de la Defensoría.

Coincidir y conciliar en ese norte ético facilitará la ardua tarea de encontrar el rumbo y las acciones institucionales que nos permitan cumplir nuestro rol.

La democracia como método de convivencia y el principio de alteridad

En este contexto de fragmentación mencionado anteriormente, surge con nitidez la necesidad imperiosa de fortalecer la democracia como sistema de gobierno y método fundamental para la convivencia social.

La democracia tiene como virtud suprema el principio de alteridad en su sentido más elemental; el mismo reconoce la presencia del otro como una condición constitutiva de la propia vida social.

Desde una perspectiva sociológica y política: *no hay democracia sin el reconocimiento del otro, no hay ciudadanía sin la aceptación de la diferencia y no hay horizonte colectivo sin la construcción de un “nosotros” que abraza la pluralidad.*

Reconocer la fragilidad y la potencia de lo humano, y aceptar que la convivencia nunca está dada de una vez y para siempre, constituye el punto de partida para defender lo público.

La convivencia se construye cotidianamente en el encuentro con rostros, voces e historias diferentes a las propias. Allí radica el verdadero valor

de la democracia, así como la comprensión de lo costoso, complejo y estrictamente necesario que resulta su permanente perfeccionamiento.

Pensar la democracia como método de convivencia implica comprender que la vida común no se construye eliminando las diferencias, sino aprendiendo a habitarlas. En este sentido, la democracia no supone unanimidad, sino la posibilidad de tramitar los desacuerdos bajo reglas compartidas, mediante el diálogo, el reconocimiento del otro y el respeto por la pluralidad. Desde esta perspectiva, el principio de alteridad resulta central: convivir democráticamente exige aceptar que el otro, con su diferencia, no es una amenaza a suprimir, sino una presencia constitutiva de la vida social.

Desde Hannah Arendt, la política puede pensarse como un espacio de aparición entre distintos. La vida política existe porque los seres humanos somos plurales: no pensamos igual, no habitamos el mundo desde una única perspectiva y no compartimos siempre las mismas experiencias. En este sentido, la democracia se sostiene en la pluralidad, es decir, en la presencia de otros diferentes con quienes compartimos un mundo común.

Sin embargo, en la actualidad, ese mundo común también se ve atravesado por la digitalidad. Las redes sociales y las plataformas digitales, lejos de ser espacios neutrales, están favoreciendo dinámicas de fragmentación y polarización, al reunir a las personas con quienes piensan parecido y alejar progresivamente la escucha de posiciones diferentes. Así, la alteridad —la presencia del otro distinto— corre el riesgo de ser reemplazada por comunidades cerradas, donde se confirma lo que ya se cree y se debilita la posibilidad de encontrarse con otras miradas.

“El primer defensor sos vos”: ciudadanía activa y responsabilidad democrática

A lo largo de este recorrido histórico y analítico, queda establecido que el resguardo de la dignidad humana no puede depender exclusivamente de la fría ingeniería institucional del Estado ni de las dinámicas autónomas del mercado. Es en este punto de inflexión donde cobra su máxima dimensión política y social el lema constitutivo de nuestra mirada: “El primer defensor sos vos”, y para ello, es fundamental precisar el alcance sociológico de esta premisa para evitar interpretaciones equívocas.

En tiempos donde imperan discursos que rinden culto al individualismo extremo, al aislamiento y a la meritocracia descontextualizada, la frase “El primer defensor sos vos” no debe leerse jamás como un abandono del Estado o como una invitación a la salida individual. Al contrario, es un manifiesto de profunda pertenencia colectiva, que descansa sobre la convicción absoluta de que la democracia, la igualdad, la defensa de los derechos y la edifica-

ción de una sociedad justa, integrada y vivible, se construyen únicamente a través de la participación activa, la colaboración estrecha y el compromiso cívico ineludible.

No se trata de reemplazar la acción del Estado o de las instituciones, sino de comprender que la defensa de los derechos encuentra su mayor fortaleza cuando existe una ciudadanía activa, comprometida y consciente de su rol en la vida democrática. El tejido social se debilita cuando la ciudadanía renuncia a su compromiso activo y queda reducida a una posición de mera espectadora. Una comunidad democrática no puede sostenerse únicamente sobre la acción de sus gobernantes, de sus instituciones o de sus organismos de control. Pensar que la justicia, la equidad, la paz o la defensa de los derechos pueden ser “tercerizadas” constituye un error profundo. Supone desplazar hacia otros una responsabilidad que, en realidad, pertenece al conjunto de la vida social.

Los derechos no son bienes de consumo que se reciben pasivamente, ni concesiones garantizadas de una vez y para siempre. Son conquistas históricas, construidas a partir de luchas, consensos, conflictos y procesos colectivos. Por eso mismo, requieren ser ejercidos, cuidados y defendidos cotidianamente. Allí donde la ciudadanía se desentiende de su papel activo, los derechos corren el riesgo de transformarse en enunciados formales, alejados de la experiencia concreta de las personas.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto cumple un rol institucional fundamental: es un canal de escucha, orientación, mediación y defensa de derechos. Pero su potencia real no se agota en su estructura formal ni en sus competencias específicas. Su capacidad transformadora se multiplica cuando encuentra eco en la comunidad, cuando cada vecino y vecina reconoce que el cuidado del bien común no es una tarea ajena, sino una responsabilidad compartida e indelegable.

Asumir esta perspectiva implica transformar la manera en que habitamos nuestro territorio. La convivencia no se construye sólo desde normas, procedimientos o intervenciones institucionales, sino también desde prácticas cotidianas que fortalecen los vínculos sociales. Del mismo modo, frenar la regresividad de derechos exige una ciudadanía activa, sensible frente a la injusticia y dispuesta a actuar en red. Una comunidad democrática necesita personas capaces de mirar más allá de su interés inmediato y de reconocer que el derecho del otro también forma parte de la propia vida común.

