



FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA
Y RELACIONES INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

Por una Rosario más Amigable con los Animales

Estrategia para un Abordaje Integral de las
Demandas Ciudadanas



Licenciatura en Ciencia Política

Trabajo Integrador Final

Autora

Sigot, Martina de la Paz

2025



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA
LICENCIATURA EN CIENCIA POLÍTICA
Orientación de Administración y Planeamiento Público**

TRABAJO INTEGRADOR FINAL

**"Por una Rosario más Amigable con los Animales:
Estrategia para un Abordaje Integral de las Demandas Ciudadanas"**

**DIRECTORA
Lic. ABELLA, María Flor
mflorabella@yahoo.com.ar**

**AUTORA
SIGOT, Martina de la Paz
martinasigot@gmail.com**

FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA Y RELACIONES INTERNACIONALES - UNR
Riobamba 250 Bis - Monobloque N° 1 - C.U.R. - 2000 Rosario, Santa Fe - República
Argentina
Teléfono: (+341) 4808589 Fax: (+341) 4808520
www.fcpolit.unr.edu.ar

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por darme todo su apoyo y acompañarme en este camino hasta el final.

A mis hermanas las incondicionales de mi vida, por su cariño y afecto.

A mi sobrino adorado.

A mis abuelos que siempre confiaron en mí.

A mi familia por cada alegría compartida en este proceso.

A mis amigas, por ser parte de mi vida y estar en cada paso conmigo.

A mis compañeros de militancia por soñar juntos en transformar la realidad.

A todos los que fueron parte de alguna manera en este viaje.

*A mi directora Flor, quien me empujó a terminar la carrera, dirigiendo este trabajo con tanta
paciencia, entrega y dedicación.*

A cada docente de la FcPolit que fue parte de mi aprendizaje y formación profesional.

A los amigos de las aulas y pasillos que la facultad me dió.

*A la Universidad Nacional de Rosario por darme el privilegio de estudiar en una universidad
pública, gratuita y de calidad, con mirada crítica y compromiso social.*

Muchas gracias.

RESUMEN

El presente Trabajo Integrador Final de modalidad práctica disciplinar, titulado "Por una Rosario más Amigable con los Animales: Estrategia para un Abordaje Integral de las Demandas Ciudadanas", procura contribuir al diseño y desarrollo de políticas públicas que permitan abordar demandas ciudadanas sobre situaciones que involucren animales desde una perspectiva de bienestar animal, mediante la coordinación de acciones en conjunto entre las distintas áreas de la Municipalidad de Rosario. En este sentido, se parte de la premisa de que la protección y el cuidado de los animales no pueden ser abordados de manera aislada, sino que requieren de un enfoque transversal e interdisciplinario que involucre tanto a las instituciones estatales como a la comunidad en su conjunto.

Para ello, se realizó un exhaustivo diagnóstico acerca de la situación problemática actual en torno a la política animal que lleva adelante la Municipalidad. A partir de este análisis, se formuló una estrategia de intervención integral orientada a optimizar la gestión de los reclamos ciudadanos, mejorar los mecanismos de respuesta y fortalecer las acciones preventivas en materia de bienestar animal. De este modo, el presente trabajo no solo busca ofrecer soluciones concretas a problemáticas detectadas, sino también contribuir a la consolidación de un modelo de gestión pública más eficiente, empático y comprometido con los animales protegiendo sus derechos y procurando su mayor bienestar en la ciudad de Rosario.

PROPUESTA

A partir de la elaboración de la estrategia, se proponen cuatro ejes de intervención que apunten a mejorar la eficacia en el abordaje de las solicitudes reclamadas por los ciudadanos de Rosario, fortaleciendo las formas de actuación en cada caso bajo un protocolo de actuación específico y la generación ciclos de capacitación y sensibilización a los actores intervinientes en los abordajes bajo una perspectiva de bienestar animal.

El proyecto se encuentra anclado en la Oficina de Protección Animal, dependiente de la Secretaría de Control y Convivencia de la Municipalidad de Rosario. La duración de la ejecución de este proyecto se programará en 12 (doce) meses, desde julio de 2025 hasta junio del año 2026; y se llevará adelante a partir de un presupuesto total de \$9.175.000.

PALABRAS CLAVES

POLÍTICAS DE BIENESTAR ANIMAL; OFICINA DE PROTECCIÓN ANIMAL; CIOR; SUA.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. ÁREA TEMÁTICA	9
3. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA	13
4. PERTINENCIA DEL TRABAJO Y MODALIDAD ELEGIDA	17
5. OBJETIVOS DEL TRABAJO INTEGRADOR FINAL	18
5.1 OBJETIVO GENERAL	18
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
6. HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS NECESARIAS PARA CUMPLIMENTAR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:	19
6.1 ENFOQUES Y TÉCNICAS	19
7. PERSPECTIVAS Y HERRAMIENTAS TEÓRICO-CONCEPTUALES	21
7.1 POLÍTICA PÚBLICA	21
7.2 PLANIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROYECTO	23
7.3 LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	24
7.4 LOS PROCESOS	25
7.5 LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	26
7.6 EL ESTADO COMO PLATAFORMA	26
8. DIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA EN BIENESTAR ANIMAL	28
8.1 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL INTERNACIONAL	28
8.2 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL NACIONAL	30
8.3 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL PROVINCIAL	33
8.4 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL LOCAL	36
8.4.1 ESTADO DE SITUACIÓN DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN ANIMAL	39
8.4.2 ESTADO DE SITUACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE OPERACIONES ROSARIO (CIOR)	41
8.4.3 ESTADO DE SITUACIÓN SOBRE RECLAMOS CIUDADANOS EN EL SUA	45
8.4.4 MAPEO DE ACTORES INVOLUCRADOS EN LA POLÍTICA ANIMAL	54
8.4.4.1 ACTORES GUBERNAMENTALES PROVINCIALES	55
8.4.4.2 ACTORES GUBERNAMENTALES MUNICIPALES	56
8.4.4.3 ACTORES NO GUBERNAMENTALES	57
9. DESCRIPCIÓN PUNTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	62
10. ETAPA PROPOSITIVA DEL TRABAJO INTEGRADOR FINAL	63
10.1.1 OBJETIVO GENERAL	63
10.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	63
10.2.1 BENEFICIARIOS DIRECTOS	63
10.2.2 BENEFICIARIOS INDIRECTOS	64
11. PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	65
11.1 EJE N° 1: CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	65
11.2 EJE N° 2: CREACIÓN DE UN NUEVO “TIPO” Y “SUBTIPO” DENTRO DEL SUA	67
11.3 EJE N° 3: GENERACIÓN DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN PARA EL ABORDAJE DE CASOS	68
11.4 EJE N° 4: REALIZACIÓN DE CICLOS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL BIENESTAR ANIMAL	68
12. MARCO INSTITUCIONAL DEL PROYECTO	71

12.1 ORGANIGRAMA DE LAS SECRETARÍAS DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO	72
12.2 ORGANIGRAMA DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROYECTO	72
13. PROGRAMACIÓN	73
13.1 ACTIVIDADES Y TAREAS	73
13.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	74
13.3 DURACIÓN	75
13.4 RESULTADOS ESPERADOS	75
13.5 PRESUPUESTO	75
13.6 FINANCIAMIENTO	77
14. EVALUACIÓN EX-POST	78
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
16. BIOGRAFÍA	83
17. ANEXOS	88
17.1 TABLA N° 9: DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS POR BARRIO	88
17.2 TABLA 10: DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE INTERVENCIÓN	93
17.3 ORDENANZA N° 10.267	94
17.4 DESGRABACIÓN ENTREVISTAS	98
17.4.1 ENTREVISTA N°1 ENCARGADA DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN ANIMAL:	98
17.4.2 ENTREVISTA N° 2 COORDINADOR GENERAL DE GABINETE DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO:	103
17.4.3 ENTREVISTA N° 3 DIRECTOR EJECUTIVO DEL CIOR DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO	105
17.4.4 ENTREVISTA N° 4 ONG ANIMALISTAS DE ROSARIO	110

***"La grandeza de una nación y su
progreso moral pueden ser juzgados
por la forma en que se trata a sus
animales." – Mahatma Gandhi***

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el concepto de bienestar animal ha adquirido una creciente relevancia a nivel mundial, reflejando una transformación en la manera en que las sociedades perciben y tratan a los animales.

El bienestar animal puede definirse como el estado físico y emocional de un animal en relación con las condiciones en las que vive y muere, abarcando aspectos como la salud, la libertad de expresar comportamientos naturales y la ausencia de sufrimiento. Esta definición se sustenta en el marco de las "Cinco Libertades" desarrollado por el Farm Animal Welfare Council (FAWC) en 1979, las cuales establecen que los animales deben estar libres de hambre y sed, de malestar físico, de dolor, lesiones o enfermedades, de miedo y angustia, y tener libertad para expresar su comportamiento natural.

El reconocimiento del bienestar animal como un aspecto fundamental de las sociedades modernas, ha impulsado la incorporación de este principio en legislaciones y políticas públicas en todas las agendas del mundo. Este cambio de paradigma está vinculado a un creciente reconocimiento de los animales como seres sintientes, es decir, capaces de experimentar sensaciones como dolor, placer y miedo. Diversos instrumentos jurídicos internacionales, como la Declaración Universal sobre el Bienestar Animal (DUA) promovida por la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE), reflejan este cambio al abogar por un trato más ético y respetuoso hacia los animales.

En este contexto, la cosmovisión respecto a los animales ha evolucionado desde una perspectiva utilitarista, que los consideraba meros recursos al servicio del ser humano, hacia una visión bioética que reconoce su valor intrínseco y su derecho a una vida libre de sufrimiento. Este giro en el paradigma también se ha visto reflejado en las demandas ciudadanas, que exigen una mayor protección y regulación del trato hacia ellos.

En el caso de la Municipalidad de Rosario, este cambio de paradigma plantea el desafío de diseñar políticas públicas innovadoras que garanticen el bienestar animal y una respuesta eficiente a las demandas ciudadanas, que van desde la implementación de campañas de concientización sobre la tenencia responsable de animales, programas de esterilización masiva y prevenir el maltrato animal.

En el año 2020 se creó la Oficina de Protección Animal dentro de la órbita Municipal, siendo la primera en el país con estas características, donde su principal función es coordinar y colaborar con las distintas áreas del municipio, otros organismos gubernamentales y ONG's, gestionando y elaborando planes de acción integrales para dar una respuesta eficiente a los reclamos y consultas ciudadanas. Además de atender

conjuntamente con ello, las necesidades de los animales involucrados, protegiendo sus derechos y procurando su mayor bienestar.

No obstante, a pesar de estos avances, persisten desafíos relacionados con la falta de coordinación intersectorial, la ausencia de protocolos específicos de actuación y la limitada capacitación del personal involucrado. Estas dificultades generan una gestión fragmentada que no siempre garantiza una respuesta eficiente ni se prioriza el bienestar de los animales.

Es por ello, que el presente trabajo tiene como propósito contribuir al desarrollo de estrategias integrales para abordar situaciones que involucren animales, articulando las distintas áreas municipales para mejorar la gestión y asegurar un trato respetuoso hacia ellos.

El TIF se estructurará en primer lugar a partir de la configuración del área temática, seguido por los antecedentes de la misma, la pertinencia del trabajo y modalidad escogida para así formular el objetivo general y los objetivos específicos.

Posteriormente se presentarán las herramientas metodológicas necesarias para cumplimentar los objetivos planteados, las perspectivas y herramientas teórico-conceptuales, y se realizará la elaboración de un diagnóstico respecto a normativas y políticas públicas en torno al Bienestar Animal, y puntualmente el caso de la Municipalidad de Rosario.

El trabajo continuará con la descripción de la problemática y la etapa propositiva con sus respectivos objetivos y beneficiarios. Además, se incluirá una propuesta como estrategia de intervención con cuatro ejes de trabajo y el marco institucional para el desarrollo de la misma.

Luego se detallará la programación con sus respectivas actividades y tareas, resultados esperados, duración, presupuesto y financiamiento. Asimismo, se llevará adelante una evaluación ex-post del proyecto. Por último, se presentarán las conclusiones y recomendaciones.

2. ÁREA TEMÁTICA

El bienestar animal es un término amplio que incluye diversos elementos que contribuyen a la calidad de vida de un animal. La Organización Mundial de Sanidad Animal¹ (OMSA) señala que el término bienestar animal designa el estado físico y mental de un animal en relación con las condiciones en las que vive y muere. (OMSA, 2008)

El concepto de bienestar animal nace en el año 1964 en Inglaterra, después de un escándalo generado por la publicación *Animal Machines*², que expone la realidad de la ganadería extensiva. La obra se publicó en siete países y obligó al gobierno británico a crear una comisión para investigar y ahondar en el tema. La investigación, determinó que efectivamente los animales eran manejados de manera inadecuada, insalubre y con altos niveles de maltrato, lo cual derivó en la creación del *Convenio Europeo para la Protección de los Animales en las Ganaderías*³.

La salud animal es un componente esencial del bienestar de los animales, pero no es el único, está intrínsecamente relacionado a las buenas condiciones de bienestar de los animales donde se respete lo que se conoce como las “cinco libertades”. Estas libertades, exigen que se los críe en situaciones de mínimo estrés, dolor y/o temor; que se les permita satisfacer sus necesidades nutricionales, sanitarias y comportamentales; que se prevengan sus enfermedades y se les administren tratamientos veterinarios apropiados; que se los proteja, manipule y sacrifique de manera compasiva.

La cosmovisión en relación a la cuestión animal fue cambiando a lo largo del tiempo, en primer término, se hizo principal hincapié en la prevención de zoonosis y luego fue mutando hacia el tratamiento respetuoso de los animales como poseedores de derecho propio.

El término zoonosis se relaciona con las raíces griegas: zoos significa animal y gnosis enfermedad. El concepto de zoonosis es definido por la OMS en el año 1956 como aplicable a: “Cualquier enfermedad que de manera natural es transmisible de los animales vertebrados al hombre” siendo modificado por el Comité de Expertos de la OMS en el año 1959, para denominar así “las enfermedades que se transmiten entre los animales y el hombre”, con ello se pretendía adjudicar un sentido más amplio y menos antropocéntrico.

¹ La Organización Mundial de Sanidad Animal (OMSA) es una organización intergubernamental creada por un convenio internacional el 25 de enero de 1924, firmado por 28 países. Conocida originalmente como la Oficina Internacional de Epizootias (OIE). Desde 23 de mayo de 2003 tiene su actual denominación pero conservando las siglas originales. Para mayo de 2004, contaba con 167 Países Miembros. Su sede está en París, Francia.

² El libro “Animal Machines”, escrito por Ruth Harrison en 1964, abrió las puertas al debate sobre la ética de la producción animal en la agricultura del Reino Unido.

³ Comité de Brambell 1965.

Los investigadores definen antropozoonosis como aquellas enfermedades que el hombre contagia a los animales y, zooantroponosis las enfermedades que los animales contagian al ser humano.

En un sentido estricto, se define salud animal como el estado en que el organismo ejerce normalmente todas sus funciones naturales. En un sentido amplio no sólo remite a la presencia o ausencia de enfermedades infecciosas, sino que comprende también a las enfermedades no infecciosas, al hacinamiento, al stress, el cansancio, la nutrición, la disponibilidad de agua, temperatura, limpieza, atención y cuidado, al abrigo y a cualquier otro factor que altere dicho bienestar fisiológico. (Ginés, Trolliet, 2001)

Según la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) el concepto de salud animal abarca entonces a las enfermedades de los animales, así como la interacción entre el bienestar de los animales, la salud humana, la protección del medio ambiente y la seguridad alimentaria.

Con el correr de los años y la introducción de nuevos conceptos y perspectivas relacionadas a los animales, en la década del '70, al calor del surgimiento y del accionar del movimiento por la liberación animal en Estados Unidos y Europa⁴. El filósofo Peter Singer definió el especismo como un prejuicio o actitud parcial favorable a los intereses de los miembros de nuestra propia especie y en contra de los de otras (P. Singer: Liberación animal, Trotta, Madrid, 1999, p. 42.).

Dicho concepto según la Real Academia Española define al especismo como 1. Discriminación de los animales por considerarlos especies inferiores. 2. Creencia según la cual el ser humano es superior al resto de los animales, y por ello puede utilizarlos en beneficio propio.

Por otro lado, el filósofo Tom Regan (1983) afirma que los animales no solo tienen capacidad de sentir, sino además son seres sujetos de una vida, capaces de manifestar una mínima autoconciencia y una cierta vida psíquica que enriquece su experiencia individual. Los animales buscan estados de bienestar y placer con arreglo a sus fines individuales o colectivos. El derecho moral básico que tienen todos los seres vivos es el derecho a un tratamiento respetuoso. Este derecho se basa en el principio de respeto, que prohibiría tratar a quien detenta este derecho, como un objeto, como un medio para un fin. Adela Pérez del Viso (2017).

⁴ El movimiento por los derechos de los animales, a veces llamado liberación animal o movimiento de defensa animal, es un movimiento social que aboga por el fin de la rígida distinción moral y legal establecida entre animales y humanos, el fin del estatus de los animales como propiedad y el fin de su uso en las industrias de investigación, alimentación, vestimenta y entretenimiento.

Existe un consenso creciente en las sociedades sobre la importancia de tratar a los animales de manera ética y respetuosa. Como se mencionó su bienestar está estrechamente relacionado con la salud pública, el maltrato y las condiciones inadecuadas de vida de los animales ya que un mal manejo puede contribuir a la propagación de enfermedades zoonóticas que afectan tanto a humanos como a otros animales.

La salud y el bienestar animal es un tema que reviste importancia en las agendas mundiales. La pandemia de COVID-19, una crisis de salud humana derivada de un virus de posible origen animal, donde puso de manifiesto la relevancia del concepto creado en 1990 de "Una salud" a la hora de comprender y afrontar los riesgos sanitarios mundiales.(OMSA, 2021)

Dicho concepto remite a estrategias interdisciplinarias e integradoras de promoción de salud, en las que la salud humana y la salud animal (animales domésticos y de vida silvestre) son interdependientes y se hallan vinculadas a la salud de los ecosistemas "Una Salud" (One Health en inglés) es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un enfoque dirigido a la colaboración en múltiples niveles del Estado para alcanzar los mejores resultados posibles de política pública en salud.

En este sentido, a nivel mundial, se puede observar como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, van en ese sentido, y uno de sus objetivos es reconocer la interconexión de los seres humanos y el planeta que habitan, así como la interdependencia del bienestar de las personas con un entorno saludable.

La Agenda 2030 de dicho Organismo, constituye un plan de acción integrado que surge de la comprensión de las interdependencias entre el ser humano y la naturaleza, y de la importancia de un planeta sano para la continuidad del progreso humano. (ONU, 2021). De la misma, derivan acciones y un modelo de desarrollo en el cual la humanidad debe convivir en armonía con todos los seres, y sobre todo con la naturaleza y otras especies que están protegidas. El rol de los Estados es crucial para la sostenibilidad y desarrollo para las personas, los animales y el planeta.

Declaraciones recientes del presidente Javier Milei ante la Asamblea General de Naciones Unidas afirmó su enérgico rechazo a la Agenda 2030. Sostuvo que la ONU impone una agenda ideológica a sus miembros y obliga a los ciudadanos del mundo a tener un modo de vida determinado, amenazando con la inminente salida de la Argentina de dicha Agenda y desconociendo los compromisos internacionales asumidos.⁵

⁵ Infobae. "Milei acusa a la ONU de promover una "agenda socialista" y afirma que abandonará la "neutralidad histórica". Nota publicada: 24/09/24

La Argentina se encuentra a la vanguardia mundial en materia de jurisprudencia sobre derecho animal, hoy en día, los animales son reconocidos como “sujetos de derecho”⁶, marcando un importante precedente en torno al trato que se les debe dar.

En el caso de la Municipalidad de Rosario, se puede vislumbrar este cambio con la creación de la Oficina de Protección Animal en el año 2020, primera experiencia a nivel país con el desafío de diseñar políticas públicas innovadoras que garanticen el bienestar animal y una respuesta eficiente a las demandas ciudadanas, coordinando con distintas áreas municipales para atender las necesidades de los animales involucrados.

⁶ Página 12. “Los derechos de los animales no humanos”. Nota publicada: 10/10/21

3. ANTECEDENTES DE LA TEMÁTICA

En el presente apartado se dará cuenta de distintos antecedentes referidos a la temática de protección y bienestar animal; y cómo se fue abordando dicha cuestión con la creación de áreas gubernamentales que atiendan la problemática.

La Unión Europea (UE) tiene unos de los estándares de bienestar animal más altos del mundo, con más de 40 años de trayectoria. La normativa europea suele tener un impacto positivo en las legislaciones de terceros países. Protegiendo sobre todo a los animales de granja, pero también a los salvajes, a los animales de laboratorio y a las mascotas. *"[...] la Unión y los Estados miembros tendrán plenamente en cuenta las exigencias en materia de bienestar de los animales como seres sensibles [...]."*⁷

En Barcelona, **España**, en 1996 se creó el Consejo Municipal de Convivencia, Defensa y Protección de los Animales, un órgano de participación ciudadana formado por las entidades de protección animal de Barcelona que trabajan por los derechos de los animales de la ciudad y la buena convivencia con las personas. Acoge a todos los grupos políticos municipales del Consistorio Barcelonés, técnicos municipales, Universidades y representantes de los comercios. El objetivo de este consejo es emitir informes, dictámenes y ejercer de interlocutor entre las partes para propiciar una buena convivencia entre la realidad cívica de la ciudad y los animales que conviven en ella.

El Consejo Municipal de Convivencia, Defensa y Protección de los Animales ha ejercido su influencia y su capacidad de intermediación para alcanzar objetivos como, por ejemplo, la Declaración municipal para la convivencia y los derechos de los animales en octubre de 1998, el nacimiento de la Ordenanza sobre la protección, la tenencia y la venta de animales en diciembre del 2003, la supresión del sacrificio en el Centro de Acogida de Animales de Compañía en enero del 2004, entre otros.

En enero de 2008 en dicho país, se crea la Oficina de Protección de los Animales (OPAB), la cual centraliza las labores relativas a la política de los animales en la ciudad. Como, por ejemplo, el censo de animales de compañía, el otorgamiento de licencias de perros potencialmente peligrosos, la gestión de las quejas y las sanciones, el programa de colonias de gatos urbanos, la tramitación de los expedientes disciplinarios vinculados a la Ordenanza sobre la protección, la tenencia y la venta de animales de Barcelona y la gestión de las incidencias vinculadas a la fauna urbana.

⁷Unión Europea. (2007). Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), artículo 13.

A nivel de Latinoamérica, se puede mencionar el caso de Puebla, **México**, donde se crea el instituto de Bienestar Animal el 26 de febrero de 2018 mediante la Ley de Bienestar Animal del Estado de Puebla para garantizar su protección. Sus principales funciones son: Información y orientación a propietarios de mascotas, Vacunación antirrábica gratuita a perros y gatos, Observación de animales agresores, Recolección de perros callejeros, Atención de quejas sobre perros y gatos maltratados y Esterilización gratuita de mascotas (perros y gatos).

En **Uruguay** a partir de la Ley N° 19.889 de 2020 se crea el Instituto Nacional de Bienestar Animal y sus principales competencias son: Asesorar al Poder Ejecutivo sobre políticas y programas referentes a su ámbito de actuación, planificar, organizar, dirigir y evaluar los programas de acción tendientes a la protección, promoción y concientización de la tenencia responsable de animales.

Desde el año 2009 **Chile** ha desarrollado diversas regulaciones, actualmente vigentes, que norman los aspectos de Bienestar Animal involucrados en las distintas actividades que se realizan en la producción animal; éstas son la Ley N° 20.380 sobre protección de los animales que cuenta con tres reglamentos, los decretos N° 28, 29 y 30, que abordan el beneficio de los animales, la producción industrial y comercialización, y el transporte.

La ciudad de Providencia en Chile cuenta con la Oficina de Protección Animal (OPA) que está enfocada principalmente en el buen trato, cuidado, orientación, asesoría y bienestar de las mascotas a través de la tenencia responsable.

En **Argentina**, se pueden mencionar los siguientes antecedentes de ciudades que abordan la protección y el bienestar animal:

En **Ciudad Autónoma de Buenos Aires** funciona el Departamento de Sanidad y Protección Animal dependiente de La Agencia de Protección Ambiental del Ministerio de Ambiente y Espacio Público, con el objetivo de resguardar los derechos y tenencia responsable de los animales de la Ciudad a través de tres líneas de acción bien definidas:

- Control de la natalidad: esterilización quirúrgica masiva, gratuita, sistemática y extendida.
- Salud: cuidado sanitario de los animales garantizando la medicina veterinaria básica y gratuita.
- Tenencia responsable: que se define como la condición por la cual una persona tenedora de un animal asume la obligación de procurar a ese animal una adecuada provisión de

alimentos, vivienda, contención, atención de la salud, control de su reproducción y buen trato durante toda la vida del mismo.

La ciudad de **Córdoba** posee el Instituto de Protección Ambiental y Animal, creado en el año 2021, el cual aborda animales en situación de calle, relevando y asistiendo a perros, gatos y caballos. A su vez, trabaja en consonancia con el Centro de Castraciones del ente BioCórdoba para regular el número de animales en calle.

El Municipio de **Bahía Blanca**, cuenta con el Departamento de Salud y Bienestar Animal, entre sus principales acciones son: Esterilización quirúrgica de caninos y felinos, Vacunación antirrábica, Desparasitación preventiva, Coordinación y realización de charlas sobre adopción responsable de animales de compañía, Colaboración con Fiscalía y Policía cuando se requiere, en causas de presunto maltrato animal y tráfico de fauna, entre otras.

Por último, la ciudad de **Mendoza** cuenta con el Departamento de Salud Animal, donde se busca garantizar el bienestar de los animales a través de tres líneas de acción: Control de la natalidad: esterilización quirúrgica gratuita, sistemática y extendida. Bienestar animal: promoción del cuidado general de los animales, información sobre medidas preventivas, acceso a la medicina veterinaria básica y gratuita. Concientización: a la población en la tenencia responsable de sus mascotas, de las obligaciones que asumen en relación a la provisión adecuada de alimentos, vivienda, contención, atención de la salud, control de su reproducción y buen trato.

En **Rosario**, con la creación de la Oficina de Protección Animal dentro de la Municipalidad se cambia la cosmovisión que hasta entonces se llevaban adelante en las anteriores gestiones más vinculadas a la salud animal, para pasar a una política orientada a procurar un mayor bienestar en materia de atención y cuidado integral.

Como se mencionó en el apartado anterior, nuestro país se encuentra a la vanguardia en materia de jurisprudencia sobre derecho animal, ya que en el año 2015 la justicia argentina sentó jurisprudencia en un fallo único hasta ese entonces, y es reconocido como inédito a nivel mundial. Un tribunal le concedió un habeas corpus a una orangutana “Sandra”, reconociéndola como «persona no humana y ser sintiente»⁸. La misma se encontraba en cautiverio en el zoológico de la Ciudad de Buenos Aires.

⁸ Se conoce como persona no humana a la propuesta de creación de una figura jurídica postulada para ser concedida a ciertas especies de animales. Algunos juristas creen que el criterio para conceder dicho estatus es que se demuestren poseer elevadas capacidades cognitivas y notable inteligencia, en comparación con el resto de las especies.

La sentencia estuvo a cargo del juzgado de la Doctora Elena Liberatori, que opera en el fuero contencioso administrativo y tributario de CABA, y significó un antecedente que modificó la perspectiva en el trato social y legal de los animales alrededor del mundo. La jueza le ordenó «al gobierno porteño que garantice las condiciones adecuadas para el hábitat y preserve las habilidades cognitivas del animal» y dispuso el traslado de Sandra al santuario Center of Great Apes, en el estado de Florida.⁹

⁹ Portal Universidad de Mar del Plata. “Animales como personas no humanas: el caso argentino de la orangutana que sentó jurisprudencia mundial”. Publicado: 22/04/2024

4. PERTINENCIA DEL TRABAJO Y MODALIDAD ELEGIDA

La modalidad escogida para la culminación de la Licenciatura es el Trabajo Integrador Final -Práctica Disciplinar- ya que la misma se ocupa del diagnóstico de una situación y del diseño y elaboración de una estrategia de acción, programa, proyecto o dispositivo de intervención en un ámbito institucional concreto. (Res. N° 2890/18 Anexo I).

