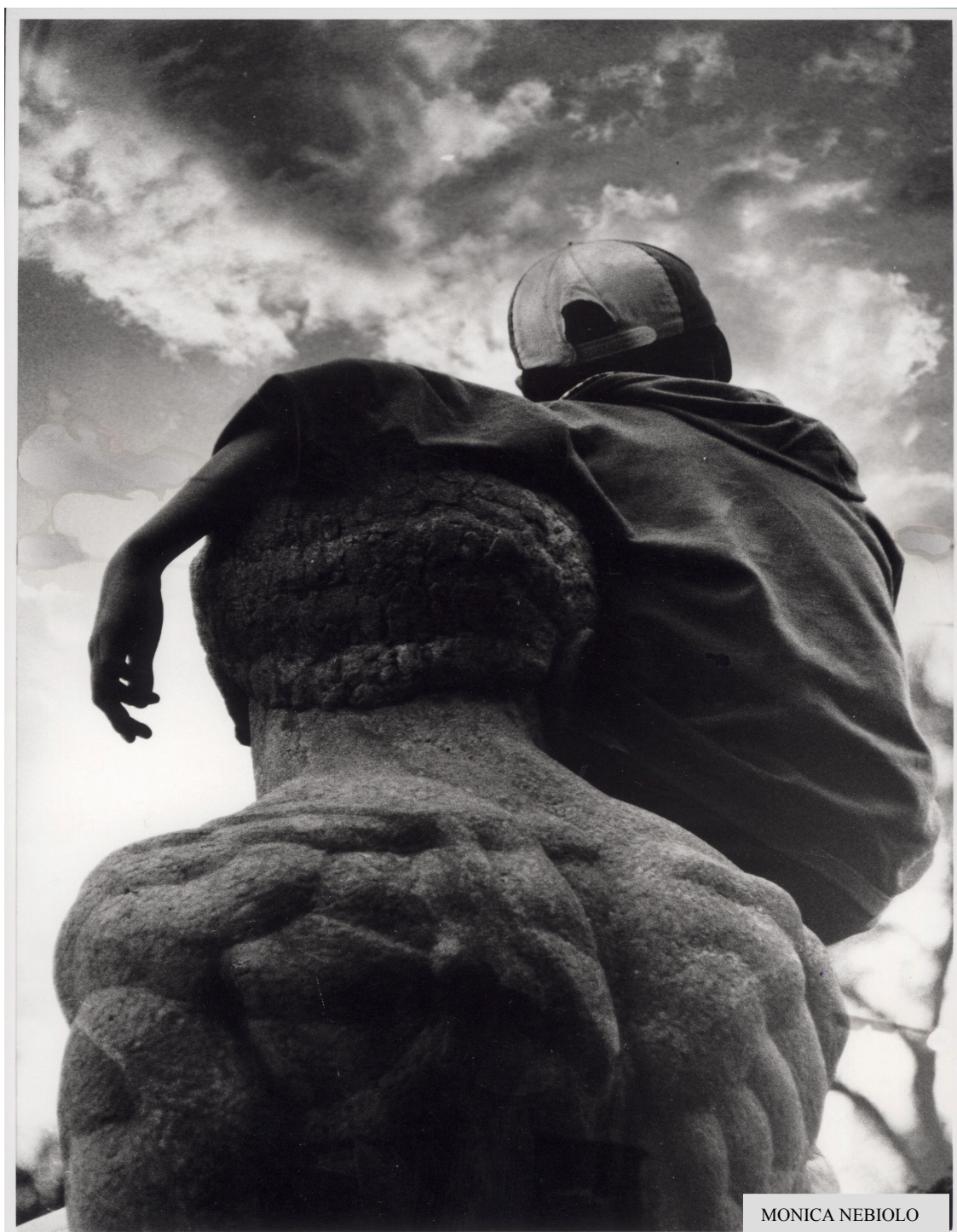


LIBRO II

**SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A LOS DERECHOS
ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES**



MONICA NEBIOLO

**X INFORME ANUAL
PERIODO 2004 - 2005
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO**



LIBRO II

DE LOS DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES y CULTURALES

Segunda Generación

SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS ECONOMICOS

CAPITULO I

ADM. ECONOMICA, FINANCIERA y TRIBUTARIA

- ✓ Servicios Bancarios
- ✓ Títulos Públicos
- ✓ Dirección General de Rentas
- ✓ Dirección de Minería

CAPITULO II

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES y USUARIOS

- ✓ Actuaciones ante la DGCJ
- ✓ Servicios de:
 - Gas
 - Telefonía Fija y Móvil
 - Agua y Líquidos Cloacales
 - Introducción
 - Audiencia Pública
 - Cobro del servicio en los inmuebles sometidos a propiedad horizontal.
 - Facturación a Lotes Baldíos
 - Costo de Conexión al servicio
 - Riego y Drenaje
 - Consorcio de Riego - IDEVI - DPA
 - Electricidad
 - Introducción
 - Reclamo por facturación
 - Audiencia Pública
 - Línea Alta tensión
 - Transporte Público de Pasajeros
 - Introducción
 - Transporte de Larga Distancia Provincial

- Televisión
- Postal

CAPITULO III COOPERATIVAS y MUTUALES

SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS SOCIALES

CAPITULO I EDUCACION

- ✓ Sistema Educativo
- ✓ Transporte Escolar
- ✓ Recuperación de Contenidos Curriculares
- ✓ Conflicto docente
- ✓ Reclamos por inscripción y cambios de colegio
- ✓ Creación de cargos para materias especiales
- Suspensión de Secciones
- Conflictos en el ámbito escolar
- ✓ Temas salariales y de escalafón docente y no docente
- ✓ Educación Superior
- ✓ Becas
- ✓ Otros Temas

CAPITULO II SALUD

- ✓ Índice General
- Hospitales Públicos
- Gestión Personalizada
- Salud Mental
- Administración Sanitaria
 - Introducción
 - Deficiente Atención Sanitaria - caso Yectafer
- Atención Médica
- IPROSS
 - Gestión Personalizada
- Obras Sociales Nacionales

- PAMI
 - Como nos fue este año
 - Asuntos que se trabajaron

- Relatos



CAPITULO III ASISTENCIA SOCIAL

- ✓ En General
- ✓ Programa Familia por la Inclusión social
- ✓ Asistencia Alimentaria
- ✓ Algunas Consideraciones

CAPITULO IV VIVIENDA

- ✓ IPPV - CASA RIONEGRINA - PROVI
- ✓ Tierras Fiscales

CAPITULO V CUESTIONES de FAMILIA

- ✓ Registro de Deudores Alimentarios

CAPITULO VI SEGURIDAD SOCIAL

- ✓ Pensiones Asistenciales Nacionales
- ✓ Relatos
- ✓ La gente y sus expresiones
- ✓ SISTEMA PREVISIONAL
- Índice General
- A) Régimen de Capitalización
- B) Régimen de Reparto
 - Apéndice Documental
 - Otras cuestiones vinculadas a los adultos mayores.
 - Unidad de Control Provisional
 - Algunos Decirse

CAPITULO VII PROGRAMAS de EMPLEO

- ✓ Programa Nacional del MTEySS
- ✓ Igualdad de Derechos Laborales
- ✓ Búsqueda Laboral
- ✓ Sinopsis de algunas actuaciones
- ✓ Apreciaciones

- ✓ Emprendimientos Productivos
- ✓ Programas de Empleo Provinciales
- ✓ Denuncias a ONGs Ejecutoras
- ✓ Asociación Civil por un Futuro Mejor
- ✓ Movimiento Barrios de Pie
- ✓ Los Ninguneados
- ✓ Proyectos productivos de desarrollo local y economía social

CAPITULO VIII DE LOS DERECHOS HUMANOS QUE IDENTIFICAN COLECTIVOS

DISCAPACIDAD

- ✓ Personas con Discapacidad
- ✓ Certificados
- ✓ Pase libre de transporte
- ✓ Solicitud de equipos informáticos
- ✓ Trabajo
- ✓ Salario Familiar
- ✓ Asistencia Social
- ✓ Acompañante Terapéutico

POLITICAS DE GÉNERO E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- ✓ Área Mujer

NIÑOS / NIÑAS y ADOLESCENTES

- ✓ Introducción
- ✓ Maltrato Infantil
- ✓ Trabajo Infantil
- ✓ Participación Institucional - CETI
- ✓ Abuso Sexual Infantil
- ✓ Guarderías Infantiles
- ✓ Jóvenes con trastornos alimentarios
- ✓ Jóvenes con padecimientos de adicciones
- ✓ Jóvenes en conflicto con la ley
- ✓ Participaciones en jornadas

DISCRIMINACION

- ✓ Distintos casos



- ✓ Derecho de Admisión
- ✓ En el ámbito escolar

VIOLENCIA

- ✓ En el ámbito Laboral
- ✓ Intra Familiar y Contra la Mujer

DETENIDOS

- ✓ Condiciones de Detención en Cárceles
- Alcaidías y otras Unidades Penales de Río Negro
- ✓ Otros reclamos individuales
- ✓ Asistencia a detenidos y a sus familiares
- ✓ Denuncias de familiares e internos

PUEBLOS ORIGINARIOS

- ✓ Jornadas sobre Los Derechos Indígenas
- ✓ Actuaciones

SOBRE ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS CULTURALES

PATRIMONIO ARQUEOLOGICO y PALEONTOLOGICO



SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS ECONOMICOS



CAPITULO I ADMINISTRACION ECONOMICA, FINANCIERA y TRIBUTARIA



Servicios Bancarios



Banco Patagonia Sudameris



El agente financiero del Estado Provincial ha respondido a nuestros pedidos de informes con prontitud y mostró disposición en atender las situaciones individuales planteadas. Sin embargo, sigue siendo un tema pendiente de solución el reclamo de las pequeñas localidades de nuestra Provincia que no cuentan con servicios bancarios, ya que la visita del "banco ambulante" dispuesto por la entidad, no resulta suficiente para compensar el déficit apuntado. Recordemos que se encuentran distantes varios kilómetros de la sucursal bancaria más próxima.

La DGR, también consultada, indicó que ha formalizado convenios con once (11) municipios para cobrar impuestos provinciales. Por su parte, los beneficios previsionales son abonados en sucursales del Correo Oficial, pero no todas las localidades cuentan con sucursales de la empresa postal, de modo que los beneficiarios deben viajar muchos kilómetros para percibir sus jubilaciones y pensiones.

Tampoco ha sido importante la adhesión a la ley 3.845 y si bien el Programa que crea tal normativa tuvo la intención de servir de paliativo a la ausencia de sucursales bancarias que venimos denunciando, pocas entidades se interesaron en el mismo o reunieron los requisitos solicitados. También se repite el pedido de los ciudadanos para que se habiliten cajeros automáticos o bien se aumente el número de los existentes.

Estas son, en breve reseña, las actuaciones tramitadas que involucran al Banco Patagonia Sudameris, en todos los casos los denunciantes eran titulares de cuentas salariales:

EXPTE. N° 5779/04: Un ciudadano de Viedma se presenta cuestionando que el Banco le había debitado dos cuotas adelantadas de un préstamo otorgado por dicha entidad. La gerencia del Banco

respondió que ello obedecía a que el cliente mantenía un saldo deudor en las cuotas de su préstamo.

EXPTE. N° 6016/04: Un cliente de Carmen de Patagones del Banco reclamaba por descuentos indebidos sobre su cuenta salarial. Se derivó la presentación a la entidad quien en su respuesta brindo detalle de dichos descuentos, producto de una deuda que el recurrente mantenía con la entidad por el uso de una tarjeta de crédito.

EXPTE. N° 6096/05: Se presenta una ciudadana de Viedma solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo para que interceda ante el Banco a fin de lograr un acuerdo en la refinanciación de la mora que mantiene con la entidad. Posteriormente indica que, dada la intervención de esta Defensoría del Pueblo, pudo resolverse de manera satisfactoria su problemática.

EXPTE. N° 6.478/05: Un ciudadano de Las Grutas solicita la devolución del importe correspondiente al valor de dos cuotas abonadas como consecuencia de la aplicación del C.V.S. sobre una refinanciación de deuda con el Banco. Se derivó la queja a la entidad financiera quien citó al cliente para brindarle explicaciones.

EXPTE N° 6.536/05: Una ciudadana de Los Menucos solicitó nuestra intervención para que el Banco refinanciara una deuda. Se derivó la presentación a la entidad bancaria, quien instruyó a la clienta sobre las vías oportunas para dar satisfacción a su pedido.

EXPTE. N° 6549/05: Se presenta un grupo de ciudadanos de la localidad de Fernández Oro cuestionando la falta de cajeros automáticos, lo que ocasiona perjuicios en el desarrollo de sus actividades económicas. Se derivó la petición al Ministro de Hacienda, al Banco Patagonia Sudameris y a la Dirección de Cooperativas y Mutualidades, en su calidad de autoridad de aplicación de la ley 3845. Si bien el Banco y el Ministerio indicaron que se analizaría la posibilidad del pedido, luego de evaluar "*una serie de indicadores que se utilizan a tal fin*" (sic), la cuestión sigue, a la fecha, sin resolución.

EXPTE. N° 7364/05: Una residente de Pomona que había comprado a una Editorial con sede en S. C. de Bariloche una enciclopedia, mediante descuento de las cuotas de la cuenta bancaria, reclamaba porque no cesaban los descuentos a pesar de haber completado todos



los pagos pactados. Dimos intervención al propio Banco y a la Dirección de Comercio Interior.



EXPTE. N° 6802/05: Se trata de un caso de hurto en cajero automático. Nuestro pronunciamiento advierte sobre los derechos y deberes de las partes involucradas, a saber la entidad bancaria y la propia clienta, cita la normativa aplicable y da los fundamentos por los que se desestimó el reclamo.

RESOLUCION N° 659/05 DPRN

Viedma, 4 de julio del 2005

VISTO: El Expediente N° 6.802/05, caratulado "G, P.V. s/ denuncia hurto en su cuenta del Banco Patagonia," y

CONSIDERANDO:

I

Que la promotora de las presentes actuaciones denunció ante la Justicia Penal el hurto de \$400 de su cuenta del Banco Patagonia, hecho ocurrido luego que la titular se retirara de un cajero automático olvidándose la tarjeta de débito en el mismo.

Que además reclama un resarcimiento por parte de la entidad bancaria, pero ésta rechaza tal pretensión en virtud de que la cliente no fue diligente en cuanto a "*no olvidar retirar la tarjeta magnética al finalizar sus operaciones*"(sic. Fs.8)

II

Que los cajeros automáticos es una de las modalidades de prestación del servicio bancario. La jurisprudencia, al respecto ha dicho: "El sistema Banelco, así como otros cajeros automáticos, no han demostrado ser absolutamente invulnerables a fraudes y maniobras por las cuales se perjudica a los clientes de la entidad bancaria, pues la banda magnética de que disponen los plásticos no constituyen un mecanismo de protección inmune, invencible a anomalías en el sistema que no pocas veces se ha comprobado que ocurren, y que han servido para el progresivo perfeccionamiento del sistema. Frente a ello, resulta comprensible que el cliente experimente alguna incertidumbre, inseguridad o desamparo si aparecen extracciones que desconoce, pues si bien gran cantidad de personas utilizan este servicio, se ignoran los pormenores de su mecánica y funcionamiento, algo que se realiza a "oscuras" mediante un sistema de computación" (Cons. 4) (Banco Río de la Plata S.A. c/ Sec. de Com. e Inv., Disp. DNCI 870/97". Causa n° 19.593/97.