Por eso, necesitamos construir ciudadanía y promover ciudadanos y ciudadanas que sean defensores de derechos, es decir, personas que no naturalicen la vulneración del prójimo y que activen la solidaridad frente a situaciones de injusticia. Defender derechos significa asumir una actitud cotidiana de atención, compromiso y responsabilidad frente a aquello que afecta la dignidad de los demás.

También necesitamos sembradores de justicia, capaces de promover la equidad en sus entornos familiares, laborales, educativos, barriales y comunitarios. La justicia no se expresa solamente en grandes decisiones institucionales; también se juega en las relaciones cercanas, en la forma en que distribuimos la palabra, reconocemos necesidades, evitamos abusos y cuestionamos desigualdades que muchas veces se vuelven invisibles por repetirse todos los días.

A su vez, una ciudadanía comprometida debe asumir el rol de facilitadora del diálogo. En tiempos atravesados por la fragmentación, la desconfianza y los discursos de odio, dialogar no significa negar los conflictos ni disimular las diferencias. Significa generar condiciones para que esas diferencias no destruyan el lazo social. El diálogo democrático exige escucha, reconocimiento del otro y disposición a construir salidas que no se basen en la imposición, la estigmatización o la eliminación simbólica de quien piensa distinto.

Necesitamos, además, multiplicadores de paz: personas e instituciones capaces de comprender que la paz es una forma activa de construir convivencia. Ser multiplicador de paz implica asumir el método democrático de la alteridad: reconocer que el otro, con su diferencia, no es un obstáculo para la vida común, sino una condición necesaria para construir una sociedad más justa, plural y democrática.

No hay salida posible desde el desamparo, la indiferencia o el aislamiento. Tampoco desde políticas que sean indiferentes a las desigualdades sociales, avalen la exclusión, fomenten el desencuentro y naturalicen la violencia en cualquiera de sus manifestaciones. El futuro de nuestra comunidad, y también el de los próximos años de nuestra Defensoría, estará íntimamente ligado a la capacidad de activar una masa crítica de compromiso ciudadano. Ser parte de una sociedad democrática implica comprender que nadie se salva solo, que ningún derecho se sostiene en soledad y que la construcción de una ciudad más justa empieza por el reconocimiento y la defensa del derecho del otro.

La democracia, en este sentido, no se agota en el acto de votar. Desde la perspectiva de la democracia deliberativa, asociada especialmente a Habermas, la vida democrática requiere participación ciudadana, discusión pública, argumentación, formación de opinión y construcción de acuerdos en el espacio público. No alcanza con elegir representantes; la ciudadanía también debe intervenir en los asuntos comunes mediante la palabra y la deliberación. El voto es una herramienta fundamental de participación política, pero no alcanza por sí solo para sostener una vida democrática plena. La democracia también se construye en la manera en que una sociedad dialoga, resuelve sus conflictos, respeta las diferencias, defiende los derechos, participa en la vida comunitaria y cuida sus vínculos cotidianos. Reducirla al momento electoral sería empobrecer su sentido más profundo.

Teniendo en cuenta todo ello, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto propone trabajar la convivencia ciudadana bajo el paradigma de la Cultura de Paz promovido por la UNESCO, entendida como un proceso activo de construcción social basado en el respeto por los derechos humanos, el diálogo, la participación democrática, la resolución pacífica de los conflictos y el reconocimiento de la dignidad de todas las personas. Desde esta mirada, construir paz significa aprender a transitar el conflicto de manera democrática, transformando cada espacio de la ciudad en una oportunidad para fortalecer derechos, reparar vínculos y construir comunidad.

Cultura de paz, territorio y convivencia democrática: nuevos desafíos para la Defensoría

Los conflictos que ingresan cotidianamente a la Defensoría del Pueblo exhiben, cada vez con mayor claridad, una profunda dimensión social, vincular y comunitaria. La experiencia acumulada por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto durante los últimos años permite advertir que muchas de las demandas ciudadanas ya no pueden ser comprendidas únicamente desde una mirada jurídica o administrativa.

Si bien los reclamos vinculados a servicios públicos, trámites, prestaciones, normativas y organismos continúan ocupando un lugar central en la tarea institucional, detrás de ellos aparecen con frecuencia situaciones más complejas: vulnerabilidad social, falta de información, dificultades de acceso, soledad frente a sistemas cada vez más tecnificados y necesidad de orientación, escucha y acompañamiento. Esta realidad muestra que la vulneración de derechos se expresa de manera directa o normativa pero también se manifiesta en la imposibilidad de ser escuchado, en la dificultad para acceder a una respuesta clara, en la fragmentación de los vínculos, en la ausencia de canales de diálogo o en la incapacidad de tramitar diferencias sin que estas deriven en malestar, confrontación o violencia.

Por eso, los conflictos que llegan son mucho más que simples expedientes o reclamos individuales, son alertas de transformaciones más profundas en la vida social. Cada planteo ciudadano expresa una situación concreta, pero también puede revelar dificultades más amplias en los modos de acceso a derechos, en la relación con las instituciones y en la forma en que una comunidad procesa sus tensiones.

En este escenario, la Defensoría del Pueblo reafirma la necesidad de consolidar una institución cercana, accesible y comprometida con su entorno. Esta premisa exige actuar ante la vulneración de derechos o el incumplimiento de normativas. Sin embargo, la tarea también demanda descifrar las condiciones estructurales que generan dichos conflictos y advertir sus causas sociales, garantizando un acompañamiento integral que permita prevenirlos, abordarlos y transformarlos.