La presente práctica disciplinar pretende realizar un aporte para mejorar la resolución de demandas ciudadanas con relación a situaciones que se presentan con animales, especialmente sobre su abordaje integral garantizando su bienestar, preservando su salud y cuidado, mediante la coordinación de acciones en conjunto entre las distintas áreas de la Municipalidad de Rosario.

Con respecto al tema escogido, se abordará la cuestión animal dentro del ámbito de competencia de la Municipalidad de Rosario. La elección está estrechamente vinculada en los contenidos desarrollados como pasante realizada (junio 2020- diciembre 2021) en la Coordinación General de Gabinete de la Municipalidad de Rosario mediante convenio con el Centro Universitario de Pasantías (CUP) de la UNR. Es por ello, que la elección de la temática fue por tratarse de un tema ampliamente trabajado y estudiado durante el transcurso de la mencionada pasantía.

En conclusión, este trabajo intenta poner a disposición de la Municipalidad de Rosario las herramientas de la Ciencia Política, planteando la necesidad de diseñar políticas públicas innovadoras y que contribuyan al bienestar animal de manera integral.

5. OBJETIVOS DEL TRABAJO INTEGRADOR FINAL

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Contribuir al diseño y desarrollo de políticas públicas que permitan abordar demandas ciudadanas sobre situaciones que involucren animales procurando su bienestar a través de una articulación entre las distintas áreas de la Municipalidad de Rosario.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico acerca de la situación problemática actual en torno a la política de bienestar animal que lleva adelante la Municipalidad de Rosario.
- Formular una estrategia de intervención orientada a mejorar el abordaje de situaciones que involucren animales en las distintas áreas de gobierno del Municipio de Rosario.

6. HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS NECESARIAS PARA CUMPLIMENTAR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:

6.1 ENFOQUES Y TÉCNICAS

Para cumplir con los objetivos del TIF enunciados en el apartado anterior, se utilizarán un conjunto de herramientas metodológicas para el desarrollo del diagnóstico que luego dará lugar a la etapa propositiva.

Este trabajo presenta un abordaje metodológico cualitativo para definir y comprender las particularidades propias de la problemática animal. Esta perspectiva es útil ya que proporciona información relativa a los actores, sus experiencias, las interacciones de los sujetos entre sí, los contextos y conocimientos.

A su vez se utilizó un abordaje metodológico cuantitativo para medir cuántos y cuáles son aquellos reclamos que involucren animales, efectuados por los ciudadanos de Rosario con mayor frecuencia en los canales oficiales de recepción.

En cuanto a la recolección de datos, se utilizarán fundamentalmente cuatro técnicas metodológicas: el análisis de documentos oficiales, flujograma, mapeo de actores y entrevistas a actores claves.

El análisis de documentos oficiales, como una fuente de información secundaria, que aporta rigurosidad a la conformación del diagnóstico del presente trabajo, fueron utilizados para la recolección de datos, los siguientes: Documentos institucionales (actas, convenios, informes, estadísticas, fotos, balances), Normativas: Leyes Nacionales, Leyes Provinciales y Ordenanzas Municipales, documentos académicos referidos al tema de interés, portales y sitios web referidos a la temática, notas periodísticas y redes sociales.

El flujograma como herramienta que presenta de manera secuencial y lógica, las etapas, decisiones y acciones que componen un procedimiento o sistema. Esta técnica se utilizará para plasmar el desarrollo del trámite de atención en el Sistema Único de Atención al Ciudadano, desde su inicio, categorización, derivación, estado del seguimiento y cierre.

Para el mapeo de actores, se llevará adelante un análisis de los mismos, para determinar cuáles son los principales actores de la Ciudad de Rosario involucrados en la temática. Se realizará una clasificación de estos mediante una matriz de actores, según su jurisdicción (provincial o local), su ámbito de acción (gubernamental o de la sociedad civil), cuál es su rol y objetivo, la relación predominante, la jerarquización de su poder y los recursos con los que cuentan.

En lo que respecta a las fuentes de información primaria, se realizaron cuatro entrevistas. Las mismas fueron individuales y de forma semiestructuradas realizadas a actores claves que ocupan cargos relevantes en el ámbito gubernamental y de la sociedad civil, y que se vinculan directamente con la política de bienestar animal en la toma de decisiones. Las personas entrevistadas fueron: El Coordinador General de Gabinete de la Municipalidad de Rosario, el Director Ejecutivo del Centro Integrado de Operaciones Rosario (CIOR), la encargada de la Oficina de Protección Animal del Municipio y una referente de la ONG Animalistas de Rosario.

De la entrevista con el Coordinador de Gabinete se pudo vislumbrar la tradición y compromiso tanto político como partidario del Intendente en ejercicio y de su gabinete frente a la problemática animal. Tanto en presentar, acompañar y aprobar proyectos referidos al Bienestar Animal en sus anteriores mandatos como legislador, hasta la creación de una Oficina específica bajo su gestión en el ejecutivo.

El aporte del Director Ejecutivo del CIOR al presente trabajo, se centró en brindar información clave sobre CIOR y al funcionamiento del SUA, cuantificar los reclamos ciudadanos respecto a solicitudes con animales, las categorías, tipos y subtipos, que se utilizan para el abordaje de los casos y sus respectivas derivaciones.

Con la Encargada de la Oficina de Protección Animal, se accedió a información importante respecto a sus funciones, actividades y trabajadores. Además de la forma de abordar los casos, las interacciones con otras áreas de la Municipalidad, otros niveles del Estado y la relación con las Organizaciones de la Sociedad Civil.

Con relación a la entrevista con la referente de la ONG Animalistas de Rosario, se puso de manifiesto el desconocimiento de las funciones propias de la Oficina de Protección Animal. Asimismo, manifestó que si bien realizan denuncias frecuentemente por los canales formales, a través del 147, los casos no son atendidos en tiempo y forma.

7. PERSPECTIVAS Y HERRAMIENTAS TEÓRICO-CONCEPTUALES

En este apartado, se presentarán a continuación el conjunto de herramientas teóricas que fueron recabadas para poder abordar el tema escogido. En este sentido, para poder llevar adelante los objetivos planteados, es primordial describir aquellos posicionamientos conceptuales trabajados a lo largo de la Licenciatura que fundamentan el presente proyecto de intervención.

7.1 POLÍTICA PÚBLICA

Se entiende por **políticas públicas** al “conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores en la sociedad civil.” (Oszlak y O'Donnell, 1976).

Como ya se mencionó anteriormente, el concepto de **bienestar animal**¹⁰ puede definirse como el estado de un animal en relación a sus intentos por hacer frente al ambiente (Broom, 1986). Esto significa que las condiciones del ambiente en el que se encuentren los animales influirán directamente en su bienestar, a tres niveles, el funcionamiento biológico (su estado de salud), el comportamiento y los estados afectivos (confort, placer, satisfacción, sufrimiento, dolor, frustración, etc.)

El concepto bienestar animal se refiere, entonces, al estado del animal y puede ser evaluado de manera científica, independientemente de consideraciones morales (Broom, 1991). La forma de tratar a un animal se designa con otros términos como cuidado de los animales, cría de animales o trato compasivo, y resulta un aspecto más a considerar a la hora de proveer condiciones que promuevan un adecuado bienestar en los animales.

A lo largo de este trabajo se realizó una exhaustiva revisión de la literatura especializada y de los marcos normativos vigentes en materia de bienestar animal. Este análisis permitió adoptar un lenguaje preciso y adecuado para referirse a los animales, reconociéndolos como seres sintientes con capacidad de experimentar dolor, placer y otras formas de sensibilidad.

Utilizar un vocabulario correcto y actualizado no solo refleja el cambio de paradigma en torno al trato hacia los animales, sino que también contribuye a una comunicación más clara y respetuosa en el diseño de políticas públicas.

¹⁰ Portal Web de la Nación Argentina. SENASA. “Bienestar Animal. ¿Qué es?”

Siguiendo con esa línea es menester resaltar que la RAE define a la palabra “mascota” 1. Persona, animal o cosa que sirve de talismán, que trae buena suerte. 2. Animal de compañía.

La palabra “mascota” tiene un origen que se remonta al siglo XIX. Proviene del francés “mascotte”, que significa amuleto o talismán. El término “mascotte” empezó a utilizarse en el ámbito deportivo en Francia para referirse a personas, animales u objetos que traían buena suerte a un equipo. Con el tiempo, la palabra se adaptó al español como “mascota”, manteniendo ese sentido de “objeto o ser que atrae la buena fortuna”.¹¹

Existen sectores de la sociedad y grupos defensores de los derechos de los animales que rechazan el uso de esa palabra por considerar que implica una relación de propiedad del ser humano sobre el animal, desconociendo o ignorando que son un sujeto de derecho sintiente, sensible y sufriente.

Este rechazo se basa en la creciente conciencia sobre el bienestar animal y la ética en la relación entre seres humanos y animales. Desde esta perspectiva, se busca promover un cambio en el lenguaje que refleje y fomente una relación más respetuosa y equitativa. Por ello el término “**animal de compañía**” tiene un amplio consenso.

El presente trabajo es un aporte para la generación de políticas públicas que promuevan y garanticen el bienestar animal dentro del ámbito de competencias de la Municipalidad de Rosario. Por ello, cabe mencionar que el municipio atiende casos de demandas ciudadanas referidos a animales de compañía y de granja, no teniendo competencia en torno a los animales silvestres.

Se entiende por **animales de granja** aquellos que han sido domesticados y que se crían en granjas o chacras. Se pueden clasificar según el tipo de ganado que conforman, como el vacuno, aviar, equino, porcino, ovino, caprino.

La definición de **animal silvestre**, también llamada autóctona o nativa, es el conjunto de animales vertebrados e invertebrados que se encuentra en su estado natural de libertad e independencia del ser humano, es decir, cuyo genotipo no se ha visto modificado por la selección humana y que habita en forma permanente, circunstancial o momentánea en cualquier ambiente natural o artificial.

¹¹ Nota periodística publicada en Infobae el 29/04/24. “Qué significa mascota según la RAE y por qué hay debate sobre cómo hablar de los animales de compañía”
<https://www.infobae.com/tendencias/2024/04/30/que-significa-mascota-segun-la-rae-y-por-que-hay-debate-sobre-como-hablar-de-los-animales-de-compania/>

Este trabajo pretende contribuir al abordaje de demandas ciudadanas de una manera integral, por ello, se entiende que, **una gestión integrada** remite a visiones compartidas sobre un problema que requiere el concurso de varios actores localizados en distintos sectores. Se traduce en "ponerse de acuerdo para trabajar juntos" de modo de arribar a soluciones integrales. Resulta, además, en un uso productivo de la diversidad entre sectores a partir de compartir los recursos (entre otros, de conocimientos) que son propios de cada sector. Lograr una gestión integrada supone, pues, algo más que una buena coordinación entre distintos actores. (Nuria Cunill Grau, 2010).

El tipo de **políticas públicas que supone soluciones integrales** estaría exigiendo el desarrollo de arreglos institucionales de diálogo sostenido, que devengan en visiones compartidas y en la articulación de los recursos y saberes entre sectores y niveles gubernamentales; por tanto, no bastaría el mero perfeccionamiento de la coordinación entre ellos (Repetto, 2009; Engel, 2005; Cunill, 2005; Junqueira, 1998).

7.2 PLANIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROYECTO

Para cumplimentar con la estrategia de intervención del presente trabajo, y para la posterior etapa propositiva, fue necesario retomar la noción de **planificación**, la cual es concebida como el procedimiento mediante el cual se seleccionan, ordenan y diseñan las acciones que deben realizarse para el logro de determinados propósitos, procurando una utilización racional de los recursos disponibles (Pichardo Muñiz, 1997).

Asimismo, fue fundamental a la hora de llevar adelante el diagnóstico situacional y la estrategia de intervención del presente trabajo retomar del autor Pérez Serrano (1993) el concepto de **formulación del proyecto**, que para ello, se necesitan combinan factores históricos, técnicos y financieros con el fin de obtener los objetivos que permitan resolver las situaciones problemáticas.

Otro concepto importante, para comprender el entramado de actores involucrados en la problemática con el cual interactuaba la Oficina de Protección Animal fue el del autor Falcão Martins, los cuales los define como actores sociales o "**stakeholders**" los cuales pueden incidir o ser afectados por los objetivos o resultados de una organización determinada, en diferente grado, en la medida en que posean simultáneamente entre uno y tres atributos básicos, a saber: poder, legitimidad y urgencia. (H. Falcão Martins, 1999)

En esa misma línea, fue fundamental la detección de minorías activas u ONG's involucradas en mejorar el bienestar de los animales en la ciudad. Entendiendo a aquellas **minorías o grupos de incidencia**, que por sus intereses o inquietudes tienen una presencia significativa en el colectivo social donde están insertos (Perez Serrano, 1993).

Estas ONG's y proteccionistas independientes, tienen un alto nivel de involucramiento, visibilidad y movilización en la defensa de los derechos de los animales. Por ello, el autor José Real Dato (2002) habla sobre el papel de los actores no gubernamentales dentro de las políticas públicas, con la expresión "**actores no gubernamentales**" en referencia a "aquellos individuos y grupos privados no dotados de autoridad gubernamental y no pertenecientes al entramado institucional del Estado (gobierno, administración, parlamento, partidos, tribunales) que influyen o buscan influir manera activa, independientemente de los medios utilizados, en el proceso de las políticas públicas".

7.3 LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

Para la propuesta de intervención fue importante entender a la **institución pública** como diferenciada, con desafíos y formas de abordajes propios, si bien no absolutamente originales ni desvinculados de otros ámbitos institucionales, lo que la habilita como ámbito de reflexión particularizado (Díaz y Grandinetti, 2002). Entendiendo el ámbito de aplicación de la política dentro de la Oficina de Protección Animal, con sus particularidades propias en el entramado municipal.

Por otro lado, siguiendo a Rodríguez (1999) **las variables ambientales** tienen una importancia crucial en la construcción del sistema organizacional; en las formas que pueden adoptar sus procesos de poder, comunicación, motivación, en la relación que la organización establece con sus miembros, entre otras.

Para contribuir en el objetivo del presente TIF de diseño y desarrollo de políticas públicas que permitan abordar demandas ciudadanas sobre situaciones que involucren animales procurando su bienestar, fue menester ver el organigrama de la Oficina de Protección Animal y las áreas con las cuales debía vincularse. Este proyecto de intervención apunta a fortalecer y robustecer institucionalmente a las áreas involucradas en esta política pública.

Es por esto, que el autor Gallo (2017), en la denominación de los "**proyectos de fortalecimiento institucional**", describe que los proyectos de modernización, desarrollo o fortalecimiento institucional configuran un tipo distintivo de proyectos que ameritan su tratamiento con metodologías diferenciales. Entre sus características se destacan:

- Introducen fuertes modificaciones de los procesos y procedimientos rutinarios y en la gestión de los organismos.
- Producen una fuerte modificación en los patrones de conducta del personal involucrado.

La estrategia de poder modificar los procesos existentes del Sistema Único de Atención Ciudadana¹² (SUA) bajo una nueva estrategia, es fundamental que el mismo sea acompañado por el personal involucrado. El fortalecimiento institucional reconoce el desarrollo del recurso humano como una de sus áreas prioritarias, al considerar que la formación y la capacitación de las personas constituyen esfuerzos sin los cuales la implementación de estrategias de mejoramiento sería inefectiva.

Al momento de la aplicación o ejecución del presente proyecto, siguiendo a Pérez Serrano (1993), el momento de la **sensibilización**, tanto en la concientización como el de la información son indispensables, ya que el proyecto necesita que todos los actores involucrados en el mismo tengan cierto grado de conocimiento, ya sea de las acciones que los agentes municipales tienen que llevar adelante, como el de respuesta al vecino frente a las situaciones contempladas que tengan a animales involucrados.

7.4 LOS PROCESOS

Cuando se estandariza una organización, **los procesos de trabajo**, las producciones del trabajo, o las entradas al trabajo -la destreza (y conocimientos) de la gente que hace el trabajo- pueden ser diseñados para alcanzar normas predeterminadas. Los procesos de trabajo son estandarizados cuando los contenidos del trabajo están especificados o programados (Mintzberg, 1985). En este punto es importante resaltar que las formas de actuación frente a una solicitud o reclamo de un ciudadano que se comunica al *147, “Rosario Responde” o “Muni Bot” están estandarizadas, tanto en las formas de recepción, actuación y resolución de dicha operación.

Siguiendo con el Manual para el Análisis, Evaluación y Reingeniería de Procesos en la Administración Pública – Subsecretaría de la Gestión Pública, Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación - **El rediseño de procesos** se basa en una mirada horizontal e interdisciplinaria que propone conjugar esfuerzos y planes unitivos capaces de trascender en una síntesis superadora el excesivo fraccionamiento de la realidad causado por la aplicación de conceptos y técnicas aisladas.

Las ventajas de la aplicación de **la reingeniería de procesos** atienden a múltiples aspectos. Hace posible entre otras cosas una delimitación clara de las responsabilidades de los procesos y procedimientos simplifica la identificación de responsabilidades individuales y errores, permite la incorporación de indicadores de monitoreo, ajustar las acciones de un sistema o proceso, y hace posible la previsibilidad de productos y resultados.

¹² SUA: Sistema informático que permite manejar integralmente el registro, la derivación, seguimiento y resolución de todas las solicitudes que los vecinos realicen en los canales oficiales de recepción de la Municipalidad de Rosario.

7.5 LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La **transformación digital** de la administración pública se ha convertido en una de las áreas de reforma estatal que más avances ha experimentado en lo que va de este siglo (Oszlak 2020). Es por ello, que en la parte diagnóstica del presente se pondrá en evidencia los avances en torno a la sistematización de información con la creación de distintas plataformas llevadas adelante por las distintas gestiones municipales para la atención de demandas ciudadanas.

Siguiendo con este autor, pone de manifiesto la confiabilidad y seguridad de las plataformas ya que las mismas, deben considerar cuestiones de privacidad, riesgos y amenazas de ciberseguridad y adecuados controles, asegurando la auditoría, el acceso y uso de los datos. Haciendo hincapié en el diseño de contenidos para la formación de los equipos que trabajarán con estas plataformas. Este punto es importante remarcarlo, ya que el SUA registra información y datos personales de los ciudadanos.

Asimismo, indica que el enfoque “Todo gobierno” constituye una estrategia para resolver uno de los más complejos problemas de la gestión pública: mejorar la coordinación intergubernamental e interjurisdiccional en materia de políticas, programas y provisión de servicios. Situación que se pondrá de manifiesto en el apartado del mapeo de actores.

El autor menciona que el desarrollo de la informática permitió que un gran número de tareas que antes se realizaban “cara a cara” con los ciudadanos (usuarios, beneficiarios, demandantes, sujetos de regulación) comenzara a ejecutarse a través de computadoras, a partir de software y bases de datos que tendieron a rutinizar muchas tareas. Más tarde, el desarrollo de la IA, big data y gran número de aplicaciones de TIC, hizo posible una automatización aún mayor de los procesos de gestión, incluso sin la intervención de personas. Rosario no quedó exenta de estas transformaciones y las sucesivas gestiones se fueron aggiornando al clima de época.

7.6 EL ESTADO COMO PLATAFORMA

Los trámites constituyen el conjunto de requisitos, pasos o acciones “a través de los cuales los individuos o las empresas piden o entregan información a una entidad pública, con el fin de obtener un derecho —generación de un registro, acceso a un servicio, obtención de un permiso— o para cumplir con una obligación” (Roseth y otros, 2018, p. 26).

Cuando los trámites son eficientes, ganamos todos (Campos, 2022). La dispersión estatal entre niveles también atenta contra la agilidad de los trámites, porque suma burocracia, además de requisitos e involucra nuevos actores.

Por todo esto, el autor menciona que, pensar en trámites ágiles no depende únicamente de que se tenga la firme decisión política, sino que, como marca el BID, se requiere de un cambio de paradigma que oriente el Estado al servicio del ciudadano, fomentando la cooperación interinstitucional e interpartidaria, a fin de construir consensos.

En el caso concreto de la Municipalidad de Rosario se pondrá en evidencia en la parte diagnóstica la evolución de los registros de demandas ciudadanas a través de plataformas específicas.

Mediante el avance de las plataformas que gestionan información dentro de las administraciones públicas, se puede mencionar que el autor Delgado considera que el avance de la tecnología incorpora varios conceptos, entre los que se encuentra la HIPERPERSONALIZACIÓN, donde los usuarios/clientes digitales buscan y exigen experiencias personalizadas. Ahora disponemos de la tecnología para crear estas experiencias únicas adaptadas a sus necesidades y deseos. Otro de los conceptos es la HIPERCUANTIFICACIÓN, ya que es la primera vez en la historia que podemos MEDIR EL MUNDO, porque tenemos datos, producimos más y podemos procesarlos. Ya es posible tener sensores y tecnología para cuantificar cualquier tipo de experiencia vital, objetivando la realidad, haciéndola aprehensible. Estos dos conceptos dependen de otros dos: en primer lugar, la HIPERAUTOMATIZACIÓN, que indica que no solo producimos datos e información, sino que el hombre también puede analizarla de manera automatizada para comprender el pasado, predecir el futuro y alterar el presente, y en segundo lugar, la HIPERREALIDAD, “donde las fronteras entre lo digital y lo físico son cada vez más difusas. Ambos espacios están convergiendo, aumentando la experiencia física con elementos digitales” (Delgado, 2016, p. 18).

8. DIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA EN BIENESTAR ANIMAL

8.1 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL INTERNACIONAL

El primer antecedente a nivel mundial referido a una política pública respecto a la temática animal es la Declaración de la ONU sobre Medio Ambiente Humano, conocida como la **Declaración de Estocolmo**, fue adoptada en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano, el 16 de junio de 1972. El principio N° 2 establece que “Los recursos naturales de la tierra incluidos [...] la fauna y especialmente muestras representativas de los ecosistemas naturales, deben preservarse en beneficio de las generaciones presentes y futuras”. El principio N° 4 dispone que “El hombre tiene la responsabilidad especial de preservar y administrar juiciosamente el patrimonio de la flora y la fauna silvestres y su hábitat, que se encuentran actualmente en grave peligro por una combinación de factores adversos. En consecuencia, al planificar el desarrollo económico, debe atribuirse importancia a la conservación de la naturaleza, incluidas la flora y la fauna silvestres”.

Retomando lo de capítulos anteriores, el concepto de bienestar animal surge luego de la publicación “Animal Machines” donde se expone la realidad de la agricultura intensiva por ello, se firma el **Convenio Europeo** para la protección de los animales en las ganaderías, donde se establece condiciones mínimas para proteger a los animales en las explotaciones ganaderas. Se firmó en Estrasburgo el 10 de marzo de 1976, bajo los auspicios del Consejo de Europa.

La Declaración Universal de los Derechos del Animal en 1978 denominada Liga Internacional de los Derechos del Animal, establece que todos los animales nacen iguales ante la vida y tienen los mismos derechos a la existencia; todos tienen derecho a ser respetados, y el humano no puede atribuirse el derecho a exterminar otros animales o explotarlos violando ese derecho primordial a la existencia. En el Art. 4° establece que todo animal perteneciente a una especie salvaje tiene derecho a vivir libre en su propio ambiente natural (terrestre, aéreo o acuático) y a reproducirse, toda privación de libertad contradice este derecho. El Art. 6° sobre los animales domésticos, establece que el abandono de un animal es un acto cruel y degradante. En el caso de un animal de trabajo, éste tiene derecho a un trabajo razonable, alimentación, hidratación y descanso adecuado.

En la **Declaración de Río de Janeiro** sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de Naciones Unidas en 1992, donde proclamaron una serie de principios, entre los cuales el Principio N° 10, establece “El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano

nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos. Deberá proporcionarse acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos; entre éstos, el resarcimiento de daños y los recursos pertinentes”.

El Principio 13, habla que “Los Estados deberán desarrollar la legislación nacional relativa a la responsabilidad y la indemnización respecto de las víctimas de la contaminación y otros daños ambientales. Los Estados deberán cooperar asimismo de manera expedita y más decidida en la elaboración de nuevas leyes internacionales sobre responsabilidad e indemnización por los efectos adversos de los daños ambientales causados por las actividades realizadas dentro de su jurisdicción, o bajo su control, en zonas situadas fuera de su jurisdicción”. Adela Pérez del Viso (2017).

En el año 2010, en Nagoya Japón, líderes de más de 190 países establecieron, entre otras, metas para reducir a la mitad la pérdida de hábitats naturales y aumentar la superficie de tierras del mundo ocupada por reservas naturales al 17% para 2020. A 10 años de aquel acuerdo, las tasas de extinción son las más altas de la historia. La explotación de la vida silvestre ha provocado la desaparición de muchas especies animales a un ritmo alarmante, destruyendo la biodiversidad y desequilibrando los ecosistemas. (ONU, 2022)

El 6 de junio de 2016, en el Día Mundial del Medio Ambiente, la ONU reiteró la urgente necesidad de poner un freno al comercio ilícito de fauna y flora silvestres y llamó a los habitantes del planeta a proteger a las especies amenazadas para lograrlas a las generaciones futuras.

En el 2019, la ONU a través de la Conferencia de la Conservación sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES), actualizó las regulaciones comerciales para decenas de especies que están amenazadas por el tráfico ilícito ligado a la sobreexplotación, la pesca descontrolada o la caza indiscriminada.

La Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el 28 de julio de 2022, que todas las personas del mundo tienen derecho a un medio ambiente saludable. Se solicitó que los Estados Miembros redoblen sus esfuerzos para garantizar que todas las personas

del planeta cuenten con acceso a un “medio ambiente limpio, saludable y sostenible”. Pero cabe mencionar que las resoluciones como éstas no son jurídicamente vinculantes.

En la actualidad, la ONU habla de la importancia de la protección de la flora y la fauna silvestres puede contribuir a avanzar hacia la Agenda 2030 y a la sostenibilidad de la vida terrestre, incluidos los seres humanos.

La Directora Ejecutiva del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) expresa que el planeta enfrenta una triple crisis planetaria, la crisis del cambio climático, la crisis de la pérdida de naturaleza y biodiversidad, y la crisis de la contaminación y los residuos. De no controlarse, puede provocar consecuencias desastrosas para las personas en todo el mundo, especialmente las mujeres, las niñas y las personas de bajos ingresos.

El COVID-19 ha despejado cualquier duda en relación a la posible repercusión que puede tener la acción del humano frente a la vida silvestre y de los ecosistemas que la rodean. Las deforestaciones para fines agrícolas, construcción de asentamientos, así también como la caza y tráfico ilegal de especies salvajes, pone en alerta a todos los países del mundo. Si esta problemática a escala global no es atendida de una manera adecuada, puede desatar inminentemente la próxima pandemia.

Los animales tienen derecho a la atención, cuidados y protección del hombre, ningún animal debe ser sometido a malos tratos o actos crueles, y si una muerte de un animal es necesaria, esta debe ser instantánea, indolora y no generadora de angustia. Adela Pérez del Viso (2017)

8.2 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL NACIONAL

La autora Adela Pérez del Viso (2017) en “El nuevo concepto del animal como sujeto de derecho no humano” hace una recopilación de la legislación nacional en torno a los animales, dando cuenta de la evolución de la misma, en el presente apartado se mencionan los más trascendentes.

El Código Civil originario, de 1869, entendía a los animales como cosas muebles, es decir, objetos materiales susceptibles de tener un valor. Siendo plausibles de una apropiación privada, tanto los peces de los mares, ríos y lagos; y los enjambres de abejas, si el propietario no los reclama inmediatamente.