C. NAC. CONT. ADM. FED. , SALA II, Herrera, Garzón de Conte Grand, Damarco, 31/3/98).

La comunicación "A" 2530 BCRA (14/4/97) impone a las entidades financieras el deber de otorgar a los usuarios de cajeros automáticos una serie de recomendaciones para prevenir problemas en su utilización.

Esta normativa dispone que los bancos deberán informarles (a los usuarios) sobre la necesidad de adoptar ciertos recaudos, como el de "solicitar al personal del banco toda la información que estimen necesaria acerca del uso de los cajeros automáticos al momento de acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se le presente posteriormente."

También la Comunicación del BCRA textualmente indica: " - *no olvidar retirar la tarjeta magnética al finalizar las operaciones*".

III

Que en el presente caso, la interesada reconoce que dejó la tarjeta magnética en el cajero automático, lo que permitió que un tercero consumara el hurto que investiga la justicia a partir de la denuncia presentada por la propia damnificada.

Que sin embargo, la recurrente manifiesta disconformidad con la respuesta del Banco y con lo actuado por la justicia, habiendo solicitado a la Fiscal a cargo medidas probatorias, ya que entendió insuficiente la exhibición de fotografías a los efectos de reconocer al presunto autor del hurto. Así, surge que con fecha 2 de mayo pasado fue citada para la "muestra de filmación".

El banco tiene el deber de responder, en un plazo razonable, los reclamos que los consumidores realicen por problemas surgidos al utilizar un cajero automático, deber éste derivado del Art. 4 de la ley 24.240 que establece que "quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos."

Que de la documental que acompaña la recurrente surge que el Banco brindó una respuesta a la interesada e invocó justamente la normativa del BCRA, al tiempo que remitió el material probatorio requerido por el Juez a cargo de la investigación del hurto denunciado (fotos, filmación), por lo que no cabe a esta Defensoría del Pueblo derivar el presente caso a la Dirección General del Comercio Interior para que instruya denuncia por incumplimiento de la ley 24240, desde que el reclamo de restitución del dinero extraído por un tercero no es imputable a error del banco, sino al olvido de la tarjeta magnética por parte de la titular, conforme el reconocimiento expreso de la promotora de estas actuaciones.

Por ello:



**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**



PRIMERO: Desestimar el reclamo de fs.1 por no existir mérito para derivar el reclamo a la Dirección General de Comercio Interior y en virtud de encontrarse pendiente de resolución causa judicial por hurto.

SEGUNDO: Hacer saber a la interesada que podrá resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados por el hurto, una vez que se determine la responsabilidad de quien resultare imputado en los hechos denunciados.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Otros Bancos

EXPTE. N° 5775/04: Un ciudadano de Viedma denunciaba que en la sucursal local del Banco de la Nación Argentina esperó por más de 2 horas para ser atendido. Derivamos la queja a la Dirección General de Comercio Interior, en virtud de ser la autoridad de aplicación de la ley 3669.

EXPTE. N° 5856/04: Una ciudadana de la localidad de Ingeniero Huergo se presenta solicitando asesoramiento por juicio ejecutivo iniciado por el Banco de la Nación Argentina., el que fue debidamente brindado por el cuerpo de asesores legales de la Defensoría del Pueblo.

EXPTES. N° 5871/04, 6023/05, 6035/05, 6096/05, 6184/05, 6536/05, 6370/05, 7007/05, 7022/05, 7064/05, 7088/05, 7282/05, 7340/05, 7354/05, 7667/05: Todos promovidos por deudores que solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo a fin de que las entidades bancarias (privadas y estatales) ante las que habían tomado créditos hipotecarios, consideraran la difícil situación económica que les impide cumplir regularmente con sus obligaciones. En todos los casos, los interesados solicitaban pagar sus cuotas conforme a la capacidad de sus ingresos. Previo asesoramiento legal que se le brindó a cada uno de los recurrentes, se derivaron las presentaciones a la entidad involucrada a fin de que se sirva evaluar la situación de los presentantes y en su caso, informar e instruir a estos. En los pocos casos donde existían trámites judiciales en curso, se advirtió a los recurrentes que las ejecuciones hipotecarias estaban suspendidas por ley del Congreso de la Nación y leyes provinciales de similar tenor. Por otra parte, a aquellos deudores del Banco Hipotecario S.A. que pertenecen a la llamada cartera social, se los asesoró sobre la

posibilidad de recurrir a la justicia en vista de los fallos que se han dictado en el foro local, favorables a los tomadores de créditos hipotecarios a los que se les modificaron las condiciones originales del mutuo y se les ha venido aplicando desmesurados intereses, llegándose incluso a situaciones de anatocismo.

EXPTE. N° 6242/05: Un trabajador del sector privado, residente en la localidad de General Roca, cuestionaba la pretensión de cobro de mantenimiento de su cuenta sueldo en el Banco de Galicia. Se brindó asesoramiento al recurrente sobre las vías oportunas para el ejercicio de sus derechos, indicándosele canalice su reclamo ante la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires o bien la Defensoría de la ciudad de La Plata, toda vez que la entidad bancaria denunciada y la parte patronal tenían su domicilio fuera de nuestra jurisdicción provincial.

EXPTE.N° 6939/05: Se inicia con la presentación de una ciudadana de Viedma quien denunciaba diferencias en los saldos de su cuenta bancaria en el la Nación Argentina. El tema se solucionó mediante la restitución de los importes reclamados.

EXPTE.N° 7015/05 Un titular de una cuenta en el Banco de la Nación Argentina de Viedma, solicitaba la restitución de una importante suma de dinero depositada en la misma, que un cajero del Banco entregó a un tercero. Si bien se había instruido causa penal por este hecho, también indicamos al recurrente que podía solicitar un resarcimiento económico por daños y perjuicios, ya que el Banco demoró varios meses en devolver la suma reclamada de \$ 21.000 y sólo lo hizo cuando intervino la Defensoría del Pueblo.

Títulos Públicos

EXPTE. N° 5860/05: Iniciamos DE OFICIO estas actuaciones a fin de solicitar información a la Subsecretaría de Financiamiento sobre la convocatoria para el canje de títulos públicos en el marco del Decreto N° 109/04, dado que se habían presentado consultas de tenedores que no habían podido acceder a la misma. El informe rendido dio cuenta del amplio plazo otorgado (90 días más prórroga de otros 45), también se indicó, a nuestro pedido, los bonos con o sin cotización en Bolsa de Comercio, los que se encontraban en default, períodos de gracia y los



porcentajes canjeados de cada título. Todo ello nos permitió reunir información útil para los ciudadanos interesados.

EXPTE. N° 6384/05: Se presenta un ciudadano de Viedma, acreedor de un crédito reclamado judicialmente a la Provincia, solicitando que en lugar de los títulos BOGAR I, le abonen en pesos la deuda en razón de los gastos del tratamiento de su hijo quien padece una patología neurológica crónica, ha sido recientemente transplantado y deben viajar a Buenos Aires en forma continua. Se corrió traslado de la presentación a la Fiscalía de Estado.

EXPTE. N° 7.337/05 Siguen en trámite las presentes actuaciones iniciadas por dos productores frutícolas de Cipolletti solicitando la implementación de la ley 2.355 "*con el objeto de defender la cosecha y establecer el precio de la fruta que producen los fruticultores de la Provincia de Río Negro*" (sic). Agregan copia de una carta documento dirigida al Presidente de la Nación, a fines del año 2003, y suscripta por uno de ellos en calidad de miembro del Movimiento Agropecuario de la Patagonia - M.A.P.A., donde solicitaba se fije - en los términos del Dec.73/72 - el precio de la pera y la manzana para la cosecha 2003-2004. Cursamos traslado con pedido de informes a la Secretaría de Fruticultura, pendiente de respuesta.

EXPTE. N° 6360/05, 6379/05 y 7367/05: Se inicia con la presentación de ciudadanos que solicitan la devolución del Aporte de Emergencia. Se brindó asesoramiento legal y se puso en conocimiento de cada uno de los recurrentes, la Resolución N° 276/05DPRN y el Dec. Ley N° 1/2004.

Dirección General de Rentas

EXPTE. N° 6556/05: Los promotores de las presentes actuaciones solicitan que se compensen sus acreencias en concepto de Aporte de Emergencia (art. 5 ley 2990) con sus deudas por impuestos provinciales y peticionan que se considere los importes devengados desde que se comenzara a practicar tal descuento y no sólo los períodos no prescriptos que prevé el Decreto Ley 1/04. Se corrió traslado de la presentación a la Dirección General de Rentas quien brindó informes sobre las operatorias de compensación solicitadas.

Los casos promovidos solicitando la intervención ante la Dirección General de Rentas de la Provincia de Río Negro, han coincidido en algunas temáticas como, la solicitud de exenciones impositivas, los altos intereses cobrados por la refinanciación de deudas, el procedimiento a seguir ante ejecuciones fiscales, la inoponibilidad del estado de bien de familia contra embargos promovidos por la DGR, revalúo de terrenos y viviendas, el no goce de los beneficios de las bonificaciones, acerca de la responsabilidad tributaria del vendedor transmitente de un automotor, errores en los nombres de los titulares de dominio, etc.

La Dirección General de Rentas siempre ha prestado colaboración con la Defensoría del Pueblo, más allá de los disensos.

En este período se dictaron dos recomendaciones en tres expedientes. A saber:

EXPTE. 4056/04: un Maestro Mayor de Obras de Catriel matriculado en el Consejo Profesional de Ingenieros, Agrimensores y Técnicos (RN) es excluido de la excepción al mínimo no imponible de Ingresos Brutos. Corridos los traslados de ley la DGR contesta que los mínimos mensuales fueron instrumentados mediante resolución 123/90. El art. 9 de la citada resolución menciona las excepciones de referencia, "*en este caso profesiones liberales colegiadas*". El delegado zonal de la DGR en Cipolletti ha dicho que el beneficio corresponde a profesionales con título universitario. Asimismo el asesor legal del organismo ante una consulta efectuada oportunamente apoya el criterio de la Delegación.

Es claro que se está interpretando erróneamente el texto de la ley ya que el mismo establece que comprende a profesiones liberales colegiadas. Nada dice la ley respecto al título universitario por lo que corresponde hacer lugar al reclamo instaurado, ya que de admitir lo contrario estaríamos modificando el espíritu de la ley y expresando lo que la ley no dice.

En virtud de todo lo expuesto se ha elaborado una recomendación mediante resolución N° 843/05 que a continuación se transcribe:

Viedma, 24 de Agosto de 2005.

VISTO el Expte. N° 4056/04 S/MINIMO IMPONIBLE DE LA D.G.R.", y:
CONSIDERANDO:



I

Que a fs 1 se presenta un ciudadano solicitando: *"...analizar la situación planteada por la Dirección General de Rentas de Río Negro, que al verificar la situación fiscal de este contribuyente de los últimos cinco años desde enero/97 a Junio/03, que excluye tomar como referencia para dicho procedimiento la excepción al mínimo no imponible del Impuesto correspondiente..."*.

Que el promotor es de profesión maestro mayor de obras y se encuentra colegiado ante el Consejo Profesional de Ingenieros, Agrimensores y Técnicos de Río Negro.

Que según la DGR el mismo no se encuentra comprendido dentro de los alcances de la norma que establece una excepción al pago de mínimos a contribuyentes de Ingresos Brutos a profesionales universitarios.

Que por resolución N° 050/04 esta Defensoria del Pueblo se avoco al conocimiento del caso planteado y se corrió traslado a la Dirección General de Rentas de la Provincia de Río Negro.

Que la DGR contesta el traslado conferido acompañando una copia de la nota enviada por el Delegado de Cipolletti. En la misma se hace saber que la resolución 123/90 que exime del pago de mínimos a los ingresos brutos beneficia a profesionales que acrediten poseer título universitario y cierra su nota manifestando "De acuerdo a lo expuesto precedentemente, se concluye que estamos frente a un título no universitario, por lo que no se encuentra comprendido en la excepción de la imposición del mínimo mensual, en consecuencia debe ingresare los mínimos mensuales que establece la resolución 123/1990" Firmado: ... Contador Publico Nacional Gerente de Coordinación de Oficinas del Interior A/C Delegación Zonal Rentas Cipolletti."

Que tras una conversación telefónica mantenida por el Dr. Hernán Linares, Asesor Legal, el día de la fecha, con el "Consejo Profesional de Ingenieros, Agrimensores y Técnicos de la Arquitectura e Ingeniería de Río Negro" se constato que el ... se encuentra matriculado en el mismo, abonando la respectiva cuota social.

II

Que es prioritario proceder al análisis del texto de la Resolución 123/1990 de la Dirección General de Rentas.

Dicha norma en su artículo 9 establece textualmente: Exceptúese del presente régimen los ingreso que se obtengan en ejercicio de las siguientes actividades: venta de productos agropecuarios, frutihortícolas, forestales e ictícolas, cuando la comercialización se realice a través de agentes de retención y las profesiones liberales colegiadas."

Que primero debemos analizar que es una profesión liberal. Así tenemos que se considera una profesión liberal a la que integra el desempeño de las carreras seguidas en centros universitarios o escuelas superiores. Su peculiaridad laboral proviene de no haber por lo común relación de

dependencia entre el profesional liberal y la clientela, de modo que aquél fija por el común libremente sus honorarios, de no haber aranceles especiales. (Manuel Ossorio; Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Ed. Ruy Diaz S.A.)

Que la resolución de la DGR establece como requisito la pertenencia a un colegio profesional (colegiación) y el ejercicio de una profesión liberal. Nada dice la misma respecto a la necesidad de contar con título universitario por lo que mal puede fijar la administración otros requisitos que los que la propia legislación requiere porque de esta manera se estaría violando la ley, tergiversando la voluntad y el espíritu de la misma en perjuicio del administrado.

Que la propia Constitución Nacional en su artículo 19 establece: "...Ningún habitante de la Nación será obligado a hacer lo que no manda la ley, ni privado de lo que ella no prohíbe"

Que en concordancia con lo expuesto, del caso de marras surge que el profesional Maestro Mayor de Obras ejerce una profesión liberal, y no solo eso, se encuentra colegiado en el Consejo Profesional de Ingenieros, Agrimensores y Técnicos de Río Negro por lo que le es de aplicación el beneficio establecido por la resolución 123/90.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RÍO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Recomendar a la Dirección General de Rentas que proceda a la aplicación del art. 9 de la Resolución 123/1990 a favor del reclamante en estas actuaciones ... por ajustarse el mismo a los requisitos establecidos en la norma citada.