La cultura de la paz como política institucional

En este marco, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto consolida una línea de trabajo orientada a la construcción de convivencia desde el paradigma de la Cultura de Paz, tal como ha sido reconocido por la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de septiembre de 1999 mediante la Resolución 53/243. Esta perspectiva permite comprender la paz no como ausencia de conflictos, ni como una aspiración ingenua o meramente declarativa, sino como un proceso activo de construcción social. La Cultura de Paz se funda en el respeto por los derechos humanos, el diálogo, la participación democrática, la solidaridad, la cooperación y la resolución pacífica de las diferencias.

Promover una Cultura de Paz desde la Defensoría del Pueblo, representa una profundización de su compromiso histórico con la protección de derechos, la convivencia democrática y el fortalecimiento de la ciudadanía. Fortalecer a la Defensoría como una institución cercana, accesible y confiable para la ciudadanía riocuartense exige, entonces, un doble compromiso. Por un lado, consolidar sus funciones clásicas de control, orientación, mediación y defensa de derechos. Por otro, desplegar modalidades de intervención más integrales, capaces de atender la dimensión formal de los reclamos y también sus causas sociales, territoriales y vinculares.

En esta convergencia emerge la necesidad de trabajar en la construcción de una comunidad pacífica donde se promuevan valores, actitudes y prácticas que permitan abordar las diferencias mediante el diálogo activo.

La intervención desde la Institución implica señalar vulneraciones de derechos, inequidades y desigualdades, y también contribuir a la reconstrucción de lazos comunitarios y la generación de espacios de encuentro. La defensa de derechos, desde esta perspectiva, no puede pensarse separada de la construcción de comunidad. En otras palabras, se debe intervenir cuando el derecho ya ha sido vulnerado, pero también tiene una responsabilidad ética en la prevención del daño. Esto implica desarrollar capacidades institucionales para identificar tempranamente riesgos, conflictos emergentes y situaciones de vulnerabilidad antes de que produzcan consecuencias más graves. La prevención potencia la función clásica de defensa de derechos, la amplía y la fortalece, porque permite actuar antes de que la lesión se consolide.

Territorio, instituciones y construcción comunitaria

Para que la Cultura de Paz se traduzca en una política institucional concreta, la presencia territorial resulta fundamental. El territorio debe entenderse como el lugar donde los derechos adquieren una dimensión real. Es allí donde las políticas públicas impactan en la vida cotidiana, donde las des-

igualdades se vuelven visibles, donde los conflictos se expresan y donde las instituciones pueden comprender de manera directa las necesidades, preocupaciones y expectativas de la comunidad.

Trabajar en territorio implica salir de una lógica puramente receptiva que se limita a esperar la llegada del conflicto. Supone construir una Defensoría presente, capaz de integrarse allí donde la vida comunitaria sucede: escuelas, centros vecinales, organizaciones sociales, universidades, clubes, instituciones religiosas, espacios culturales y áreas municipales de participación ciudadana. Este despliegue incluye también al territorio digital, un ámbito clave donde la convivencia transcurre muchas veces a contramano de los derechos. En cada uno de estos entornos se expresan demandas, saberes y experiencias indispensables para diseñar respuestas institucionales más cercanas y efectivas

Desde esta mirada, la articulación con instituciones y actores comunitarios es una condición para ampliar su alcance institucional. La Defensoría puede orientar, mediar y defender derechos, pero muchas transformaciones solo se vuelven posibles cuando se construyen redes de cooperación con quienes ya las trabajan. Escuelas que abordan la convivencia cotidiana, organizaciones que acompañan situaciones de vulnerabilidad, universidades que producen conocimiento, centros vecinales que conocen las problemáticas barriales y áreas estatales que implementan políticas públicas son aliados necesarios para una intervención más integral.

Por eso, la presencia territorial debe expresarse en proyectos concretos. Talleres de convivencia y resolución pacífica de conflictos, espacios de formación en derechos, encuentros de ciudadanía digital, instancias de mediación comunitaria, programas con instituciones educativas, mesas de trabajo con organizaciones barriales y acciones conjuntas con universidades y organismos públicos son formas posibles de llevar la Cultura de Paz a la práctica. Cada proyecto permite transformar un principio institucional en una experiencia compartida con la comunidad.

La construcción de convivencia requiere una trama de vínculos sostenidos, donde la Defensoría dialogue con la comunidad, escuche sus necesidades, reconozca sus capacidades y acompañe procesos colectivos. Trabajar con ciudadanos significa asistir, intervenir, sobre un problema puntual y a la vez, construir corresponsabilidad, fortalecer ciudadanía y generar condiciones para que las propias comunidades puedan participar activamente en el cuidado de sus derechos y de sus vínculos.

La cercanía territorial fortalece la confianza ciudadana porque convierte a la Defensoría en una institución visible, accesible y dispuesta a construir junto con otros. En esa presencia se juega una parte fundamental de su legitimidad: no solo en la capacidad de responder reclamos, sino también en la voluntad de promover procesos comunitarios, acompañar iniciativas, abrir

espacios de escucha y generar proyectos que contribuyan a una ciudad más justa, democrática y solidaria.

Convivencia democrática y diálogo

La convivencia democrática implica reconocer que toda comunidad está atravesada por diferencias, intereses, necesidades y conflictos, pero también por la posibilidad de construir acuerdos, reparar vínculos y sostener proyectos compartidos. En este sentido, el diálogo aparece como una condición fundamental de la convivencia.

No hay convivencia democrática sin palabra, sin escucha y sin reconocimiento del otro. Dialogar no significa negar el conflicto ni suponer que todas las diferencias pueden resolverse de manera inmediata. Significa, más bien, crear un espacio donde esas diferencias puedan expresarse sin violencia, donde el otro no sea descalificado por pensar distinto y donde la palabra permita abrir caminos de comprensión y construcción común.