En la Argentina la **Ley N° 14.346 también conocida como “Ley Sarmiento”**, sancionada en 1954, fue el primer antecedente legislativo en establecer normas que

buscaban evitar el sufrimiento animal. La misma marca un precedente, porque se incorpora al Código Penal y tipifica los tipos de maltrato:

a. Se dispone prisión de quince días a un año, el que infligiere malos tratos o hiciere víctima de actos de crueldad a los animales.

b. Malos tratos implicarían el hecho de no alimentar en cantidad y calidad suficiente a los animales domésticos o cautivos, azuzarlos para el trabajo mediante innecesarios castigos o sensaciones dolorosas, hacerlos trabajar en jornadas excesivas sin proporcionarles descanso adecuado, o excediendo notoriamente sus fuerzas; estimularlos con drogas sin perseguir fines terapéuticos.

c. Actos de crueldad están constituidos por la vivisección con fines que no sean científicamente demostrables o por personas que no estén debidamente autorizadas para ello; mutilar cualquier parte del cuerpo de un animal, salvo que el acto tenga fines de mejoramiento, marcación o higiene de la respectiva especie; intervenir quirúrgicamente animales sin anestesia y sin poseer el título de médico o veterinario; «experimentar con animales de grado superior en la escala zoológica» (no aclara cuáles serían tales animales superiores); causar la muerte de animales grávidos cuando tal estado es patente en el animal; lastimar y arrollar animales intencionalmente, causarles torturas o sufrimientos innecesarios o matarlos por el solo espíritu de perversidad; realizar actos públicos o privados de riñas de animales, corridas de toros, novilladas y parodias, en que se mate, hiera u hostilice a los animales.

En 1981 a través de la **Ley 22.421**, declara de interés público la **Fauna Silvestre**, así como su protección, conservación, propagación, repoblación y aprovechamiento racional, y afirma que todos los habitantes de la nación tienen el deber de proteger la fauna silvestre. Se dispone que la autoridad nacional y las provincias deberán adoptar medidas para fomentar la creación de reservas, santuarios, o criaderos de fauna silvestre autóctona con fines conservacionistas, o bien el establecimiento de cotos cinegéticos oficiales y privados, jardines zoológicos y reservas faunísticas con fines deportivos, culturales y/o recreativos turísticos, que podrán tener propósito de lucro, y la crianza en cautividad de especies silvestres, con fines de explotación económica. En su caso, el poder ejecutivo Nacional adoptará medidas de emergencia en caso de que una especie silvestre se encuentre en peligro de extinción o en grave retroceso numérico. Por último, se establecen multas como única sanción a las infracciones. En 2015 se dictó su actual reglamentación, la Res. 1135/15.

Continuando con la autora Adela Pérez del Viso, expresa que en 1994 con la modificación de la **Constitución Nacional Argentina** se incluyó el **art. 41º** donde se consagra la obligación de la sociedad y el Estado, de preservar la diversidad, donde dispone lo siguiente: “Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley. Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológico”.

La **Ley 25.675** sobre Política Ambiental Nacional del año 2002, refiere al medio ambiente, no habla estrictamente de los animales, pero sí de la biodiversidad en sentido amplio. Dicha Ley establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable.

En el año 2011 se sancionó el **Decreto N° 1.088**, donde se creó un Programa Nacional de tenencia responsable y sanidad de perros y gatos. El mismo, requería la realización de campañas masivas de esterilización, quirúrgica, temprana, masiva, sistemática, de ambos sexos, extendida en el tiempo, abarcativa y gratuita. Asimismo, se afirmaba la necesidad de incluir en los programas de enseñanza, los temas referentes a la protección de perros y gatos mediante la tenencia responsable y el cuidado de la sanidad de los mismos, así como la realización de campañas de difusión masiva del Programa Nacional de Tenencia Responsable y Sanidad de Perros y Gatos que debían adherir las Provincias.

Además, en el 2011, mediante la **Resolución N° 1.812**, bajo la órbita del Ministerio de Salud Nacional, se creó el Programa Nacional de Control de Enfermedades Zoonóticas. Cuyo objetivo general es el de reducir la morbimortalidad ocasionada por las enfermedades zoonóticas.

Por otro lado, el actual **Código Civil y Comercial**, promulgado en el año 2014, en el art. 240 ordena los límites al ejercicio de los derechos individuales sobre los bienes; “El ejercicio de los derechos individuales sobre los bienes mencionados en las Secciones 1 y 2 debe ser compatible con los derechos de incidencia colectiva. Debe conformarse a las normas de derecho administrativo nacional y local dictadas en el interés público y no debe afectar el funcionamiento ni la sustentabilidad de los ecosistemas de la flora, la fauna, la biodiversidad, el agua, los valores culturales, el paisaje, entre otros[...]”. La autora Perez del

Viso, expresa sobre el párrafo anterior que aún en el Código Civil y Comercial vigente no se reconocen los derechos de los animales, pero se abre la puerta para evitar actos de los hombres que afecten a la fauna, es decir, que dañen a los animales. Dicho Código, en el Capítulo 2 Sección 1ra, le otorga a los animales el estatus de “cosa mueble”.

Por último, dicha autora establece que en esta evolución legislativa, llegamos a la **Ley 27.330** la que busca la protección del bienestar del animal por sí mismo, si bien no reconoce derechos de los animales, reconoce la obligación de abstenerse a causarle un daño. Dicha Ley publicada el 2/12/2016 establece la Prohibición de las carreras de perros en todo el territorio nacional, cualquiera sea su raza.

En nuestro país existe jurisprudencia en torno a acciones judiciales sobre causas que involucran animales. El caso de Sandra, que fue mencionado capítulos anteriores, no fue el único. Cecilia, la chimpancé liberada en Mendoza, fue otro fallo inédito a nivel mundial, que dio lugar a un hábeas corpus presentado en favor de una primate bajo “privación ilegítima de la libertad”. Actualmente reside en un santuario de Brasil desde abril de 2017.

En agosto del 2022, se reconoció a un puma como “animal no humano sujeto de derechos” conocida como Lola Limón, un ejemplar que fue rescatado en Mataderos y vive en el Ecoparque porteño. Es la primera vez que la Justicia declara a un felino bajo dicha denominación.

En el transcurso del 2024, se presentó como proyecto la “Ley Conan”, la cual busca actualizar la Ley 14.346 de maltrato animal, sancionada en 1954, para aumentar las penas y tipificar nuevos delitos. La misma aún se encuentra en tratamiento en comisiones. Algunos puntos destacados del proyecto son:

- Aumentar las penas por maltrato animal a entre 6 meses y 5 años de prisión.
- Imponer multas de 5 a 30 veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.
- Tipificar nuevos delitos, como lesiones permanentes.
- Establecer el Día del Animal como jornada de reflexión en las escuelas.
- Considerar un acto grave no alimentar bien al animal, usarlos para transportar vehículos muy pesados o no llevarlos a consultas veterinarias.

8.3 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL PROVINCIAL

En el presente apartado para la construcción diagnóstica se expondrán las regulaciones normativas y de políticas públicas de la Provincia de Santa Fe más importantes.

La **Ley Provincial N° 4.830** de 1958, prohíbe la caza de animales de la fauna silvestre en todo el territorio de la Provincia, así como el tránsito, comercio e industrialización de sus cueros, pieles o productos, con las excepciones que se enuncian en la presente ley.

La **Ley 13.383/13** establece que se prohíbe en todas las dependencias oficiales del ámbito de la Provincia, la práctica del sacrificio y la eutanasia de perros y gatos como método de control poblacional, como así también todos los actos que impliquen malos tratos o crueldad, de acuerdo con lo establecido en la Ley Nacional N° 14.346.

La **Ley 13.932/19** declara de Interés Provincial, la preservación, conservación, defensa y mejoramiento de los humedales y sus elementos constitutivos que, por sus funciones y características, mantienen y contribuyen a sostener el orden de dicho ecosistema. Dentro de los objetivos de dicha Ley se pueden mencionar, el ordenamiento del emplazamiento poblacional, la actividad industrial y la actividad agrícola-ganadera existente, y la expansión de las fronteras productivas, en función del resguardo del hábitat y su entorno; y la utilización racional del suelo, el agua, la flora, fauna, paisajes y demás recursos naturales en función de los valores del ambiente, su defensa y preservación.

En este punto es importante recordar que la protección de la flora y fauna silvestre, especies protegidas es competencia de las Provincias. *En el supuesto que la fauna silvestre tenga por hábitat territorios provinciales, el control sanitario será ejercido por los servicios de las respectivas provincias, pudiendo actuar el SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD ANIMAL en los casos en que las provincias interesadas así lo soliciten. (PROTECCION Y CONSERVACION DE LA FAUNA SILVESTRE. Ley 22.421. Art. 17°)*

En la página oficial del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, se menciona que en el **Código Rural de la Provincia de Santa Fe, Sección I' del Título VI -Policía Sanitaria Animal-** se establece que el control y defensa de la sanidad animal en todo el territorio de la provincia estará a cargo de los organismos técnicos administrativos que el Poder Ejecutivo determine. Tales organismos se encargarán de tomar y ordenar las medidas necesarias para la prevención y lucha contra las enfermedades infecto-contagiosas, parasitarias o de cualquier otro carácter cuya incidencia pueda comprometer el desarrollo de la industria pecuaria o afectar la salud humana. A tal efecto, la Subdirección General de Ganadería y Sanidad Animal es órgano de aplicación del Código Rural por lo que, una vez constatada la presencia de una enfermedad infecciosa de notificación obligatoria estará autorizada para clausurar el establecimiento, aislar, secuestrar o prohibir el tránsito o venta de los animales en las áreas o zonas afectadas. Las infracciones a las disposiciones de este código serán sancionadas con multas, cuyos montos mínimos y máximos ascenderán respectivamente al

valor equivalente de la tarifa oficial o precio de mercado, de quinientos (500) y diez mil (10.000) litros de gasoil, al momento de hacer efectivo su importe. Sección I (Ley N° 1108 modificada por Ley N° 11079/93).¹³

Actualmente, en la Policía de Santa Fe, existen dos reparticiones que tienen en común la particular tarea de preservar a las especies, como así también hacer cumplir las leyes nacionales y provinciales que las protegen.

En el Departamento La Capital, la Sección Ecológica, dependiente de la Unidad Regional I, realiza diversas intervenciones en la ciudad de Santa Fe y alrededores. Por su parte, la Brigada de Rescate Animal, dependiente del Escuadrón Caballería y Sección Perros, de la Unidad Regional II, hace lo propio en el Gran Rosario.

Bajo la órbita de la Policía de la Provincia de Santa Fe, agentes de la "Policía Ecológica", como habitualmente se la reconoce, desarrollan significativas actividades con el fin de cuidar, proteger y rescatar animales de diversas especies que se encuentran en peligro. Además, entre sus actividades, también realizan patrullajes en prevención de delitos y contravenciones.

Una vez en resguardo los animales rescatados, de ser necesario lo preservan y realizan los cuidados pertinentes en la Estación Ecológica Experimental "Granja La Esmeralda" de la ciudad capital provincial o en "Sede Rivera" de Rosario. Son centros de rescate, reproducción e investigación de la fauna silvestre autóctona. Posteriormente, cuando los animales se encuentran en óptimas condiciones se los liberan en zonas de bañados y descampados, propias de sus hábitats naturales y propicios para el desarrollo de sus vidas.

Noticias de medios periodísticos de julio del 2021, daban cuenta que la *Policía Comunitaria de la provincia cuenta con una sección Ecológica especializada en delitos contra animales domésticos, silvestres y autóctonos. La flamante sección nació para dar respuesta al incremento de denuncias por maltrato animal. Junto al veterinario de la Unidad Regional I, el cuerpo especializado constata la existencia de delito según las leyes provinciales de caza y pesca, protección de fauna silvestre y la ley nacional "Sarmiento" contra el maltrato animal. Si la falta es real, dan aviso al fiscal de turno correspondiente, quien indicará cómo proceder. La nueva brigada trabaja en red con instituciones municipales, protectoras y ONG's que intervienen para brindar atención veterinaria a aquellos animales rescatados heridos y refugio hasta que pueda encontrarse un lugar de*

¹³ Página Web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe. "Policía Sanitaria Animal"
[https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/236740/\(subtema\)/93794](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/236740/(subtema)/93794)

*tránsito adecuado o un hogar definitivo. En el caso de los animales silvestres y autóctonos, se acude a los especialistas de la Granja La Esmeralda, donde las especies serán rehabilitadas para una posterior liberación.*¹⁴

En lo relativo al Gobierno Provincial, el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la Provincia de Santa Fe cuenta con una Subsecretaría de Fauna y Pesca con su dirección específica de Fauna y Pesca. Los cuales colaboran en situaciones anteriormente descritas.

Según la información recabada mediante la entrevista realizada a la encargada de la Oficina de Protección Animal, menciona que a nivel provincial ninguna de estas últimas gestiones le ha dado importancia a la problemática animal y no hay nueva normativa que revierta o atienda estas situaciones. Tampoco hay intención de modificar la normativa de fauna, que sigue vigente la N° 4.830 que deja librado al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático la disposición de las épocas de los conocidos cotos de caza. No hay avances en la conservación de animales silvestres.

La entrevistada menciona como positivo con algún grado de avance es que en el ámbito del ejecutivo provincial se han propuesto algunos programas de castraciones, se ha dejado librado a que los municipios o comunas lo apliquen, pero sin asignación de recursos.

8.4 ESTADO DE SITUACIÓN A NIVEL LOCAL

La ciudad de Rosario cuenta con una frondosa normativa relacionada a regular situaciones que involucran animales. A continuación, se mencionan las más relevantes que sin duda fueron pioneras a nivel país.

La ciudad prohibió por **Ordenanza N° 5.487** el sacrificio de animales domésticos en 1992 como método para eliminar la superpoblación. Dos años más tarde por Decreto, Rosario fue declarada como "Ciudad no eutanásica". Ese mismo año también sancionó la Ordenanza N° 5.491, la cual regula la instalación de refugios, criaderos, albergues o guarderías de animales dentro de la ciudad de Rosario.

Bajo la Intendencia de Hermes Binner mediante el **Decreto N° 3296/97**, se crea el Instituto Municipal de Salud Animal Instituto Municipal de Salud Animal (IMuSA), con funciones específicas en la prevención de zoonosis, esterilización de animales domésticos y asistencia veterinaria integral de perros y gatos.

¹⁴ Nota Periodística publicada por Aire Digital el 17/06/2021. "Policía Ecológica, la sección que surgió por el aumento de las denuncias de maltrato animal."
<https://www.airedesantafe.com.ar/santa-fe/policia-ecologica-la-seccion-que-surgio-el-aumento-las-denuncias-maltrato-animales-n211408>

El IMuSA en una primera instancia se encontraba ubicado en las dependencias del Instituto Antirrábico, bajo la órbita de la Dirección General de Saneamiento, dentro de la Secretaría de Gobierno de la Intendencia Municipal. Luego para el año 2000 dicho instituto pasó a la Secretaría de Promoción Social.

La **Ordenanza 7.445/2002** es la norma medular sobre protección animal, ya que regula la tenencia, control, registro, protección y permanencia en lugares de uso público, de las especies animales domésticas de compañía, fomenta la educación ecológica, el respeto a la naturaleza así como sancionar el maltrato y los actos de crueldad.

La **Ordenanza N° 9.015/2012** se crea el Programa de Esterilización de animales domésticos "MÁS SALUD PÚBLICA, MÁS SALUD ANIMAL", destinado exclusivamente a la población canina y felina de nuestra ciudad, a fines de complementar y fortalecer la labor que realiza el IMUSA.

En el año 2014 mediante **Decreto N° 41.746**, se solicita el traspaso del IMuSA a la órbita de la Secretaría de Salud Pública Municipal, aludiendo que dicho instituto brinda soluciones a problemas de superpoblación animal que conlleva también la atención de patologías zoonóticas, por ello, se sostiene que la incumbencia primordial del mismo debía ser dentro de la Secretaría de Salud y no la Secretaria de Promoción Social. Cambiando la lógica que se tenía hasta el momento, poniendo el acento en que los problemas de salud animal también atañen a la salud pública general.

Siguiendo con esta línea, mediante **Ordenanza N° 9.658/16**, se crea el Centro de Adopción de Animales de Rosario, dependiente del Instituto Municipal de Salud Animal (IMUSA). Allí se albergan animales de compañía (perros y gatos) para su posterior adopción responsable.

Que mediante la **Ordenanza 9794/17** se crea el Protocolo de Ingreso y Permanencia de animales en el IMuSA; y la **Ordenanza 9793/17** crea el Protocolo de Adopción y Tenencia Responsable de animales del IMuSA.

El IMuSA hoy en día da respuesta a la salud de los animales de compañía con el siguiente equipamiento: 1 colectivo quirúrgico (Móvil de Salud Animal), para esterilización y vacunación de perros y gatos, 5 puestos fijos descentralizados¹⁵, Sede Central con atención clínica y quirúrgica en avenida Francia 1940, Centro de Adopción ubicado en Juan Pablo II 2250 bis (a metros del Bosque de los Constituyentes)

¹⁵ Puestos fijos descentralizados de IMuSA: Vecinal Parque Sur (Bolonía 5350), Centro de Salud Pasteur (Ayolas 270), Vecinal 7 de Septiembre (Ayala Gauna Velmiro 7951), CMD Oeste (Presidente Perón 4602) y La Cerámica (Ongamira y Calfucurá).

Cabe destacar es que en el 2021 bajo la intendencia de Pablo Javkin se presentó y aprobó el nuevo Código de Convivencia de la Ciudad de Rosario mediante la **Ordenanza 10.267/21**, reemplazando el antiguo Código de Faltas, en él se incluyó un apartado específico sobre animales denominado **“FALTAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE ANIMALES”** dentro del TÍTULO IX (Adjunto en Anexos)¹⁶. En el mismo se establece el procedimiento de contralor y juzgar las faltas contravencionales.

Continuando con lo anteriormente expuesto, dicha inclusión de un apartado completo sobre animales no es azaroso, ya que la Oficina de Protección Animal tuvo un rol preponderante en la sistematización de normativas y la inclusión de ellas dentro del nuevo Código.

Desde mayo de 2022 funciona el **Programa Barrial de Castraciones**, el cual se creó para reforzar el trabajo territorial del servicio público de castraciones del municipio. Durante los operativos itinerantes se aplica la técnica de “Castración a Ritmo de Campaña”, reduciendo tiempos y multiplicando los volúmenes de castración de animales en beneficio de su salud. Los operativos rotan semanalmente por los seis distritos de la ciudad, llevándose a cabo en espacios municipales, vecinales, clubes y otras instituciones barriales.

Un **informe de la Usina de Datos UNR y las cátedras Salud Pública y Epidemiología de Medicina Veterinaria**, determinó que el 60% de los hogares rosarinos que tienen al menos un perro y/o gato, adoptan esencialmente por una cuestión afectiva y de compañía. Los datos surgen de un trabajo conjunto entre las áreas mencionadas, quienes diseñaron el módulo de tenencia de animales presente en la Encuesta de Hogares Rosario¹⁷.

La encuesta arroja que existen aproximadamente 41 perros y gatos cada 100 personas, pero la distribución de estos animales no es homogénea en el territorio rosarino. En los distritos oeste, noroeste, sudoeste y norte existe una presencia que supera en más del doble al distrito centro, y es el sudoeste el que posee mayor cantidad, con 16 perros y/o gatos cada 10 casas.

La mayoría de los hogares de Rosario (el 59,1%) tiene, al menos, un perro y/o gato propio. De este valor, el 33,8% tiene perros solamente, el 12,4% solo gatos y el 12,9% ambas especies. Se estima en promedio dos animales por unidad de convivencia.

¹⁶ Adjunto en Anexos N° 17.3

¹⁷ La Encuesta de Hogares Rosario (EHR-UNR) es una encuesta estadística y científica que se realiza en la ciudad de Rosario, Argentina. La lleva a cabo la Usina de Datos de la Universidad Nacional de Rosario (UNR).

De lo anteriormente expuesto, si hay 41 animales de compañía cada 100 personas, y en Rosario se estima que hay 1.030.069 habitantes según el último Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022 de INDEC, actualizado a noviembre de 2024. **En Rosario se estima que hay aproximadamente 422.328 perros y gatos.**

Siguiendo con esa línea, en la ciudad de Rosario **no hay números ciertos de cuantos animales silvestres o de granja hay actualmente.**

8.4.1 ESTADO DE SITUACIÓN DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN ANIMAL

El Plan de Gobierno (2019-2023) presentado por el intendente Pablo Javkin en su primera gestión, elaboró un capítulo denominado **“PREPARADOS PARA CUIDAR A LOS ANIMALES”** en el que desarrollan distintas acciones para abordar la problemática animal dentro de las competencias municipales.

Continuando con lo expuesto, una de esas acciones que se mencionaba era la creación de una oficina específica que atienda el maltrato animal, un espacio donde recepcione y asesore sobre este tipo de denuncias. Asimismo, hacía mención que la misma debía sumarse al sistema 147 o “Rosario Responde”.

En el mes de noviembre del año 2020, bajo el primer mandato de la intendencia de Javkin se creó la Oficina de Protección Animal¹⁸, la cual dependía directamente de la Coordinación General de Gabinete de la Municipalidad de Rosario. Siendo la primera oficina pública en el país con esta denominación y con competencias específicas en el bienestar animal.

La principal función de la misma es la de coordinar y colaborar con las distintas áreas de la Municipalidad, otros organismos gubernamentales y ONG, gestionando y elaborando planes de acción integrales, evaluando la política de animales de compañía del municipio. Otra de sus funciones, es dar una respuesta eficiente a los reclamos ciudadanos y atender conjuntamente con ello a las necesidades de los animales involucrados, protegiendo sus derechos y procurando su mayor bienestar.

Además, se suma a las funciones anteriores, la de informar, asesorar, capacitar y educar, tanto a la población como a los agentes municipales. Intervenir en la programación de acciones concretas para resolver situaciones de emergencia, diseñar planes de acción con proyección a mediano y largo plazo, monitorear el impacto de la normativa en estas cuestiones y proponer proyectos de ordenanza o de interés para el municipio.

¹⁸ Rosario Noticias. “El municipio cuenta con una nueva área municipal de Protección y Bienestar Animal”. 05/11/2020

El segundo **Plan de Gobierno (2023-2027)** presentado por el intendente Pablo Javkin en su segunda gestión, elaboró un capítulo denominado “**ROSARIO PUEDE CUIDAR A LOS ANIMALES**”, en el cual se menciona fortalecer la labor de la Oficina de Protección Animal, elaborando nuevos protocolos de actuación, ampliando y modernizando el sistema de recepción de reclamos integrándose al nuevo Sistema de Atención Ciudadana.

Actualmente en esta segunda gestión, la Oficina de Protección Animal depende de la Secretaría de Control y Convivencia. De las entrevistas realizadas al Coordinador General de Gabinete y a la encargada de la Oficina de Protección Animal, ambos coincidieron en que el cambio en el organigrama y traslado de la Oficina a la órbita de Control, se debe a que en la diversidad de problemáticas que aborda un municipio, tradicionalmente las temáticas vinculadas a animales recaían en control, defensa civil o áreas que no contaban ni con los conocimientos técnicos, protocolos o herramientas adecuadas para actuar y abordarlas. Dando respuestas insuficientes o complejizando su atención. Por otro lado, el área de salud animal también tenía un alcance limitado y demasiado específico.

En este sentido, los entrevistados entienden que el cambio posibilitó tomar con más eficacia y eficiencia los reclamos que los ciudadanos realizan en cuanto al trato que se le brinda a los animales por parte de la Municipalidad. Los reclamos que suelen hacer los ciudadanos, según el tema o el caso a tratar, son problemáticas que tienen en sus casa o alrededores, como colonias de gatos ferales¹⁹, ruidos molestos, maltrato animal, y todo lo referido a una sana convivencia dentro de una ciudad como Rosario. El paso de la oficina a Control tiene que ver con la decisión puntual de atender la problemática de manera integral, y ampliar la atención que el municipio brinda a los animales.

La Oficina de Protección Animal está compuesta por tres personas. Por un lado, la encargada de la Oficina, quien es abogada y cuenta con vasta experiencia en derecho animal, una médica veterinaria etóloga especializada en el comportamiento animal y un adiestrador de animales.

A continuación, se enlistan las actividades que llevan adelante desde la Oficina:

- Elaborar planes, programas y proyectos para mejorar el bienestar de los animales de la ciudad de Rosario.
- Recepcionar denuncias/reclamos que se cometan contra animales.

¹⁹ Una colonia de gatos ferales es un grupo de gatos que viven en libertad, sin contacto directo con humanos.

- Coordinar entre las distintas áreas municipales y otros niveles del Estado formas de abordar situaciones que involucren animales.
- Asesorar a las áreas municipales que trabajen con animales.
- Promover políticas públicas de bienestar animal dentro del municipio

8.4.2 ESTADO DE SITUACIÓN DEL CENTRO INTEGRADO DE OPERACIONES ROSARIO (CIOR)

Mediante el **Decreto N° 1725/2013**, se crea el Centro Integrado de Operaciones Rosario (CIOR). El cual tenía como finalidad la planificación y gestión estratégica de un proceso de integración, transformación e innovación de las diversas prácticas operativas en el espacio público y la comunicación entre las agencias involucradas y con la ciudadanía.

En los fundamentos de su creación, establecía que tenía como meta alcanzar en el año 2015 una central de operaciones que, integrando los diferentes sistemas de información, tecnologías y procesos operativos, constituya a Rosario como ciudad inteligente en cuanto a su capacidad de respuesta integrada a los diferentes sucesos en el espacio público y a la utilización de múltiples canales para la comunicación entre las agencias involucradas y con la ciudadanía.

Posteriormente el **Decreto N° 152/2016** traslada el CIOR a la órbita de la Secretaría de Gobierno, asimismo, define la integración del denominado Gabinete CIOR y dispone la Dirección Ejecutiva a cargo de dicha Secretaría. Mencionando que se requiere un cambio en su estructura con el fin de generar un gobierno basado en datos de información periódica, adecuar su organigrama para viabilizar la integración de las nuevas tecnologías, los procesos y las personas.

Actualmente, mediante el **Decreto de Intendencia N° 707 (4 de junio 2024)**, establece la nueva conformación del mismo:

- El Gabinete CIOR, integrado por un representante de la Secretaría de Gobierno, la Jefatura de Gabinete, la Secretaría de Control y Convivencia y del Ente de la Movilidad de Rosario.
- La Dirección Ejecutiva, la cual tendrá a cargo la Sala de Monitoreo, Equipo Técnico, Atención Ciudadana, Tecnología y Administración.

Siguiendo con lo expuesto, es necesario mencionar y conocer la composición del CIOR ya que dentro del mismo se nuclea una de las formas de recepción de la demanda ciudadana de mayor volumen y el proceso de atención del mismo.

De las respuestas obtenidas por el Director Ejecutivo del CIOR, respecto a las principales funciones del Centro, refiere que es un ámbito de integración y trabajo colaborativo de áreas operativas dependientes de diversas secretarías, a través del cual la Municipalidad de Rosario monitorea en tiempo real los distintos servicios prestados en la ciudad e interviene en la resolución de situaciones que afecten al uso del espacio y a los recursos públicos, haciendo un uso inteligente de la información para mejorar la calidad y tiempo de respuesta.

La misión del CIOR es dotar a la Municipalidad de Rosario, integrando recursos y tecnologías existentes o a incorporar, de un instrumento para monitorear e intervenir de manera oportuna y adecuada ante cualquier evento que afecte al espacio público y su uso por parte de los ciudadanos, mediante una administración inteligente de la información generada por sensores y dispositivos, así como de las áreas municipales que se desempeñan en el espacio urbano. Funciones que desempeña el CIOR:

- Monitorea el espacio público a través de diversos sensores, sistemas y recursos operativos que proveen información sobre lo que sucede en ese ámbito, reportando datos de diversa naturaleza: stream de video, comunicaciones de radio, posicionamiento de vehículos (colectivos, taxis y otros), estado de los semáforos, estado de las estaciones de bicicletas públicas, generación e intervención de solicitudes, material fotográfico y documentación de apoyo, entre otros.
- Monitorea información de medios tradicionales y redes, que puedan requerir de una intervención operativa por parte de las áreas que trabajan de manera coordinada en el marco del CIOR, o que complementen la información requerida por la ciudadanía a través de las diversas vías de contacto con el CIOR.
- Recibe y canaliza reclamos y denuncias de la ciudadanía a través del servicio de atención ciudadana, ya sea por vía telefónica, en redes sociales o a través de la aplicación web Rosario Responde.
- Integra la información recibida de parte de la ciudadanía a través de estas vías de contacto (una de las fuentes más importantes del CIOR, que origina el 75% de las solicitudes), con la información obtenida a través de sensores, sistemas y personal operativo en calle.