SEGUNDO: Notificar al Consejo Profesional de Ingenieros, Agrimensores y Técnicos de la Arquitectura e Ingeniería de Río Negro a fin de que tome la intervención que la pudiera corresponder en defensa de los derechos de sus matriculados.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

hl/sd

RESOLUCION N.º 843/05 "D.P.R.N.".-

La Dirección General de Rentas respondió a la Recomendación dictando, a su vez, Resolución de Avocación al caso planteado, que ha sido debidamente notificada al promotor.
--



EXPTTE 4733/04: "... S/ RESPONSABILIDAD FISCAL ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS DE RÍO NEGRO" y N.º 6759/05 "... S/ DEUDA EN RENTAS POR FALTA DE DENUNCIA FISCAL

Se han recepcionado sendos reclamos de vecinos de la provincia requiriendo la intervención de la Defensoría del Pueblo de Río Negro ante la Dirección General de Rentas en relación a que la denuncia de venta de un vehículo automotor no sirve como denuncia fiscal de venta, y que cuando el contribuyente se presenta a realizar este trámite (la denuncia fiscal de venta) se le exige que para el caso que el nuevo adquiriente del vehículo no pague las patentes, sea el vendedor quien se haga cargo de las mismas desde el momento de la venta hasta la transferencia. Dicen que la responsabilidad fiscal del contribuyente caduca cuando el nuevo dueño decide realizar la transferencia del automotor.

Como consecuencia de todo lo expuesto se ha dictado la Resolución N.º 1393/05 "D.P.R.N." en la que se ordena: Recomendar a la Dirección General de Rentas de la Provincia de Río Negro proponga la modificación del Art. 2 de la ley 1284 (t.o. 1994) modificado por el artículo 5 de la ley provincial 3723, y en consecuencia adecue en su oportunidad la Resolución 965/2003. Sugerir a la Dirección General de Rentas el acogimiento de los reclamos impetrados por los promotores de las presentes actuaciones. Poner en conocimiento de la presente resolución a la Legislatura de la Provincia de Río Negro y notificar a la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y de Créditos Prendarios a los efectos que ejerza el contralor de las seccionales del Registro de la Propiedad Automotor de la Provincia de Río Negro del efectivo cumplimiento de lo normado por el artículo 27 de la ley 6582.

A continuación se transcribe la citada Resolución:

Viedma 31 de Octubre de 2005.-

VISTO: Los expedientes N.º 4733/04 "... S/ RESPONSABILIDAD FISCAL ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS DE RÍO NEGRO" y N.º 6759/05 "... S/ DEUDA EN RENTAS POR FALTA DE DENUNCIA FISCAL" y:

CONSIDERANDO:

I

Que se recepcionan sendos reclamos de vecinos de la provincia requiriendo la intervención de la Defensoría del Pueblo de Río Negro ante la Dirección General de Rentas.

Que el motivo del reclamo promovido por el Sr... se fundamenta en que *"la denuncia de venta de un vehículo automotor no sirve como denuncia fiscal de venta, y que cuando el contribuyente se presenta a realizar este trámite (la denuncia fiscal de venta) se le exige que para el caso que el nuevo adquiriente del vehículo no pague las patentes, sea el vendedor quien se haga cargo de las mismas desde el momento de la venta hasta la transferencia."*

Que por lo tanto la responsabilidad fiscal del contribuyente caduca cuando el nuevo dueño decide realizar la transferencia del automotor.

Que en un mismo sentido la ciudadana ... manifiesta que *"En Julio del año 2002 vendí un auto a la Sra. ... (que se dedica a la compraventa de vehículos). Realice los tramites en el Registro y tramite la denuncia de venta; en Rentas pague las patentes que debía y saque un libre deuda comentando mi operación. La Sra., mi compradora, revendió el auto al Sr... que es el actual intendente de ...) pero el auto nunca se transfirió, a pesar de mi insistencia a ambos. La DGR siguió mandando las patentes a mi nombre las que rechace porque el auto lo había vendido. Recién en Abril del corriente año me hacen llegar una nota en la que me informan que en los legajos no obra documentación que avale transferencia. Entonces para limitar mi responsabilidad debería presentar la denuncia de venta fiscal siendo requisito para su tramite no registrar deuda, como nunca mas desde que lo vendí se pago patentes no puedo realizarla. Por otra parte al momento de la venta la llamada denuncia de venta fiscal no existía como tal ya que se comienza a tramitar por paliación de una norma que rige de a fines del año 2003. Siendo imposible realizar la denuncia de venta fiscal, presenté a Rentas el contrato el contrato y la denuncia de venta ... para que citen a la Sra., pero ella no se va a hacer cargo de la deuda (por lo que hable personalmente con ella) por lo que tampoco voy a poder "desligarme" de la responsabilidad que rentas me hace cargo..."*

Que se han recibido numerosas consultas telefónicas planteando la misma problemática.

II

Que conforme prescribe el art. 17 de la Ley 2.756, *"presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."*.

Que toda vez que del análisis preliminar de las quejas se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada), se resolvió la avocación de este organismo a los casos planteados y el traslado a la Dirección General



de Rentas de la Provincia de Río Negro mediante resoluciones N° 720/04 y 616/05, respectivamente.



III

Que corridos los traslados de ley ordenados, la Dirección General de Rentas responde en debido tiempo y forma.

En las respuestas dadas por el organismo requerido se hace saber que es de aplicación lo dispuesto por la ley 1284 del impuesto a los automotores, Artículo 2 Capítulo Segundo modificado por la ley 3723 que crea la figura de la denuncia de venta fiscal.

Mas esa norma no es la única que tiene relación con el caso narrado.

Se deben conjugar diversas leyes y decretos tanto provinciales como nacionales, a saber ley 1284, 3723, Decreto Ley 6582/58 (Texto ordenado por Decreto 1114/97) y decretos reglamentarios 335/88 y 644/89 del orden nacional.

Entran así en juego diversas normas que no son perfectamente compatibles y que del análisis en conjunto de las mismas surge una clara desventaja para el ciudadano/contribuyente, quien ve afectados sus legítimos derechos por el accionar u omisión de funcionarios del Registro Nacional de la Propiedad Automotor y de la propia Dirección General de Rentas.

Dice la ley 1284 de Impuesto a los automotores, en su Capítulo Primero: DEL HECHO IMPONIBLE: "Artículo 1: Por la propiedad o posesión de los vehículos automotores, acoplados, casillas rodantes, motovehículos y similares, se pagara anualmente un impuesto de acuerdo con la escala que fije la Ley Impositiva anual.."

Capítulo Segundo: DE LOS CONTRIBUYENTES Y RESPONSABLES: "Artículo 2: Son contribuyentes del impuesto los propietarios de los bienes consignados en el artículo 1 radicados en la Provincia de Río Negro. Los titulares de dominio podrán limitar su responsabilidad tributaria mediante la presentación de la Denuncia de Venta Fiscal ante la Dirección General de Rentas, la que deberá ser rubricada por el vendedor y el comprador del objeto imponible, acompañada de la Denuncia de Venta emitida por el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor (Decreto Ley N 6582/58), y toda otra documentación que a éstos efectos se determine. Será requisito indispensable para la presentación de la misma no registrar deuda referida al gravamen a la fecha de la Denuncia de Venta ante el RNPA. En el supuesto que sea imposible cumplir con la rubrica de la Denuncia de Venta Fiscal por parte del comprador del objeto imponible, el vendedor deberá identificar fehacientemente -con carácter de declaración jurada- al adquirente. La Dirección citará y emplazará al adquirente para que en el plazo que determine la reglamentación cumpla con la rubrica de la Denuncia de Venta Fiscal. En el supuesto de falsedad de la declaración jurada y/o documentos que se acompañan y/o incomparecencia del adquirente dentro del plazo fijado, se inhibirá la limitación de responsabilidad. En caso de error imputable al denunciante que imposibilite la notificación al nuevo responsable,

la Denuncia de Venta Fiscal no tendrá efectos mientras que aquel no sea salvado. Son responsables solidarios del pago del impuesto: 1) Los poseedores o tenedores. 2) Los vendedores y/o consignatarios. 3) Los mandatarios matriculados ante el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor."

"Artículo 3: Antes de la entrega de los bienes consignados en el artículo 1º, los consignatarios y/o vendedores, exigirán a los compradores la inscripción y pago del impuesto establecido en la presente ley. Las personas que intervengan en la comercialización de dichos bienes, están obligadas a asegurar el pago del impuesto a los automotores, correspondiente al año en que la misma se produzca, debiendo en todos los casos exigir los certificados de libre deuda extendidos por la Dirección General de Rentas. Cuando no se diera cumplimiento a lo establecido, independientemente de las sanciones que pudieren corresponderle, el adquirente de bienes nuevos deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9º de la presente y en el caso de bienes usados deberá cumplimentar lo dispuesto por el artículo 10."

Concordantemente, la Resolución 965/2003 dictada por la Dirección General de Rentas de la Provincia reglamentaria de la figura de Denuncia de Venta Fiscal creada por el art. 5 de la ley 3723, establece en su art. 2 que para que surta efectos liberatorios del tributo deberá ser suscripta por el vendedor y el comprador del vehículo, quienes deberán adjuntar la Denuncia de Venta efectuada en el Registro Nacional de la Propiedad Automotor, fotocopia del documento de identidad de ambas partes, constancias de CUIL/CUIT y domicilio fiscal del comprador. El artículo 3 establece el procedimiento a seguir en caso de existir deuda del impuesto Automotor a saber: A) La deuda con vencimiento anterior a la fecha de la Denuncia de Venta presentada ante el RNPA, deberá ser cancelada en su totalidad. B) La deuda que exista entre la fecha de presentación de la Denuncia de Venta ante el RNPA y la denuncia de Venta Fiscal deberá ser cancelada en su totalidad o podrá regularizarse mediante la suscripción de un Plan de Facilidades de Pago en el que se asuma la responsabilidad del pago del impuesto el vendedor y el comprador en forma solidaria.

El artículo 4 establece que "la Denuncia de Venta Fiscal surtirá efectos siempre que la misma sea suscripta por ambas partes (Vendedor y Comprador)." Mas concede la posibilidad de que "En caso que el comprador no se presente voluntariamente a suscribir la Denuncia de Venta Fiscal, el Vendedor deberá denunciar los datos personales de aquel, identificando el nombre y apellido completo y su domicilio real". En este ultimo caso la DGR emplazará en el domicilio denunciado al comprador para que en el plazo de cinco días hábiles comparezca a suscribir la Denuncia de Venta Fiscal. "En caso de incomparecencia dentro del plazo citado y/o falsedad de la Declaración Jurada y/o documentos que se acompañen" la denuncia de venta "no surtirá efectos y se inhibirá la limitación de responsabilidad continuando como sujeto obligado al pago del impuesto el titular registral" (Art. 5).

Toda esta normativa provincial en vez de facilitar la gestión de los trámites impuestos complica más la realización de los mismos y desaliente a quien



pretende cumplir con los mismos ya que se han dado casos de contribuyentes cumplidores que han entregado sus vehículos a "compra ventas" o concesionarias con anterioridad a la vigencia de la norma sobre Denuncia de Venta Fiscal, han suscripto la Denuncia de Venta del RNPA y que hoy se ven sorprendidos al ser notificados por el organismo recaudador de la deuda existente.

Es contradictoria la ley 1284 cuando establece por un lado como hecho imponible la propiedad o posesión de automotores y en su artículo segundo le asigna categoría de contribuyente sólo al propietario del bien y no al poseedor. La responsabilidad es solidaria con el poseedor, vendedor, tenedores, consignatarios y mandatarios matriculados si éstos la asumen al suscribir la Denuncia de Venta Fiscal.

Paralelamente la ley nacional 6582 (texto ordenado por decreto 1114/97) dice en su ARTICULO 27: Hasta tanto se inscriba la transferencia el transmitente será civilmente responsable por los daños y perjuicios que se produzcan con el automotor, en su carácter de dueño de la cosa. No obstante, si con anterioridad al hecho que motive su responsabilidad, el transmitente hubiere comunicado al Registro que hizo tradición del automotor, se reputará que el adquirente o quienes de este último hubiesen recibido el uso, la tenencia o la posesión de aquél, revisten con relación al transmitente el carácter de terceros por quienes él no debe responder, y que el automotor fue usado en contra de su voluntad. La comunicación prevista en este artículo, operará la revocación de la autorización para circular con el automotor, si el titular la hubiese otorgado, una vez transcurrido el término fijado en el artículo 15 sin que la inscripción se hubiere petitionado, e importar su pedido de secuestro, si en un plazo de TREINTA (30) días el adquirente no iniciare su tramitación. El Registro notificará esa circunstancia al adquirente, si su domicilio fuere conocido. Una vez transcurrido el plazo mencionado o si el domicilio resultase desconocido, dispondrá la prohibición de circular y el secuestro del automotor. El automotor secuestrado quedará bajo depósito, en custodia del organismo de Aplicación, quien lo entregará al adquirente cuando acredite haber realizado la inscripción y previo pago del arancel de rehabilitación para circular y de los gastos de estadía que hubiere ocasionado. Una vez efectuada la comunicación, el transmitente no podrá hacer uso del automotor, aunque le fuese entregado o lo recuperase por cualquier título o modo sin antes notificar esa circunstancia al Registro. La violación de esa norma será sancionada con la pena prevista en el artículo. Además los registros seccionales del lugar de radicación del vehículo notificarán a las distintas reparticiones oficiales provinciales y/o municipales la denuncia de la tradición del automotor, a fin de que procedan a la sustitución del sujeto obligado al tributo (patente, impuestos, multas, etcétera) desde la fecha de la denuncia, desligando a partir de la misma al titular trasmitente."

IV

Como se puede observar del análisis de la legislación citada y en parte transcripta, existen obligaciones y deberes de funcionarios nacionales que permiten desligar al titular transmitente (al propietario vendedor) del pago de tributos, como claramente lo especifica el art 27 de la ley 6582, por lo que si al momento de efectuarse la denuncia de venta ante el RNPA esta tradición del vehículo no es comunicada a la DGR no se le puede cobrar al ciudadano contribuyente por la omisión de terceros.

Más claro aún es el caso de aquellos contribuyentes que han hecho tradición de sus bienes con anterioridad a la creación de la Denuncia de Venta Fiscal ya que no se le puede aplicar retroactivamente una norma (art. 3 del Código Civil Argentino). La DGR como organismo recaudador deberá controlar si la Denuncia de Venta ante la RNPA ha sido notificada por la seccional donde se encuentra inscripto el bien y en su caso eximir al contribuyente de la carga impositiva.

Poseedores de automotores: La legislación provincial, como se ha dicho, establece que el hecho imponible es la propiedad o posesión de automotores, mas califica de contribuyente sólo a los propietarios. Resulta arbitrario entonces; por un lado, no reconocer al poseedor como contribuyente y por otro lado pretender que el mismo asuma la responsabilidad fiscal a través de la suscripción de la denuncia de venta fiscal, ya que como se ha dicho no sería reconocido como contribuyente el simple poseedor.

Tengamos en cuenta que el art 27 de la ley 6582 permite no solo la exención de responsabilidad civil sino que permite la sustitución del sujeto obligado al pago de tributos provinciales o municipales por haber realizado la tradición del bien a un tercero por quien no debe responder y establece la obligación asimismo del RNPA, en caso de que el adquirente no complete la transferencia del dominio o no pueda ser notificado de la denuncia de Venta, de disponer la prohibición de circular y el secuestro del automotor.

Nada de lo expuesto se ha cumplimentado en los casos denunciados ya que según los dichos de los propios denunciantes los vehículos continúan en circulación.