Desde esta perspectiva, la Defensoría del Pueblo entiende el diálogo como una herramienta institucional y comunitaria. Se trata de un modelo, una forma, un método de trabajo profundamente vinculado con la defensa de derechos. Escuchar a una persona que reclama, orientar a quien no comprende un procedimiento, mediar entre partes enfrentadas o generar espacios de encuentro entre actores sociales son formas concretas de fortalecer la convivencia democrática.

Por ello, convivencia y diálogo forman parte de una misma convicción institucional. La convivencia es el horizonte y el diálogo, el método. Allí donde la palabra circula, donde las diferencias pueden expresarse y donde los conflictos encuentran canales democráticos de tratamiento, la cultura de paz deja de ser una declaración abstracta y se transforma en una forma concreta de habitar la ciudad.

Reflexiones finales

Llegados a este punto vale entonces reflexiones sobre el horizonte de la Defensoría de cara al futuro. A tres décadas de su creación, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto ha demostrado ser una herramienta institucional vigente, necesaria y con un enorme potencial de transformación democrática. Su permanencia en el tiempo expresa la consolidación de una institución que ha logrado ocupar un lugar concreto en la vida pública local, acompañando a la ciudadanía, canalizando demandas, orientando reclamos y defendiendo derechos.

Sin embargo, al conmemorar este aniversario, resulta necesario reconocer que el verdadero valor de una Defensoría no reside únicamente en su diseño normativo original, sino en el uso real y cotidiano que la comunidad hace de ella. Una Defensoría verdaderamente fuerte es aquella habitada, reconocida y apropiada legítimamente por la ciudadanía. Las miles de intervenciones realizadas a lo largo de estos años, en materias tan diversas como los servicios públicos, las relaciones con la administración, el acceso a prestaciones esenciales, la orientación frente a situaciones de vulnerabilidad o la resolución de conflictos comunitarios, constituyen una evidencia concreta de la vigencia social de la institución. Cada reclamo recibido representa, al mismo tiempo, una expresión de confianza ciudadana y una oportunidad para fortalecer los vínculos entre las personas, los derechos y las instituciones democráticas.

En un contexto global y local atravesado por conflictos, tensiones colectivas, fragmentación social y debilitamiento de los espacios de encuentro, estamos convencidos de que el único camino posible exige más diálogo, más participación y más construcción comunitaria. La democracia no se sostiene únicamente en sus normas, sino también en la calidad de los vínculos que una sociedad es capaz de construir. Por eso, fortalecer la Defensoría implica también fortalecer una forma de convivencia basada en la escucha, la corresponsabilidad y el reconocimiento del otro como sujeto de derechos.

Con la mirada puesta en los próximos treinta años, este aniversario abre una oportunidad histórica para propiciar un espacio de análisis y reflexión colectiva sobre la vigencia de los marcos normativos que dieron origen a la institución. El cambio de época que atravesamos nos interpela a pensar, siempre desde un profundo consenso democrático, si las herramientas previstas en nuestra Carta Orgánica Municipal siguen siendo suficientes para responder a las nuevas demandas de la ciudadanía y al rol que la Defensoría está llamada a cumplir en este tiempo.

No se pretende una reforma apresurada ni inmediata, sino asumir un proceso maduro de evaluación institucional. Toda institución democrática que aspira a permanecer viva debe ser capaz de revisar sus propias herramientas, reconocer los cambios sociales y proyectar su función hacia el futuro. En este sentido, resulta necesario examinar si los instrumentos actuales son lo suficientemente robustos, ágiles y adecuados para dar respuesta a las nuevas, complejas y diversas demandas de una sociedad urbana, digital y profundamente transformada.

Entre esos desafíos emergentes ocupan un lugar cada vez más relevante las problemáticas vinculadas a la ciudadanía en la era digital. La expansión de la inteligencia artificial, la protección de los datos personales, la ciberseguridad, las nuevas formas de violencia en entornos digitales, la brecha tecnológica y el acceso equitativo a las herramientas digitales plantean interrogantes que atraviesan de manera creciente la vida cotidiana de las perso-

nas y forman parte de las consultas, preocupaciones y reclamos que llegan a las defensorías locales, anticipando desafíos que probablemente adquirirán mayor relevancia durante las próximas décadas.

Así como las Defensorías del Pueblo debieron adaptarse históricamente a las transformaciones sociales, económicas y culturales de cada época, también deberán desarrollar nuevas capacidades institucionales para acompañar, orientar y proteger a la ciudadanía frente a los desafíos propios de la revolución digital en curso. La digitalidad amplía posibilidades, facilita accesos y abre nuevas formas de participación, pero también puede profundizar desigualdades, generar nuevas barreras de ciudadanía y favorecer dinámicas de polarización social.

Ante este escenario, la pregunta que surge es inevitable: ¿hacia qué horizonte deberá avanzar la Defensoría del Pueblo en las próximas décadas? Creemos que ese horizonte debe estar orientado a fortalecer una verdadera ciudadanía y una convivencia democrática capaz de sostenerse en el mundo que habitamos: un mundo atravesado por la digitalidad, donde los entornos virtuales pueden encerrar a las personas en circuitos de confirmación, reducir el encuentro con miradas diferentes y amplificar discursos de odio o descalificación del otro.

Por eso, cualquier debate futuro sobre la actualización de sus funciones, la ampliación de sus capacidades o la posible descentralización de su presencia territorial debe sostener una premisa ineludible: una mirada política y humana que ponga en el centro a las personas, la protección irrestricta de sus derechos y la construcción de una convivencia más justa, integrada y democrática.

Nuestro desafío urgente es seguir consolidando una Defensoría del Pueblo de cercanía: una institución de puertas abiertas, capaz de escuchar con empatía, acompañar en el territorio, construir redes con otras instituciones y promover soluciones articuladas junto a la comunidad. La cercanía no debe entenderse sólo como proximidad física, sino como una forma de presencia institucional sensible a las necesidades reales de las personas, especialmente de aquellas que enfrentan mayores obstáculos para acceder a sus derechos.