- Recibe y gestiona la información provista por distintos actores institucionales (empresas de servicios, bomberos, policía y otros), para responder operativamente -si la situación lo requiere- o informar a la ciudadanía para reducir el impacto y la demanda de recursos operativos en el espacio público.
- Brinda información a la ciudadanía sobre eventos que pudieran afectar al uso del espacio público o a la prestación de servicios, así como de apoyo a la tarea de atención al ciudadano y a la labor operativa de las áreas.
- Constituye el espacio de interacción inmediato para que las distintas reparticiones puedan solicitar apoyo o actuar de manera coordinada ante una situación que requiera de su intervención.
- Trabaja junto a las áreas en la mejora de los procesos operativos, para reducir los tiempos de respuesta, aumentar el volumen de información registrada en el proceso y mejorar la calidad de la resolución desde la perspectiva de la ciudadanía.
- Define requerimientos técnicos y otros recursos necesarios para el desarrollo de procedimientos de coordinación, el registro de información y la mejora de procesos de trabajo con las áreas integradas.
- Evalúa el flujo de reclamos y denuncias, así como de solicitudes generadas en la actividad operativa de las áreas, para detectar problemas en la operatoria e implementar mejoras cuando se requiera.
- Evalúa y mejora los procesos de atención al ciudadano, a través de la línea 147, así como de las redes sociales y la aplicación web Rosario Responde.

La Municipalidad de Rosario viene implementando desde el año 2006 un sistema propio para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, así como la promoción de su participación a través del uso eficaz de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública.

En este marco se desarrolla el Sistema Único de Atención Ciudadana es un sistema informático que permite manejar integralmente el registro, la derivación, seguimiento y resolución de todas las solicitudes que los vecinos/as realicen a cualquier área municipal, entendiendo por solicitudes a los pedidos de reclamos, denuncias, consultas, emergencias. (Arrigo & Parisi, 2012).

El sistema permite la georreferenciación de cada solicitud lo que brinda la posibilidad de clasificar las demandas de manera distrital, a su vez, procesar la información pudiendo generar estadísticas precisas de cada tipo de solicitud y generar mejores acciones focalizadas de acuerdo a los problemas de los vecinos.

El Director Ejecutivo del Cior menciona que el Sistema Único de Atención es gestionado por diversos administradores, siendo el CIOR uno de los principales, debido al volumen de solicitudes que gestionan las áreas que lo integran. Por otro lado, siendo un desarrollo propio de la Municipalidad, el mantenimiento y mejora del sistema depende del área de Modernización, que tiene a su cargo la gestión de los sistemas informáticos centrales.

Frente a la pregunta por los canales de comunicación entre el Municipio y los ciudadanos, el Director menciona que las solicitudes, que pueden ser consultas, reclamos, denuncias, sucesos o trámites, ingresan a través de la línea 147, el sitio web rosario.gob.ar, el chatbot y los Centros Municipales de Distrito. Hay muchas otras fuentes de generación de solicitudes que se registran en el sistema SUA, como los propios agentes municipales o los trabajadores de las empresas que prestan servicios para la Municipalidad. Con respecto a la aplicación Rosario Responde, actualmente sólo está disponible para uso interno de la Municipalidad. La utilizan agentes municipales y empresas de servicios para el registro de sus actuaciones en calle. Todo lo que ingresa a través de cualquiera de esas vías se asienta, en algunos casos de manera automática, como un registro en el sistema SUA.

Cabe aclarar que recientemente la Municipalidad de Rosario se encuentra en etapa de implementación de un nuevo canal de comunicación con los ciudadanos, el chatbot denominado “Muni Bot”, es un asistente virtual vía WhatsApp (+549 3415 44-0147) que funciona todos los días durante las 24 horas. La herramienta busca brindar respuestas rápidas a preguntas comunes de la ciudadanía, facilitando la gestión de trámites o la búsqueda de información, uno de esos temas involucra consultas sobre Salud Animal. Actualmente el mismo permite:

- Hacer reclamos.
- Gestionar la Licencia de Conducir.
- Obtener información sobre el transporte público.
- Consultar la agenda de actividades.
- Consultar cortes de calle.
- Consultar por multas.
- Obtener información sobre Salud Animal.

8.4.3 ESTADO DE SITUACIÓN SOBRE RECLAMOS CIUDADANOS EN EL SUA

Siguiendo con las consultas realizadas al Director Ejecutivo del CIOR se pudo obtener información del SUA y conocer el entramado de categorías existentes frente a la situaciones que involucren animales. Existen 6 (seis) “Tipos” diferentes de clasificación: Emergencia, Suceso, Reclamo, Denuncia, Consulta o Sugerencia.

Dentro de cada una de los “Tipos” mencionados se desprenden “Subtipos” para una mejor clarificación del caso a abordar. Dentro del Tipo Emergencia se encuentra el Subtipo “Animal maltratado o en riesgo”, del Tipo Suceso se encuentra “Animal muerto en la vía pública”, del Tipo Reclamo se encuentra “Animal sin dueño en la vía pública”, Denuncia su subtipo es “Venta ilegal de animales” y del Tipo Consulta y Sugerencia no tienen Subtipo.

Aquí cabe mencionar que existen otros tipos de reclamos que se vinculan con animales, pero de manera indirecta, porque su abordaje requiere de otra intervención. Ellos son: Tipo Denuncia [Convivencia ciudadana] - Ruido molesto en vía pública, comercio ú obra, Suceso [Plagas y vectores] - Plaga o vector en propiedad privada, Suceso [Plagas y vectores] - Plaga o vector en vía pública.

A continuación, en la Tabla N° 1 se presentarán los Tipos y Subtipos existentes dentro del sistema referido a animales:

TABLA N° 1 TIPOS Y SUBTIPOS DENTRO DE SUA REFERIDO A ANIMALES	
Tipo	Subtipo
Emergencia	Animal maltratado o en riesgo
Suceso	Animal muerto en vía pública
Reclamo	Animal sin dueño en vía pública
Denuncia	Venta ilegal de animales

Fuente: Elaboración propia.

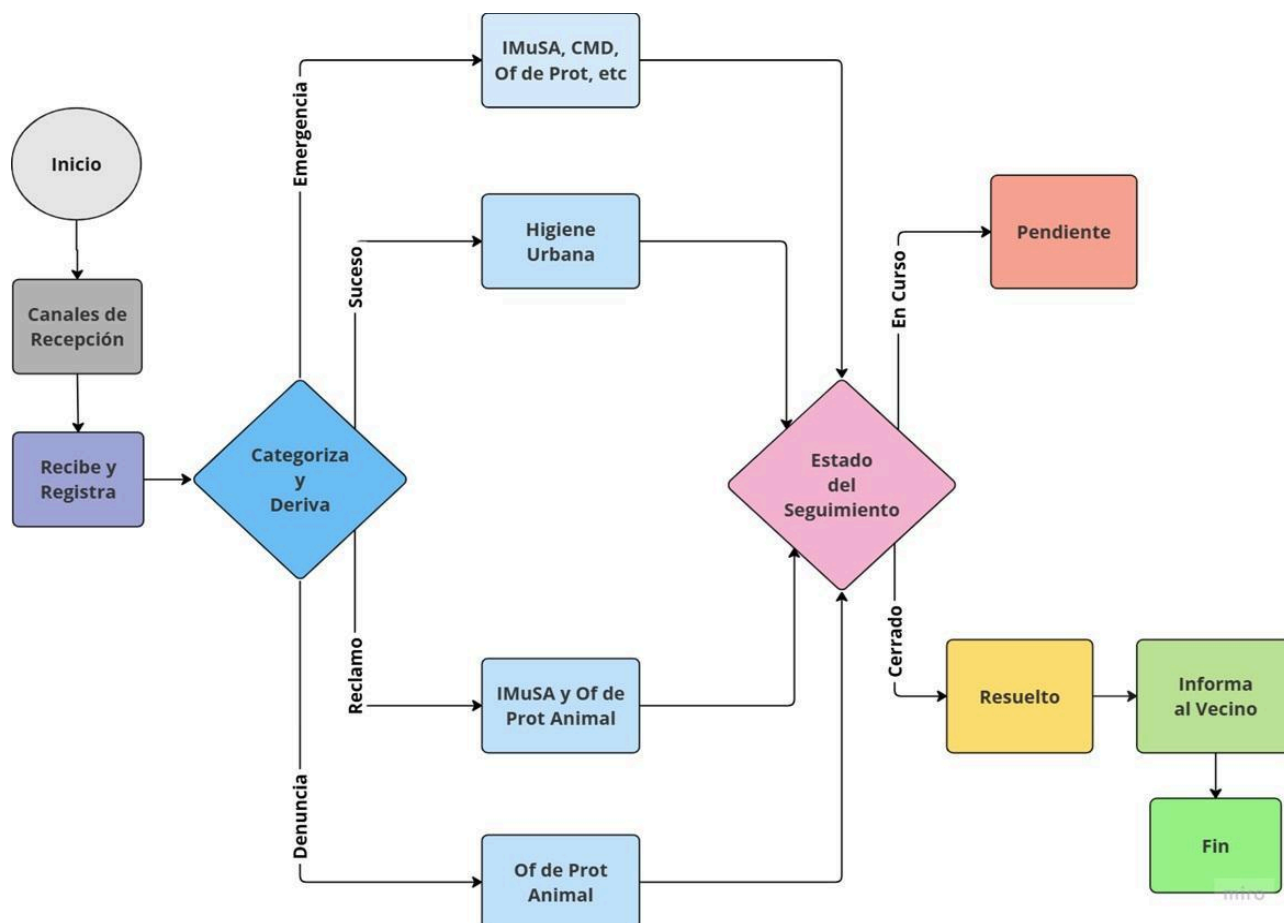
Siguiendo con lo anteriormente expuesto, se procederá a detallar el proceso que se lleva a cabo para registrar las solicitudes o denuncias dentro del SUA. Se describen de manera secuencial cada una de las etapas del proceso, desde la recepción inicial a través de los distintos canales habilitados, la categorización y derivación a las áreas, hasta el seguimiento y cierre del caso con la correspondiente notificación al vecino.

Este desglose permite comprender el circuito administrativo y operativo que se desarrolla para dar respuesta a las demandas ciudadanas.

1. Inicio: el trámite comienza con una solicitud que ingresa mediante alguno de los canales de recepción oficial: Teléfono de la línea 147, rosario.gob.ar/Reclamos, Centros Municipales de Distrito, Personal, Otros.
2. Recibe y registra personal del 147/CIOR.
3. Se procede a categorizar en 4 tipos: A) Emergencia (Subtipo Animal maltratado o en riesgo), B) Suceso (Animal muerto en vía pública), C) Reclamo (Subtipo Animal sin dueño en vía pública) y D) Denuncia (Venta ilegal de animales).
4. La derivación del caso la realiza el mismo operador, y se derivan a las diferentes áreas dependiendo del tipo de abordaje. A) Emergencia: IMuSA, CMD - Atención al Vecino, Oficina de Protección Animal, Sec Control y Convivencia o Protección Civil. B) Suceso: Higiene Urbana. C) Reclamo: Oficina de Protección Animal o IMuSA. D) Denuncia: Oficina de Protección Animal.
5. El seguimiento del trámite puede ser categorizados como: A) En Curso: Pendiente, B) Cerrado: Resuelto.
6. Cierre del caso: Se le informa al vecino mediante su correo electrónico con el N° de reclamo.

A continuación, se gratificará el proceso descrito con su respectivo flujograma.

Imagen N° 1: Flujograma del Proceso.



Fuente: Elaboración propia.

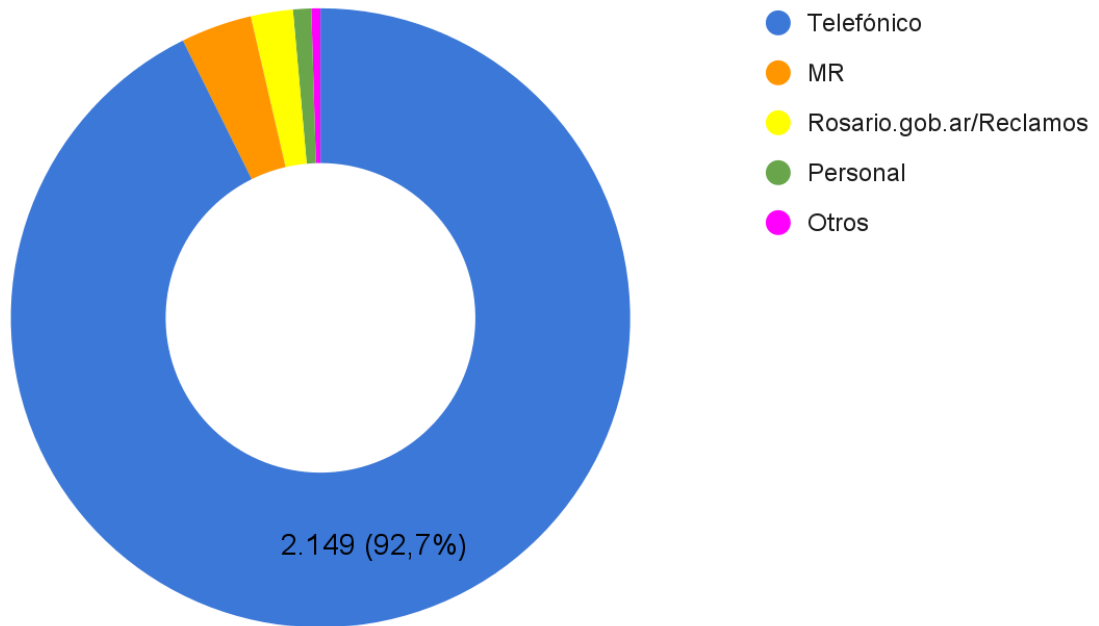
Para analizar específicamente los reclamos que refieran a animales, se procedió a hacer un **recorte temporal del 01/11/2023 al 01/11/2024 de casos**. Dicho recorte temporal inicia con el momento en que la Oficina de Protección Animal pasa a la órbita de la Secretaría de Control y Convivencia y finaliza con la mencionada entrevista al Director Ejecutivo del Cior.

En dicho año analizado, se contabilizaron un **total de 2.319** reclamos o solicitudes de ciudadanos relacionadas con animales, las mismas fueron realizadas por distintos canales de recepción de los cuales **el 92,7% (2.149) fueron mediante vía telefónica²⁰**, marcando una clara diferencia con el resto de los canales de recepción. **El 3,7% (86) referido a Agentes Municipales** denominado MR por sistema, **el 2,2% (51) vía web de rosario.gob.ar/reclamos**, **el 0,9% (22) del tipo Personal** refiere a ciudadanos que se acercan a dependencias municipales y **el 0,5% (11) Otros**.

A continuación, se presenta el Gráfico N° 1 con la distribución de reclamos/solicitudes sobre animales por canal de origen:

²⁰ Teléfono de atención al ciudadano *147.

Gráfico N° 1: Canal de origen de recepción del reclamo

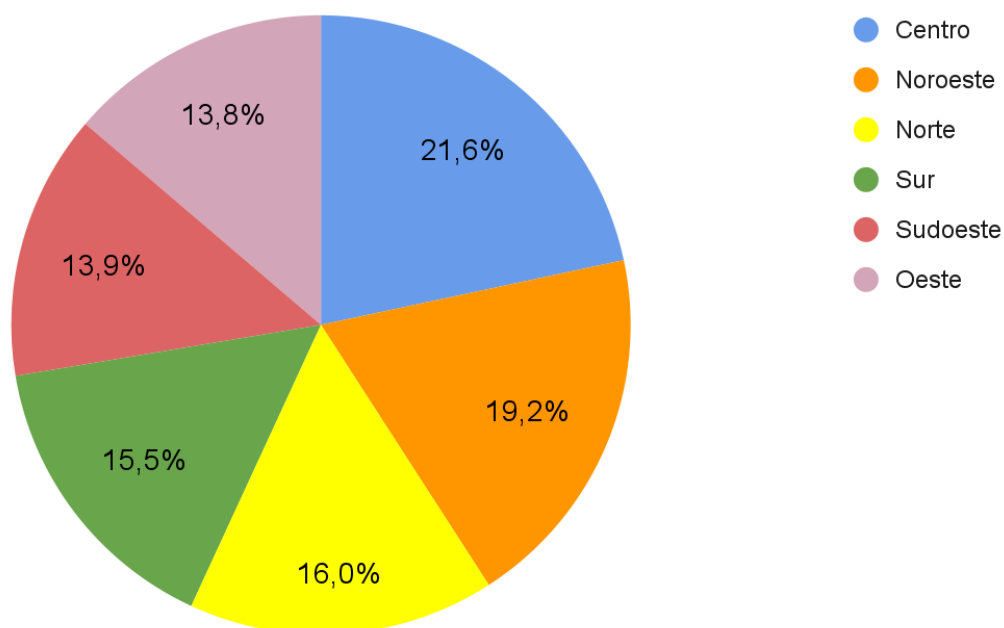


Fuente: Elaboración propia.

En segundo lugar, de la totalidad de los reclamos se puede analizar su distribución por Distrito, siendo el Distrito Centro el que concentra la mayor cantidad de solicitudes con un 21,6% (502). Seguidamente se ubica el Distrito Noroeste con 19,2% (446), el Distrito Norte 16% (371), el Distrito Sur 15,5% (359), Distrito Sudoeste 13,9% (322) y Distrito Oeste 13,8% (319).

Seguidamente, se muestra el Gráfico N° 2 con la representación de los porcentajes de reclamos por distrito:

Gráfico N° 2: Porcentaje de reclamos por Distrito



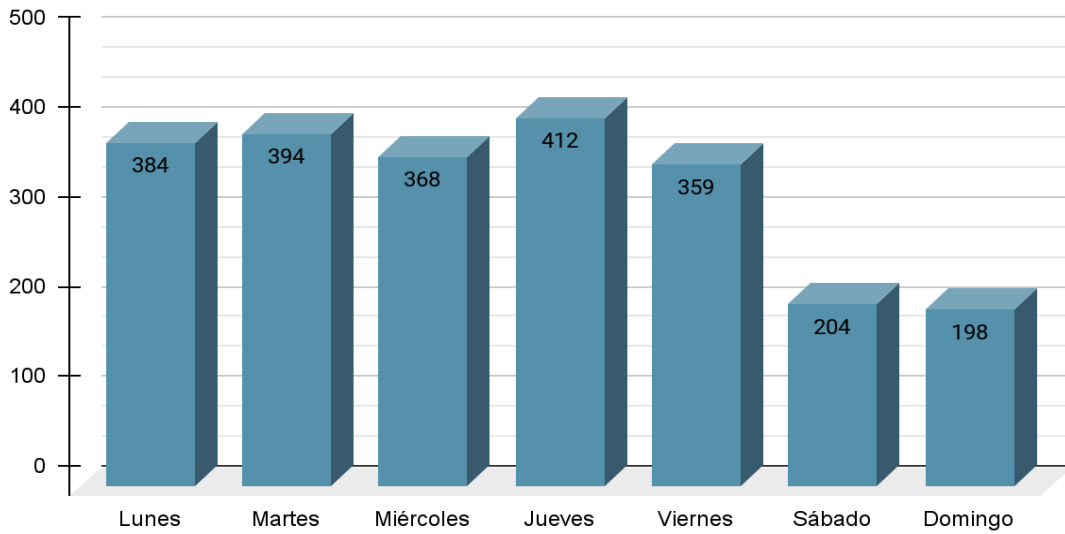
Fuente: Elaboración propia.

Continuando con el análisis, se puede desglosar por barrios la totalidad de los casos, haciendo la salvedad que esa tipificación es nueva en el sistema, por lo tanto, el mayor número se agrupan bajo la denominación “reclamos previos al registro de barrios” concentrando un 414 casos, seguidamente por el Centro con 141, Abasto 52, Echesortu 48, Ludueña 46, Godoy 46, Belgrano 45, Fisherton 44, entre otros. El desglose completo se adjunta en anexos. (Ver Anexo N° 17.1)

Siguiendo con el análisis de la totalidad de casos, se puede visualizar los días y horarios en los que es mayor la demanda de solicitudes o reclamos. Respecto a ello, se puede decir que los días Jueves concentra la mayor cantidad de denuncias, seguido por los Martes y Lunes respectivamente, siendo los días Sábados y Domingos los que presentan menor cantidad de solicitudes.

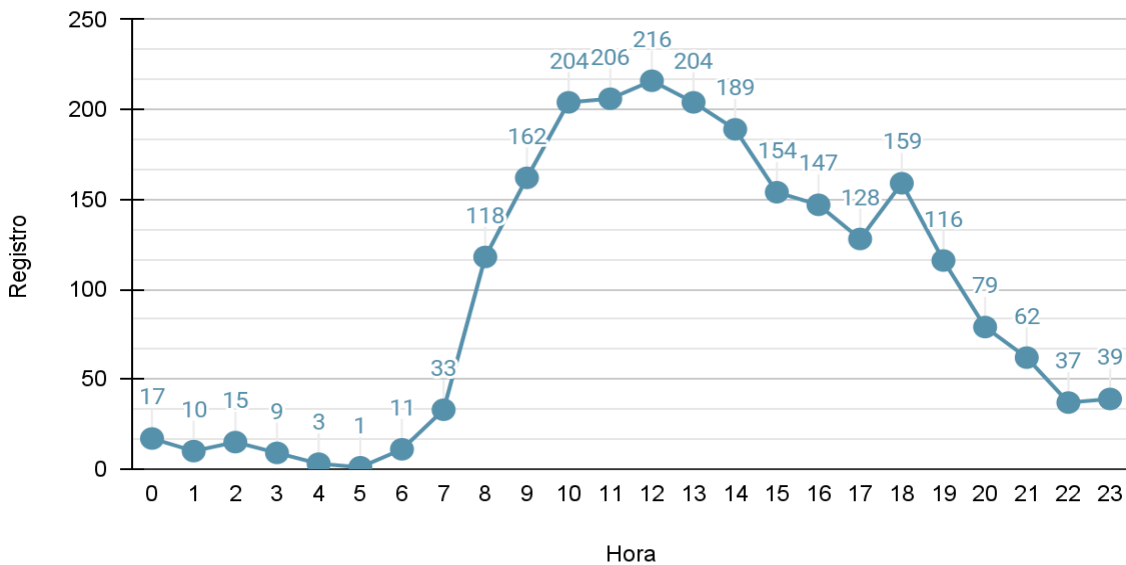
A su vez, respecto a los horarios de mayor demanda de solicitudes, se puede mencionar que en el rango horario va entre las 8 y las 16 hs. de concentración de las denuncias, siendo las 12 el punto más alto. Asimismo, se da otro pico a las 18 hs y vuelve a decrecer. A continuación, se presentarán ambos gráficos:

Gráfico N° 3: Cantidad de reclamos según día de ingreso



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 4: Cantidad de reclamos según horario de ingreso

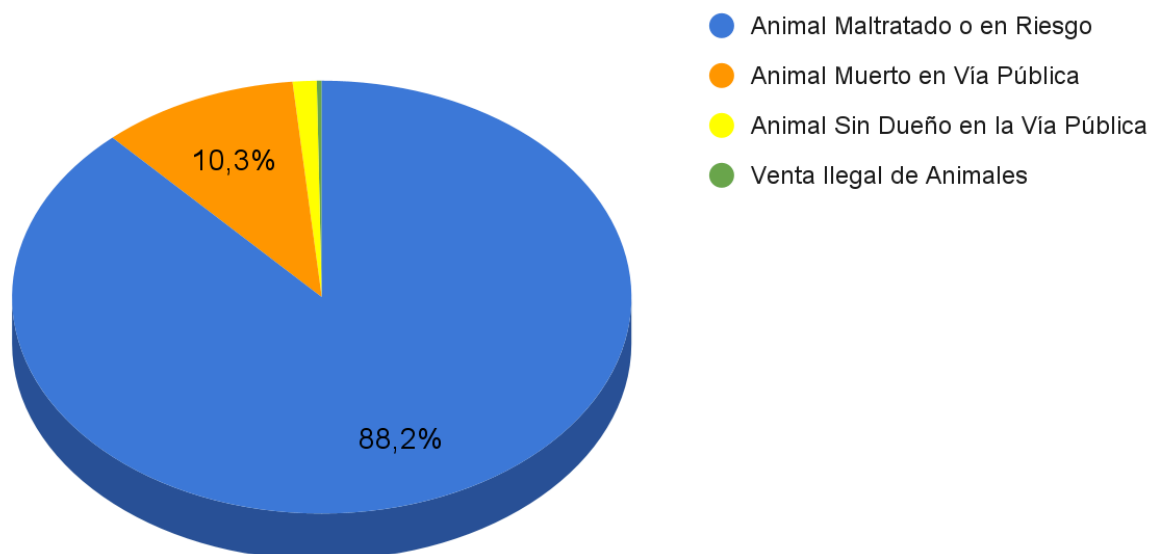


Fuente: Elaboración propia.

Si siguiendo con la totalidad de casos, cuando se analiza el subtipo de reclamo ciudadano, el mismo se distribuye de la siguiente manera: **Animal Maltratado o en Riesgo** categoría que supera ampliamente el resto con **2.045** solicitudes, **Animal Muerto en Vía Pública** con **239** casos, **Animal Sin Dueño en Vía Pública** con **29**, **Venta Ilegal de Animales** con **6**.

A continuación, en el Gráfico N° 5 se distribuyen los reclamos por subtipo.

Gráfico N° 5: Distribución de reclamos por subtipo



Fuente: Elaboración propia.

En la entrevista realizada al Director Ejecutivo del Cior, se le consultó puntualmente sobre quien clasifica las demandas ingresadas y quien determina la urgencia de las mismas, lo cual respondió que el circuito de derivación de las solicitudes (reclamos, denuncias, sucesos, etc.) está establecido en la configuración del Sistema Único de Atención (SUA) y es específico para cada combinación de problema-intervención (lo que dentro de SUA se denomina como “Subtipo”). La solicitud se deriva al área correspondiente siguiendo estos criterios preestablecidos para cada subtipo. Del mismo modo, el nivel de prioridad y la calificación de “Emergencia” están establecidas dentro del sistema en función del circuito de resolución de cada subtipo.

Por ello, analizando el Gráfico N° 5, se puede observar que el Tipo Emergencia y su Subtipo “Animal Maltratado o en Riesgo” que concentra casi la totalidad de casos demandados, no contiene otra subdivisión interna que pueda nombrar una mayor especificidad del caso a abordar. Generando que todas las situaciones deban ser abordadas como una “Emergencia”, quedando la gran mayoría como “pendiente” en su abordaje por la gran magnitud de solicitudes, ocasionando un cuello de botella dentro de esta categoría sin poder resolver en tiempo y forma los casos como una “Emergencia” amerita.

Respecto al detalle en la descripción de las solicitudes de los vecinos al realizar las denuncias, la mayoría de los casos refiere a reclamos con animales silvestres en sus domicilios, comunidad de gatos ferales, ruidos molestos de perros que ladran o lloran, perros mordedores sueltos, gatos o perros atrapados, maltrato animal, animal muerto o herido en vía pública, caballos sueltos, animales de granja sueltos, entre otros.

A modo de ejemplo, a continuación, se presentan en la Tabla N° 2 casos reales con sus respectivas descripciones y que los mismos han sido catalogados como “Emergencia”.

TABLA N° 2: DESCRIPCIÓN DE CASOS DENUNCIADOS	
CASOS	DESCRIPCIÓN
Caso 1	Vecino solicita intervención por una tortuga en ingreso al domicilio, suelto en vía pública.
Caso 2	El vecino se comunica y manifiesta que tiene un perro muerto en la vereda, entre arbustos, casi llegando a la esquina.
Caso 3	Se comunica para dar aviso que tiene dos iguanas en su cochera, afirma que intentó comunicarse con la policía ecológica pero no responde nadie. Solicita que el área intervenga. Deja la dirección de su domicilio ya que los animales se encuentran en la cochera que se ubica a la vuelta de su casa.
Caso 4	Se comunica para reclamar que en la dirección individualizada hay una vecina que tiene un perro atado en el patio de forma continúa en un escaso radio, así lo deja días de lluvia, durante la noche, y durante el día, agrega que los vecinos tuvieron que darle de comer por su mal estado de salud.
Caso 5	Se nos informa de una gallineta arriba de un árbol desde el día de ayer.
Caso 6	Se comunica por 3 (un macho y dos perras) perros sueltos que andan en la calle. Indica que tienen dueño. Plantea la peligrosidad del hecho ya que están dando vueltas por la calle y se le abalanzan a las personas que transitan, corren a las motos y bicicletas, ya mordieron a ciudadanos. Solicita intervención del área.
Caso 7	La denunciante informa que por la circunvalación hay un caballo suelto de la mano este.
Caso 8	Se comunica para denunciar por maltrato animal. El ciudadano comenta que la gente de esa casa es parte de una secta de la cual sacrifican animales. Explica que poseen gallinas, gatos y perros que lloran constantemente y que por las noches hacen sus rituales. Comenta que los animales se la pasan llorando y sufriendo.
Caso 9	Se comunica porque frente a su casa hacen macumbas con animales, ahora hay un gallo enjaulado. Solicita intervención urgente
Caso 10	Vecino denuncia casa lindera con muchos gatos, aprox 70, los cuales generan olor, disturbios, malestar, se solicita intervención con carácter de urgencia.