No escapa a esta Defensoria del Pueblo que el Estado se mantiene con los ingresos que percibe de sus contribuyentes, pero se debe facilitar el acceso y cumplimiento del mismo evitando la creación de trabas que solo producen una menor recaudación y que obligan al ciudadano a perseguir al adquirente del automotor cuando debería ser el propio organismo recaudador quien asuma dicha carga.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E

PRIMERO: Recomendar a la Dirección General de Rentas de la Provincia de Rio Negro proponga la modificación del Art. 2 de la ley 1284 (t.o. 1994)



modificado por el artículo 5 de la ley provincial 3723, y en consecuencia adecue en su oportunidad la Resolución 965/2003.

SEGUNDO: Sugerir a la Dirección General de Rentas el acogimiento de los reclamos impetrados por los promotores de las presentes actuaciones.

TERCERO: Poner en conocimiento de la presenta resolución a la Legislatura de la Provincia de Rio Negro.

CUARTO: Notificar a la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y de Créditos Prendarios a los efectos que ejerza el contralor de las seccionales del Registro de la Propiedad Automotor de la Provincia de Rio Negro del efectivo cumplimiento de lo normado por el artículo 27 de la ley 6582.

QUINTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-
hl/sd

RESOLUCION N.º 1393/05 "D.P.R.N.".-

Otro expediente que merece ser destacado es:

EXPTE. 7162/05: "...s/reclamo" En este expediente se tramito un reclamo de una vecina de Viedma que se quejaba porque las boletas de la DGR venían a nombre de una tercera persona la cual le era absolutamente desconocida. Consultada que fuera el organismo recaudador se le indico que la información provenía de la Dirección de Catastro Provincial. Este organismo se informo que el inmueble habría sido adquirido por otra persona, hecho absolutamente negado por la denunciante.

Corridos los traslados de ley a la Dirección General de Catastro e Información Territorial, al Registro de la Propiedad Inmueble y a la Dirección General de Rentas los organismos respondieron: La DGC e IT que "se han realizado las modificaciones correspondientes en nuestro sistema informático catastral y que dichas novedades fueron remitidas a la Dirección General de Rentas el día 16 de septiembre pasado."

Concordantemente la DGR responde que "...dicho error ha sido subsanado mediante la reincorporación de los datos respectivos al inmueble de su propiedad..."

El tercer organismo, el Registro de la Propiedad Inmueble indica que "...asiste razón a la reclamante en cuanto no ha efectuado ninguna transmisión de domino, conforme a las titularidades mencionadas debiendo remitirse la boleta del impuesto inmobiliario a su nombre.

Dirección general de Minería

Solo se registro una queja en el período que se informa.

Sin perjuicio de ello en este informe anual mencionare un expediente iniciado en el periodo 2004, pero que se finalizó en Junio del corriente año.

EXPTE 5325/04: "...s/Conflicto Con La Dirección De Minería"

Un vecino de Cipolletti *reclama* que la Dirección de Minería lo intima "como beneficiario de la cesión de derechos efectuada a mi favor con fecha 24/02/04 a realizar la labor legal de un yacimiento del que desconocía su existencia ni ubicación ni que había sido transferida a mi nombre para lo cual tenía que concretar en 5 días con lo que se comprueba que hubo retención y ocultación de documentación privada con lo cual me provocó un daño irreparable a parte de haberme privado del derecho de defensa que tiene todo ciudadano".

Tras una larga investigación se dictó la Resolución 583/05 que a continuación se transcribe en la cual se dio por satisfactorias las explicaciones de la Dirección de Minería de la Provincia de Río Negro.
CERRADO

Viedma, 14 de Junio de 2005.-

VISTO: el Expte. N.º 5325/04 "..., S/CONFLICTO CON LA DIRECCIÓN DE MINERÍA", y:
CONSIDERANDO:

I

Que a fs 1 se recepciona un reclamo de un ciudadano de Cipolletti contra la Dirección General de Minería de la Pcia. de Río Negro, en el que expresa: "Ref Expediente N° 22036M97. Mina ...: Con fecha 12/11/99 me intiman como beneficiario de la sección de derecho efectuada a mi favor con fecha 24/02/04 a realizar la labor legal de un yacimiento del que desconocía su existencia ni ubicación ni que había sido transferida a mi nombre para lo cual tenía que concretar en 5 días con lo que se comprueba que hubo retención y ocultación de documentación privada con lo cual me provocó un daño irreparable a parte de haberme privado del derecho de defensa que tiene todo ciudadano. Para no perder el yacimiento marqué con labor legal y transferí el yacimiento el cual lo hice por documentación privada y que fue aceptada por la autoridad. Dejo constancia que con fecha 24/02/90 de la cesión a la fecha en que fui intimado el 12/11/99 significa que se me ocultó esa documentación durante 240 días los comprobantes de lo antes dicho adjunto con la nota marcada con el N° 1. Ref: mina Victoria. Expediente 22037M97. Con fecha 22/06/2000 se me intima en carácter de beneficiario de la cesión de derechos del yacimiento que con fecha 24/02/99 debía realizar la labor legal en el término de 5 días. Dejo constancia que desde la fecha de la cesión 24/02/99 a la fecha de la intimación del 22/06/2000



pasaron 480 días intimación que fue rechazada en todos sus términos el 05/07/2000 y de cuya nota no tuve respuesta. Dichos comprobantes adjunto con el N° 2. Con fecha 14/05/04 se me transfieren dichos yacimientos y a pesar del tiempo transcurrido 5 meses solicite a la autoridad minera copia de los expedientes cuyo comprobante adjunto con el N° 3. Con fecha 06/09/04 esa autoridad me comunica que los plazos para la labor legal en el Expte. N° 22036 M 97 venció el 13/11/97 y en el expediente N° 22037M97 venció el 14/11/97 cuyas fechas son coincidentes con la nota ME 21-99 con la que se me intima el expte 22036M97 y el 22/06/00 en el expte 22037M97. En las intimaciones de los exptes 22036M97 y 22037M97 bajo apercibimiento de declarar la caducidad de los derechos anulando el registro y teniendo la manifestación de descubrimiento como presentada violando expresas disposiciones del art 326 del Código de Minería. Todas las condiciones que la conveniencia pública y el derecho particular pueden exigir están determinadas en nuestras leyes sin que haya que confiarlas a la discreción de la autoridad. Entendemos que las prescripciones cuya sanción importa la caducidad de los derechos adquiridos no deben proceder ni de los funcionarios ni de los reglamentos y que solo pueden tener su origen en la ley."

II

Que a fs 07 corre agregada la Resolución N° 1234/04 por la cual se decide la avocación y el traslado de la presentación efectuada a la Dirección General de Minería de la Provincia de Río Negro.

Que la Dirección de Minería contesta a fs 11/13 y expresa que "Por expediente N° 22036M97 tramita una solicitud de manifestación de descubrimiento presentada por el señor ... denominada "...". Con fecha 5 de Agosto de 1997 se procedió al Registro de la presente Manifestación de Descubrimiento.- El Registro es la copia de la Manifestación con sus anotaciones y proveídos hecha y autorizada por el escribano de minas en el libro de protocolo que debe llevarse al efecto, art 52 del Código de Minería de la Nación. El art 53 del Código de Minería de la Nación establece la obligación de la publicación del registro por tres veces en el espacio de 15 (quince) días en el periódico que designe la Autoridad Minera. La publicación del Registro, además de publicidad que fundamenta todo acto de Gobierno en el régimen republicano, tiene el efecto de una notificación directa para todas las personas que quieran oponerse a la manifestación de descubrimiento. El superficiario plantea oposición (04/03/988) siendo rechazada por Resolución AM N° 030/98. El apoderado del superficiario interpone Recurso de Reconsideración y Jerárquico en Subsidio. Por Resolución N° AM N° 009/01 y Decreto 908/01 se rechazan ambos recursos. Con fecha 24/02/99 el Sr. ...transfiere los derechos y obligaciones a favor del Sr. ..., la que fue inscripta en el Registro de Contratos de esta Dirección. Continuando con el estado de tramites del expediente se intima al Sr. ... por Nota N° 521/99 de fecha 12 de noviembre de 1999 acredite haber dado cumplimiento a la obligación

establecida por el art 68 del Código de Minería y el art 80 de la ley 2871 comunicando haber realizado la labor legal y adjuntando croquis con la ubicación precisa de la misma y sus medidas, habiendo dado cumplimiento conforme surge de fs. 49/50. El señor ... con fecha 7 de febrero de 2000 transfiere todos los derechos y obligaciones a los Sres. ...y ..., inscripta en el Registro de Contrato. Con fecha 20/05/04 los Sres. ... y ... se presentan ante esta Dirección manifestando su voluntad de transferir sus derechos y obligaciones al Sr. Por nota N° 448/2004 remitida a los señores ... y ... la Autoridad Minera les comunica que a los efectos de registrar la cesión de derechos la misma deberá hacerse por instrumento público, deberán presentar la aceptación del cesionario y el sellado correspondiente. Asimismo, se les hace saber que no se inscribiría con carácter de definitivo las transferencia de derechos en cuyos instrumentos no consten los informes o certificados otorgados por los registros correspondientes de los que surjan la titularidad, gravámenes y capacidad del transmitente.- El Sr. ... el día 31 de agosto de 2004 envía una fax aceptando la transferencia del yacimiento. Frente a ello la Autoridad Minera por Nota N° 660/2004 reitera los términos de la anterior N° 448/2004 citando textualmente los artículos del Código Minero. Por expediente N° 22037-M-97 tramita una solicitud de manifestación de descubrimiento presentada por la Sra. ... denominada- Con fecha 06 de agosto de 1997 se procedió al Registro de la presente Manifestación de Descubrimiento. El Registro es la copia de la Manifestación con sus anotaciones y proveídos hecha y autorizada por el escribano de minas en el libro de protocolo que debe llevarse al efecto, Art. 52 del Código de Minería de la Nación. El Art. 53 del Código de Minería de la Nación establece la obligación de la publicación del registro por tres veces en el espacio de 15 (quince) días en el periódico que designe la Autoridad Minera. La publicación del Registro, además de publicidad que fundamenta todo acto de Gobierno en el régimen republicano, tiene el efecto de una notificación directa para todas las personas que quieran oponerse a la manifestación de descubrimiento. El superficiario plantea oposición (04/03/988) siendo rechazada por Resolución AM N° 031/98. El apoderado del superficiario interpone Recurso de Reconsideración y Jerárquico en Subsidio. Por Resolución N° AM N° 008/01 y Decreto 909/01 se rechazan ambos recursos. Con fecha 24/02/99 la Sra. ...cede los derechos y obligaciones al Sr. ..., inscripta en el Registro de Contratos. Por Nota ME N° 172/00 se intima al Sr. ... acredite haber dado cumplimiento a la obligación establecida por el Art. 68 del Código de Minería y el Art. 80 de la ley 2871 comunicando haber realizado la labor legal y adjuntando croquis con la ubicación precisa de la misma y sus medidas. El Sr. ... con fecha 31 de agosto de 2000 transfiere todos los derechos y obligaciones a los Sres. ... y ..., siendo inscripta en el Registro de Contratos de la Dirección. Con fecha 20/05/04 se presentan los Sres. ... y ... manifestando su voluntad de transferir sus derechos y obligaciones al Sr. Por nota N° 448/2004 remitida a los señores ... y ... la Autoridad Minera les comunica que a los efectos de registrar la cesión de derechos la misma



deberá hacerse por instrumento público, deberán presentar la aceptación del cesionario y el sellado correspondiente. Asimismo, se les hace saber que no se inscribiría con carácter de definitivo la transferencia de derechos en cuyos instrumentos no consten los informes o certificados otorgados por los registros correspondientes de los que surjan la titularidad, gravámenes y capacidad del transmitente.- El Sr. ... el día 31 de agosto de 2004 envía una fax aceptando la transferencia del yacimiento. Frente a ello la Autoridad Minera por Nota N° 660/2004 reitera los términos de la anterior N° 448/2004 citando textualmente los artículos del Código Minero. En virtud de todo lo expuesto, es que en la tramitación de las actuaciones esta Dirección de Minería siguió el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Minero (Ley 3673) y Código de Minería de la Nación, y según el curso normal de los expedientes cabe destacar que el tiempo de demora que llevan los mismos se debe a las reiteradas cesiones de derechos efectuadas por sus titulares, lo que trajo aparejado que el trámite se encuentre en los primeros pasos del procedimiento".

Que el Art. 4 de la ley 3673 textualmente dice: "...El impulso procesal minero corresponde tanto a la Autoridad Minera como al peticionante. Cuando se hubiere paralizado el trámite durante sesenta (60) días por causa imputable al interesado, se le emplazará para que en el término de cinco días lo continúe, bajo apercibimiento de declarar el abandono del mismo con pérdida de los derechos y archivos de las actuaciones...".

Que el Código de Minería en su Art. 325 establece que las ventas y enajenaciones de minas deben hacerse constar por escrito, en instrumentos públicos o privados. Podrán extenderse en instrumento privado todos los contratos que se celebren antes del vencimiento del plazo señalado para la ejecución de la labor legal.

Que según manifiesta la Dirección de Minería de la Provincia de Río Negro "el plazo de la labor legal para el expediente N° 22036 M 97 venció el 13 de noviembre de 1997 y en el expediente 22037 M 97 venció el 14 de Noviembre de 1997... Los expedientes en cuestión siempre estuvieron y están a disposición del señor ... para cualquier consulta a lo que debemos agregar que en el curso del procedimiento se efectúan las notificaciones y/o intimaciones que correspondan a fin de dar impulso procesal al mismo que no se cumplen. Prueba de ello es que con fecha 2 de junio y 6 de septiembre del corriente años, esta Autoridad Minera ha solicitado el cumplimiento de exigencias de la Ley 3809 y Ley 3673 y a la fecha no se ha cumplido..."

Que la ley 3673 en igual sentido que el Código de Minería establece en su Art. 131.- "Toda cesión y transferencia de derechos mineros deberá hacerse constar por escrito, en instrumento público o privado. La cesión o transferencia total o parcial de derechos sobre minas después del vencimiento del plazo para la realización de la labor legal, deberá realizarse por instrumento público. Los contratos de transferencias de derechos mineros, antes o después del vencimiento del plazo señalado

precedentemente solo serán oponibles a terceros y procederá su registración a favor del adquirente cuando hayan sido elevados a instrumentos públicos."

Que el Art. 129 dice: "La autoridad Minera no inscribirá con carácter definitivo la transferencia de derechos en cuyos instrumentos no consten los informes o certificados otorgados por los registros correspondientes de los que surjan la titularidad del derecho, gravámenes que lo afecten y capacidad del transmitente".

Que ante la notificación al promotor de la respuesta brindada por el organismo provincial se corrió nuevo traslado al mismo ratificando la titular del organismo la respuesta brindada oportunamente

Que del análisis de toda la documental obrante en autos y de las leyes provinciales y nacionales de aplicación en la materia surge que le asiste razón a la Dirección de Minería de la Provincia de Rio Negro.

Que corresponde aplicar al caso las disposiciones del art 18 de la ley 2756 de la Provincia de Rio Negro que establece: "Desestimación de la queja: Si luego de realizar las investigaciones, el Defensor del Pueblo considera que las explicaciones o los argumentos de los agentes involucrados son satisfactorios, dará por concluida la actuación comunicando al interesado tal circunstancia."

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E :

PRIMERO: Dar por satisfactorias las explicaciones de la Dirección de Minería de la Provincia de Rio Negro.