La existencia misma de la Defensoría del Pueblo constituye una expresión de confianza en la capacidad de la democracia para mejorar la vida cotidiana. Cada intervención, cada mediación, cada reclamo atendido y cada derecho protegido representan una apuesta concreta por la convivencia, el diálogo y la construcción colectiva de soluciones. En tiempos atravesados por la incertidumbre y la fragmentación, sostener y fortalecer instituciones cercanas a la ciudadanía implica reafirmar la convicción de que los problemas comunes encuentran mejores respuestas cuando son abordados desde la participación, la solidaridad y el compromiso democrático.

A treinta años de aquel hito constituyente que marcó el rumbo institucional de Río Cuarto, reafirmamos nuestro compromiso con la ciudadanía. La defensa de la democracia y de los derechos es una construcción cotidiana, colectiva y permanente. Por eso, el futuro de nuestra comunidad nos necesita a todos y todas como protagonistas: instituciones presentes, ciudadanía activa y una cultura democrática capaz de cuidar el bien común, reconocer al otro y sostener la convivencia como horizonte compartido.

Agradecimientos

La concreción de esta obra, que repasa y celebra treinta años de vida institucional de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, es el resultado de un genuino esfuerzo colectivo. Escribir la historia de una institución tan enraizada en nuestra comunidad requirió de la dedicación, el compromiso y el talento de múltiples actores a quienes hoy queremos expresar nuestra más profunda gratitud.

En primer lugar, nuestro especial reconocimiento al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo quienes participaron activamente en la investigación y redacción del primer capítulo de este libro. Su labor para reconstruir los cimientos históricos e institucionales de nuestro organismo no solo demuestra su profesionalismo, sino también el profundo sentido de pertenencia y amor por esta institución que habitan y construyen día a día.

Un agradecimiento sumamente particular y afectuoso está dirigido a Catalina Boarini, estudiante de la carrera de Ciencia Política, quien asumió con enorme sensibilidad y rigor el desafío de escribir el capítulo dedicado a las “voces de quienes defendieron”. Gracias a su valioso trabajo de entrevistas y recopilación, logramos rescatar del archivo la memoria viva de la Defensoría, humanizando la historia a través de las experiencias, frustraciones y logros de quienes tuvieron el honor de ocupar esta magistratura. Su aporte es una muestra invaluable de la capacidad de nuestros jóvenes universitarios.

Asimismo, queremos destacar y agradecer la inestimable colaboración académica de la cátedra de Ciencia Política de la Universidad Nacional de Río Cuarto a cargo de la Dra. Mariana J. Lerchundi y los estudiantes Mariano A. Frairia, Martín Graciano, Santiago N. Rabaglino, Daniel De Lima, José A. Mendizabal. Su exhaustivo análisis comparativo sobre los distintos períodos de gestión de los defensores aportó la profundidad analítica, el marco teórico y la rigurosidad metodológica que este libro requería. Esta alianza reafirma la importancia vital de articular los saberes de nuestra universidad pública con el quehacer de las instituciones del Estado.

A todas y todos ellos, gracias por ayudar a plasmar en estas páginas el legado de una institución que le pertenece, ante todo, al pueblo de Río Cuarto. Este libro es también de ustedes.

Referencias bibliográficas

- Abramovich, V. (2006). *Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo de América Latina*. CELS.
- Aguilar Villanueva, L. (1996). "Estudio Introductorio". En: *El estudio de las políticas públicas*. México D.F: Miguel A. Porrúa.
- Aguilar Villanueva, L. F. (2024). *La nueva gobernanza pública: un panorama conceptual*. Perfiles latinoamericanos, 32(63), 1-25. <https://doi.org/10.18504/pl3263-001-2024>
- Alonso, G. A. (2014). *Las funciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba*. Universidad Siglo 21.
- Amoedo Barreiro, J. D. (2022). Un análisis de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina: Antecedentes y evolución actual. *Encuentros Multidisciplinarios*, (72).
- Bidart Campos, G. (1995). *Tratado elemental de derecho constitucional argentino*. Ediar.
- Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B., & Güelman, M. (2017). *Estrategias para el análisis de datos cualitativos* (Cuadernos de Métodos y Técnicas de la Investigación Social, No. 2). Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA.
- Carta Orgánica de la Ciudad de Río Cuarto* [Con reformas introducidas por enmiendas en 1999 y 2019]. (1996).
- Cheetham, N. (2021, 16 de julio). *La Defensoría del Pueblo de Río Cuarto cumple 25 años*. Puntal. <https://www.puntal.com.ar/defensor/la-defensoria-del-pueblo-rio-cuarto-cumple-25-anos-n143570>
- Clarín. (2003, 7 de septiembre). *Río Cuarto: un radical ganó la intendencia con apoyo de Juez*. Clarín. https://www.clarin.com/ediciones-antiores/rio-cuarto-radical-gano-intendencia-apoyo-juez_0_rklWHIn1AKl.html
- Cohen, E., & Franco, R. (2005). *Gestión social: Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. CEPAL Siglo XXI.
- Comba, D. (2022). *El enfoque del "diseño de política": antecedentes y herramientas para el análisis de políticas públicas*. *Revista de Políticas Públicas*, 12(23).