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla presentada, se puede visualizar la diversidad de situaciones que son denunciadas por los ciudadanos de Rosario, asimismo se puede mencionar que no todas representan una situación de “Emergencia” como fueron categorizadas, ni tampoco estarían bien registradas, ya que existe una categoría específica como “Suceso - Animal muerto en vía pública” y aun así figura como “Emergencia” el “Caso 2”. Además, los casos que presenten situaciones con animales silvestres deben hacerse una intervención conjunta con la Provincia, ya que el Municipio no tiene competencia.

Siguiendo con el análisis de la totalidad de casos descritos, se pudo observar la clasificación mediante el “tipo de intervención” de las solicitudes. Pero cabe aclarar que el mayor número de reclamos no está especificado el tipo de intervención realizada. Esta situación de que no se encuentre especificado se debe a que actualmente se está probando mediante una prueba piloto la migración de datos a una nueva plataforma, la cual no permite la visualización completa de la información.

Se detallan las intervenciones: Sin especificar 1.489 casos, seguido por Acta de Constatación 215, No Constatado 185, Constatado 108, Análisis de Antecedentes 103, Notificado 99, Asistido 55, entre otros. El desglose de los mismos se adjunta en anexos en cuanto a los registros y tipos de intervención existentes. (Ver Anexo N° 17.2)

Respecto al tiempo de resolución de los casos, el entrevistado comentó que depende de cada subtipo y está sujeto a la naturaleza de la temática. Este tiempo se indica en la recepción de la solicitud por parte del área que intervendrá en la resolución. En algunos subtipos el tiempo de resolución tiene un límite máximo asignable por parte del operador. El ajuste de las áreas operativas con relación a los tiempos establecidos para la resolución depende de diversos factores y varía con el tiempo (por distintos factores como la estacionalidad o los cambios en la gestión interna de las áreas).

En lo que respecta a la satisfacción del solicitante con los tiempos de actuación, el sistema SUA admite la posibilidad de opinar tras la resolución o cierre de la solicitud, pero esta opción sólo está disponible actualmente a través del sitio web rosario.gob.ar. No está disponible a través de otros canales de contacto como el chatbot, la línea 147 o la atención presencial en los Centros Municipales de Distrito.

Frente a la pregunta concreta de cómo se hacen derivaciones a otros estamentos del Estado, el entrevistado refiere que, tanto las derivación, contacto o trabajo colaborativo con agentes externos, como áreas dependientes de otros poderes/niveles del Estado o empresas de servicio que no dependen de la Municipalidad, se asientan como intervenciones de las áreas municipales que tienen a cargo el subtipo (suceso, denuncia,

reclamo) que requiera de una interacción con estos organismos externos. Estos contactos son asentados por el operador del área municipal que tiene a cargo la solicitud, como una intervención dentro de la solicitud en curso. Dependiendo del nivel de interacción que exista con estas áreas externas, la Municipalidad puede acceder –o no– a la información de las actuaciones llevadas adelante por ellas para asentarlas en la resolución de la solicitud en SUA.

Respecto a la pregunta si se le reporta al vecino el proceso o el resultado con la finalización del trámite, menciona que la información sobre la resolución llega al solicitante a través del correo electrónico que se registró previamente al contactarse a través de la línea 147, la app Rosario Responde o el sitio web rosario.gob.ar. Esta información también está disponible para el ciudadano llamando al 147 o consultando a través del sitio web rosario.gob.ar.

Con la consulta en relación a que, si el entrevistado cree que si hay algún proceso de derivación o alguna categoría que se pueda suprimir/fusionar, o algún subtipo que haya que mejorar en el circuito de demandas sobre animales. Respondió que el CIOR no interviene en la resolución, ni posee –de manera directa– conocimiento técnico específico sobre el abordaje de las problemáticas vinculadas con animales. Los circuitos de actuación, así como la información que se asienta en SUA o los datos que se requieren al ciudadano al registrar la solicitud, se establecen de manera conjunta con cada área y están determinados por su conocimiento técnico y experiencia con relación a las tareas a su cargo. El CIOR aporta la apoyatura técnica en la reingeniería de procesos, el análisis de la información generada, la dinámica de interacción entre áreas, la resolución de situaciones críticas identificadas por el área intervinientes, etc.

8.4.4 MAPEO DE ACTORES INVOLUCRADOS EN LA POLÍTICA ANIMAL

En el presente apartado se dará cuenta del entramado de actores que de manera directa o indirecta tienen un rol dentro de la política animal del Municipio de Rosario. Los actores sociales pueden ser personas, grupos u organizaciones que tienen interés en un proyecto o programa. Como explica Falção Martins (1999) los actores como aquellos que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa (institución/ proyecto). El actor social opera siempre con orientaciones, motivos, expectativas, fines, representaciones, valores, dentro de una situación determinada (Ibáñez y Brie, 2001).

Los actores gubernamentales comprenden entre ellos a quienes: “disponen de la capacidad, aparentemente legitimada por el orden jurídico, de estructurar cualquier sector de la sociedad a través de decisiones dotadas de autoridad. Estas decisiones son el

producto de procesos político-administrativos que se realizan de acuerdo con reglas procedimentales que fijan las interacciones internas y externas de manera precisa". (Easton, 1965; como se citó en Subirats; 2008).

A través de las entrevistas realizadas y la información relevada se pudo establecer cuáles son los principales actores, clasificándolos como gubernamentales y no gubernamentales. Se presentarán a continuación, los actores relevados involucrados en la temática animal, junto con una pequeña descripción de cuáles son sus funciones con relación a la misma.

8.4.4.1 ACTORES GUBERNAMENTALES PROVINCIALES

El **Ministerio Público de la Acusación (MPA)** es un órgano del Poder Judicial de la provincia de Santa Fe, su función es investigar los delitos penales que se cometen en todo el territorio santafesino. Es un órgano independiente dentro del sistema de administración de justicia, con autonomía funcional, administrativa y financiera. El MPA tiene a su cargo la investigación de los delitos y la promoción de la acción penal pública. Se vincula con la problemática animal ya que realiza un trabajo colaborativo con la Oficina de Protección Animal frente a situaciones de maltrato animal, criaderos ilegales, pisadero de hornos de ladrillo por caballos, entre otras.

El **Ministerio de Ambiente y Cambio Climático** de la Provincia de Santa Fe, cuenta con una Subsecretaría de Fauna y Pesca con su dirección específica de Fauna y Pesca. Trabaja mancomunadamente con la Oficina de Protección animal en aquellos casos donde se realizan derivaciones por situaciones que involucran animales silvestres o especies protegidas, donde la Municipalidad no tiene competencia.

Dirección General de Policía Comunitaria (Sección Ecológica) y Escuadrón Caballería y Sección Perros Unidad Regional II (Brigada de Rescate Animal) de la Provincia de Santa Fe, ambas dependencias policiales suelen trabajar mediante dos tipos de accionar, bajo una orden judicial, generalmente refieren cuando un juez ha emitido una orden para que los oficiales realicen una acción específica y mediante delitos en flagrancia, cuando la policía puede actuar sin necesidad de una orden judicial. Un delito es considerado flagrante cuando está en curso o se acaba de cometer, y el policía tiene conocimiento de ello. Se mencionan ambas porque la Oficina de Protección Animal ha trabajado con ellos bajo estas modalidades.

8.4.4.2 ACTORES GUBERNAMENTALES MUNICIPALES

La **Oficina de Protección Animal** de la Secretaría de Control y Convivencia de la Municipalidad de Rosario, cuya función es la de coordinar y colaborar con las distintas áreas de la Municipalidad, otros organismos gubernamentales y ONG, gestionando y elaborando planes de acción integrales, además de dar una respuesta eficiente a los reclamos ciudadanos y atender conjuntamente con ello a las necesidades de los animales involucrados, protegiendo sus derechos y procurando su mayor bienestar.

La **Dirección General de Proximidad** de la Secretaría de Control y Convivencia de la Municipalidad de Rosario, es un área encargada de gestionar y coordinar diversas acciones orientadas a acercar los servicios municipales a los vecinos de la ciudad. Su función principal está vinculada con la proximidad territorial, es decir, con la presencia activa del municipio en los barrios, para resolver problemas cotidianos, generar espacios de participación ciudadana y fomentar una mayor interacción con los habitantes de distintas zonas de la ciudad. Su relación con la Oficina de Protección Animal está vinculada con la resolución de las demandas ciudadanas y su posterior seguimiento.

La **Dirección General de Control Urbano** de la Secretaría de Control y Convivencia de la Municipalidad de Rosario tiene como función principal el control y la fiscalización de las actividades relacionadas con el ordenamiento urbano en la ciudad. Esto incluye una serie de tareas claves que aseguran el cumplimiento de las normativas y el buen desarrollo de la ciudad. Trabaja en conjunto con la Oficina de Protección Animal en lo relativo a la inspección, constatación y control de reclamos o denuncias ciudadanas que involucren animales. Como por ejemplo en contravenciones referidas a la tracción a sangre, pisaderos de hornos de ladrillo, maltrato animal, criaderos ilegales, venta de animales en vía pública, entre otras.

El **Instituto Municipal de Salud Animal (IMuSA)** de la Secretaría de Salud de la Municipalidad de Rosario, se enfoca en la salud y el bienestar de perros y gatos, ofreciendo atención veterinaria, incluidos tratamientos preventivos y curativos. Asimismo, la colocación de vacunaciones, desparasitación, cirugías, esterilizaciones, y otros servicios de salud animal. En cambio, el **Centro de Adopción Animal Municipal (CAAM)** dependiente del IMuSA, tiene como función principal promover la adopción responsable de perros y gatos alojados en ambas instituciones. Colaboran con la Oficina de Protección Animal en operativos por situaciones denunciadas por los ciudadanos como, por ejemplo, maltrato animal, animales heridos en vía pública, entre otros, velando por la salud de los animales involucrados.

El **Centro Integral de Operaciones Rosario (CIOR)** es una unidad de coordinación y gestión encargada de integrar y monitorear diversas actividades y servicios urbanos. Dicha central de operaciones concentra sistemas de información y tiene la capacidad de dar respuesta a los diferentes sucesos en el espacio público y a la utilización de múltiples canales para la comunicación entre las agencias involucradas y con la ciudadanía. La Oficina de Protección Animal, se nutre de la información que el sistema mencionado concentra y acciona a la resolución de reclamos o solicitudes que por allí ingresen.

Protección Civil Asistencia y Rescate dependiente de la Secretaría de Gobierno de la Municipalidad de Rosario, su función es aplicar políticas y estrategias de reducción del riesgo de desastres con el propósito de prevenir nuevos, minimizar los riesgos de desastres existentes y gestionar el riesgo residual, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la resiliencia y a la reducción de las pérdidas por emergencias y/o desastres. El trabajo en conjunto con la Oficina de Protección Animal se da frente a situaciones de urgencia/emergencia que se presenten con animales involucrados y necesiten una acción inmediata.

El **Tribunal de Faltas** de la Municipalidad de Rosario es un órgano jurisdiccional encargado de intervenir en la resolución de infracciones a la normativa municipal. Este tribunal se ocupa de las contravenciones que se relacionan con faltas administrativas o violaciones a las ordenanzas municipales, bajo lo establecido en el Código de Convivencia. Con la Oficina de Protección Animal se relaciona por aquellas contravenciones y faltas que involucren animales.

Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional de Rosario, se dedica a la formación académica y profesional en el campo de la medicina veterinaria, la salud animal y las ciencias agropecuarias. La facultad cuenta con clínicas veterinarias donde los estudiantes realizan prácticas profesionales, tanto en animales de compañía como en animales de producción. Muchas de esas prácticas se realizan en el IMuSA y CAAM, trabajando con la Oficina de Protección Animal en tareas específicas referidas a la salud de los animales.

8.4.4.3 ACTORES NO GUBERNAMENTALES

En la ciudad de Rosario existe una multiplicidad de asociaciones y grupos que bregan por el bienestar de los animales. Estos grupos, algunos formalmente constituidos en ONG's con personería jurídica y otros agrupados como proteccionistas independientes, son asociaciones sin fines de lucro, que rescatan, transitan y dan en adopción animales.

Algunas de las asociaciones mencionadas, recaudan dinero para los tratamientos a través de donaciones, eventos o distintos mecanismos propios para solventar los gastos que se generan en el proceso de cuidar un animal que esté a su cargo, (traslados, comida, gastos veterinarios, etc.).

La relación de la Oficina con estas organizaciones es fluctuante, donde hay momentos de mucha tensión, y momentos de cooperación, pero dicha relación para ambos actores es sumamente necesaria.

En la ciudad de Rosario se estima que hay aproximadamente **54 organizaciones y asociaciones proteccionistas** agrupadas en una causa común. A continuación se mencionan las más relevantes de la ciudad, de perros y gatos: Pro-Patas, Galgos Libres, Protectora Rosario, Animalistas de Rosario, Garras y Bigotes. De caballos: Liberación de Caballos y Periplo Equino.

Estas asociaciones al encontrarse trabajando sobre el territorio conocen de primera mano cuales son las principales problemáticas que involucran animales en cada distrito, brindando información clave sobre maltrato animal.

Por ello, es fundamental el trabajo colaborativo con la Oficina de Protección Animal ya que en muchos de los operativos realizados por parte de la Municipalidad contó con la participación activa de las mencionadas ONG's dando en guarda y tránsito a animales rescatados.

De la entrevista realizada a una referente de la Organización Proteccionista "Animalistas de Rosario", mencionó que recién durante el 2024 comenzaron a tener un diálogo más fluido y trabajar de manera conjunta. Además, agrega que si bien a veces hay una relación fluctuante concluye que todo lo que aporte a la protección de los animales y el bienestar de ellos es bienvenido.

Respecto a la pregunta si utilizan los canales oficiales de denuncia o reclamos de la Municipalidad para situaciones que involucren animales, responde que sí, pero que hay lentitud en la respuesta o no hay un abordaje adecuado porque considera que no existe un protocolo definido de actuación o coordinación entre Municipio y otras áreas o con otros estamentos como la Provincia.

Asimismo, ven falencias en la comunicación al ciudadano por parte del Estado, respecto a donde denunciar situaciones, reforzar la importancia de la esterilización o sobre la adopción responsable.

Si bien considera que hay una mayor sensibilidad e involucramiento por parte de la sociedad en relación a temas de animales, cree que falta educación para evitar la superpoblación de animales y que ellas como proteccionistas se vean desbordadas y no puedan ayudar a todos los animales que lo necesiten.

Como síntesis de este apartado, se presenta la Tabla N° 3, la cual resume las funciones principales que lleva a cabo cada actor involucrado en la temática animal en la ciudad de Rosario y también cuales serían los recursos que podrían aportar los mismos al proyecto.

TABLA N° 3: FUNCIONES PRINCIPALES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN LA TEMÁTICA ANIMAL EN ROSARIO			
Actor	Funciones	Tipo de actor	Recursos que podrían aportar al proyecto
MPA	-Investigación de delitos cometidos contra animales -Juzgamiento de delitos cometidos contra animales	Gubernamental	-Difusión del proyecto -Profesionales específicos de la temática -Capacitadores -Informes y boletines -Conocimiento jurídico del tema
Ministerio de Ambiente y Cambio Climático	-Visibilidad de la temática de bienestar animal -Educación -Capacitaciones -Rescate, atención y liberación de animales silvestres.	Gubernamental	-Difusión del proyecto -Profesionales específicos en la temática -Capacitadores -Informes y boletines -Conocimiento específico sobre la temática
Policía Comunitaria (Sección Ecológica) y Escuadrón Caballería y Sección Perros (Brigada de Rescate Animal)	-Servicio de rescate, atención y liberación de animales silvestres. -Asistencia Policial -Educación -Capacitaciones	Gubernamental	-Difusión del proyecto -Profesionales específicos en el rescate y tratamiento de animales. -Testimonios sobre el manejo de animales.
Oficina de Protección Animal	-Ejecución de políticas públicas referidas a animales. -Atención de reclamos ciudadanos respecto a animales. -Coordinación con otras áreas	Gubernamental	-Difusión del proyecto -Profesionales específicos de la temática -Capacitaciones -Informes y boletines -Conocimiento jurídico sobre la temática

	<p>municipales involucradas en la temática.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Colaboración con ONG's y proteccionistas independientes. -Comunicación e información. -Asesoramiento legal. -Visibilidad de la temática de bienestar animal 		<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento sobre el manejo de los animales involucrados -Visibilización y sensibilización de la temática.
Dirección General de Proximidad	<ul style="list-style-type: none"> -Prevención. -Asistencia frente a demandas ciudadanas. -Seguimiento de reclamos. -Comunicación e información. 	Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> -Difusión del proyecto. -Capacitaciones. -Visibilización y sensibilización de la temática.
Dirección General de Control Urbano	<ul style="list-style-type: none"> -Prevención. -Rescate y atención de animales -Atención a reclamos ciudadanos referidos a animales. -Inspección y fiscalización de contravenciones. 	Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> -Difusión del proyecto -Capacitaciones. -Visibilización y sensibilización de la temática.
IMuSA y CAAM	<ul style="list-style-type: none"> -Educación. -Atención, asistencia veterinaria. -Comunicación e información. -Entrega en adopción responsable de perros y gatos. 	Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> -Difusión del proyecto -Capacitaciones. -Profesionales específicos de la temática -Visibilización y sensibilización de la temática. -Informes y boletines
CIOR	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción de denuncias o reclamos ciudadanos. -Derivación a las áreas pertinentes los reclamos. -Informes y estadísticas de las atenciones realizadas. 	Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> -Difusión del proyecto -Visibilización y sensibilización de la temática. -Mejor resolución de las demandas solicitadas

	-Comunicación e información.		
Protección Civil Asistencia y Rescate	-Prevención. -Rescate y atención de animales con urgencia. -Atención a reclamos ciudadanos referidos a animales con urgencia.	Gubernamental	-Difusión del proyecto -Capacitaciones. -Profesionales específicos de la temática. -Visibilización y sensibilización de la temática.
Tribunal de Faltas	-Investigación de contravenciones cometidas contra animales. -Juzgamiento de contravenciones cometidas contra animales.	Gubernamental	-Difusión del proyecto -Profesionales específicos de la temática -Capacitadores -Informes y boletines -Conocimiento jurídico del tema
Fc. Cs. Vet. UNR	-Educación -Convenios de pasantía con IMuSA y CAAM para prácticas de estudiantes.	Gubernamental	-Difusión del proyecto -Capacitaciones. -Profesionales específicos de la temática -Visibilización y sensibilización de la temática. -Informes y boletines
ONG's	-Rescate y atención de animales. -Entrega en adopción responsable. -Comunicación e información.	No Gubernamental	- Difusión del proyecto. -Visibilización y sensibilización de la temática.

Fuente: Elaboración propia.

9. DESCRIPCIÓN PUNTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Como se mencionó en apartados anteriores, la Oficina de Protección Animal lleva adelante la recepción de denuncias y reclamos que se cometen contra animales, coordinando entre las distintas áreas municipales y otros niveles del Estado formas de abordar dichas situaciones. Además de asesorar a las áreas que trabajen la temática sobre el bienestar animal y generar capacitaciones para los agentes municipales.

Sin embargo, a partir de las entrevistas realizadas y la observación directa de documentos oficiales como las solicitudes y reclamos del SUA, se advierte que el abordaje de dichas solicitudes es limitado, generando gran cantidad de reclamos pendientes en una misma categoría, brindando una atención ineficiente y no garantizando el bienestar de los animales involucrados.

Se entiende que ello es consecuencia de cuatro grandes causas:

a) Las estrategias para abordar las solicitudes de los ciudadanos no son eficaces ya que la mayoría de los casos denunciados son categorizados como emergencia y muchos de ellos no lo son, generando un gran cúmulo de reclamos bajo esta categoría sin la capacidad de respuesta adecuada a la misma.

b) La ausencia de protocolos específicos de actuación para el abordaje de casos que se presentan, generando inconvenientes a la hora de realizar las derivaciones a las áreas correspondientes, dificultando poder determinar cuales son los actores intervinientes, procesos de actuación, recursos necesarios, entre otros.

c) Actualmente al momento de abordar un reclamo, el mismo no está especificado por sistema el tipo de intervención que se realiza, esto se debe a la actual prueba piloto de migración de datos a una nueva plataforma.

d) Limitadas capacitaciones a los agentes municipales involucrados, además de la escasa sensibilización en relación a políticas de bienestar animal.

10. ETAPA PROPOSITIVA DEL TRABAJO INTEGRADOR FINAL

10.1.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a mejorar el abordaje de las solicitudes realizadas sobre situaciones que involucren a animales, buscando garantizar su bienestar y una respuesta eficiente para los ciudadanos en Rosario.

10.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la clasificación de las solicitudes realizadas en el SUA, a partir de la generación de nuevos tipos y subtipos dentro del sistema, una vez finalizado el proyecto.
- Contribuir a mejorar el abordaje de las solicitudes de los ciudadanos a partir de la creación de un protocolo específico de actuación, que surja de una mesa de diálogo con los actores intervinientes, una vez finalizado el proyecto.
- Alcanzar que el 70% de los actores intervinientes en el abordaje estén capacitados en bienestar animal, mediante ciclos de capacitaciones y sensibilización en la temática, una vez finalizado el proyecto.

10.2.1 BENEFICIARIOS DIRECTOS

- Ciudadanos que realicen nuevas solicitudes respecto a situaciones que involucran animales, debido al mejoramiento del proceso en la tipificación de las situaciones demandadas y un abordaje eficaz de cada reclamo.
- Los animales que se vean involucrados en nuevas solicitudes y sean abordados bajo una perspectiva de protección integral garantizando su bienestar.
- 779²¹ aproximadamente de agentes municipales de áreas involucradas en el abordaje de la problemática animal, debido a las capacitaciones y sensibilización que se proyectan.

²¹ Se trata del número resultante de la suma de personal que integran las áreas que se ven involucradas en el abordaje de la temática. Secretaría de Control y Convivencia: 514. Secretaría de Salud: 44. Cior: 13. Defensa Civil: 116. Tribunal Municipal de Faltas: 92.

10.2.2 BENEFICIARIOS INDIRECTOS

- 422.328 aproximado de animales de compañía que hay en la ciudad de Rosario.
- Animales silvestres y/o de granja que hay en la ciudad de Rosario.
- 1.030.069 habitantes de la ciudad de Rosario²² se benefician indirectamente de este proyecto, en tanto a una adecuada aplicación de políticas que promuevan el bienestar animal.
- 54 organizaciones y asociaciones proteccionistas de la ciudad de Rosario.
- Las áreas municipales intervinientes en el abordaje de situaciones que involucren animales, en tanto a la creación de nuevos tipos que tipifiquen los reclamos y protocolos específicos de actuación para los mismos.

²² Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022. INDEC.
<https://datos.rosario.gob.ar/poblacion/datos-censales/censo-2022-0>

11. PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

A partir de la consideración de los problemas plasmados en la parte diagnóstica del presente TIF, se propone una estrategia de intervención que apunte a mejorar la eficacia en el abordaje de las solicitudes reclamadas por los ciudadanos de Rosario, fortaleciendo las formas de actuación en cada caso bajo un protocolo de actuación y la generación de sensibilización y capacitaciones a los actores intervinientes en los abordajes bajo una perspectiva de bienestar animal.

La intervención se llevará adelante a partir de los siguientes cuatro ejes de trabajo:

- Eje N° 1: Conformación del equipo de trabajo.
- Eje N° 2: Creación de un nuevo tipo y subtipo dentro del SUA.
- Eje N° 3: Generación de protocolos específicos de actuación para el abordaje de casos.
- Eje N° 4: Realización de ciclos de capacitación y sensibilización sobre el bienestar animal.

11.1 EJE N° 1: CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Para comenzar con los ejes de intervención, primeramente, se coordinará una reunión inicial con el objeto de conformar el equipo de trabajo que llevará adelante el proyecto, donde el objetivo es propiciar la articulación y trabajo conjunto entre las diferentes áreas del municipio y otros estamentos de estado.

Asimismo, este equipo de trabajo tendrá la función de generar estrategias de coordinación para abordar un conjunto de situaciones que requieran de su intervención sobre un problema público, es decir, las demandas ciudadanas que involucren animales.

En dicha primera instancia se convocará a las áreas de la Oficina de Protección Animal, IMuSA, CAAM, Dirección General de Proximidad, Dirección General de Control Urbano, Defensa Civil, Centro Integral de Operaciones Rosario, Dirección General de Policía Comunitaria (Sección Ecológica) y Escuadrón Caballería y Sección Perros Unidad Regional II (Brigada de Rescate Animal) de la Provincia de Santa Fe, representantes de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional de Rosario.

Asimismo, se invitará a los Secretarios, Subsecretarios, responsables de políticas/proyectos y cuadros técnicos de cada área anteriormente mencionada. Es imperante la participación de cuadros técnicos en especial cuando sus funciones, tareas o expertise disciplinar o de gestión estén directamente relacionadas con la temática a abordar.

Se designará como Director del proyecto a la Oficina de Protección Animal.

Se espera que, junto a los responsables de las demás áreas y cuadros técnicos, se puedan analizar la situación actual de la problemática animal y expresen las capacidades reales de actuación frente a las demandas ciudadanas, teniendo en cuenta las competencias de cada uno y sus recursos.

En este primer encuentro, se conformará el equipo de trabajo, donde se explicará en qué consiste el proyecto, cuáles son las etapas y cómo se llevará adelante el mismo. Cada área participante designará 1 (una) persona para integrar el presente equipo.

Asimismo, se asignarán y dividirán las responsabilidades y roles de cada uno de los participantes, teniendo en cuenta el expertise de cada uno respecto a las tareas que realizan en las diferentes áreas en las que se desarrollen.

En el mismo encuentro también se determinarán las competencias, recursos disponibles y posibilidades reales de cada área para dar respuesta a las demandas existentes. La planificación de próximas acciones del proyecto, el análisis de los casos abordados y aquellos por abordar.

Todo acuerdo que se genere en el marco de estas reuniones quedarán plasmadas en un documento compartido por los participantes dentro de CHARO²³.

Las reuniones de este equipo de trabajo tendrán una periodicidad quincenal o mensual, presencial o virtual, de acuerdo a las definiciones de sus integrantes, así como el volumen de tareas.

Cada encuentro del equipo de trabajo:

- Tendrá un objetivo claro y conocido por sus integrantes.
- Contará con temario y tiempo asignado a cada tópico.
- Generará compromisos de acción con responsables asignados.
- Producirá un registro en formato minuta compartido por los integrantes.

La conformación de este equipo de trabajo es fundamental para la realización de la estrategia de intervención del presente proyecto, ya que del mismo depende la realización del Eje N° 2: Creación de un nuevo tipo y subtipo dentro del SUA y Eje N° 3: Generación de protocolos específicos de actuación para el abordaje de casos.

²³ CHARO es un software de gestión de proyectos que permite planificar, administrar tareas, realizar seguimiento y colaborar en equipo. Plataforma que utiliza la actual gestión de la Municipalidad de Rosario.

11.2 EJE N° 2: CREACIÓN DE UN NUEVO “TIPO” Y “SUBTIPO” DENTRO DEL SUA

Siguiendo con los ejes de intervención, una vez conformado el equipo de trabajo con las personas responsables designadas por cada área, deberán definir la mejor estrategia de abordaje para los casos denunciados o solicitados por los ciudadanos mediante un análisis de los casos existentes en el SUA.