SEGUNDO: Notificar a las partes interesadas de lo resuelto precedentemente.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

hl/sd

RESOLUCION N.º 583/05 "D.P.R.N.".-

EXPTE. 6997/05: "S/ Solicita Mandamus" Un agrupación de artesanos trabajadores de la piedra solicita se presente un mandamus a fin de que la Dirección de Minería y el CREAM (Agencia de Desarrollo El Bolsón) cumplan un contrato de comodato celebrado el día 21/11/03.

En estos autos se corrió traslado a la Dirección General de Minería y al CREAM. La primera elevó un informe del cual surge que esa Dirección "recibió el aporte de la Subsecretaría de Minería de la Nación para adquirir las maquinarias para el funcionamiento del taller de corte y lapidado de El Bolsón. Dicho aporte se hizo efectivo en el marco del



Programa Minería Social cuyo objetivo, entre otros, consiste en brindar capacitación con salida laboral promoviendo la minería artesanal. La Dirección de Minería, propietaria y responsable de las maquinarias eligió entre otras localidades a El Bolsón, para poner en marcha el taller de lapidación plasmando el proyecto antes mencionado celebrando así el contrato de comodato entre esta Dirección, la Agencia de Desarrollo y la Asociación... representada por el Sr... su presidente. Cabe consignar que el contrato se celebró con dicha Asociación constituida de hecho, con carácter provisorio, requiriendo desde esta Dirección su personería jurídica. El pedido se reitero en varias oportunidades. Esta situación genero, entre los integrantes del taller, desavenencias internas dan como resultado la división de la asociación y la iniciativa de un solo grupo de constituirse con personería jurídica omitiendo la inclusión de firmante del comodato. Con el fin de mantener la unidad del taller, representantes de este organismo se hicieron presentes en el lugar para buscar soluciones al conflicto interno, no logrando resultado alguno. Cabe aclarar que la Dirección posee la firme convicción de continuar con los objetivos del Programa Minería Social en El Bolsón; sin embargo debemos acordar un nuevo contrato con los representantes de la nueva asociación comprometiéndolos a ampliar el número de integrantes a través de una capacitación en técnicas de lapidación a su cargo. Además les pedimos pautar un reglamento interno para organizar el funcionamiento del taller. Estas medidas responden a evitar futuras rupturas del grupo; considerando lo acontecido con el taller originario."

Con fecha 24/10/05 se recepciona un e-mail de uno de los presuntos integrantes de la Asociación notificando el contenido de un acta celebrada junto a "Minería y Agencia de Desarrollo de el Bolsón de la reunión que en un principio era para firmar un nuevo convenio en su defecto firmar un "acta acuerdo" según textuales palabras de ..., director de Minería, y que al final debimos insistir en al menos firmar "algo" que implique un compromiso de su parte. Transcribo textual. "En El Bolsón, a los 20 días del mes de Octubre de 2005, siendo las 13hs. se reúnen en la sede de la Agencia de Desarrollo, Roca 446, el Sr.., en su carácter de Director General de Minería de la Provincia de Río Negro, el Sr..., Gerente de la Agencia de Desarrollo, y los Sres. ..., en su carácter de integrantes de ... , cuya personería jurídica se encuentra en trámite, a los fines de tratar la problemática derivada del convenio de comodato firmado en Noviembre de 2003. El Sr.. manifiesta que la Agencia de Desarrollo dio por rescindido el convenio,

comunicándoselo al firmante ... el 21 de Junio de 2005, dada la falta de regularización de ... como entidad jurídicamente constituida, y motivado en los conflictos grupales que se originaron entre los integrantes de la supuesta entidad. El Sr... manifiesta la intención de Minería de que las máquinas queden en la localidad, con la firma de un nuevo convenio de comodato al momento de que ... perfeccione la constitución de la personería jurídica. Los integrantes de ... se comprometen a terminar la tramitación y a conseguir un lugar adecuado para el montaje de las máquinas. Ante la supuesta actuación de ... ante la Defensoría del Pueblo, el Sr. ... dice que no ha recibido comunicación ni notificación alguna por parte del organismo. Se firman tres ejemplares de un mismo tenor. A continuación efectúa las siguientes consideraciones respecto el acta celebrada: "Hasta aquí el acta textual, pero me gustaría sepas algunos "pormenores". 1. - ... manifiesta haber dado de baja el convenio unilateralmente, con fecha 21 de junio, fecha en la cual nosotros ya estábamos conformados como Comisión Directiva de ...y él había sido notificado con fecha 17-05, tenemos firmado el recibido y te giraré las copias de el acta constitutiva de la Comisión Directiva, y el recibido firmado por ...y ...quien en ese entonces era coordinador de los talleres implementados por Minería, ni él ni Minería pueden decir que desconocían la situación. Los motivos que esgrime son 1. - "La falta de regularización de ... como entidad jurídicamente constituida" a lo que respondemos que, en una reunión de el 17-5 que participaron ..., nueva coordinadora de los talleres, ..., coordinador saliente de dicho taller, ambos personal de Minería y ...Gerente de la Agencia de Desarrollo, con ..., se lo dejo con la misión de que él sería el encargado de reunirse con nosotros para confeccionar una comisión directiva y sacar la Personería Jurídica, cosa que lejos estuvo de hacer, por el contrario , cerró el taller a pesar de las recomendaciones de Minería de mantenerlo abierto, y como hoy manifiesta 27 días después da de baja el convenio. 2. - "El Sr. ... manifiesta la intención de Minería de que las máquinas queden en la localidad, con la firma de un nuevo convenio". La gente de Minería puso todo para que quede una imagen de buena predisposición y voluntad de solucionar y avanzar en el tema, pero los hechos indican otra cosa. Cuando manifestamos la voluntad de avanzar hacia la firma de el nuevo convenio, se nos freno dado que según ellos decían, "habían averiguado en personas jurídicas de Viedma, que nuestro trámite estaba paralizado dado que había que modificar un detalle en un articulo" y desde Agosto que estaba parado, le manifestamos que nunca recibimos notificación de tal hecho y que además hacía 20 días



atrás nos habíamos comunicado con Personas jurídicas - Viedma y nos habían informado que el trámite sigue su curso pero que la demora en la entrega de los números se debía a falta de personal muchos de licencia medica, y estimaban que las demoras eran de 4 meses, indicamos también que no hacía falta tener el número ya que la constancia nos habilitaba, y la respuesta de el Director de Minería fue que "desconocía" la parte legal.

Se nos encargó, a la fuerza, que gestionemos un nuevo espacio físico para llevar las máquinas, quisimos llevarlas ya mismo a nuestras casas para poder empezar a trabajar, pero se nos negó argumentando que el lugar debe tener condiciones de seguridad adecuadas, les preguntamos cuales eran esas condiciones requeridas, y el Director de Minería dijo desconocerlas y que nos iba a averiguar.

Estimada Marcela, como verás promesas hay muchas pero hechos ninguno y cuando queremos avanzar siempre aparece un punto o una coma que lo impide. Me gustaría sepas también que hubo cosas que no quisieron que figuren en el acta tales como.

La Agencia de Desarrollo no estaba conformada como tal al momento de la firma del convenio. ..., firmante como representante de la Agencia de Desarrollo, no era tal .

Estos argumentos dados por ...en un principio de la reunión nos lo dijo a titulo de que según él el contrato no tenía ningún valor ya que era ilegítimo a lo cual nosotros preguntamos por qué tardó 6 meses en decirlo y jugó a las escondidas, y en todo caso si el contrato era ilegítimo porque lo disolvió, o bien si el contrato es ilegítimo hay estafa. Entre hoy y mañana sale la carta con la documentación prometida o sea la copia de el acta que te suscribí recién, el acta constitutiva de nuestra comisión Directiva y la firma de recibido por ...- ..., Agencia de Desarrollo y Minería respectivamente".

Acompañan asimismo copia simple de la nota N° 1395 fechada el 12/08/05 de la Inspección General de Personas Jurídicas la que le informa el numero de expediente por el cual se tramita la solicitud de personería jurídica y se le hacia saber acerca de la necesidad de efectuar un acta ampliatoria incorporando modificaciones a dos artículos.

Por su parte la Agencia de Desarrollo de El Bolsón en concordancia con lo expuesto por la Dirección General de Minería informa que "hizo gestiones de todo tipo para lograr la continuidad del grupo con todos los integrantes, pero el nivel de conflictividad a que se llegó y la falta

de interés puesta de manifiesto en la no participación en los espacios que desde aquí se generaban, hizo que fuera decidida la no continuidad del comodato. Algunos hechos que seguramente Ud. no conoce fueron las expulsiones de varios lapidadotes, el cambio de cerradura sin habernos comunicado a nosotros, dueños del edificio y la existencia de otro grupo que llevo la continuidad de la entidad de hecho."

Todo lo expuesto ha sido notificado a los promotores y se ha requerido informes a ellos mismos y a la Inspección General de Personas Jurídicas para que informe si la Asociación reclamante tenía ya personería jurídica. Ello es fundamental para poder suscribir contratos y realizar actos solemnes. EN TRAMITE

CAPITULO II DERECHO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Actuaciones ante la Dirección General de Comercio Interior (DGCI)

Si bien no ha sido significativa la cantidad de reclamos presentados formalmente en esta materia, las consultas son cotidianas y los consumidores y usuarios están cada vez más decididos a ejercer la defensa de sus derechos. De los casos que derivamos a la Dirección General de Comercio Interior, se alcanzaron acuerdos conciliatorios en un alto porcentaje. Asimismo, instruimos a los ciudadanos a que presenten directamente sus reclamos en la DGCI, ya sea en la sede de Viedma o sus delegaciones, tanto como en aquellos municipios que celebraron acuerdos para abrir oficinas de recepción de quejas.

Estos son los casos registrados:

EXPTE. N° 5774/04: Un ciudadano de Viedma se presenta manifestando no ser debidamente informado por su Compañía Aseguradora acerca de un saldo presuntamente impago. Derivamos el reclamo a la Compañía denunciada quien informó que la deuda reclamada era producto de un error, encontrándose superada la problemática.

EXPTE. N° 5978/05: Una ciudadana de Viedma quien concurrió a una estación de servicio de Viedma a cargar combustible a un vehículo Diesel, y por error del empleado se suministró nafta, solicitaba el



reconocimiento de los gastos de reparación por los daños ocasionados. Con posterioridad a la derivación del reclamo a la Dirección General de Comercio Interior, se solucionó privadamente el reclamo.



EXPTE. N° 6030/05: Una ciudadana de la localidad de Viedma denunciaba haber adquirido un teléfono celular con fallas sistemáticas. Se derivó la queja a la Dirección General de Comercio Interior quien oportunamente respondió *"...se ha procedido al archivo del mismo a petición de la parte denunciante, pues al momento de concurrir a la audiencia de conciliación, la empresa denunciada le había repuesto el chip de la unidad telefónica"* (sic).

EXPTE. N° 6038/05: Una abonada de Viedma cuestionaba a la empresa local de televisión por cable porque no había respetado los términos de la suscripción al servicio, que incluía una bonificación durante los primeros seis meses por haber optado por el pago por débito automático. Se derivó la presentación a la Dirección General de Comercio Interior, quien a su turno indicó que se había homologado un acuerdo alcanzado en la audiencia convocada a tal fin.

EXPTE. N° 6358/05: Una ciudadana residente en Cinco Saltos, manifestó en su reclamo haber sido burlada en sus derechos como consumidora por parte de la propietaria de un comercio que contrata servicios de hospedaje, porque: daba factura correspondiente a otro rubro y además, le mostraron fotografías de las habitaciones - que pagó por adelantado- que no se compadecían con las que finalmente ocupó, adjuntando fotos. Se derivó la denuncia a la Dirección General de Comercio Interior y se está a la espera del resultado del trámite.

EXPTE. N° 6459/05: Se inicia con la presentación de una usuaria del "Servicio Ciudad Internet Classic" formulando un reclamo porque su proveedor no dio de baja al servicio a pesar de haberlo solicitado con suficiente antelación por medio de un correo electrónico a una dirección que figura en las facturas emitidas por la empresa. Se derivó la presentación a la Dirección General de Comercio Interior, quien da cuenta que en la Audiencia de Conciliación llevada a cabo el día 14 de junio ppdo., la denunciante ha aceptado la propuesta presentada por la firma PRIMA SA., en tanto se ajusta a su petición.

EXPTE. N° 6583/05: Una persona en forma anónima denunciaba que en ocasión de su visita a San Carlos de Bariloche como turista, realizó

una excursión al Teleférico del Cerro Otto junto con otras personas argentinas y se les cobró \$ 25,00 a cada uno, cuando las tarifas exhibidas eran de \$5 para los residentes locales. También imputó presunta evasión fiscal, ya que las entradas no tenían impreso ningún valor y que tampoco le entregaron factura por lo consumido en la confitería del cerro. Se derivó la queja a la ONG titular del servicio turístico que contestó satisfactoriamente todos los aspectos de la denuncia.

EXPTE N° 6773/05: Se inicia con la presentación de una ciudadana de Villa Regina, quien formula denuncia por la falta de entrega del certificado de estudios o constancia de aprobación del curso "Capacitación en informática educativa a distancia -Sistema Operativo Windows", organizado por la Universidad Blas Pascal y el ISEI y que fue declarado de interés educativo por el Consejo Provincial de Educación mediante Resolución N° 3.515/01. Indica haber abonado un arancel de examen en la sede Villa Regina del Instituto de Capacitación en Informática KB, ante el que reclamó reiteradas veces la entrega de tal documento, el que necesita para acrecentar puntos ante la Junta de Clasificación Docente. Se derivó la presentación a la Dirección General de Comercio Interior, quien en su respuesta da cuenta de la prescripción de la acción derivada de la Ley de Defensa del Consumidor. Entendimos que la DGCI resultaba competente desde que el art.44 de la Ley Provincial de Defensa del Consumidor N° 2.817, se refiere "*al ofrecimiento público de servicios educativos, culturales, de formación profesional y similares*".

EXPTE. N° 7540/05: De similares características al previamente reseñado, una ciudadana de Ing. Jacobacci, egresada de la carrera de "Profesorado en Economía y Gestión de las Organizaciones" de Instituto Abierto y a Distancia Hernandarias, reclama porque no ha podido obtener aún su título profesional. Se está a la espera del resultado del trámite derivado a la DGCI.

EXPTE. N° 6859/05: Se inicia con la presentación de un ciudadano de Allen cuestionando a la empresa Cable Visión del Comahue por incluir en el abono mensual, conceptos que entiende ilegítimos, como: "gasto administrativo por pago fuera de término (\$ 1,50)2 y "gasto administrativo por falta de pago (\$1,50)". Se derivó la presentación a la Dirección General de Comercio Interior y se está a la espera del resultado del trámite.



EXPTE N° 6914/05: Se inicia con la presentación de una ciudadana de Ing. Huergo denunciando a la empresa Villanova Hogar S.A. de Gral. Roca porque no le provee los datos de numeración de una computadora que adquirió en dicho comercio, lo que permitiría identificar ante el Fiscal que investiga el robo en su vivienda, si una PC secuestrada a los presuntos autores del hecho es la de su propiedad. Previo asesoramiento legal a la denunciante, se dio intervención a la Dirección General de Comercio Interior y se está a la espera del resultado del trámite.