- Constenla, C. (2010). *Ascendencia romana del Defensor del Pueblo* [Ponencia]. Sesión del Seminario Preparatorio La Ley de Eurasia Romano en la Ciudad de Valmontone, Provincia de Roma.
- Constitución de la Nación Argentina*. (1994, 22 de agosto). [2.^a ed., referenciando el art. 14]. InfoLEG. <https://www.infoleg.gob.ar/>
- Constitución de la Provincia de Córdoba*. (2001). Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba.
- Da Costa, O. (2016, 6 de septiembre). *Las trampas del Defensor*. Revista El Sur. <https://revistaelsur.com.ar/nota/234/Las-trampas-del-Defensor>
- Dente, B., & Subirats, J. (2014). *Decisiones públicas. Análisis y estudio de los procesos de decisión en políticas públicas*. Capítulo 3: ¿Quién decide? Los actores y sus recursos.
- Diez, M. (1997). *Manual de derecho administrativo* (10.^a ed.). Editorial Plus Ultra.
- Ekmekdjian, M. (1993). *Tratado de derecho constitucional* (4.^a ed.). Depalma.
- Fernández Arroyo, N., & Schejtman, L. (2012). *Planificación de políticas, programas y proyectos sociales* (1a ed.). Fundación CIPPEC.
- Graglia, J. E. (2017). *Reto 2: Gobernar y administrar con responsabilidad*. En *Gobernar y administrar con responsabilidad* (pp. 41–48). Buenos Aires: Ediciones Universitarias.
- Grandinetti, R., Rey, M., & Serafinoff, V. (2025). Relaciones intergubernamentales. En J. M. Abal Medina & H. Cao (Comps.), *Manual de administración pública Argentina: nación, provincias y municipios* (pp. 221–265). Editorial de la UNC; Editorial de la Universidad Nacional de Quilmes.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Jaime, F. M., Dufour, G., Alessandro, M., & Amaya, P. (2013). *Introducción al análisis de políticas públicas*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Córdoba.
- Jiménez Salcedo, C. (2023). El defensor del pueblo: institución imprescindible en el futuro del Estado social. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (30), 103-126.
- Ley 24.284: Creación del Defensor del Pueblo de la Nación* [Modificada por Ley 24.379/94]. (1993, 1 de diciembre). Boletín Oficial de la República Argentina.
- Ley 7.741: Creación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba*. (1988, 23 de noviembre). Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba.

- LletraP. (2025). *Quién es Guillermo de Rivas: un perfil ajustado al nuevo Partido cordobés* [Artículo web]. Recuperado de <https://www.letrap.com.ar/politica/quien-es-guillermo-rivas-un-perfil-ajustado-al-nuevo-partido-cordobes-martin-llaryora-n5409485>
- LV16.com.ar. (2016, junio 27). *Pese al amparo, De Rivas señaló que se debe ser prudente con el consumo de gas*. LV16. <https://lv16.com.ar/sg/nota/86888/pese-al-amparo-de-rivas-senalo-que-se-debe-ser-prudente-con-el-consumo-de-gas>
- Martín Minguijón, A. R. (s.f.). *El Defensor del Pueblo. Antecedentes y realidad actual*. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. México: Gedisa Editorial.
- Municipalidad de Río Cuarto. (1996). *Ordenanza Municipal N° 105/1996*.
- Municipalidad de Río Cuarto. (2021). *Carta Orgánica de la Ciudad de Río Cuarto* (Edición 2021). Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Ordenanza 105/96: Funciones y designación del Defensor del Pueblo* [Promulgada por Decreto N° 438]. (1996, 10 de julio). Boletín Oficial Municipal.
- Puntal. (2023, 12 de julio). *Hace 23 años el PJ de De la Sota llegaba al poder en Córdoba*. Puntal. <https://www.puntal.com.ar/de-la-sota/hace-23-anos-el-pj-de-la-sota-llegaba-al-poder-cordoba-n169976>
- Revista El Sur. (2019, 15 de marzo). *Las trampas del Defensor*. Revista El Sur. <https://revistaelsur.com.ar/nota/234/Las-trampas-del-Defensor>
- Rosatti, H. D. (2017). *Tratado de derecho constitucional* (2ª ed.). Rubinzal-Culzoni.
- Simon, J. . (2024). *Gobernanza Multinivel y sus desafíos en América Latina*. Estado, Gobierno Y Gestión Pública, 22(43). <https://doi.org/10.5354/0717-8980.2024.76890>
- Spadoni, E. (2015). *El rol de la Defensoría del Pueblo en la canalización productiva de los conflictos ambientales. Un estudio comparado de Argentina y Perú (2000-2013)* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Martín].
- Tres Líneas. (2009, 4 de junio). *Proponen candidatos para ocupar la Defensoría del Pueblo*. Tres Líneas. <https://www.treslineas.com.ar/proponen-candidatos-ocupar-defensora-pueblo-n-84887.html>

- Urgente24. (2009, 11 de agosto). *Unánime: La desorbitante suba de gas y los fallos judiciales se multiplican en todo el país*. Urgente24. Recuperado de <https://urgente24.com/56311-unanime-la-desorbitante-suba-de-gas-y-los-fallos-judiciales-se-multiplican-en-todo-el-pais>
- Urgente24. (2010, 9 de junio). *Revés a la Nación: La Justicia cordobesa prohibió cobrar el adicional por gas (y un precedente)*. Urgente24. Recuperado de <https://urgente24.com/71729-reves-a-la-nacion-la-justicia-cordobesa-prohibio-cobrar-el-adicional-por-gas-y-un-precedente>
- Volio, L. (2004). *El Defensor del Pueblo. La experiencia latinoamericana*. Universidad de la Salle.

Tablas y gráficos anexos

1. Gestión de Mario Alesci (1999–2004)

Tabla N° 1: Evolución de los registros de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto (1999–2004)

Año	Total de Casos (Registros)	Contexto Institucional
1999	10	Período de convertibilidad, foco en asesoramiento jurídico individual.
2001	7	Colapso económico, volumen de intervenciones limitado.
2003	33	(Incremento superior al 300% respecto a 2001). Pos-crisis, reconstrucción institucional, ampliación del espectro de intervención.
2004	14	Consolidación de nuevas áreas y continuidad de programas sociales.