Para ello, el equipo de trabajo deberá en las reuniones establecidas en el Eje 1, crear un nuevo “Tipo” y “Subtipo” dentro del SUA. Con el objetivo de crear una nueva categoría que abarque aquellos casos que no son una emergencia y no requieran una atención inmediata, pero que sí contemple la diversidad de casos denunciados, y que deben ser atendidos en un tiempo prudencial establecido por los participantes, generando una capacidad de respuesta adecuada a cada demanda y priorice el bienestar de los animales involucrados.

Frente a los “Tipos” existentes actualmente en el SUA que son: Emergencia, Suceso, Reclamo y Denuncia, se deberá crear uno nuevo denominado “Solicitud”, con su respectivo subtipo “Aviso” en el cual se encuadren aquellas situaciones que no son contempladas en las categorías anteriores. Y que no representen una emergencia, es decir, que los tiempos de resolución no deban ser inminentes.

Con estas nuevas categorías se podrán clarificar las situaciones que se denuncian de una manera asertiva, determinando actores, tiempo de respuesta y los recursos necesarios para la intervención.

Así se pretende generar un mayor diálogo, colaboración e interrelación entre las áreas de manera coordinada, donde cada una tiene definido el tipo de intervención, roles, tareas, responsabilidades y funciones en cada caso a abordar.

Para la implementación de este Eje, con la creación del nuevo Tipo y Subtipo dentro del Sistema, se debe comunicar, presentar y capacitar a todo aquel actor interviniente en el entramado del abordaje de los casos.

Será responsabilidad del Equipo de Trabajo, la incorporación de estas nuevas categorías dentro del manual de trámites existente.

11.3 EJE N° 3: GENERACIÓN DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN PARA EL ABORDAJE DE CASOS

El tercer eje como propuesta de intervención, supone que frente a la multiplicidad de casos y situaciones que se presentan en la Ciudad de Rosario con animales, ya sean de compañía, de granja o silvestres, se deben establecer protocolos claros para su adecuado abordaje.

Por ello, el Equipo de Trabajo conformado en el primer eje, bajo la coordinación de la Oficina de Protección Animal serán los encargados de crear protocolos específicos de actuación para el abordaje de las situaciones que se demanden.

Dichos protocolos de actuación deben establecer los tipos de intervención frente a las nuevas categorías creadas en el Eje 2, del Tipo “Solicitud”, con su respectivo subtipo “Aviso” en el SUA.

Asimismo, para ello se deberá establecer los actores intervinientes, derivaciones entre áreas municipales u otros estamentos del Estado, formas de abordarlo, recursos necesarios, tiempos estimados, atención veterinaria si se requiere, traslado de animales, dar animales en guarda o tránsito, inspecciones, constataciones y labrado de actas por infracción, respuesta al ciudadano, entre otros.

Para lograr esto deberán analizar las características de los casos denunciados por los ciudadanos para poder dar una respuesta eficaz a las demandas, primando el bienestar animal.

Culminando con este eje es necesario comunicarles a los agentes los nuevos protocolos establecidos mediante boletín oficial.

11.4 EJE N° 4: REALIZACIÓN DE CICLOS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL BIENESTAR ANIMAL

En este cuarto eje de intervención, se pretende generar espacios de capacitación y sensibilización de las implicancias del bienestar animal. Para ello, la Oficina de Protección Animal será la encargada de crear ciclos de capacitación y sensibilización.

Estos ciclos estarán destinados a agentes municipales, intervinientes en el abordaje de casos y situaciones que involucren animales. También será abierto para todos aquellos agentes que quieran participar de los mismos.

El objetivo primario es capacitar a los agentes que se encuentren involucrados en el abordaje de situaciones denunciadas, para que puedan tener herramientas sobre las implicancias del bienestar animal y cuál es la manera adecuada de intervenir.

Es imperante poner en conocimiento a los participantes sobre las transformaciones en torno a las estrategias que se plantearon en los ejes anteriores, como la creación de un equipo de trabajo, las nuevas categorías existentes dentro del SUA y los protocolos específicos de actuación.

Los ciclos de capacitación los creará, armará y dictará la Oficina de Protección Animal. Permitiendo la participación y colaboración tanto en el diseño como en el dictado de los mismos el resto de los participantes del equipo de trabajo.

Dicho ciclo contará con la duración de seis meses, con una periodicidad de encuentro mensual a realizarse de manera presencial en Sala de Prensa de la Municipalidad de Rosario y/o virtual, sincrónica y asincrónica. El dictado de las clases y el material de estudio estará disponible dentro de la plataforma virtual de la Escuela de Administración Municipal (ESAM). Asimismo, se programarán visitas al IMuSA y el CAAM.

El ciclo contará con seis módulos los cuales se desglosan a continuación en la siguiente Tabla N°4:

TABLA N° 4 MÓDULOS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN			
Módulos	Nombre	Duración	Actores Invitados
Módulo 1°	Introducción a la Perspectiva del Bienestar Animal	90 minutos	- Fc. Cs. Vet. UNR
Módulo 2°	Animal como sujeto de derecho	90 minutos	- MPA
Módulo 3°	Animales de Compañía, de Granja y Silvestres. Competencias Municipales y Provinciales	90 minutos	- Ministerio de Ambiente y Cambio Climático

Módulo 4°	Categorías del SUA. ¿Qué, cómo, cuándo y dónde debo alertar una situación con animales involucrados?	90 minutos	- Tribunal de Faltas
Módulo 5°	¿Cómo abordar una situación con animales? Manejo, manipulación, derivación y atención de casos.	90 minutos	- Policía Comunitaria (Sección Ecológica) -Escuadrón Caballería y Sección Perros (Brigada de Rescate Animal)
Módulo 6°	Cierre del ciclo y reflexiones finales.	90 minutos	- ONG's

Fuente: Elaboración propia.

12. MARCO INSTITUCIONAL DEL PROYECTO

Para el presente proyecto, la estructura más apropiada es la organización matricial, dado que se basa en una estructura horizontal, correspondiendo a una lógica colaborativa y de co-creación entre áreas municipales. Este enfoque permite una mayor flexibilidad en la asignación de recursos y fomenta la interacción entre distintos sectores, optimizando la comunicación y la toma de decisiones en función de los objetivos estratégicos. Asimismo, se plantea un esquema vertical correspondiente a las autoridades o responsables del proyecto que son parte del equipo de trabajo con roles, funciones y compromisos asumidos, lo que garantiza una distribución clara de responsabilidades y un adecuado seguimiento de las acciones planificadas.

El proyecto se encuentra anclado en la Oficina de Protección Animal, dependiente de la Secretaría de Control y Convivencia de la Municipalidad de Rosario, encargada de liderar y coordinar las acciones establecidas. Su función principal radica en garantizar el cumplimiento de los lineamientos definidos y en articular esfuerzos entre las distintas áreas involucradas para una gestión eficiente del proyecto. La Oficina de Protección Animal se responsabiliza por la supervisión general, la asignación de recursos y la evaluación del impacto de las iniciativas implementadas.

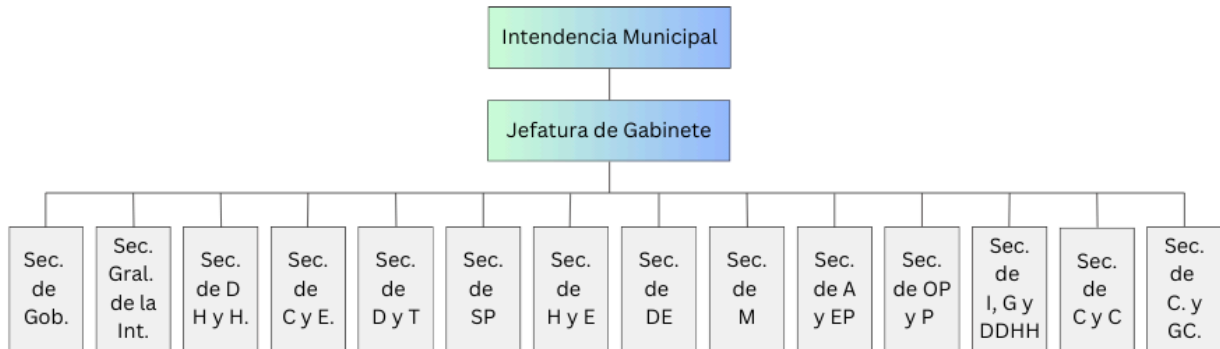
Para la ejecución del proyecto, se conformará un equipo interdisciplinario integrado por representantes de diversas instituciones y organismos municipales. En este sentido, participarán activamente el IMuSA, el CAAM, la Dirección General de Proximidad, la Dirección General de Control Urbano, Defensa Civil y el Centro Integral de Operaciones Rosario, cuyas funciones estarán orientadas a la implementación de acciones específicas dentro de sus respectivas competencias.

Además, se invitará a colaborar a otras entidades con experiencia y capacidades complementarias, tales como la Dirección General de Policía Comunitaria (Sección Ecológica) y el Escuadrón Caballería y Sección Perros Unidad Regional II (Brigada de Rescate Animal) de la Provincia de Santa Fe. La incorporación de estos actores permitirá fortalecer el enfoque integral del proyecto, especialmente en lo que respecta a operativos de rescate, control y protección animal.

Por último, con el objetivo de sumar un respaldo académico y técnico, se contará con la participación de representantes de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional de Rosario. Este aporte será fundamental para asegurar la implementación de buenas prácticas en el cuidado y tratamiento de los animales involucrados, así como para generar instancias de formación, capacitación e investigación

en la materia. De esta manera, la articulación entre los distintos sectores contribuirá a un abordaje más eficaz y sostenible del proyecto.

12.1 ORGANIGRAMA DE LAS SECRETARÍAS DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO



Fuente: Elaboración propia.

12.2 ORGANIGRAMA DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROYECTO



Fuente: Elaboración propia.

13. PROGRAMACIÓN

En el presente apartado se especificará cómo se debe llevar a cabo el proyecto, puntualizando qué actividades y tareas deben realizarse, el cronograma con la duración, los resultados esperados del mismo, el presupuesto asignado y sus formas de financiamiento.

13.1 ACTIVIDADES Y TAREAS

A continuación, en la Tabla N° 5, se mostrarán las actividades y tareas necesarias para desarrollar el proyecto:

TABLA N° 5: ACTIVIDADES Y TAREAS	
ACTIVIDADES	TAREAS
1. Conformación del equipo de trabajo	1.1 Generar reunión inicial 1.2 Convocar a los actores intervinientes 1.3 Conformar el equipo de trabajo 1.4 Asignar responsabilidades, funciones y roles 1.5 Planificar próximas acciones del proyecto 1.6 Analizar los casos activos para ser atendidos 1.7 Dar seguimiento a casos abordados previamente 1.8 Dejar asentado los compromisos asumidos
2. Creación de un nuevo tipo y subtipo dentro del SUA	2.1 Reunir al equipo de trabajo 2.2 Crear un nuevo Tipo y Subtipo en el SUA 2.3 Definir el tipo de intervención, roles, tareas, responsabilidades y funciones en cada caso a abordar 2.4 Determinar actores, tiempo de respuesta y los recursos necesarios para la intervención 2.5 Comunicar y presentar a los agentes las nuevas categorías creadas 2.6 Incorporar al manual de trámite las nuevas categorías creadas
3. Generación de protocolos específicos de actuación para el abordaje de casos	3.1 Reunir al equipo de trabajo 3.2 Crear protocolos específicos de actuación para el abordaje del nuevo Tipo y Subtipo 3.3 Establecer los actores intervinientes, derivaciones entre áreas municipales u otros estamentos del Estado, formas de abordarlo, recursos necesarios, tiempos estimados, atención veterinaria si se requiere, traslado de animales, dar animales en guarda o tránsito, inspecciones, constataciones y labrado de actas por infracción, respuesta al ciudadano, entre otros 3.4 Analizar las características de los casos denunciados por los ciudadanos 3.5 Comunicar y presentar a los agentes los nuevos protocolos creados

<p>4. Realización de ciclos de capacitación y sensibilización sobre el bienestar animal</p>	<p>4.1 Crear ciclos de capacitación y sensibilización 4.2 Diseñar los módulos de capacitación y sensibilización 4.3 Invitar a participar a agentes municipales 4.4 Invitar a participar a otros estamentos del Estado y ONG's 4.5 Dictar el Módulo 1 4.6 Dictar el Módulo 2 4.7 Dictar el Módulo 3 4.8 Dictar el Módulo 4 4.9 Dictar el Módulo 5 4.10 Dictar el Módulo 6</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia.

13.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En el próximo diagrama de Gantt, que da cuenta cómo deberá programarse cada actividad mencionada en el apartado anterior, teniendo en cuenta la duración, fecha de inicio y de finalización de cada una de ellas:

ACTIVIDADES Y TAREAS	INICIO	FIN	DÍAS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
				jul	ago	sept	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
1 Conformación del equipo de trabajo	01/07/2025	31/07/2025	30												
1.1 Generar reunión inicial	01/07/2025	03/07/2025	2												
1.2 Convocar a los actores intervinientes	03/07/2025	05/07/2025	2												
1.3 Conformar el equipo de trabajo	10/07/2025	12/07/2025	2												
1.4 Asignar responsabilidades, funciones y roles	14/07/2025	16/07/2025	2												
1.5 Planificar próximas acciones del proyecto	17/07/2025	19/07/2025	2												
1.6 Analizar los casos activos para ser atendidos	21/07/2025	23/07/2025	2												
1.7 Dar seguimiento a casos abordados previamente	24/07/2025	26/07/2025	2												
1.8 Dejar asentado los compromisos asumidos	29/07/2025	31/07/2025	1												
2 Creación de un nuevo tipo y subtipo dentro del SUA	01/08/2025	30/09/2025	59												
2.1 Reunir al equipo de trabajo	01/08/2025	02/08/2025	1												
2.2 Crear un nuevo Tipo y Subtipo en el SUA	04/08/2025	18/08/2025	14												
2.3 Definir el tipo de intervención	19/08/2025	25/08/2025	6												
2.4 Determinar actores, tiempo de respuesta y los recursos	27/08/2025	05/09/2025	8												
2.5 Comunicar y presentar las nuevas categorías	06/09/2025	17/09/2025	11												
2.6 Incorporar al manual de trámite las nuevas categorías	18/09/2025	30/09/2025	12												
3 Generación de protocolos específicos de actuación	01/10/2025	30/11/2025	59												
3.1 Reunir al equipo de trabajo	01/10/2025	02/10/2025	1												
3.2 Crear protocolos específicos de actuación	06/10/2025	20/10/2025	14												
3.3 Establecer los actores intervinientes	21/10/2025	10/11/2025	19												
3.4 Analizar las características de los casos denunciados	11/11/2025	17/11/2025	6												
3.5 Comunicar y presentar los nuevos protocolos	18/11/2025	30/11/2025	12												
4 Realización de ciclos de capacitación y sensibilización	01/12/2025	30/06/2026	209												
4.1 Crear ciclos de capacitación y sensibilización	01/12/2025	8/12/2025	7												
4.2 Diseñar los módulos de capacitación y sensibilización	10/12/2025	16/12/2025	6												
4.3 Invitar a participar a agentes municipales	18/12/2025	31/12/2025	13												
4.4 Invitar a participar a otros estamentos del Estado y ONG's	18/12/2025	31/12/2025	13												
4.5 Dictar el Módulo 1	01/01/2026	31/01/2026	30												
4.6 Dictar el Módulo 2	01/02/2026	28/02/2026	27												
4.7 Dictar el Módulo 3	01/03/2026	31/03/2026	30												
4.8 Dictar el Módulo 4	01/04/2026	30/04/2026	29												
4.9 Dictar el Módulo 5	01/05/2026	31/05/2026	30												
4.10 Dictar el Módulo 6	01/06/2026	30/06/2026	29												

Fuente: Elaboración propia

13.3 DURACIÓN

La duración de la ejecución de este proyecto se programará en 12 (doce) meses, desde Julio de 2025 hasta Junio del año 2026.

13.4 RESULTADOS ESPERADOS

Los resultados que se esperan obtener a partir de la implementación del presente proyecto son los siguientes:

- Un (1) Equipo de Trabajo, que llevará adelante el proyecto.
- Un (1) nuevo Tipo en el SUA.
- Un (1) nuevo Subtipo en el SUA.
- Un (1) protocolo específico de actuación para el abordaje del nuevo Tipo y Subtipo en el SUA.
- Un (1) ciclo de capacitación y sensibilización para 779 agentes municipales con 6 módulos.

13.5 PRESUPUESTO

La estrategia de intervención se llevará adelante a partir de un presupuesto total de **\$9.175.000**, a continuación, en la Tabla N° 6, se encuentra detallado el mismo:

TABLA N° 6: PRESUPUESTO POR OBJETO DE GASTO			
Código	Concepto	Descripción	Total
01.00.00	PERSONAL MUNICIPAL		\$8.400.000
01.01.00	Equipo de Trabajo		
01.01.01		1 Director del Proyecto (Of de Prot Animal)	\$1.200.000
01.01.02		1 Integrante de IMuSA	\$1.100.000
01.01.03		1 Integrante del CAAM	\$1.100.000
01.01.04		1 Integrante de la Dirección General de Proximidad	\$1.350.000
01.01.05		1 Integrante de la Dirección General de Control Urbano	\$1.350.000

01.01.06		1 Integrante de Defensa Civil	\$1.150.000
01.01.07		1 Integrante del Centro Integral de Operaciones Rosario	\$1.150.000
02.00.00	BIENES DE CONSUMO		\$305.000
02.01.00	Productos alimenticios		
02.01.01		Refrigerios	\$250.000
02.02.00	Artículos de librería		
02.02.01		Varios	\$55.000
03.00.00	SERVICIOS NO PERSONALES		\$70.000
03.01.00	Traslados		
03.01.01		Transporte	\$70.000
04.00.00	BIENES DE USO		\$400.000
04.01.00	Maquinaria y Equipo		
04.01.01		1 Notebook	\$250.000
04.01.02		1 Proyector	\$150.000
04.02.00	Oficinas		
04.02.01		Sala de reunión	-
Total Presupuesto			\$9.175.000

Fuente: Elaboración propia.

13.6 FINANCIAMIENTO

En cuanto al financiamiento de la intervención, el mismo será otorgado por la Municipalidad de Rosario, en concepto de una nueva partida asignada a la Oficina de Protección Animal para el desarrollo del presente proyecto. A su vez, existen recursos ya financiados que forman parte de los recursos humanos y/o materiales necesarios para el habitual funcionamiento de las áreas municipales. Es decir, financiados de manera independiente respecto a la ejecución del proyecto.

En la Tabla N° 7, se detalla qué cantidad del presupuesto total es a partir de recursos financiados y no financiados:

TABLA N° 7: RECURSOS FINANCIADOS Y NO FINANCIADOS	
Total presupuesto del proyecto financiado (\$)	8.800.000
Total presupuesto del proyecto no financiado (\$)	375.000
PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO (\$)	9.175.000

Fuente: Elaboración propia.

14. EVALUACIÓN EX-POST

Es necesario que la ejecución del proyecto contemple un proceso de evaluación ex-post, a los fines de garantizar los resultados esperados contemplados en los objetivos y así medir el grado de cumplimiento de las metas propuestas en los mismos.

Por lo tanto, luego de que se ejecute la estrategia propuesta, la Oficina de Protección Animal como Director del Proyecto, será la que se encargue de llevar a cabo la evaluación ex-post, la cual reflejará los resultados equivalentes al impacto del proyecto.

A continuación, en la Tabla N° 8, se detalla la variable, los indicadores y las fuentes de verificación de los objetivos del TIF para la evaluación, que será llevada a cabo una vez concluido el proyecto.

TABLA N° 8: EVALUACIÓN EX-POST DE LOS OBJETIVO DE INTERVENCIÓN			
Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Fuentes de verificación
1. Mejorar la clasificación de las solicitudes realizadas en el SUA, a partir de la generación de nuevos tipos y subtipos dentro del sistema, una vez finalizado el proyecto	Solicitudes clasificadas a través de las nuevas categorías	Funcionamiento de los nuevos Tipos y Subtipos en el SUA: Si/No. - Si los nuevos Tipos y Subtipos se encuentran en funcionamiento en el SUA: objetivo cumplido - Si los nuevos Tipos y Subtipos no se encuentran en funcionamiento en el SUA: objetivo no cumplido.	- Nuevas categorías en el SUA. - Atenciones y/o derivaciones realizadas bajo estas categorías.
2. Contribuir a mejorar el abordaje de las solicitudes de los ciudadanos a partir de la creación de un protocolo específico de actuación, que surja de una mesa de diálogo con los actores intervinientes, una vez finalizado el proyecto.	Abordaje de las solicitudes de los ciudadanos bajo protocolos específicos.	Creación de los protocolos específicos de actuación: Si/No. - Si se crean nuevos protocolos de actuación: objetivo cumplido. - Si no se crean nuevos protocolos de actuación: objetivo no cumplido.	-Incorporación de dichos protocolos en el Manual de Trámites

<p>3. Alcanzar que el 70% de los actores intervinientes en el abordaje estén capacitados en bienestar animal, mediante ciclos de capacitaciones y sensibilización en la temática, una vez finalizado el proyecto.</p>	<p>Agentes capacitados en bienestar animal.</p>	<p>Cantidad de agentes capacitados en los Ciclos de Capacitación y Sensibilización. (*100= 779): - Si se capacita el (<69%): objetivo incumplido. - Si se capacita el (>70%): objetivo cumplido.</p>	<p>-Registro de asistencia -Fotos de los encuentros</p>
---	---	---	--

Fuente: Elaboración propia.

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El cambio de paradigma hacia el reconocimiento de los animales como seres sintientes ha generado nuevas exigencias sociales y la necesidad de adaptar las políticas para garantizar su protección y cuidado.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, va en consonancia con ese cambio de cosmovisión, por ello, constituye un plan de acción integrado que surge de la comprensión de las interdependencias entre ser humano y naturaleza y de la importancia de un planeta sano para la continuidad del progreso humano (ONU, 2021). Derivando en acciones y un modelo de desarrollo en el cual la humanidad debe convivir en armonía con todos los seres. El rol de los Estados es crucial para la sostenibilidad y desarrollo para las personas, los animales y el planeta.

Declaraciones del Presidente Javier Milei ante la Asamblea General de Naciones Unidas sostuvo que se impone una agenda ideológica a sus miembros y obliga a los ciudadanos del mundo a tener un modo de vida determinado, amenazando con la inminente salida de la Argentina de dicha Agenda y desconociendo los compromisos internacionales asumidos.

Esas declaraciones representan un enorme retroceso ya que la Argentina se encuentra a la vanguardia mundial en materia de jurisprudencia sobre derecho animal, y hoy en día, los animales son reconocidos como “sujetos de derecho”, marcando un precedente y cambio de paradigma en torno a su bienestar a nivel nacional.

Por ello, es imperioso reforzar la necesidad de que los gobiernos al establecer cada vez más políticas en torno al bienestar animal garanticen que se protejan sus derechos y promuevan su bienestar, además de reducir el riesgo de brotes de enfermedades y proteger la salud de la población en general.

Con el surgimiento de la Oficina de Protección Animal dentro de la órbita Municipal en el año 2020 marcó un hito, siendo la primera con estas características a nivel país. Donde su principal función era la de coordinar y colaborar con las distintas áreas del municipio, otros organismos gubernamentales y ONG's, gestionando y elaborando planes de acción integrales para dar una respuesta eficiente a los reclamos y consultas ciudadanas. Además de atender conjuntamente con ello, las necesidades de los animales involucrados, protegiendo sus derechos y procurando su mayor bienestar.

El análisis realizado a lo largo de este trabajo evidencia la importancia de abordar las demandas ciudadanas relacionadas con el bienestar animal desde una perspectiva integral y articulada entre todos los actores intervinientes.

A partir del diagnóstico efectuado, se identificaron diversas limitaciones en el funcionamiento de una política integral encaminada por la Oficina de Protección Animal, las cuales afectan la eficacia en la gestión de los reclamos. Las principales problemáticas detectadas pueden resumirse en tres causas principales:

1) La ineficacia en la categorización de reclamos: La mayor parte de las solicitudes ingresadas se categorizan como emergencias, aunque no todas revisten tal carácter. Esta clasificación poco precisa genera una acumulación excesiva de casos bajo una misma categoría, dificultando la priorización y la respuesta oportuna a situaciones que sí requieren atención inmediata.

2) Ausencia de protocolos específicos de actuación: El traslado de la Oficina de Protección Animal a la órbita de la Secretaría de Control y Convivencia no estuvo acompañado de la creación de protocolos claros para abordar las nuevas funciones asignadas. Esta carencia de directrices genera respuestas desarticuladas y, en ocasiones, insuficientes para garantizar el bienestar de los animales.

3) Falta de capacitación y sensibilización: Inexistencia de ofertas de formación para los agentes municipales encargados de atender los reclamos relacionados con animales. Esta deficiencia impacta en la calidad de las intervenciones y en la comprensión integral de las políticas de bienestar.

En función de estas problemáticas, se propuso una estrategia de intervención orientada a mejorar la eficacia en el abordaje de las solicitudes reclamadas por los ciudadanos de Rosario, fortaleciendo las formas de actuación en cada caso bajo un protocolo de actuación específico y la generación de sensibilización y capacitaciones a los actores intervinientes en los abordajes bajo una perspectiva de bienestar animal.

Asimismo, se contempló la realización de una evaluación ex-post, a los fines de medir los resultados esperados contemplados en los objetivos y el grado de cumplimiento de las metas propuestas.

Para finalizar, se disponen una serie de recomendaciones que podrían ser de utilidad una vez concluido el proyecto. Las mismas tienden a mejorar el abordaje de las demandas ciudadanas y fortalecer las políticas públicas de bienestar animal en la Municipalidad de Rosario:

1. Optimizar la categorización de reclamos:

Incorporar herramientas de inteligencia artificial (IA) para automatizar la clasificación y priorización de los reclamos. Desarrollar un modelo predictivo basado en IA que identifique áreas críticas con alta incidencia de reclamos, permitiendo una intervención proactiva y la asignación eficiente de recursos. Esto permitiría optimizar los tiempos de respuesta, reducir el error en la clasificación y prever patrones recurrentes que faciliten la adopción de medidas preventivas.

2. Mejora en el registro y seguimiento de intervenciones:

Asegurar un registro adecuado de las intervenciones realizadas para garantizar la trazabilidad de las acciones, permitiendo un seguimiento más detallado y transparente de cada caso.

Establecer un sistema de retroalimentación con los ciudadanos que permita a los vecinos evaluar la intervención realizada. Este mecanismo no sólo fortalecería la transparencia del proceso, sino que también permitiría ajustar y mejorar las acciones municipales según la percepción y satisfacción ciudadana.

Implementar un sistema de alertas automatizadas que informe a los solicitantes sobre el estado de avance de sus reclamos, brindando mayor claridad y reduciendo la incertidumbre respecto a la resolución de las denuncias.

3. Fortalecimiento de la capacitación y sensibilización:

Desarrollar programas de formación continua para los agentes municipales, orientados a mejorar sus capacidades técnicas y su comprensión del enfoque de bienestar animal.

Implementar campañas de sensibilización dirigidas tanto al personal municipal como a la ciudadanía, con el objetivo de fomentar el respeto y cuidado adecuado hacia los animales.