EXPTE, N° 6956/05: Un residente de Treneta denunciaba a un comercio de esa localidad por presunta evasión fiscal y venta de bebidas alcohólicas a menores. Se derivó la queja- con reserva de identidad - al Intendente de Ramos Mexía y a la AFIP.

EXPTE N° 7167/05: Se inicia con la presentación de una cliente del Banco Patagonia, residente en Ing. Huergo, cuestionando a la entidad porque el propio banco había contratado un seguro de vida a favor de los titulares de cuentas corrientes, sin embargo, al fallecer su esposo le dieron la baja como co-titular de la cuenta, y no pagaron el seguro. Al intimar a la entidad por el pago del mismo, le indican que el plazo para el reclamo había caducado. Se derivó la presentación a la Dirección General de Comercio Interior, y se está a la espera del resultado del trámite.

EXPTE. N° 7311/05: Se inicia con la presentación de una ciudadana de la localidad de Allen, cuestionando los inconvenientes sufridos con el servicio de Internet. Seguidamente la recurrente se comunica con esta Defensoría del Pueblo indicando que se ha dado solución a su reclamo con el proveedor de Ciudad Internet.

EXPTES. N° 5893/04, 6050/05, 6489/05, 6674/05, 7071/05
Todos promovidos por deudores incluidos en las bases de datos de la empresa VERAZ. Se brindó asesoramiento sobre los alcances de la ley de Protección de Datos Personales N° 25.326 y sobre el ejercicio de la acción de habeas data.

SERVICIO DE:

→ GAS

Demanda insatisfecha

Las problemáticas vinculadas al servicio de gas domiciliario se inscribieron, principalmente, en las dificultades en el acceso a tal servicio. En algunos casos, porque no existen obras de extensión de la red domiciliaria y los vecinos no pueden afrontar su costo. En otro orden, porque una vez más se presentó este año, la suspensión de habilitación a nuevos usuarios en la zona andina por la falta de capacidad del Gasoducto Cordillerano.

EXPTE. N° 7.138/05 La cuestión de la falta de provisión de gas a nuevos usuarios de San Carlos de Bariloche y El Bolsón, que motivó esta intervención DE OFICIO, ha sido acompañada también por autoridades políticas de San Carlos de Bariloche y nuestros representantes en el Congreso de la Nación. Así, la Senadora Amanda Isidori, nos remitió, a partir de nuestro pronunciamiento, un Proyecto de Comunicación al Poder Ejecutivo Nacional en idéntico sentido al de nuestra exhortación. También nos informó el Presidente de la Comisión Especial de Fondo para Obras de Gas, Legislador Aníbal Hernández, sobre las gestiones realizadas ante la prestadora Camuzzi Gas del Sur y el ENARGAS.

Al mismo tiempo, se registraron reclamos individuales sobre esta problemática que tuvieron solución a partir de nuestra intervención ante la citada empresa. Estos son los EXPTES. Nros. 6957/05, 6996/05, 7031/05 y 7474/05.

Recordemos que el ENARGAS en comunicados públicos, aseguró que existía suficiente fluido para abastecer a nuevos usuarios y la situación de conflicto con la distribuidora podría desembocar en severas sanciones (ver Diario Río Negro del 15 de octubre del 2005).

RESOLUCION N° 1.001/05

Viedma, 7 de Septiembre de 2005

VISTO: El Expte. N° 7.138/05, caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ falta de provisión de gas a nuevos usuarios en zona cordillerana", y

CONSIDERANDO:



I

Que tramitan en esta Defensoría del Pueblo reclamos de usuarios de San Carlos de Bariloche que han solicitado la conexión del servicio de gas domiciliario ante la prestadora Camuzzi Gas del Sur S.A., a quienes se les ha negado el suministro debido a la falta de capacidad del Gasoducto Cordillerano.

Que la problemática descripta no es nueva y ya fue motivo de nuestra intervención en el año 2003 ante la grave crisis de abastecimiento en la zona cordillerana, situación además reconocida por el propio Presidente de la Nación, quien en su visita del mes de noviembre de ese año a San Carlos de Bariloche, se comprometió a *"dar solución a la vergüenza de que falte el gas en esta región"* (Diario La Mañana de Neuquen, 07-11-03).

Que sólo recién en el mes de julio del año 2004 se comenzaron a tramitar las nuevas conexiones - demoradas más de un año- y luego de que el Gobierno Nacional alcanzara un acuerdo con las empresas Transportadora de Gas del Sur - TGS- y Camuzzi Gas del Sur para la ejecución de obras que solucionaran la falta de abastecimiento descripta.

Que en el curso del presente año, sin embargo, las restricciones se reeditaron y los usuarios han concurrido a la Defensoría del Pueblo planteando sus quejas. Los motivos invocados por la prestadora, dijimos, nuevamente se refieren al presunto colapso de la capacidad de transporte del Gasoducto Cordillerano a cargo de TGS.

Que a pesar de habernos dirigido al Ente Nacional Regulador del Gas en el marco de un reclamo individual de una ciudadana de S. C. de Bariloche, a la fecha no se ha recepcionado una contestación efectiva, habiéndose sólo indicado desde la Regional Neuquen, con fecha 18 de julio del 2005, que nuestra requisitoria había sido girada a *"los Sectores Específicos de ENARGAS Central para su resolución"* (sic. Nota ENRG/GR/DRS N° 055/05). Que el servicio de gas domiciliario es un servicio esencial, tanto más si atendemos a las especiales características climáticas de la región andina.

Que las empresas concesionarias de este servicio, tanto la transportadora como la distribuidora, resultan responsables de la grave afectación de los derechos de los nuevos usuarios que no pueden acceder al servicio. Recordemos, además, el duro documento emitido por la Unidad de Renegociación de Contratos de Servicios Públicos - UNIREN-¹ en el que se dijo, con relación a Camuzzi Gas del Sur, que el ENARGAS indicó falta de previsión de la empresa, ya que en el invierno del 2001 el mercado ya había alcanzado las proyecciones que la empresa había hecho para el 2002, y que tal tendencia debió haber servido para promover las obras necesarias para afrontar la crisis energética.

¹ Informe de Grado de Cumplimiento de los Contratos de Distribución y Transporte de Gas Natural. (www.uniren.gov.ar/energía.htm)

II

Que siendo facultad de la Defensora del Pueblo intervenir en defensa de los derechos colectivos - implicados en el presente caso los derechos de los usuarios del servicio público de gas natural- (art. 167 y cc. Const. Provincial, art. 9 de la ley 2.756), se solicitarán informes al Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, a la Secretaría de Energía de la Nación, y al Ente Nacional Regulador del Gas, a fin de que indiquen las acciones encaradas para dar solución a la demanda insatisfecha de los usuarios residenciales de gas - actuales y eventuales-, a quienes se les ha negado el acceso al servicio.

Que por otra parte, se formulará una EXHORTACIÓN al Poder Ejecutivo Provincial y nuestros representantes en el Congreso de la Nación a fin de que insten ante las autoridades nacionales la resolución de la crisis de abastecimiento que afecta a los usuarios rionegrinos.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Iniciar las presentes actuaciones de oficio en defensa de los derechos colectivos de los usuarios residenciales de gas en la Provincia de Río Negro, gravemente afectados por la crisis de abastecimiento de dicho fluido.

SEGUNDO: Cursar los pedidos de informes ordenados en el Considerando II al Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, a la Secretaria de Energía de la Nación y al Presidente del ENARGAS.

TERCERO: Formular una EXHORTACIÓN al Poder Ejecutivo Provincial y a los representantes provinciales en el Congreso de la Nación, a fin de que insten ante las autoridades nacionales la resolución de la crisis de abastecimiento que afecta a los usuarios rionegrinos

CUARTO: Poner en conocimiento del Sr. Presidente de la Legislatura Provincial y a los Presidentes de los Bloques que la integran la presente Resolución.

QUINTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTES. N° 6.043/05, 6.480/05, 6.646/05 y 7.295/05. Estas actuaciones fueron iniciadas por vecinos de Sierra Grande, Mencué y Allen, y se refieren coincidentemente a la necesidad de sus habitantes, ya sea de la localidad toda (Mencué) o de alguno de sus barrios, de contar con red domiciliaria de gas. Los pasos que seguimos fueron solicitar informes a Camuzzi Gas del Sur para conocer si existía ya un proyecto en estudio de factibilidad, luego consultamos a



los municipios involucrados para indagar sobre las acciones encaradas para el financiamiento de dichas obras y finalmente requerimos informes a la Comisión Especial de Fondo para Obras de Gas de nuestra Legislatura Provincial a fin de que tome nota de las demandas. Claro que los préstamos que esa comisión otorga en el marco de la Ley 2059 son reintegrables, y justamente los frentistas aducen imposibilidades económicas para afrontar los costos de las obras.

EXPTE. N° 7529/05 Promovido por un vecino de El Bolsón quien junto con otros residentes de la zona ubicada entre los kms 119 y 124 de la Ruta 258 Norte, han solicitado a la empresa Camuzzi Gas del Sur la extensión de la red de gas para sus domicilios. Manifiesta que se trata de una obra de aproximadamente 7km -incluido el cruce del río Quemquemtreu- completamente a cargo de los frentistas. Su queja es porque les habrían informado que no existe compensación alguna por la realización de la obra y además, les exigen realizar una obra de infraestructura en la zona urbana del orden de los \$146.800. Derivamos al ENARGAS y sigue en trámite con respuesta pendiente.

Otros temas

EXPTE.N° 6220/05: Se presenta un ciudadano de General Roca solicitando la revisión del convenio con Transportadora de Gas del Sur por el pago de Servidumbre. Se derivó la presentación al ENARGAS quien brindó un completo informe, que fue puesto en conocimiento del recurrente, por el que se indican las vías para facilitar la indemnización por servidumbre.

EXPTE.N° 6.800/05 Intervención DE OFICIO ante la falta de distribución oportuna de las facturas de gas en un barrio de San Carlos de Bariloche.

EXPTE. N° 6725/05 Solicitud de asistencia presentada por una ciudadana de Viedma para instalar el gas en su vivienda. Se realizó un trámite personalizado en el Ministerio de la familia y luego fuimos atendidos por el subsecretario de Desarrollo Social, quien respondió al requerimiento de la ciudadana, habiéndose realizado una encuesta socio - económica, la que da cuenta de dar curso favorable a esta solicitud, con fecha 29/9/05.

RESOLUCIÓN N° 890/05DPRN

Viedma, 25 de agosto de 2005

VISTO: El Expediente N° 6.800/05, caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGROS S/ usuarios residentes en la calle 9 de julio cuestionan falta de entrega de facturas de consumo de gas", y

CONSIDERANDO:

Que la presente intervención DE OFICIO se inició a raíz de la noticia publicada en el Diario Digital "Bariloche 2000", que daba cuenta de los problemas de los usuarios residentes en la calle 9 de julio de San Carlos de Bariloche, que se quejaban por falta de entrega en tiempo oportuno de sus facturas por consumos de gas.

Que remitido un pedido de informes a la prestadora Camuzzi Gas del Sur S.A., el Gerente de la Unidad de Negocios Bariloche, contesta a fs. 03 indicando en lo sustancial:

"...El día 22/06/2005, esta Distribuidora realizó la correspondiente auditoría interna en esa Zona. Aunque las facturas se entregan con la modalidad "Bajo Puerta", se pudo comprobar que de los 23 buzones que existen, en 5 de ellos no se habían depositado la factura, según informaron esos usuarios consultados. Por lo que se sancionó a la contratista. Además como es política de nuestra empresa brindar el mejor servicio a nuestros clientes, en esta situación se procedió a exceptuar los intereses/moras y en los casos que se pudo comprobar la no entrega de la factura (8 casos) se les devolvieron las moras cobradas oportunamente, más la indemnización del 25% correspondiente según lo determina la Ley de Defensa del Consumidor. No obstante ello se volvió a realizar un muestreo el pasado 20/07/2005 con las facturas de vencimiento 27/07/2005 y se comprobó que la totalidad fue entregada dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente."

Que resulta satisfactoria la respuesta de la prestadora y se destaca la prontitud en brindar solución a la demanda de los usuarios a partir de la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E

PRIMERO: Tener por solucionado el reclamo que motivó la presente intervención DE OFICIO, clausurándose las actuaciones.

SEGUNDO: Regístrese, Cumplido, Archívese



EXPTES. Nros. 7083/05, 7054/05, 7133/05, 7357/05, 7523/05 y 7570/05. Se tratan de actuaciones originadas por reclamos individuales por cuestionamientos a la facturación o cortes del servicio, conflictos con instaladores matriculados contratados, modo en que se aplican los cargos por consumo excesivo, en el marco del plan de ahorro energético de la Secretaría de Energía de la Nación, etc. En cada caso asesoramos a los interesados sobre las vías administrativas para formular reclamos ante la prestador o el ENARGAS, no obstante también nosotros hacer las respectivas derivaciones.

Se observa una notable disminución de quejas vinculadas a las cuestiones habituales del servicio y ello obedece, entendemos, a la mayor información de los usuarios sobre las vías citadas para plantear sus reclamos.

EXPTE. N°7092/05: En estas actuaciones que siguen en trámite, se inician con un reclamo de un usuario de GNC - residente de Allen - que oportunamente formuló una denuncia ante el ENARGAS contra los dueños de una estación de servicio del Valle Medio, a quienes imputa abuso de posición dominante y discriminación contra los usuarios, porque se han negado a suministrarle el fluido por presuntos incumplimientos reglamentarios del vehículo, cuando según la opinión del denunciante, no corresponde a los playeros de la estación hacer ese tipo de verificaciones, sino a la autoridad regulatoria. La Delegación Sur del ENARGAS informó a esta Defensoría del Pueblo que si bien ya había emitido respuesta al ciudadano el pasado mes de mayo, se giraban las actuaciones a la Gerencia de Distribución de ENARGAS Central para que emita nueva contestación.

SERVICIO DE

➔ TELEFONIA FIJA Y MOVIL

Telefonía fija

Las intervenciones vinculadas al servicio de telefonía fija apuntaron principalmente a las problemáticas de las pequeñas localidades de nuestro territorio, tal el caso de Mengué en el que actuamos DE OFICIO (Expediente N° 5903/04) y a partir del cual, recabamos

también información sobre el servicio telefónico prestado por Cooperativas en nuestra Provincia.

Posteriormente, se iniciaron las actuaciones Nros. 6.480/05, 6.908/05 y 7.062/05 suscriptas por usuarios de dicha localidad, en cuyo trámite, la empresa Telefónica de Argentina respondió brindando un detalle sobre los reclamos que éstos ingresaron al 114, importes acreditados por servicios no prestados, etc. Sin embargo, sigue pendiente de respuesta el informe de orden general que cursáramos por la Resolución N° 1.675/04 que más abajo transcribimos.

En el curso de nuestra investigación, también dirigimos un pedido de informes al Interventor de la Comisión Nacional de Comunicaciones - CNC- sobre la denuncia presentada por la Federación de Cooperativas del Sur -FECOSUR- y Federación de Cooperativas Telefónicas - FECOTEL-, ante la Secretaría de Comunicaciones en el año 2.003, en representación de un grupo de once cooperativas del orden nacional, por el incumplimiento de Telefónica de Argentina en proveer de enlace digital a las mismas. El ente regulador no informó sobre el avance de dichas actuaciones a pesar de nuestras reiteradas requisitorias, por lo que recientemente nos dirigimos a las citadas Federaciones y estamos a la espera de las novedades, ya que también actuamos en defensa de los intereses de las cooperativas en tanto redundará en beneficios para los usuarios.