Fuente: elaboración propia en base a los informes 1999, 2002, 2003 y 2004.

Tabla N° 2: Peso relativo del área jurídica de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto (1999–2004)

Período	Peso relativo del área jurídica	Descripción
1999 y 2001 (pre-crisis)	Más del 80 % de las acciones registradas.	La defensoría operaba bajo un esquema tradicional de asesoramiento individual.
2003 y 2004 (post-crisis)	Menos del 60 %.	Reducción del peso relativo, pero aún como área principal. Desplazamiento hacia un rol más integral.

Fuente: elaboración propia en base a los informes 1999, 2002, 2003 y 2004.

Tabla N° 3: Nivel de reclamos de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto (1999–2004)

Año	Nivel de reclamo	Principales temáticas (Sectores afectados)
2003	Local	Obras y Servicios Públicos, Área de Gobierno, Vivienda.
2003	Provincial	Salud, falta de recursos y servicios.
2003	Nacional	INADI, seguridad social, servicios y salud.
2004	Local	Obras y Serv. Públicos (23 %), Sec. de Gobierno (21 %), Obras Sociales (11 %).
2004	Provincial	Salud (23 %), DGR (18 %), seguridad social y servicios (9 % ambos).
2004	Nacional	INADI (41 %), PAMI (21%), salud (16 %).

Fuente: elaboración propia en base a los informes 1999, 2002, 2003 y 2004.

2. Gestión de Juan Manuel Llamosas (2005–2008)

Tabla N° 4: Distribución por Área Temática Consolidado de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

Área/Clasificación Sectorial	Acciones (N)	Peso Relativo (%)	Foco Principal
Jurídica	8	42,1 %	Asesoría, Mediación y Consumo.
Salud Pública / Discapacidad	5	26,3 %	Derechos, Integración y Ambiente.
Seguridad	2	10,5 %	Coordinación interinstitucional y Prevención.
Control / Acción Social / Otros	4	21,1 %	Economía Familiar, Niñez, Género y Educación.
Total	19	100 %	

Fuente: elaboración propia en base a los informes 2005 y 2008.

Tabla N° 5: Evolución casos netos entre 2005 y 2008 de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

Área Clave	2005 (N)	2008 (N)	Tendencia Estratégica (2008)
Jurídica	5	3	Mantiene el foco asistencial (Asesoría Letrada, Mediación).
Salud Pública	3	2	Consolida la atención en Discapacidad y derechos.
Nuevas Áreas	0	4	Inclusión de Violencia de Género, Derechos de las Niñeces, Seguridad y Educación.

Fuente: elaboración propia en base a los informes 2005 y 2008.

Tabla N° 6: Origen de las Acciones Balance Reactivo y Proactivo de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

Origen	Total (N)	Peso Relativo (%)	Tipo de Intervención
Demanda de la Población	7	36,8 %	Reactiva. Respuesta a necesidades directas (Consumo, Salud, Vivienda).
Continuidad	7	36,8 %	Estructural. Sosténimiento de servicios permanentes (Asesoría, Mediación).
Propuesta por la Defensoría	2	10,5 %	Proactiva. Iniciativas propias (Relevamiento de Precios, Bolsones Solidarios).

Fuente: elaboración propia en base a los informes 2005 y 2008.

3. Eduardo Mugnaini (2009–2014)

Tabla N° 7: Intervenciones de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

Tipo de demanda	Peso relativo (%)	Foco principal
Impuestos y Servicios Públicos	30 %	Reclamos por impuestos, tarifas, servicios básicos (EPEC, EMOS, DGR)
Mediación Comunitaria	20 %	Resolución de conflictos vecinales, convenios con Justicia y FODECO
Integración Social	20 %	Vivienda, salud, jubilaciones, obra social, contención social
Niños, niñas y adolescentes	17 %	Cuotas alimentarias, régimen de visitas, articulación con SENAF y ANSES
Defensa del Consumidor	10 %	Telefonía, bancos, tarjetas de crédito, bienes y servicios
Asesoría Jurídica	10 %	Consultas legales, contratos, sucesiones, dictámenes públicos
Familia (Violencia Familiar)	3 %	Creación de área específica para atender casos de violencia familiar
Transporte	3 %	Pases gratuitos para personas con discapacidad y tratamientos prolongados
Políticas Institucionales	3 %	Convenios con universidades y organizaciones locales
Espacios Verdes / Servicios Públicos	3 %	Reclamos por extracción de árboles y mantenimiento urbano
Multas	3 %	Corrección de actas de infracción erróneas

Fuente: elaboración propia en base a los informes 2010, 2011 y 2012.

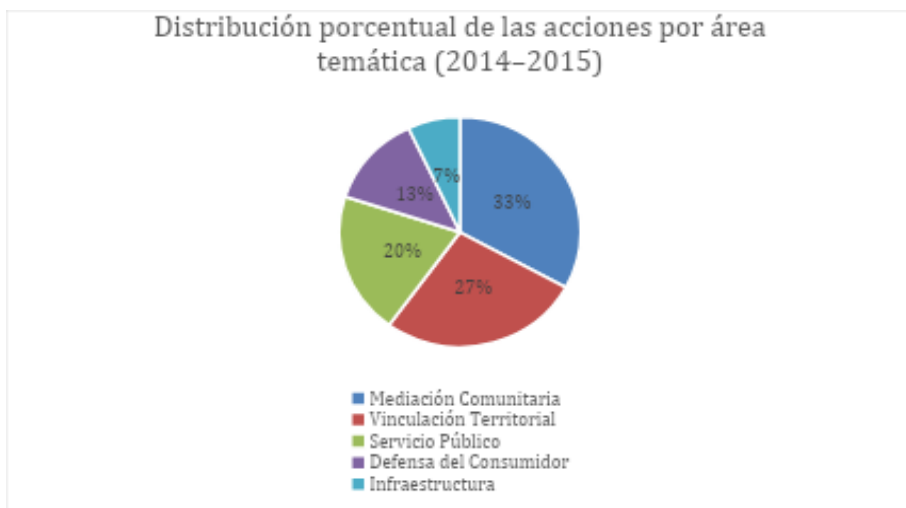
Tabla N° 8: Intervenciones anuales de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