16. BIOGRAFÍA

- AUTORIDAD EUROPEA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA. (EFSA). Institucional. Disponible en: <https://www.efsa.europa.eu/es/about/about-efsa>
- BIENESTAR ANIMAL. ¿Qué es?. SENASA. ARGENTINA. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/senasa/programas-sanitarios/bienestar-animal/que-es#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20Sanidad,las%20que%20vive%20y%20muere>
- CAMPOS (2022) Servicios públicos en la era inmersiva. El Estado como plataforma.
- CRAGNOLINI MÓNICA (2021). Los derechos de los animales no humanos. Nota periodística publicada el 10 de octubre de 2021. Recuperado en: <https://www.pagina12.com.ar/373764-los-derechos-de-los-animales-no-humanos>
- D'ARRIGO Y PARISI (2012). Sistema Único de Atención Ciudadana (SUA). 6º Simposio Argentino de Informática en el Estado. Recuperado en: https://41jaiio.sadio.org.ar/sites/default/files/348_SIE_2012_0.pdf
- DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN ANIMAL DE PUEBLA MÉXICO. Disponible en: <https://www.pueblacapital.gob.mx/xv-tramites-y-servicios/item/3739-funciones-del-departamento-de-proteccion-animal>
- FARM ANIMAL WELFARE COUNCIL.(FAWC) (1979). Report on the welfare of livestock: Farm animal welfare and the five freedoms. London: Her Majesty's Stationery Office.
- GALLO RICARDO. (2017). Manual para el Diseño, Evaluación y Gestión de Proyectos.
- GINÉS Y TROLLIET (2001). SALUD ANIMAL. Curso de Producción Animal I. FAV UNRC. Recuperado de: https://www.produccion-animal.com.ar/sanidad_intoxicaciones_metabolicos/infecciosas/comun_varias_especies/02-salud_animal.pdf
- GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE. Fuerzas de seguridad de la Provincia se capacitan para la protección de la fauna. Disponible en: <https://www.santafe.gob.ar/noticias/noticia/279844/>
- GOMEZ CASTAÑEDA. ¿Qué es la ciencia del Bienestar Animal?. Vanguardia Veterinaria. Recuperado de:

<https://www.vanguardiaveterinaria.com.mx/bienestar-animal#:~:text=El%20concepto%20de%20bienestar%20animal,realidad%20de%20la%20agricultura%20intensiva>

- INSTITUTO DE PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANIMAL. CÓRDOBA. Disponible en: <https://cordoba.gob.ar/llaryora-puso-en-funciones-el-instituto-de-proteccion-ambiental-y-animal/>
- MARTINS, H. F. (1999). ¿En quién se pone el foco? Identificando "stakeholders" para la formulación de la misión organizacional. Revista del CLAD Reforma y Democracia.
- MILLER EZEQUIEL (2018). Tesis Doctoral en Ciencia Política. Estrategias de gobierno electrónico y de gobierno abierto a nivel local. El caso de la Municipalidad de Rosario (2003-2017). Recuperado en: <https://polilab.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2021/05/00-Tesis-Miller-Version-Final-13-12-18.pdf>
- MINISTERIO DE AGRICULTURA Y PESCA DE URUGUAY. Disponible en: <https://www.gub.uy/ministerio-ganaderia-agricultura-pesca/listado-por-filtro?tipo%5B0%5D=noticias&tematica%5B0%5D=930>
- MINISTERIO DE AGRICULTURA DE CHILE. Disponible en: <https://www.sag.gob.cl/ambitos-de-accion/bienestar-animal>
- MINTZBERG, H. (1985). La estructuración de las organizaciones.
- MPA PROVINCIA DE SANTA FE. Institucional. Recuperado en: <https://mpa.santafe.gov.ar/institucional>
- NURIA CUNILL GRAU. Las políticas con enfoque de derechos y su incidencia en la institucionalidad pública. Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 46, febrero, 2010
- OFICINA DE ASESORÍA AL CONSUMIDOR ROSARIO. ¿Cómo funciona la línea 147 y de qué forma se pueden hacer los reclamos? (2021). Nota periodística publicada el 19/08/2021 Recuperado en: <https://www.conclusion.com.ar/consumidores/como-funciona-la-linea-147-y-de-que-forma-se-pueden-hacer-los-reclamos/08/2021/>
- OFICINA DE PROTECCIÓN ANIMAL MUNICIPALIDAD DE ROSARIO. El municipio cuenta con una nueva área municipal de Protección y Bienestar Animal. Rosario

Noticias. Publicado el 05/11/2020. Disponible en:
<https://www.rosarionoticias.gob.ar/page/noticias/id/282392/title/El-municipio-cuenta-con-una-nueva-Area-municipal-de-Proteccion-y-Bienestar-Animal>

- OFICINA DE PROTECCIÓN DE LOS ANIMALES BARCELONA. Disponible en:
<https://ajuntament.barcelona.cat/benestaranimal/es/oficina-de-proteccion-de-los-animales-opab>
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS. (ONU) Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible. Disponible en:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SANIDAD ANIMAL. (OMSA) Disponible en:
<https://www.woah.org/es/que-hacemos/iniciativas-mundiales/una-sola-salud/>
- OSZLAK, O; O' DONNELL, G. (1976). "Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación". Buenos Aires: Cedes.
- OSZLAK, O. (2020). El Estado en la era exponencial. Buenos Aires: Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)
- PEREZ DEL VISO, ADELA (2017) El nuevo concepto del animal como sujeto de derecho no humano. Recuperado en:
<https://aldiaargentina.microjuris.com/2017/05/11/el-nuevo-concepto-del-animales-como-sujeto-de-derecho-no-humano-primera-parte-perez-del-viso-adela/>
- PÉRRER SERRANO, G (1993). "Elaboración de Proyectos Sociales".
- PICHARDO MUÑIZ, A. (1997). "Planificación y programación social". Buenos Aires, Argentina.
- POLICÍA ECOLÓGICA SANTA FE. Importante y reconocida labor de la Policía Ecológica. En sintonía con el nuevo siglo el trabajo de esta dependencia resulta fundamental para el rescate, preservación y cuidado de los animales. El Litoral. Noticia periodística publicada el 09/06/2024. Recuperado en:
https://www.ellitoral.com/sucesos/importante-reconocida-labor-policia-ecologica-proteccion_0_1FOcalkJAi.html
- POLICÍA ECOLÓGICA DE SANTA FE. Cómo reaccionar ante la aparición de animales exóticos o maltratados, según la Policía Ecológica de Santa Fe. Aire Digital. Noticia periodística publicada el 18/03/2024. Recuperado en:

<https://www.airedesantafe.com.ar/policia-la-provincia-santa-fe/como-reaccionar-la-aparicion-animales-exoticos-o-maltratados-segun-la-policia-ecologica-santa-fe-n579376>

- PORTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA. Animales como personas no humanas: el caso argentino de la orangutana que sentó jurisprudencia mundial. Noticia periodística publicada el 22/04/2024. Recuperado en: <https://portaluniversidad.org.ar/index.php/2024/04/22/animales-como-personas-no-humanas-el-caso-argentino-de-la-orangutana-que-sento-jurisprudencia-mundial/#:~:text=En%202015%20la%20justicia%20argentina,la%20Ciudad%20de%20Buenos%20Aires>
- REAL DATO, J. (2002). "Visiones sobre el papel de los actores no gubernamentales en las políticas públicas". VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal.
- ROSARIO DATOS. CENSO 2022. <https://datos.rosario.gob.ar/poblacion/datos-censales/censo-2022-0>
- SANIDAD Y PROTECCIÓN ANIMAL. CABA. Disponible en: https://buenosaires.gob.ar/areas/med_ambiente/apra/sanidad_animal.php?menu_id=35279#c
- SALUD ANIMAL. MUNICIPIO DE BAHÍA BLANCA. Disponible en: <https://www.bahia.gob.ar/saludanimal/>
- SALUD ANIMAL. MUNICIPIO DE MENDOZA. Disponible en: <https://ciudaddemendoza.gob.ar/secretaria-de-gobierno/salud-animal-2/>
- SEC. DE MODERNIZACIÓN Y CERCANÍA ROSARIO. El municipio suma un nuevo canal para consultas y reclamos en su portal web. (2023) Nota periodística publicada en Rosario Noticias el 17/03/2023. Recuperado en: <https://www.rosarionoticias.gob.ar/page/noticias/id/410487/title/El-municipio-suma-un-nuevo-canal-para-consultas-y-reclamos-en-su-portal-web>
- SINGER P. Liberación animal, Trotta, Madrid, 1999, p. 42
- UNIÓN EUROPEA. PARLAMENTO. Disponible en: <https://www.europarl.europa.eu/topics/es/topic/animal-welfare>

- UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO. USINA DE DATOS. Una Ciudad de Perros y Gatos. (2021) Disponible en: <https://unr.edu.ar/una-ciudad-de-perros-y-gatos/#:~:text=La%20mayor%C3%ADa%20de%20los%20hogares,animales%20por%20unidad%20de%20convivencia>
- YOUKER ROBERT. Alternativas de organización en Administración de Proyectos. Instituto de Desarrollo Económico. Banco Interamericano de Reconstrucción y Fomento. Washington D.C. (1979)

17. ANEXOS

17.1 TABLA N° 9: DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS POR BARRIO

TABLA N° 9: DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS	
Barrios	Registro
Reclamos Previos a Registro de Barrios	414
Centro	141
Abasto	52
Echesortu	48
Ludueña	46
Godoy	46
Belgrano	45
Fisherton	44
San Francisquito	42
Las Heras	41
España y Hospitales	40
Tablada - Gral. San Martin	39
Rep. de la Sexta	34
Parque	33
Alvear	32
Ludueña Sur	31
Antártida Argentina	31
Lourdes	31
Empalme Graneros	27
Bella Vista	26
La Florida	25
Lisandro de la Torre / Arroyito	25
Cinco Esquinas	25
Grandoli y Gutierrez	25
Alberdi	25

La Tablada	25
Las Delicias	24
Francetti	23
La Guardia	22
Sarmiento	22
Azcuénaga	20
Larrea	20
Domingo Matheu	20
Roque Saenz Peña	17
Pichincha	17
Nuevo Alberdi	17
Saladillo	16
Industrial / Talleres Ludueña	16
Unión	16
Nuevo Alberdi Oeste	16
Parque Habitacional Ibarlucea	15
Villa Urquiza	15
Plata	15
La Cerámica	14
La Esperanza	14
23 de Febrero	14
Las Flores Este	14
Martin	14
Triángulo Moderno	14
Tiro Suizo	13
Fisherton Industrial	13
Itatí	13
La Florida Norte	12
Belgrano Sur	12

Magnano	12
ATE	11
Hostal del Sol Este	11
San Francisco Solano	11
Barrio Tango	11
Refinería	11
Acindar	11
La República	11
Luis Agote	11
7 de Septiembre	10
17 de Agosto	10
Barrio Rucci	10
Las Delicias Centro	10
Cero	9
Barrio Olímpico	9
25 de Mayo	9
Fisherton Este	9
Unión y Parque Casas	9
Puerto Norte	9
Azcúenaga Sur	9
Carlos Casado	9
Barrio Olímpico	8
Libertad	8
Hostal del Sol	8
Juan Pablo II	8
Las Flores Sur	7
De La Carne	7
Jorge Cura	7
Mangrullo	7

Polledo	7
Roca	7
Bosque de los Constituyentes	7
Hume	7
Itatí	7
San Martín A	6
Villa Manuelita	6
Banana	6
Parque Casas	6
Rouillón y Segui	6
Puente Gallego	5
Supercemento	5
Fisherton R	5
San Eduardo	5
Aldea	5
Santa Lucía Viejo	5
La Antena	5
Fontanarrosa	5
Vía Honda	5
La Paloma	4
Los Unidos	4
Piamonte	4
La Lagunita	4
Moreno	4
Los Gráficos	4
San Martín A	4
Santa Lucía	3
Vía Honda 2	3
Quinta	3

Santa Teresita	3
Irigoyen	3
Saladillo Sur	3
San Martín Sur	3
Cristalería	3
Tío Rolo	3
Cristalería 2	3
Parque Field	3
Refinería 2	3
Bolatti	2
Santa Lucía	2
Los Euca	2
Hipotecario	2
Tío Rolo 2	2
Cullen	2
Toba Oeste	1
Santa Lucia Viejo 2	1
La Bombacha	1
La Granada	1
Palos Verdes	1
Agote	1
Molino Blanco	1
San Martín Sur	1
Los Pasos	1
Arroyito Oeste	1

Fuente: Elaboración Propia.

17.2 TABLA 10: DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE INTERVENCIÓN

TABLA N° 10: DISTRIBUCIÓN DE CASOS	
Tipo de intervención	Registro
Sin Especificar el tipo de intervención	1489
Acta de Constatación	215
No Constatado	185
Constatado	108
Análisis de Antecedentes	103
Notificado	99
Asistido	50
Dictaminado	40
Inspeccionado	15
Acta de Infracción	4
Traslado	4
Secuestro de Animales	2
Desratizado	1
Asesoramiento	1
Disuasión	1
Intimidado	1
Mediación	1

Fuente: Elaboración propia.

17.3 ORDENANZA N° 10.267

CÓDIGO DE CONVIVENCIA CIUDADANA DE LA CIUDAD DE ROSARIO

TÍTULO IX

FALTAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE ANIMALES

Art. 317°.- La venta, tenencia, traslado, acopio, y cualquier omisión de los recaudos de cuidado respecto de animales no humanos en contravención a las normas sobre seguridad, sanidad e higiene será sancionada con multa de 100 a 300 UF y/o clausura de hasta noventa (90) días en el caso de que la persona infractora sea propietaria o responsable del local en cuestión.

Art. 318°.- Mantener animales no humanos en instalaciones o en espacios inadecuados, sin las condiciones reglamentarias, y sin respeto a su bienestar, salud e higiene, será sancionado con multa de 50 a 300 UF por cada animal y/o comiso.

Art. 319°.- El abandono de un animal no humano o su tenencia y/o arreo, sin supervisión y/o control y en contravención a las condiciones establecidas en la normativa vigente, en espacios públicos o en lugares privados de acceso público, será sancionado con multa de 100 a 300 UF.

Art. 320°.- El incumplimiento de la reglamentación vigente en materia de protección de animales y/o la regulación de la actividad de los comercios vinculados a la materia (Ordenanza N° 3.498 y/o sus modificatorias y/o las que en la materia se dicten) será sancionado con multa de 300 a 700 UF y/o clausura hasta noventa (90) días y/o comiso de los animales ofrecidos para la venta en infracción y los elementos utilizados para dicha actividad.

Si el ofrecimiento de venta contraria a las condiciones normativas, se hiciere mediante la utilización de redes sociales o sitios web y/o cualquier otra forma de ofrecimiento masivo, será sancionado con multa de 100 a 700 UF.

Art. 321°.- Las infracciones a las disposiciones sobre protección animal que dispone la Ordenanza N° 7.445, serán sancionadas con multas de 25 a 375 UF. En la imposición de las sanciones se tomará en cuenta para graduar la cuantía los siguientes aspectos: las calificaciones establecidas en la normativa, el grado del daño infringido al animal, la trascendencia social y el perjuicio causado por la infracción, el mínimo de lucro ilícito y la cuantía del beneficio obtenido por la infracción, así como la reiteración en la comisión de las infracciones.

El incumplimiento de la obligación de registración por parte de las personas criadoras y/o comercializadoras de los mismos en el registro que al efecto lleve el IMUSA, será pasible de multa de 75 a 300 UF y clausura del local.

Art. 322°.- La falta de vacunación antirrábica animal será sancionada con multa de 25 a 200 UF y la falta de cooperación con las autoridades municipales y/o sanitarias cuando fueran requeridas para la observación o tratamiento de animales, será sancionado con multa de 50 a 100 UF.

Art. 323°.- El ejercicio de actos de maltrato contra animales no humanos será sancionado con multa de 100 a 300 UF.

Se entenderá que existen actos de maltrato cuando:

- 1) Se les brinde alimentación insuficiente o que fuera perjudicial.
- 2) Se los afectase al trabajo sin fines altruistas.
- 3) Se les suministrase drogas cuando no lo requieran por circunstancias terapéuticas.
- 4) Se los prive de aire, luz, sombra, movimiento, espacio suficiente, abrigo e higiene, tratándose de animales cautivos, confinados, domésticos o no.
- 5) Sean arrojados o abandonados en la vía pública vivos o muertos.
- 6) Se los castre sin haber sido previamente insensibilizados con anestesia y sin que sea realizado por profesional de la medicina veterinaria.
- 7) Se ejerza el comercio ambulante de animales.
- 8) En comercios que tengan por objeto la comercialización y/o cría de mascotas o animales domésticos, éstos sean alojados en espacios con dimensiones menores a 3 m² por 1,80 m² de alto y/o se alberguen más de dos mascotas por jaula, exceptuando a aquellos menores de 3 meses, que podrán ser hasta 4 por jaula.

Art. 324°.- Quien ejerza actos de crueldad contra animales, será sancionado con multa de 500 a 700 UF.

Se entenderá que existe crueldad cuando:

- 1) Se intervenga quirúrgicamente animales o se los mutile cuando no sea clínica o físicamente necesario.
- 2) Se proceda a la tortura o maltrato a animales por el sólo espíritu de perversidad.
- 3) Se utilice a los animales para actos sexuales propios o se los ponga a disposición de terceros para esos fines.
- 4) Se comercialicen animales sin cumplir con lo estipulado en la Ordenanza N° 3.498.
- 5) Se organice, fomente, publicite o convoque a eventos de riñas, cinchadas o cualquier otro espectáculo que implique lucha de animales, se obtenga o no lucro por ello.

Art. 325°.- Se duplicará el monto establecido en los artículos 323° y 324° en caso de que la falta sea cometida por quienes ejerzan actividades profesionales o comerciales con animales.

Art. 326°.- La no exhibición del cartel que difunde la prohibición de las cirugías estéticas y las clínicamente innecesarias en la ciudad de Rosario, previsto en el artículo 1° de la Ordenanza 10.155, en ámbitos profesionales y comerciales vinculados a la asistencia de animales, será sancionado con multa de hasta 150 UF y/o clausura de hasta treinta (30) días.

Art. 327°.- Se sancionará:

a) Con multa de 50 a 150 UF:

a.1) A personas propietarias o responsables de espacios privados que en caso de prohibir acceso a animales no exhiban un cartel en lugar visible y destacado con la leyenda "Prohibido el Acceso de Animales", exceptuando los "perros de asistencia", conforme Ordenanza N° 8.280/2008 y sus modificatorias.

b) Con multa de 100 a 300 UF:

b.1) A quienes utilicen animales no humanos para tracción a sangre, sean carros u otros medios de transporte. Se duplicará el monto establecido anteriormente a quienes cedan, alquilen, provean, presten en comodato, animales no humanos para ser utilizados para la tracción a sangre, hornos de ladrillos, esparcimiento o espectáculo. Además de la multa se procederá al comiso de los animales no humanos, el medio de transporte empleado y los elementos accesorios utilizados para realizar dicha actividad.

b.2) A las personas cuidadoras o responsables de animales no humanos de especies equina, bovina, ovina, porcina, caprina, camélidos y cualquier otra perteneciente al ganado mayor y que se encuentren sueltos en la vía pública, en contravención a lo previsto por la Ordenanza N° 6.406 y/o sus modificatorias.

c) Con multa de 300 a 700 UF y/o comiso de animales, cosas muebles, y objetos utilizados para la comisión de la infracción y/o clausura de hasta noventa (90) días por:

c.1) La caza, acopio, tenencia, industrialización y/o transporte de animales silvestres, ya sean autóctonos o exóticos, en violación a lo dispuesto por Ley Nacional N° 22.421, Ley Provincial N° 4.830 y cualquier otra normativa vigente en la materia.

c.2) A quienes transporten o movilicen animales en contravención a lo preceptuado por la Ordenanza N° 7.445 y/o sus modificatorias, y/o la normativa vigente en la materia.

c.3) La comercialización ambulante de animales en contravención a la Ordenanza N° 7.445 y/o sus modificatorias, y/o la normativa vigente en la materia.

c.4) A quienes instalen caballerizas, en contravención a lo preceptuado por la Ordenanza N° 3.889 y/o sus modificatorias, y/o la normativa vigente en la materia.

c.5) Los albergues, guarderías caninas, o criaderos que funcionen en contravención a la Ordenanza N° 5.491 y/o sus modificatorias, y/o la normativa vigente en la materia.

c.6) La instalación o desarrollo de actividades de depósitos de aves y/o animales vivos y la de peladero fuera de los prototipos asignados a su área de radicación.

c.7) La comercialización y fabricación de jaulas trampa, hondas, honderas, caucheras, gomeras y/o resortereras en contravención a la Ordenanza N° 10.535 y/o sus modificatorias, y/o la normativa vigente en la materia. (Inciso incorporado por el Art. 5° de la Ordenanza N° 10535/23).

d) Con multa de 700 a 1900 UF y/o comiso y/o clausura de hasta ciento ochenta (180) días:

d.1) A quien practique sacrificio o exterminio de animales en forma directa o indirecta.

d.2) La exposición o exhibición con carácter temporario o permanente de espectáculos circenses o sitios de entretenimientos, que ofrezcan como atractivo principal o secundario números artísticos, de destreza y/o de animales no humanos domésticos y/o silvestres y/o salvajes en cautiverio, exceptuando aquellas de animales domésticos, con fines benéficos o didácticos, previa acreditación y constatación de los requisitos exigidos por las Ordenanzas 5.784 y 9.033 y/o sus modificatorias, y/o la normativa vigente en la materia.

En la sanción que el juzgado disponga, podrá obligar asimismo a la persona infractora en todos los casos y como sanción accesoria y complementaria, asistir a tareas educativas y concientizadoras.

Art. 328°.- Las acciones u omisiones no contempladas en este capítulo que constituyan incumplimientos a lo preceptuado por la normativa vigente en materia de protección de animales serán sancionadas con multas de 50 a 1500 UF.

17.4 DESGRABACIÓN ENTREVISTAS

17.4.1 ENTREVISTA N°1 ENCARGADA DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN ANIMAL:

1. ¿Hubo alguna ley a **nivel nacional** o alguna política pública trascendente en este último tiempo en torno a los animales y su bienestar? (la última que recuerdo es del 2016 prohibición de carreras de perros, además de la jurisprudencia de animales como “sujetos de derecho”)

Si efectivamente, la última modificación importante es la de prohibición de carrera de canes, porque se agregó un apartado al Código Penal, que realmente es una importante modificación porque se incorporan conductas que se las considera delitos, no sólo a la carrera, sino a la organización, preparación, difusión o su traslado. Si bien a veces lo complicado es demostrar la preparación de la carrera como mencioné, el hecho de la carrera in situ un policía puede ir de oficio es decir, en flagrancia.

No han habido modificaciones, lo que se ha planteado en este último tiempo y se viene debatiendo es la modificación de la Ley 14.346, en ese sentido la discusión si es enriquecedora porque se ha puesto sobre el tapete lo vetusta que quedó esta Ley del año '56. Hay proyectos presentados como “La Ley Conan” alineado con el gobierno Nacional, tiene cosas positivas y otras no tanto. Desde el punto de vista del Colegio de los Abogados, quienes estamos en esto del Derecho Animal criticamos que la redacción inicial le saca del articulado la palabra víctimas que hoy por hoy sí tiene nuestra ley vigente. Es perjudicial y va en contra de considerarlos “sujetos de derecho” y por lo tanto “sean sujetos de derechos esenciales”.

2. Como estamos a **nivel provincial** referido a lo mismo que el punto 1. Se avanzó en algo con el nuevo cambio de gestión provincial? (encontré muy poco referido a normativa provincial)

A nivel provincial no hay absolutamente ningún cambio, ninguna de estas últimas gestiones le ha dado importancia a la problemática animal, no hay nueva normativa.

Lo único que puedo mencionar es que en el ámbito del ejecutivo, se han propuesto algunos programas de castraciones, pero se ha dejado librado a que los municipios o comunas lo apliquen a su criterio, pero no hay una asignación de recursos.

Tampoco hay intención de modificar la normativa de fauna, sigue estando vigente la 4.830 que deja librado al Ministerio de Ambiente y Cambio Climático la disposición de las épocas de los conocidos cotos de caza. No hay avances en la conservación de animales silvestres.

3. Que relación tenemos hoy con provincia? ¿Es fluido y colaborativo el trabajo? Conocemos el organigrama del Ministerio de ambiente como para saber que áreas provinciales tienen competencia específica situaciones con animales? (Porque vi una noticia que mencionaba capacitaciones a personal de la policía ecológica y nombraban un “Director de Fauna o Director de Manejo de Fauna”). Y no pude encontrar datos publicados.

El trabajo que hoy se entabla con el ejecutivo local con el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático de la Provincia, es el manejo y conservación de fauna, hace un tiempo se trabaja de manera más colaborativa en cuanto al rescate y alojamiento, además del tratamiento de las especies silvestres protegidas y autóctonas que aparecen en el éjido de la ciudad. Tenemos hecho un protocolo de actuación para abordar esos casos, a veces los atiende defensa civil o lo estamos haciendo con el área de protección animal, y son derivados a Sede Rivera que es la Sede del Ministerio de Fauna acá en Rosario y ellos se ocupan de su traslado a Santa Fe.

Igual aún estamos tratando de trabajar para que esa atención que ellos brindan sobre todo por la asistencia veterinaria del animal sea más extendido el horario y sea extendido a los fines de semana, que hoy por hoy no lo tienen. Cuando nos tocan casos los fines de semana apelamos a algunas ONG's que nos dan una mano, porque necesitamos que sean especialistas en la materia. Sobre todo los pasa en casos con aves. Tenemos avanzado el protocolo, pero aun nos cuesta ponerlo en marcha.

4. **Normativa de Rosario:** hubo alguna normativa que se haya sancionado de importancia en este último tiempo? (Recuerdo como últimas más importantes las de Toniolli 9793 y 9794 y la incorporación del apartado de animales en el Código de Convivencia).

No, no hubo grandes modificaciones, la más importante sin dudas es el Código de Convivencia que tiene grandes virtudes sobre todo en haber unificado y centralizado todas las faltas relativas al maltrato y crueldad vinculada a animales. Creo que eso simplifica el trabajo y eso le da cierta integración de algún modo a toda la normativa que a veces está dispersa y genera una posibilidad de aplicarla con más eficacia y eficiencia.

Si bien hay una que no modificó grandes cosas la Ordenanza que salió por el control ético de palomas, creo que está buena, pero es de difícil implementación en cuanto a normativa, marcó algo en cuanto a la problemática que tiene la ciudad y una diferencia en cambiar la visión que ya pensamos de otra manera y es el control ético centrado en considerar a los animales que conviven con nosotros y viven en nuestro mismo hábitat. Creo que no es

integral para todos los animales, torna el sentido de cómo se legisla en función de los animales.

Sigue en estudio la Ordenanza de que los animales puedan viajar en transporte público y el tema de que los restaurantes u hoteles sean pet friendly cambia la forma de verlos y convivir con ellos.

5. Pregunta más personal (desde tu visión como abogada y participar activamente en ong): Cómo viste el cambio de cosmovisión de pasar de una tradición política sanitarista municipal a pasar la creación de una oficina de protección animal y atender su bienestar de manera integral? A que atribuí ese cambio?

Creo que el cambio que se da a nivel de cosmovisión y se traduce en la política pública que se implementa en el municipio tiene que ver con atender nuevas necesidades que se van planteando desde la propia sociedad y un cambio desde la sensibilización en la empatía y el rol que hoy ocupan hoy en día los animales.

Y en función de atender a esas necesidades creo que lo que hace a la creación de la oficina propiamente es que tenga en consideración esta atención a lo integral, a la protección no solo como área de control sino como prevención y poder institucionalizar estos cambios de paradigma que pasan por un cambio de necesidad en la sociedad.

Si bien creo que surge como una necesidad de sensibilidad individual y empatía, trasciende y pasa a ser institucionalizado, y tomar este rol ya no pasivo, sino realizar políticas públicas que tengan que ver con la sanidad animal sino en obligaciones positivas para el Estado. En donde se garantice más aún el verdadero reconocimiento de derechos de los animales y reconocer el rol que cumplen los animales en las sociedades.

Creo que también todo el cambio que se da a nivel de visión que existe y hablar de una sola salud y hablar dentro de esta triada en la forma de intervenir y abordar las situaciones, entender la salud entre lo ambiental, lo animal y lo humano. De alguna manera impone este cambio desde las políticas públicas.

Se le da mayor relevancia e importancia a la hora de tener en cuenta el control, más allá de la cuestión normativa, sino control como prevención, como educación, posibilidad de ir a una intervención y brindarle al ciudadano un tiempo para que pueda revertir esa cuestión y la situación para el animal en su integralidad.

6. ¿Cómo está funcionando la Oficina de Protección Animal hoy? con qué personal cuenta? tiene un presupuesto asignado?

Siguiendo con la respuesta anterior, respondo esta que la oficina al pasar al área de Control, se pasa para trabajar más y mejor esto de cumplir con lo dispuesto en el Código de Convivencia y atender propiamente esto de la protección animal. La oficina hoy ya no se ocupa como antes de hacer las convocatorias de voluntarios o paseadores para el CAAM, tampoco en la promoción de las campañas de adopción, ni el trabajo con la etóloga que tenía antes en la órbita de la Coordinación de Gabinete.