En cuanto a las respuestas de las Cooperativas (once en total) se observa:

Que existen cooperativas con centrales digitales, pero que mantienen el enlace analógico, lo que afecta la calidad del servicio (caso de Maquinchao)

- Que las tarifas internacionales que cobra por cuenta de TASA la COOPETEL de El Bolsón son mayores que las ofrecidas por en zonas más pobladas.
- Comallo y Pilcaniyeu no cuentan con servicio de Internet y no tienen enlace digital.

A mayor abundamiento, en un informe rendido por el Ente de Desarrollo de la Línea y Región Sur, a quien también involucramos en nuestra investigación, se coincide con el tenor de los reclamos sobre la deficiente calidad de prestación del servicio de telefonía fija y móvil en esa región.

RESOLUCION N° 1675/04 DPRN

Viedma, 27 de diciembre de 2004



VISTO: El Expediente N° 5903/04, caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ cuestionamientos a la calidad del servicio que reciben los usuarios de Mengué por parte de Telefónica de Argentina"



CONSIDERANDO:

I

Que un vecino de Mengué suscribe la carta de lector que motiva estas actuaciones en la que denuncia la baja calidad del servicio que presta Telefónica de Argentina a los usuarios de esa localidad, quienes reciben un trato desigual con relación a otros que habitan centros más poblados. Indica que cuando se corta la luz en el pueblo, la central queda fuera de servicio por varios días, que se sienten ruidos en las comunicaciones de larga distancia y que generalmente se interrumpen. Agrega que no tienen conexión a Internet y que nunca son beneficiados con promociones porque son sólo quince abonados.



II

Que es incuestionable el derecho de los habitantes del país al acceso a los nuevos servicios que nos ofrece la tecnología en igualdad de oportunidades, sin barreras sociales, económicas o geográficas.

Que las condiciones de prestación del servicio telefónico de acuerdo a las licencias y las normas regulatorias, siguen dejando fuera a muchas regiones del país, por ejemplo, del acceso al servicio de Internet, constituyéndose en un acto de discriminación que menoscaba el desarrollo social, cultural y económico de sus habitantes.

Que la Defensora del Pueblo ya ha intervenido de oficio y a pedido de parte ante los reclamos de usuarios de las localidades de Río Chico, Ñorquín y Cona Niyeu, vinculados a la irregular prestación del servicio de Telefónica de Argentina en esos puntos, donde la respuestas de mejoramiento del servicio, los pedidos de reparación, etc, no encuentran eco o bien llegan con notable demora. En otros términos, denuncian la discriminación de no ser tratados como otros centros poblaciones que concentran mayor número de usuarios.

III

Que otro antecedente de intervención de la Defensoría del Pueblo -Expte. N° 931/00- permitió por el año 2001 reunir datos sobre las Cooperativas que prestan el servicio de teléfonos en pequeñas localidades, las que consultadas sobre las razones por las que no tenían acceso al 0610 de Internet invocaron razones económicas, dados los altos costos en la contratación del servicio a la empresa Telefónica de Argentina (instalación de nodos, etc). En algún caso se destacaba que el Radio Enlace de Telefónica de Argentina era con acceso

"analógico" a la red y no digital, cuando las propias centrales de la localidad sí lo eran (Maquinchao).

Que es facultad de la Defensoría del Pueblo intervenir de oficio en situaciones donde estén comprometidos los intereses colectivos de los usuarios rionegrinos (art.9 ley 2.756).

Que no se observa un mejoramiento significativo en las condiciones de prestación del servicio telefónico en las pequeñas localidades de nuestra Provincia para salvar las situaciones de desigualdad que antes apuntáramos, por lo que corresponde solicitar un completo informe a la empresa Telefónica de Argentina para que indique con relación al territorio de Río Negro:

- 1- Qué zonas no se encuentran, a la fecha, abarcadas por el servicio de acceso a Internet (ya sea Dial Up o ADSL). A qué centrales pertenecen y razones por las que no cuentan con el mismo.
- 2- Si está previsto incorporar nuevas zonas al acceso a Internet.
- 3- Qué tipo de enlace a la red conecta a las Cooperativas que prestan el servicio mediante contrato con esa empresa.
- 4- Quién opera la Central de la localidad de Mengué. Razones por las que se interrumpe el servicio cuando se corta la energía eléctrica.
- 5- Todo otro dato de interés que estime oportuno agregar.

Que por otra parte, se pondrá en conocimiento de las Cooperativas que prestan servicios telefónicos en Río Negro la presente Resolución, solicitándose informes en carácter de colaboración.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Iniciar las presentes actuaciones DE OFICIO para la investigación de las condiciones de prestación del servicio telefónico a cargo de la empresa Telefónica de Argentina y/ o Cooperativas que contratan con ésta en el territorio de Río Negro.

SEGUNDO: Cursar los informes formulados en el Considerando III a la empresa Telefónica de Argentina.

TERCERO: Comunicar la presente a las Cooperativas consignadas a fs.2 con pedido de informes.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Área de Tarifas Básicas Extendidas.



EXPTE. N° 6.036/05: Las actuaciones se inician con la presentación de vecinos de los Barrios Mitre y 80 Viviendas de Villa Regina, quienes solicitan el servicio de telefonía básica. Esta Defensoría del Pueblo ya se ha pronunciado en otras actuaciones vinculadas a idéntico tema y así, hicimos extensivos a la presente, los términos de la Resolución N° 599/04DPRN, que abajo transcribimos.

En su respuesta, Telefónica de Argentina ratificó que dichos Barrios están fuera de las Áreas de Tarifas Básicas - ATB- y que no se da el supuesto de la Resolución N° 1.520/99 de la Secretaría de Comunicaciones sobre las Áreas de Tarifas Básicas Extendidas - ATBA-. Agregó que tampoco están dadas las condiciones del Decreto 264/98 respecto de la obligación de la instalación de red domiciliaria, de modo que las obras del proyecto para la provisión del servicio es a cuenta de los usuarios, quienes además deberán abonar el cargo por conexión y la sobretasa prevista en el Régimen Tarifario (Dec.92/93) por encontrarse fuera de la ATB.

La Delegación de CNC reiteró en cuatro oportunidades a la Gerencia de Control nuestro pedido de informes, sin respuesta a la fecha.

La situación descripta nos enfrenta una vez más a la falta de actualización de las normas regulatorias del mercado telefónico pues, como dijimos, las áreas fijadas con obligación de cobertura no se compadecen con el actual desarrollo urbano.

RESOLUCIÓN N° 599/04DPRN

Viedma, 07 de junio de 2004

VISTO: El Expediente N° 4657/04, caratulado "... y vecinos de los Barrios Mitre y 80 Viviendas de Villa Regina s/ SOLICITAN SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA", y

CONSIDERANDO:

I

Los vecinos de Villa Regina que promueven las presentes actuaciones, habitan barrios que fueron adjudicados ya hace más de tres años y vienen a solicitar la intervención de la Defensora del Pueblo dado que, a pesar de los distintos pedidos presentados ante la empresa Telefónica de Argentina S.A., aún no cuentan con el servicio de teléfono en sus domicilios, como tampoco tienen un teléfono público.

Indican que la prestadora se sustrae a brindar el servicio porque aduce que los costos del tendido de postes y cables debe afrontarlo el Municipio.

II

Que es oportuno señalar que el concepto de Área de Tarifas Básicas (ATB) hace referencia únicamente al límite geográfico en el que el licenciataria tiene obligación de atender las solicitudes de conexión a la red telefónica a los precios fijados por la autoridad en la Estructura General de Tarifas.

Que estas áreas se extendieron paulatinamente siguiendo el crecimiento de las diferentes localidades, la evolución de la telefonía y la demanda de servicios.

Que ello no había sido receptado normativamente hasta que por Resolución N° 1.520/99, la Secretaría de Comunicaciones dispuso ordenar a las licenciatarias Telefónica de Argentina S.A. y Telecom la presentación de planos georeferenciados con las Áreas de Tarifas Básicas Extendidas.

La propia Resolución establece que *se entiende como Área de Tarifas Básicas la zona delimitada por un círculo de radio de 1.200 metros con centro definido por las coordenadas geográficas de la central telefónica local correspondiente (art. 1°)* mientras que *el Área de Tarifas Básicas Extendida es el área que contiene el Área de Tarifas Básicas correspondiente, más las áreas colindantes a declarar, sin pago adicional por cargo de conexión, y que, como mínimo, comprende las zonas en donde hasta el presente (8 de enero de 1999) se esté aplicando el cargo de conexión para las ATB (art. 2°).*

III

Que corresponde resolver la avocación del la Defensora del Pueblo al conocimiento e investigación del presente reclamo de los vecinos de Villa Regina que solicitan contar con el servicio público de telefonía y solicitar los siguientes informes:

1. A la prestadora *Telefónica de Argentina S.A.* a fin de que indique las razones por las que no ha brindado el servicio a los mencionados barrios, ya de telefonía residencial fija y/o de telefonía pública.
2. A la *Municipalidad de Villa Regina* para que remita datos sobre la ubicación geográfica de los barrios de referencia e indique número de unidades habitacionales en cada uno conforme a los datos de la dirección de rentas de ese municipio.
3. A la *Comisión Nacional de Comunicaciones* para que indique cuál es el Área de Tarifas Básicas Extendidas- ATBE- delimitada por la licenciataria en la localidad de Villa Regina.

Por ello:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:



PRIMERO: Avocarse al reclamo de fs. 1/3 y cursar los pedidos de informes formulados en el Considerando III de la presente a la empresa Telefónica de Argentina S.A., al Municipio de Villa Regina y a la Comisión Nacional de Comunicaciones .

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Telefonía Móvil

Expte. N°6.182/05 Fue iniciado DE OFICIO en febrero del 2005 ante un hecho puntual de interrupción del servicio de telefonía móvil en Viedma, prestado por la empresa Telefónica Comunicaciones Personales S.A. (por entonces UNIFON, hoy MOVISTAR) a la que cursamos un pedido de informes. La respuesta indicó que mientras duró el desperfecto (35 hs) no se facturaron las comunicaciones realizadas por los abonados. También se informó que la empresa se encontraba "*sumando mayor capacidad de red*" para optimizar el servicio a los más de 40.000 abonados que existían a la fecha del informe - marzo del 2005-. A las presentes actuaciones se acumuló el EXPTE. N° 6.287/05 promovido por idéntica temática por el Legislador y Presidente del Bloque Justicialista, Javier IUD.

Ya hemos dicho, reiteradamente, que se ha venido registrando un aumento del número de abonados que no se compadece con la tecnología instalada. Y esta no es una apreciación aislada.

Efectivamente, el pasado 13 de septiembre se convocó a una reunión en forma conjunta por la Comisión de Comunicaciones e Informática y la Comisión de Defensa del Consumidor de la Cámara de Diputados de la Nación, con representantes de las empresas CTI, Movistar y Telecom, así como de asociaciones de defensa de los consumidores, entre otros, para tratar esta problemática.

Luego del encuentro, el Diputado Osvaldo Nemirovski, Presidente de la Comisión de Comunicaciones e Informática, concluyó: "*... desde la comisión propusimos este ámbito de debate e intercambio de información para que los diputados demos a conocer las propuestas legislativas en torno a la falta de coherencia que existe entre la gran explosión del mercado de la telefonía móvil y la calidad de la prestación de los servicios*".

Recordemos que la deficiente calidad del servicio de telefonía móvil se denuncia en casi todo el país -donde se estima que hay 18 millones de abonados- y ha sido motivo también de intervención del Defensor del Pueblo de la Nación, quien ha recibido de nuestra parte, los informes sobre la situación de Río Negro, a fin que el mismo, dada su competencia directa sobre la Comisión Nacional de Comunicaciones, inste a dicho órgano de control a una más eficiente fiscalización del mercado de la telefonía móvil.

RESOLUCION Nº 115/05 DPRN

Viedma, 18 de febrero de 2005

VISTO: El Expediente Nº 6.182/05 , caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ deficiente prestación del servicio de telefonía móvil en Viedma" y

CONSIDERANDO:

I

Que en la fecha se han recibido en esta Defensoría del Pueblo un sin número de consultas y reclamos telefónicos de usuarios de telefonía móvil que en el día de ayer experimentaron dificultades para establecer sus comunicaciones, señalándose entre dichas fallas:

- Tener que intentar más de una vez para conectar con el destinatario del llamado ya sea de UNIFON o CTI.
- En esos casos, generalmente daba ocupada la línea o bien conectaba con el UNIMEMO de quien realizaba la llamada (se escuchaba el mensaje de bienvenida de la empresa UNIFON)
- Si se conectaba, la comunicación sufría interrupciones en el audio que se recepcionaba entrecortado, o bien, uno de los dos en comunicación no escuchaba al otro.

Que los usuarios manifiestan en modo coincidente que es la segunda vez en un mes que sufren la interrupción del servicio, por lo que solicitan una investigación sobre la cuestión planteada en razón que se vislumbra habitual la baja en la calidad del servicio de las prestadoras que operan en la ciudad. Efectivamente, conforme a las declaraciones del Delegado local de la Comisión Nacional de Comunicaciones publicadas en el Diario Noticias del día 1º de febrero ppdo., se produjo la caída de una plataforma o del sistema de UNIFON, que permitió que los usuarios con tarjeta pudieran hablar libremente, saturándose así las líneas.



Que los interesados también formularon su inquietud sobre la próxima facturación, dado que ignoran si se han cargado las llamadas "frustradas" o que conectaban a la casilla de mensajes propia.



II

Que corresponde solicitar la intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones, Delegación Río Negro, en calidad de entre regulador del servicio de telefonía móvil, para que se sirva investigar la cuestión planteada y brinde un completo informe sobre lo actuado.

Asimismo, se cursarán pedidos de informes a las empresas UNIFON y CTI que operan en Viedma y zona de influencia, para que indiquen:



1. Cantidad de usuarios abarcados por el código de área 02920. Cuántos de estos están bajo la tecnología GSM.
2. Infraestructura en comunicaciones instalada en la zona para sostener el servicio (antenas, capacidad de las celdas, etc.)
3. Razones por las que se vio interrumpido el servicio los días 31 de enero, 1º y 17 de febrero.
4. Todo otro dato de interés que estime oportuno agregar.



Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Iniciar DE OFICIO las presentes actuaciones vinculadas a la deficiente prestación del servicio de telefonía móvil en Viedma.

SEGUNDO: Dar intervención a la Comisión Nacional de Comunicaciones, Delegación Río Negro a los efectos indicados precedentemente.

TERCERO: Solicitar a las empresas UNIFON y CTI los informes formulados en la presente Resolución.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 6.641/05): Promovido por el Legislador Carlos Toro del Bloque Alianza Concertación para el Desarrollo, en representación de los usuarios de Ing. Jacobacci y zonas aledañas, a cuyo trámite se acumularon los

Exptes. Nros. 6.342/05 y 6.696/05 iniciado por particulares.