Año	Peso relativo (%)	Temáticas principales
2010	44,4 %	Consumo, impuestos, mediación, integración social, violencia familiar, niñez, asesoría jurídica, transporte
2011	36,1 %	Consumo, impuestos (DGR, automotor, EMOS, EPEC), servicios públicos, mediación, niñez/adolescencia, asesoría jurídica, integración social
2012	19,5 %	Convenios institucionales, salud (insumos, obras sociales), espacios verdes, servicios públicos, consumo, asesoría jurídica, multas

Fuente: elaboración propia en base a los informes 2010, 2011 y 2012.

4. Gestión de Guillermo De Rivas (2014–2016)

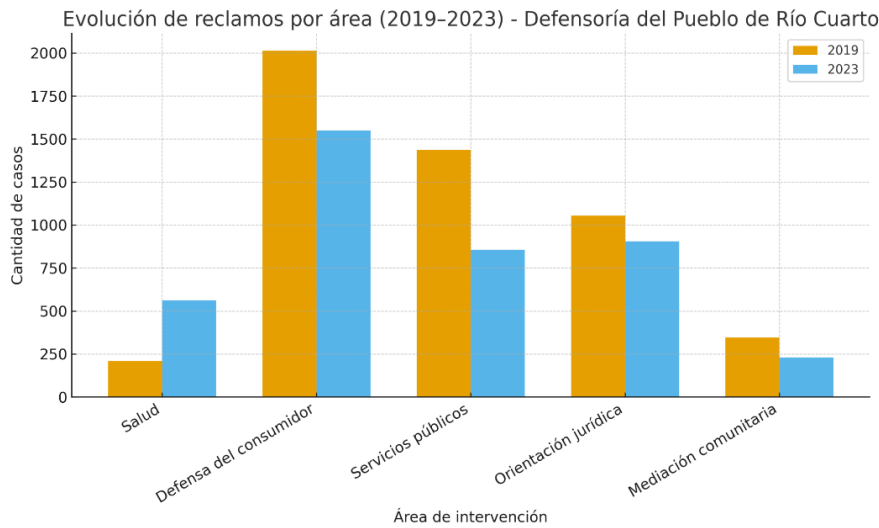
Gráfico N° 1: Distribución porcentual de las acciones por área temática de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto



Fuente: elaboración propia en base a los informes 2014 y 2015.

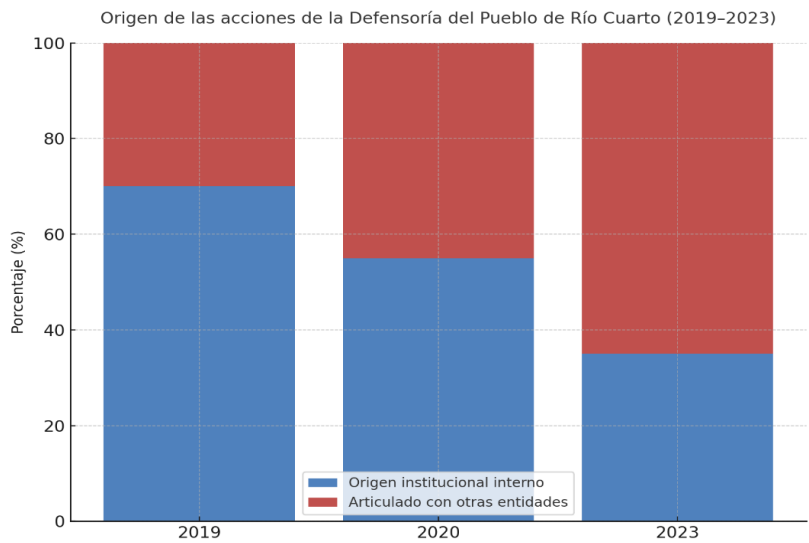
5. Gestión de Ismael Rins (2016–2024)

Gráfico N° 2: Evolución de reclamos por área de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto



Fuente: elaboración propia en base a los informes 2019 y 2023.

Gráfico N° 3: Evolución de origen de las acciones institucional interna y articulación con otras entidades(2019-2023)



Fuente: elaboración propia en base a los informes 2019 y 2023.

efender derechos, construir comunidad

30 años de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto

Daniel Frangie y Jeremías Biglia

La presente obra reconstruye y analiza las primeras tres décadas de esta institución, desde su creación en el marco de la Carta Orgánica Municipal de 1996 hasta los desafíos que enfrenta en el presente.

A partir del análisis de normativa, documentación institucional, archivos, prensa y testimonios de sus protagonistas, la obra recupera las distintas etapas de la Defensoría, sus principales intervenciones y las transformaciones que atravesaron su funcionamiento. El estudio articula perspectivas de historia institucional, derecho público y políticas públicas, y examina el desarrollo de los mecanismos locales de defensa de derechos, participación y control ciudadano.

La reconstrucción histórica se completa con las voces de quienes participaron de la gestión de la institución, cuyos testimonios recuperan experiencias, decisiones, dificultades y desafíos vinculados con el ejercicio de la función de control y defensa de derechos.

30 años

 DEFENSORIA
DEL PUEBLO
RIO CUARTO

ISBN 978-987-688-683-3



9 789876 886833

UniRío
editora



Universidad Nacional de
Río Cuarto

Secretaría
Académica