Las funciones han cambiado, tomamos los reclamos, no de delitos porque serían de otras competencias, pero sí de infracciones o contravenciones. Se reciben los reclamos de los ciudadanos y ciudadanas, de otras áreas de la muni u otros estamentos del estado y se trabaja con intervenciones o procedimientos para el control de estas situaciones denunciadas.

También se trabaja desde el rol preventivo y educativo, en cuanto a la coordinación con las áreas, promoción de trabajar de manera más coordinada, generar campañas de concientización ahora estamos con las de castraciones pero también avanzar hacia las de su protección y el respeto de sus derechos, promoviendo las políticas públicas que tiene la municipalidad.

7. ¿Por qué cambió el organigrama y la oficina pasó a la órbita de Control? Tiene más sentido que ahora se encuentre ahí?

Repitiendo un poco lo que digo en las respuestas anteriores, y puntualmente en esto de que si ahora tiene más sentido de que la oficina se encuentre en el área de control, creo que sí a medida que como todo se va complejizando dentro de la sociedad, el estado municipal responde a esas múltiples necesidades y también va asignando distintas áreas para que se tomen con una mayor especialización de algún modo cada temática.

Creo que tiene que ver con eso, con la posibilidad de tomar con más eficacia y eficiencia los reclamos que los ciudadanos realizan en cuanto al trato que se le brinda a los animales por parte de la municipalidad. Y reclamos que hacen puntualmente los vecinos según el tema, o el caso a tratar, problemáticas que tienen en sus casa o alrededor, como colonias de gatos, intervenciones que se dan con guarderías y todo lo referido a una sana convivencia dentro de una ciudad como Rosario.

Creo que este paso a la oficina de control tiene que ver con la decisión puntual de atender la problemática desde ese lugar, sino también ampliar la atención que el municipio brinda a los animales y nuestro vínculo con los animales.

8. Que relación tiene hoy la oficina con el IMUSA? y con otras áreas municipales? se puede trabajar colaborativamente o hay obturaciones? Desde la oficina se deriva y trabaja con la Provincia, Justicia, etc?

Se puede trabajar de manera coordinada con las áreas, con el imusa hoy el trato que se tiene esta dependencia nos brinda guarda y atención, donde los animales puedan ser trasladados, en casos extremos de secuestro o decomiso y que sean trasladados al IMUSA y entren dentro del circuito que tiene la institución en relación a la adopción. Ese es el mayor vínculo, en muchas ocasiones de procedimientos que hacemos, colaboramos y se llevan animales a castrar, entonces se entabla relación colaborativa tanto con el imusa como con el propio programa de castración que también implementó el municipio.

En otros casos, trabajamos colaborativamente con otras áreas en las que necesitamos ayuda, con áreas de salud, o asistencia social de manera que sí hay colaboración, en las mismas inspecciones se requieren áreas de inspección de comercios, por ejemplo, depende el caso. Se trata de trabajar de este modo, hoy por hoy hay que trabajar la problemática desde una manera transversal y requiere que se trabaje de esta manera, se pudo coordinar y trabajar en cuanto a la recepción del reclamo y trabajarlos, tanto defensa civil como control urbano.

Con la Provincia trabajamos con Brigada de Rescate de la Policía y el Ministerio Público de la Acusación que se solicitan órdenes de allanamiento o denuncias penales cuando nuestras competencias nos limitan en el campo de actuación. Se requiere su accionar dependiendo el caso. También con el Ministerio de la Provincia, con fauna silvestre, en su rescate, tránsito y liberación.

9. Cómo estamos a nivel de reclamos ciudadanos? Se están midiendo? cuales son los principales reclamos? las resoluciones son satisfactorias o quedan quizá en derivaciones entre áreas sin resolver?

Desde que el área pasa a Control, se mide más y mejor, porque se atendió más la especificidad del reclamo. Se ha podido dar un orden al ingreso de los reclamos, es decir, cuando un reclamo ingresa al 147 quien toma inicialmente ese reclamo y hace las derivaciones de acuerdo al caso concreto a abordar, teniendo en cuenta si es una emergencia o urgencia, reclamo o denuncia, creo que desde ahí es el primer paso y de ahí en más desemboca de manera más prolija hacia las áreas pertinentes en el abordaje.

Como mencioné antes hubo un acuerdo entre todas las áreas de trabajar con protocolos de intervenciones de manera tal que sean mejores las respuestas ante los reclamos.

10. ¿Cómo estamos de relación con ONGs? ¿Trabajan colaborativamente con la Oficina?

Bueno, como sabes con las ONG's siempre es complejo trabajar, pero a la vez es dinámico, nunca estático, porque van apareciendo nuevos actores, otros van cambiando, o van cambiando de grupos. Van cambiando las necesidades o los reclamos que tienen, se trata de mantener siempre un diálogo fluido, y tratar de que participen sobre todo teniendo en cuenta el objeto propio de las organizaciones de coadyuvar con la tarea que realiza el Estado.

Siempre se trata de darles participación, para nosotros es muy valiosa su participación, porque también tienen la parte de prevención y educativa que se las trata de incluir en proyectos que hacemos para educar en los niveles primarios y a nivel de secundaria. Si se trata de tener un diálogo fluido. Siempre teniendo en consideración los movimientos que se van dando dentro del mismo proteccionismo, activismo o animalismo.

17.4.2 ENTREVISTA N° 2 COORDINADOR GENERAL DE GABINETE DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO:

1. En el Plan de Gobierno de Pablo (2019 - 2023) se propuso un apartado específico sobre el estar preparados para “Cuidar a los Animales”, esta temática es algo que Pablo ya haya trabajado como Diputado o Concejal?

La protección de los derechos de los animales siempre fue una de las temáticas que trabajó Pablo en las distintas responsabilidades que ocupó. Durante su primer mandato como concejal y en su mandato como diputado provincial trabajó junto a organizaciones ecologistas y animalistas velando por las mejoras en los servicios de salud animal y la organización de programas de castración en el marco de políticas de salud integrales para la población.

Uno de los antecedentes más claros y recientes se dió cuando en octubre de 2016 se aprobó en la Cámara de Diputados la prohibición de las carreras de Galgos. En ese momento Pablo era diputado Nacional y trabajó activamente para lograr esa ley en conjunto con las organizaciones animalistas.

En base a toda esa trayectoria, la temática no fue ajena en el diseño del plan de gobierno para gestionar la ciudad en 2019. Era una temática que estaba ganando notoriedad en la ciudadanía y los indicadores cada vez mostraban que era necesario repensar las políticas públicas aplicadas tanto desde la perspectiva de salud animal como en la protección frente al maltrato.

2. ¿Qué motivó la creación de una Oficina de Protección Animal que atienda específicamente el bienestar de los animales y su cuidado de manera integral?

En la diversidad de problemáticas que aborda un municipio, tradicionalmente las temáticas vinculadas a animales recaían en control, defensa civil o áreas que no tenían ni los conocimientos técnicos, ni los protocolos ni las herramientas adecuadas para actuar y atenderlas. Dando respuestas insuficientes o complejizando su abordaje. Por otro lado, el área de salud animal también tenía un alcance limitado y demasiado específico.

La idea de crear la oficina no buscó ampliar los equipos o crear una estructura paralela a lo ya existente sino articular el funcionamiento de todas las áreas municipales bajo una estrategia común, con protocolos claros y a partir del desarrollo de una política pública que genere objetivos y permita medir indicadores de cumplimiento. La integralidad apunta a sumar una perspectiva transversal desde la administración municipal frente a la temática, en vez de aislarla a un área específica. Podría decirse que es una definición general de la gestión de Pablo Javkin que no solo se aplica para este caso, sino que hace de la transversalidad su marca de gestión para adaptarse a las demandas ciudadanas y dar más y mejores respuestas.

3. ¿Cuánto influyó la presión o demanda de las organizaciones para que este tema sea considerado en la agenda pública?

Una de las propuestas para conformar un espacio que integre el enfoque parte de las mismas organizaciones. Durante 2019 y 2020 protagonizaron un rol muy importante en la agenda para priorizar este tema y marcar las urgencias de la gestión. Todavía lo siguen haciendo y se gestiona junto a ellas.

4. ¿Por qué se decidió que la Oficina de Protección esté en la primera gestión de Pablo dentro de Coordinación de Gabinete y no en la Secretaría de Salud?

Justamente por lo que hacía referencia anteriormente. La idea de transversalidad, de romper la gestión por silos temáticos y tomar la atención de la problemática con foco en los beneficiarios de la política. Para eso, y para agilizar su implementación que venía a romper esquemas establecidos, fue necesario comenzar a ejecutarla en un primer momento desde la centralidad de Coordinación de Gabinete.

5. ¿Por qué en la segunda gestión pasó a la órbita de Control?

A partir de 2023 identificamos que avanzamos a una segunda etapa en el desarrollo de las políticas. El paradigma pudo implementarse a lo largo y ancho de la gestión municipal. Están trabajando Ambiente y Espacio Público, Defensa Civil, Control, Salud Animal, Desarrollo Humano y Cercanía en conjunto con políticas que abordan la problemática.

En este momento por un lado se profundizó en elevar el antiguo IMuSA integrándolo como un servicio más de salud pública en su lógica estratégica y conformando el área de Salud Animal. Esto nos permitió dotar de más recursos y profundizar las políticas descentralizadas en barrios.

Y por otro lado, una vez institucionalizado el paradigma, el área de control reforzó y capacitó sus equipos para abordar la cuestión de convivencia, la educación y la prevención del maltrato.

En esta instancia consideramos que es prioritario avanzar ahora en la especialización y extender el servicio para aumentar el alcance. Esto nos lo permite derivarlo a cada área específica.

17.4.3 ENTREVISTA N° 3 DIRECTOR EJECUTIVO DEL CIOR DE LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

1. Que me des una breve intro del CIOR, que hace, funciones, etc. El SUA depende del cior?

El Centro Integrado de Operaciones Rosario (CIOR) es un ámbito de integración y trabajo colaborativo de áreas operativas dependientes de diversas secretarías, a través del cual la Municipalidad de Rosario monitorea en tiempo real los distintos servicios prestados en la ciudad e interviene en la resolución de situaciones que afecten al uso del espacio y a los recursos públicos, haciendo un uso inteligente de la información para mejorar la calidad y tiempo de respuesta.

La misión del CIOR es dotar a la Municipalidad de Rosario, integrando recursos y tecnologías existentes o a incorporar, de un instrumento para monitorear e intervenir de manera oportuna y adecuada ante cualquier evento que afecte al espacio público y su uso por parte de los ciudadanos,

mediante una administración inteligente de la información generada por sensores y dispositivos, así como de las áreas municipales que se desempeñan en el espacio urbano.

Funciones que desempeña el CIOR:

- Monitorea el espacio público a través de diversos sensores, sistemas y recursos operativos que proveen información sobre lo que sucede en ese ámbito, reportando datos de diversa naturaleza: stream de video, comunicaciones de radio, posicionamiento de vehículos (colectivos, taxis y otros), estado de los semáforos, estado de las estaciones de bicicletas públicas, generación e intervención de solicitudes, material fotográfico y documentación de apoyo, entre otros.
- Monitorea información de medios tradicionales y redes, que puedan requerir de una intervención operativa por parte de las áreas que trabajan de manera coordinada en el marco del CIOR, o que complementen la información requerida por la ciudadanía a través de las diversas vías de contacto con el CIOR.
- Recibe y canaliza reclamos y denuncias de la ciudadanía a través del servicio de atención ciudadana, ya sea por vía telefónica, en redes sociales o a través de la aplicación web Rosario Responde.
- Integra la información recibida de parte de la ciudadanía a través de estas vías de contacto (una de las fuentes más importantes del CIOR, que origina el 75% de las solicitudes), con la información obtenida a través de sensores, sistemas y personal operativo en calle.
- Recibe y gestiona la información provista por distintos actores institucionales (empresas de servicios, bomberos, policía y otros), para responder operativamente -si la situación lo requiere- o informar a la ciudadanía para reducir el impacto y la demanda de recursos operativos en el espacio público.
- Brinda información a la ciudadanía sobre eventos que pudieran afectar al uso del espacio público o a la prestación de servicios, así como de apoyo a la tarea de atención al ciudadano y a la labor operativa de las áreas.
- Constituye el espacio de interacción inmediato para que las distintas reparticiones puedan solicitar apoyo o actuar de manera coordinada ante una situación que requiera de su intervención.
- Trabaja junto a las áreas en la mejora de los procesos operativos, para reducir los tiempos de respuesta, aumentar el volumen de información registrada en el proceso y mejorar la calidad de la resolución desde la perspectiva de la ciudadanía.
- Define requerimientos técnicos y otros recursos necesarios para el desarrollo de procedimientos de coordinación, el registro de información y la mejora de procesos de trabajo con las áreas integradas.
- Evalúa el flujo de reclamos y denuncias, así como de solicitudes generadas en la actividad operativa de las áreas, para detectar problemas en la operatoria e implementar mejoras cuando se requiera.

- Evalúa y mejora los procesos de atención al ciudadano, a través de la línea 147, así como de las redes sociales y la aplicación web Rosario Responde.

El Sistema Único de Atención es gestionado por diversos administradores, siendo el CIOR uno de los principales, debido al volumen de solicitudes que gestionan las áreas que lo integran. Por otro lado, siendo un desarrollo propio de la Municipalidad, el mantenimiento y mejora del sistema depende del área de Modernización, que tiene a su cargo la gestión de los sistemas informáticos centrales.

2. Por que medios ingresan demandas/solicitudes/consultas/reclamos ciudadanos (147, rosario responde, munibot, hay otros)?

Las solicitudes, que pueden ser consultas, reclamos, denuncias, sucesos o trámites, ingresan a través de la línea 147, el sitio web rosario.gob.ar, el chatbot y los Centros Municipales de Distrito. Hay muchas otras fuentes de generación de solicitudes que se registran en el sistema SUA, como los propios agentes municipales o los trabajadores de las empresas que prestan servicios para la Municipalidad. Con respecto a la aplicación Rosario Responde, actualmente sólo está disponible para uso interno de la Municipalidad. La utilizan agentes municipales y empresas de servicios para el registro de sus actuaciones en calle.

3. Todos esos reclamos o solicitudes se cargan al SUA?

Todo lo que ingresa a través de cualquiera de esas vías se asienta, en algunos casos de manera automática, como un registro en el sistema SUA.

4. Existen categorías estrictamente sobre Animales? cuantas categorias y de que tipo son, que subtipos existen?

La clasificación de subtipos dentro del sistema SUA emerge de la convergencia entre una situación detectada y un circuito de intervención. Lo que sigue son los subtipos vinculados con animales dentro de SUA:

- Suceso [Animales] - Animal muerto en la vía pública
- Emergencia [Animales] - Animal maltratado o en riesgo
- Denuncia [Convivencia ciudadana] - Ruido molesto en vía pública, comercio ú obra
- Suceso [Plagas y vectores] - Plaga ó vector en propiedad privada
- Suceso [Plagas y vectores] - Plaga ó vector en vía pública
- Denuncia [Animales] - Venta ilegal de animales

5. Quien determina las derivaciones? y si hay una urgencia/emergencia?

El circuito de derivación de las solicitudes (reclamos, denuncias, sucesos, etc.) está establecido en la configuración del Sistema Único de Atención (SUA) y es específico para cada combinación de problema-intervención (lo que dentro de SUA se denomina como "Subtipo"). La solicitud se deriva al área correspondiente siguiendo estos criterios preestablecidos para cada subtipo. Del mismo modo, el nivel de prioridad y la calificación de "Emergencia" están establecidas dentro del sistema en función del circuito de resolución de cada subtipo.

6. Tenemos medido la cantidad de reclamos? cuales son los mas frecuentes?

Sí. Se realiza un seguimiento regular del flujo de solicitudes (reclamos, denuncias, sucesos, consultas, etc), su volumen, frecuencia, distribución horaria, etc, para la mejora de procesos y la detección de puntos críticos.

Lo que sigue es el ranking de los primeros 20 subtipos de reclamos, denuncias, sucesos y emergencias. Estos 20 subtipos componen el 80% del volumen total de solicitudes de estas tipologías:

1. Reclamo - Sector apagado ó encendido
2. Denuncia - Ruido molesto en vía pública, comercio ú obra
3. Reclamo - Lámpara apagada ó encendida
4. Denuncia - Estacionamiento en lugar prohibido
5. Reclamo - Problema con arbolado público
6. Reclamo - Problema de conducta del chofer
7. Reclamo - Equipamiento desaparecido, dañado ó fuera de lugar
8. Reclamo - Falta de recolección de residuos domiciliarios
9. Denuncia - Cochera obstruida
10. Reclamo - Vereda rota ó hundida
11. Reclamo - Bache ó rotura de calzada
12. Suceso - Persona en situación de calle
13. Reclamo - Problema con barrido y limpieza
14. Emergencia - Cable ó columna con riesgo
15. Reclamo - Reportar inconvenientes sobre mi Perfil digital
16. Reclamo - Problema con artefacto ó tulipa

- 17. Reclamo - Problema de frecuencia ú horario
- 18. Reclamo - Verdes y voluminosos excedidos en volumen o mal dispuestos
- 19. Denuncia - Uso indebido del espacio público
- 20. Reclamo - Problema con columna ó cable

7. Que tiempo estimamos las resoluciones de las demandas? el tipo de resolución es satisfactorio para el vecino?

El tiempo de resolución estimado depende de cada subtipo y está sujeto a la naturaleza de la temática. Este tiempo se indica en la recepción de la solicitud por parte del área que intervendrá en la resolución. En algunos subtipos el tiempo de resolución tiene un límite máximo asignable por parte del operador. El ajuste de las áreas operativas con relación a los tiempos establecidos para la resolución, depende de diversos factores y varía con el tiempo (por distintos factores como la estacionalidad o los cambios en la gestión interna de las áreas). Con relación a la satisfacción del solicitante con los tiempos de actuación, el sistema SUA admite la posibilidad de opinar tras la resolución o cierre de la solicitud, pero esta opción sólo está disponible actualmente a través del sitio web rosario.gob.ar. No está disponible a través de otros canales de contacto como el chatbot, la línea 147 o la atención presencial en los Centros Municipales de Distrito. Anteriormente, la opción de opinar también estaba disponible en la aplicación Rosario Responde, pero esta se encuentra actualmente sin mantenimiento ni acceso para el ciudadano (sólo se utiliza para el trabajo de las áreas que actúan en el espacio público). Debido a esto, el registro de la opinión del ciudadano con relación a los tiempos de resolución de las solicitudes es todavía un poco limitado para sacar conclusiones. De todos modos, sabemos que hay tiempos que son mejorables en función de parámetros propios (comparando rendimientos previos o entre áreas), por lo que se está trabajando en la mejora de tiempos, independientemente del feedback del ciudadano.

8. Como se hace si la derivación tiene que ser a otro estamento del estado por tipo de competencia? (policía, mpa?)

La derivación, contacto o trabajo colaborativo con agentes externos, como áreas dependientes de otros poderes/niveles del Estado o empresas de servicio que no dependen de la Municipalidad, se asientan como intervenciones de las áreas municipales que tienen a cargo el subtipo (suceso, denuncia, reclamo) que requiera de una interacción con estos organismos externos. Estos contactos son asentados por el operador del área municipal que tiene a cargo la solicitud, como una intervención dentro de la solicitud en curso. Dependiendo del nivel de interacción que exista con estas áreas externas, la Municipalidad

puede acceder –o no– a la información de las actuaciones llevadas adelante por ellas para asentarlo en la resolución de la solicitud en SUA.

9. Se le reporta al vecino el proceso? Se le envía algún resultado al vecino con la finalización del trámite?

La información sobre la resolución llega al solicitante a través del correo electrónico que se registró previamente al contactarse a través de la línea 147, la app Rosario Responde o el sitio web rosario.gob.ar. Esta información también está disponible para el ciudadano llamando al 147 o consultando a través del sitio web rosario.gob.ar.

10. Crees que hay algún proceso de derivación o alguna categoría que se pueda suprimir/fusionar? o algo que haya para mejorar en el circuito de demandas sobre animales?

El CIOR no interviene en la resolución, ni posee –de manera directa– conocimiento técnico específico sobre el abordaje de las problemáticas vinculadas con animales. Los circuitos de actuación, así como la información que se asienta en SUA o los datos que se requieren al ciudadano al registrar la solicitud, se establecen de manera conjunta con cada área y están determinados por su conocimiento técnico y experiencia con relación a las tareas a su cargo. El CIOR aporta la apoyatura técnica en la reingeniería de procesos, la análisis de la información generada, la dinámica de interacción entre áreas, la resolución de situaciones críticas identificadas por el área intervinientes, etc.

17.4.4 ENTREVISTA N° 4 ONG ANIMALISTAS DE ROSARIO

- 1.- En el 2020 se puso en funcionamiento la Oficina de Protección Animal en la Municipalidad de Rosario para atender específicamente el bienestar de los animales y su cuidado de manera integral. ¿Cómo vieron como proteccionistas la creación de esta Oficina?

Sinceramente yo no sabía que se había creado en el 2020 esta oficina de protección. Por mi parte, porque bueno, dentro de Animalistas hay muchos sectores, siempre la que se ocupaba más de la parte legal de denuncias es mi compañera que es abogada, que siempre nos manejamos porque estaba desde antes lo que era la sección de la policía ecológica. Pero por una cuestión de que tienen pocos recursos, desde autos, personal, recursos económicos y demás, a veces es un poco lenta la respuesta, pero porque ellos están colapsados. Respecto a lo que es la oficina de protección, bueno, yo recién este año

que empiezo a hablar un poco más fluido con ellos, pero sí, a ver, todo lo que, en base a la pregunta de que es como lo vemos nosotros, todo lo que sume a lo que es la protección de los animales y el bienestar de ellos, bienvenido sea. Nosotros obviamente somos una ONG que somos voluntarios, pero por supuesto que todo lo que provea el Estado para ayudar y para facilitar el bienestar de los mismos, bienvenido sea.

2.- Esta Oficina se crea por fuera de la órbita de la Secretaría de Salud, cambiando la lógica de cómo se abordaba la problemática animal hasta ese momento
¿Consideras ese cambio como algo positivo?

Respecto a cómo se aborda la problemática, mira, la realidad es que hasta el día de hoy ellos no se han puesto de acuerdo, porque vos tenés la Oficina de Protección Animal por un lado, que es a nivel municipal, tenés la Policía Ecológica, que son a nivel provincial, después está el Imusa, que bueno, es para atender los animales y demás, pero todavía hasta el día de hoy hay dentro de un montón de fallas, ya sea por relaciones entre personas, porque no está establecido un protocolo de trabajo, Entonces hasta el día de hoy ni ellos ni nosotros sabemos realmente cómo se procede. Nosotros tenemos armado un textito para las personas que tienen que denunciar el maltrato animal, pero bueno, la realidad es que todavía hay muchos baches y cosas por resolver.

3.- ¿Cómo ves la relación entre las ONGs y la Municipalidad respecto a situaciones que involucren animales? ¿Existe un diálogo fluido?

Nosotros somos los primeros en querer trabajar en equipo, no solamente con otras protectoras, que somos pioneros en esto, trabajar en conjunto con otras protectoras, sino también con todo lo que sea para ayudar, en este caso con el Estado. Nosotros estamos siempre en comunicación, de hecho hemos ido a varias reuniones, para todo lo que nosotros podamos aportar y en lo que nuestro aprendizaje sirva, en lo que podamos sumar y trabajar en conjunto, bienvenido sea. Por supuesto, lo que sí es una realidad es que muchas veces las cuestiones del Estado, por burocracia y demás, demoran mucho más que lo que nosotros podemos resolver de nuestro lugar siendo voluntarios.

Muchas veces porque nosotros podemos resolver cosas antes que cuando hay que esperar que se responda por parte del Estado. Pero sí, por lo menos en estos últimos años, te diría, bueno, Animalistas comenzó en el año 2012, en estos últimos años, quizás también por los cambios de gestión y por las personas que están a cargo en diferentes puestos, la realidad es que tenemos, sí, esta fluidez, esto de mandarnos mensajes y poder resolver casos, como bueno, fue un caso la semana pasada también de maltrato animal, pero sí, vamos

mejorando en ese sentido la comunicación y la velocidad de respuesta por sobre todas las cosas porque hay un animal en riesgo.

4.- Desde la ONG en la que participas, hacen reclamos sobre situaciones que involucren animales en los canales oficiales de recepción de denuncias? (147, Oficina de Prot Animal, vía web de rosario.gob.ar/reclamos, otros). ¿Se han resuelto de manera satisfactoria?

Respecto a hacer denuncias, sí, nosotros constantemente hacemos reclamos, ya sea en la página del MPA y a través del 147. Cuando nosotros hacemos las denuncias, porque muchas veces les avisamos a las personas que están a cargo, tenemos respuesta. Por ahí nos llegan reclamos de personas ajenas a la organización que hacen la denuncia varias veces y no pasa nada. Entonces tenemos que nosotros intervenir porque si no eso queda en la nada. la mayor problemática ante casos de maltrato es que no hay lugares donde llevar los animales, entonces si una persona aquí hace una denuncia y no tiene un tránsito lamentablemente no lo pueden sacar del lugar porque no hay a donde llevarlo es así, entonces eso es lo que muchas veces dificulta el proceso o lo enlentece pero bueno, nosotros sí constantemente hacemos denuncias muchas veces nos ha pasado que el proceso demora porque ya depende viste de, yo soy veterinaria no soy abogada, pero sé que la orden, que el juez, que el fiscal y demás, y todo eso demora, y la realidad es que cuando lo hacemos viral a través de las redes sociales, ahí todo se hace mucho más rápido. Eso nos ha pasado y nos ha funcionado a veces de esa forma, pero en el último tiempo, sobre todo con el 147, mandamos mensajes, hacemos las denuncias y bastante rápido se resuelve.

5.- ¿Crees que hay un cambio en la cosmovisión de la sociedad respecto a los animales? ¿Hay mayor involucramiento respecto a su bienestar?

Sobre todo en Rosario, la gente cada vez se involucra más, lo que pasa es que tenemos, por otro lado, una falta de educación desde hace muchos años, porque el Estado, hasta el día de hoy, esa pata no la da, digamos, ese pilar no lo trabaja, que es la educación, entonces hay una cantidad de animales sin esterilizar, y todo viene de ahí, de la superpoblación que tenemos y que no se puede controlar, porque castraciones masivas hay, el problema, bueno, también por parte del Estado lo que no se hace es el relevamiento, no se avisan los barrios, como justamente hay falta de educación, lo que hay que hacer, que es lo que hacíamos nosotros antes como voluntarios, era ir casa por casa hablando con cada persona, explicando el porqué de la castración, explicando la importancia, y como eso no se hace

Los puestos de castración trabajan, te diría, a media máquina, entonces es el principal problema que tenemos hoy, la cantidad de animales, vos te vas a cualquier barrio, sobre todo en los barrios más carenciados, y la cantidad de animales es terrible e incluso se ven cada vez mas animales atropellados muertos en lo que es circunvalación por ejemplo.

Entonces ese es el principal problema que tenemos, la gente se involucra o un sector de la sociedad, pero el resto de la sociedad no, sobre todo la parte más vulnerable, la realidad es que tampoco pueden hacerlo y tampoco hay educación, y bueno, consideramos nosotros que el principal problema es esto, que la gente no se involucra, no se mueve, tiene el puesto de castración a una cuadra y no va. y también por parte del Estado que lo que se hace completamente mal y que ya lo hemos charlado y que ellos ya lo saben, es que no se hacen los relevamientos. Entonces la gente no se entera y por ahí se entera como le da lo mismo y después regalan los cachorritos y así.

Así seguimos que no paran de haber animales reproduciéndose. Pero bueno, la gente, por lo menos desde nuestra parte, desde animalistas, nuestro público, nuestros seguidores, nos ayuda muchísimo, pero no damos abasto a nosotros, ninguna protectora, justamente por esto, porque la realidad es que rescatas uno, lo das de una opción y tenés 10 más para rescatar, es más o menos así. Bueno, justamente por esto porque no se castra la cantidad que debería castrarse diariamente.