Cursamos pedidos de informes a la CNC y empresas involucradas y se destaca la intervención de la Dirección General de Comercio Interior, que ha realizado audiencias en dicha localidad, con representantes de las prestadoras y los usuarios, a fin de llegar a acuerdos conciliatorios.

RESOLUCION N° 586/05 DPRN

Viedma, 14 de junio del 2005

VISTO: El Expediente N° 6641/05, caratulado "TORO, Carlos -Bloque Alianza Concertación para el Desarrollo s/ Deficiente prestación de servicio de telefonía fija y móvil en la Región Sur de Río Negro", y

CONSIDERANDO:

I

Que se presenta el Legislador Carlos Toro, integrante del Bloque Alianza Concertación para el Desarrollo de la Legislatura Provincial, quien formula un reclamo en representación de los usuarios de telefonía fija y móvil de la localidad de Ing. Jacobacci y su zona de influencia. Adjunta a fs. 04/32 y 34/40 planillas suscriptas por usuarios que adhieren a su presentación.

Que la queja de los usuarios es motivada por la deficiente prestación del servicio telefónico - fijo y móvil- en la Región Sur y se señalan, entre otras problemáticas, las siguientes:

- Filtración de ruidos e interferencias de emisoras de amplitud modulada en las comunicaciones.
- La tecnología de la central telefónica de Ing. Jacobacci no permite el acceso a servicios adicionales como identificación de llamadas, Internet, etc.
- Dificultad para establecer comunicaciones con teléfonos celulares o desde éstos.
- No se puede acceder al servicio de mensajes de texto en telefonía móvil debido a las centrales analógicas instaladas.
- Tampoco está disponible la tecnología GSM.

Que, agrega el Legislador, el reclamo de los usuarios también fue acompañado por la Legislatura Provincial, que emitió la Comunicación N° 89/04 por la que se solicitó expresamente a la Comisión Nacional de Comunicaciones la debida intervención en las problemáticas descriptas, en atención a su calidad de órgano de control y regulador del servicio telefónico.

II

Que la preocupación manifestada por el Señor Legislador es compartida por la Defensora del Pueblo, quien inició oportunamente DE OFICIO actuaciones en defensa de los usuarios de telefonía de las localidades Región Sur bajo cobertura de la empresa Telefónica de Argentina y también de distintas Cooperativas (Expte. N° 5903/04 DPRN), quienes se sienten discriminados



por no recibir idéntico trato que los centros poblaciones que concentran mayor número de usuarios.

Ello así, en la Resolución N° 1675/04 del 27, del 27 diciembre del 2004 dijimos:

" Que es incuestionable el derecho de los habitantes del país al acceso a los nuevos servicios que nos ofrece la tecnología en igualdad de oportunidades, sin barreras sociales, económicas o geográficas.

Que las condiciones de prestación del servicio telefónico de acuerdo a las licencias y las normas regulatorias, siguen dejando fuera a muchas regiones del país, por ejemplo, del acceso al servicio de Internet, constituyéndose en un acto de discriminación que menoscaba el desarrollo social, cultural y económico de sus habitantes."

Que entre otras medidas dispuestas en el marco de dicha investigación, la Defensoría del Pueblo cursó un pedido de informes a la Comisión Nacional de Comunicaciones (aún pendiente de respuesta) vinculado a la falta de provisión de enlace digital a un grupo de Cooperativas de nuestra Provincia.

Este tema fue incluido en nuestro último Informe Anual a la Legislatura Provincial y se dedicó un párrafo especial en la exposición "in voce" del mismo, el pasado 28 de febrero. Allí señalamos que la postergación de las pequeñas comunidades de nuestro territorio provincial en punto al acceso de la tecnología en comunicaciones (Internet, centrales digitales, etc.) y la falta de respuestas oportunas por parte de la prestadora cuando se solicita el servicio técnico, nos llevó también a requerir la intervención de las autoridades provinciales a fin de que se incluyan estas necesidades en los futuros o eventuales proyectos de desarrollo de nuestras pequeñas localidades.

Del mismo modo, se encuentran en trámite otras actuaciones DE OFICIO (Expte. N° 6182/05 DPRN), donde intervinimos debido a las sucesivas interrupciones del servicio de telefonía móvil, y en especial la de GSM, en la localidad de Viedma, como caso testigo de la falta de optimización de la tecnología necesaria para una eficiente calidad del servicio que debe brindar la prestadora UNIFON. A dicho trámite se acumuló también un reclamo similar instado por el Bloque Justicialista de la Legislatura Provincial (Expte. N° 6287/05DPRN).

Que siendo así, se remitirá al Legislador promotor de las presentes actuaciones los antecedentes e informes incorporados en dichos trámites para su conocimiento.

III

Que conforme lo dispone el artículo 17 de la ley 2.756, corresponde disponer el traslado de la queja a la Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones para que brinde un completo informe sobre las intervenciones

que ese organismo, en su calidad de órgano de control del servicio telefónico, ha desarrollado en la Región Sur de Río Negro.

Que por otra parte, se cursarán pedidos de informes a las empresas Telefónica de Argentina y MOVISTAR (ex UNIFON) para que respondan los cuestionamientos formulados en el escrito de fs. 1 y que se vinculan con la deficiente prestación de los servicios de telefonía fija y móvil, respectivamente a su cargo, en la ciudad de Ing. Jacobacci y el resto de las localidades de la Región Sur.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al reclamo de fs.1 y anexas y correr traslado del mismo a la Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones conforme se ordena en el Considerando III.

SEGUNDO: Solicitar informes a las empresas Telefónica de Argentina y MOVISTAR.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

SERVICIOS DE

→ AGUA y LIQUIDOS CLOACALES

→Introducción

→Audiencias Públicas - Aguas Rionegrinas S.A.

→Cobro del servicio en los inmuebles sometidos a propiedad horizontal

→ Facturación a Lotes Baldíos

→Costo de Conexión al servicio

→Riego y Drenaje

→Consortio de riego - IDEVI - DPA

Introducción

El giro en el tipo de reclamos destacados en años anteriores se ha ido consolidando, como asimismo la tendencia a su reducción, como principal cuestión tratada destacamos las constantes consultas referidas a la implementación de la Tarifa Social Sanitaria la cual reconocemos por su gran valor ético y social, sin perjuicio de ello, a



pesar de la predisposición del Departamento Provincial de Aguas, su implementación puede ser mejorada.

Ello es así toda vez que el sistema de difusión y/o Publicidad sobre la vigencia de la norma no ha sido acompañando de medidas concretas que dé operatividad al sistema, sumado a la ausencia de conocimiento por parte de los sectores mas humildes a quienes principalmente va unida, que deben presentarse en forma directa ante la concesionaria, lleva a que actualmente y a pesar de haber transcurrido un año de su sanción no podamos considerar que la mismas tiene el pleno efecto buscado.

Sin perjuicio de lo expuesto se mantienen las solicitudes por consultas sobre excesos en la facturación, cortes de servicio y solicitudes de conexión, dentro de estas últimas específicamente referidas a las juntas vecinales.-

Otro de los temas que merecen la atención de esta institución es la realización de cuatro audiencias públicas de revisión tarifaria de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, que mas allá del resultado y/o postura tomada por la Defensoría del Pueblo lo destacamos como un sano criterio definido por el Departamento Provincial de Aguas en tal sentido. Así a pesar de no encontrarse previsto en los contratos de concesión suscriptos, ni aún en el Marco Regulatorio de la actividad, la interpretación amplia e integradora de la ley 3284 permitieron llegar la conclusión de su necesidad.-

Dentro de ella y como punto crítico, ponemos de resalto la necesidad de modificación del Marco Regulatorio (ley 3.183) en lo referente a la incorporación del Defensor de Usuario, instituto esencial para la efectiva defensa de los intereses de los usuarios, sobre este punto nos explayaremos en el apartado correspondiente.-

Actualmente y luego de la presencia en las citadas audiencias destacamos la existencia de un conflicto difícil de resolver, suscitado a partir de la prestación del servicio de agua por parte de las Juntas Vecinales, las cuales por lógica consecuencia de la economía de escala y mayor costos surgidos de las condiciones geográficas donde se presta el servicio (todas ellas de S. C. de Bariloche) tiene tarifas muy superiores en relación a los que tendrían si el servicio lo brindaría ARSA en caso de tomar el servicio.-

Corresponden citar aquí las leyes 3183, 3184 y 3185 de nuestra provincia prevén dicha consecuencia en caso de renunciar a la concesión por parte de las Juntas Vecinales, a partir de lo cual pasan directamente a ser prestado por ARSA.

Dicha circunstancia remarcada en la audiencia pública correspondiente a la Junta Vecinal Parque Melipal, por la mayoría de los usuarios presentes y se abre el debate sobre la cuestión.-

Otra temática que nos preocupa, y que fue evaluada detenidamente por la institución es el mecanismo de facturación de los edificios sujetos a Propiedad Horizontal, toda vez que existe una injusta sobre costo en el metro cúbico a partir de acumular en una sola cuenta todo el consumo de unidades habitacionales que lo integran, lo que lleva a la aplicación de la tarifa mayor del cuadro tarifario a partir de la escala creciente por mayor consumo. En detalle se describe lo expuesto en el apartado correspondiente de la presente.-

Audiencias Públicas

• Aguas Rionegrinas S.A.

Habiendo tomado conocimiento por publicaciones periodísticas de la inminente convocatoria a una audiencia de revisión del régimen y cuadro tarifario de la empresa Aguas Rionegrinas S.A., nos avocamos de OFICIO al conocimiento del tema, procediendo a comunicar dicha circunstancia y las consideraciones previas que ella nos merecía al Ente Regulador, en este caso el Departamento Provincial de Aguas, expresando:

"VIEDMA, 3 de Agosto de 2004,

VISTO el expediente N° 4833/04 del Registro de la Defensoría del Pueblo, y
CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 y 2 de las presentes actuaciones se agregan dos publicaciones efectuadas por el Diario Río Negro, las cuales dan cuenta del estudio que se encuentran realizando a los efectos de analizar un posible aumento en el costo del servicio de agua potable como consecuencia de los mayores costos generados en la actividad. Que para ello, manifiesta el titular del Departamento Provincial de Aguas, Ing. Collado, se convocará a una audiencia pública. Que la Empresa ARSA habría solicitado un aumento del 48 % sobre la tarifa actual. Asimismo se solicitó a la Legislatura Provincial analice la cuestión de subsidios e incobrabilidades en los términos del marco regulatorio.-

II



Que la circunstancia descripta ha motivado nuestra atención, teniendo en cuenta el estado de necesidad en que se encuentra gran parte de los usuarios del servicio, sumado a su directa influencia en la salud de la población que puede tener eventuales cortes del suministro por falta de pago.-

Que del análisis del tema, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (artículo 9º inc. c) y 10 de la ley 2756), por lo cual se decide la avocación al mismo, disponiendo los traslados que correspondieran para la mejor investigación de los hechos.-

Ello es así, toda vez que la iniciamos teniendo presente la competencia específica que la normativa otorga a la Defensoría del Pueblo en su carácter de Representante de los derechos colectivos de los ciudadanos, reconocida por nuestra Constitución Nacional - art. 42º - y la propia ley 2756, art. 9º, inc. a) y b), reglamentaria de las funciones del Defensor del Pueblo de Río Negro”.-

III

Régimen normativo

En forma previa y teniendo presente el complejo régimen normativo que nos ocupa deseo resaltar las principales leyes que nos guiarán en este proceso de revisión de la tarifa, principalmente en la búsqueda de iniciar una nueva participación en un proceso de este tipo, con el firme ánimo de colaborar en la búsqueda de la toma de decisión justa y equitativa por parte del Ente Regulador de la actividad, en este caso en cabeza del Departamento Provincial de Aguas.-

Así tenemos que nuestra Constitución Provincial en el grado mas alto de la pirámide jurídica normativa, delega en el Código de Aguas “el gobierno, la administración manejo integral del recurso y la participación de los interesados” (art. 71). Disponiendo la posibilidad de participación del estado en su carácter de empresario en la prestación de servicios públicos, siempre y cuando lo realice “en forma rentable, eficiente y con la publicidad de sus actos” (art. 88).-

Ligado a lo expuesto el Código de Aguas Provincial. Dictado por Ley 2952, en referencia al tema reconoce al Recurso Hídrico como un bien del Estado Provincial susceptible de ser concesionado, incluso al propio Estado (Art. 5), manteniendo el poder de policía a través del Departamento Provincial de Aguas, el cual dentro de sus atribuciones tiene como función específica “aprobar las tarifas de los servicios que conceda” (art. 16 inc e).-

Así en directa relación con ello, se dicta una batería de normas que dan nacimiento al nuevo régimen jurídico de la actividad, principalmente en base a tres leyes provinciales, la Ley 3.183 que aprueba el Marco Regulatorio de la prestación del servicio de agua potable, desagües cloacales, riego y drenaje en la provincia, la Ley 3.184 que crea Aguas Rionegrinas S.E. posteriormente transformada en Aguas Rionegrinas S.A. y la Ley 3.185 que determina el

Contrato de Concesión del servicio de agua potable domiciliario a la mencionada empresa.-

En forma complementaria al régimen descrito, el Marco Regulatorio establece en su capítulo VII el "Régimen Tarifario", fijando los principios a tener en cuenta para su determinación.-

Así establece la necesidad de que las tarifas reflejen el costo económico razonable de la prestación del servicio, en la medida que se opere en forma eficiente y prudente, con más un margen de ganancia a determinar.-

Posteriormente define como "prudente y eficiente", a la utilización de personal apropiado en relación a la estructura de la empresa, la tecnología disponible mas adecuada y la aplicación de criterios de organización modernos y eficaces. No considerando los costos reales sino los establecidos en empresas ideales o modelo.-

Todo lo expuesto compatible con la seguridad en el servicio y el objetivo de expansión a la generalidad de las zonas urbanas y rurales concentradas.-

No se le puede trasladar al usuario los costos que surjan de ineficiencia operativas, imprevisiones, uso de tecnología no adecuada, excesos de personal y sueldos no acordes con el mercado.-

Ello será revisable periódicamente por el concedente de acuerdo a lo que se establezca en el Contrato de Concesión -en el caso de ARSA quinquenalmente- para el caso de que exista una modificación en la ecuación económico-financiera debidamente demostrada.-

Por último establece la necesidad del establecimiento en el contrato respectivo de revisiones periódicas, a resolverse con la intervención del Ente Regulador.

En consecuencia, el Contrato de Concesión determina en su Capítulo XVI, "Régimen Tarifario y Económico", y específicamente en lo que a la modificación de los valores se refiere, establece en su art. 69 la necesidad de un procedimiento en el cual se confeccione un informe que justifique debidamente su necesidad por parte de la empresa, el cual deberá encontrarse basado en un análisis de informes técnicos, económicos, financieros y legales que lo sustenten, el que será sometido al dictamen del Departamento Provincial de Aguas para luego ser elevado al Poder Ejecutivo quien en definitiva decidirá la cuestión.-

Ello se realizará en forma ordinaria cada cinco años, momento en el cual la empresa presenta su "plan quinquenal", y hasta 45 días antes de su vencimiento.-

Es de destacar, lo fijado en el apartado tercero en referencia específica al segundo plan quinquenal, a iniciarse en el sexto año de concesión que determina "la revisión ordinaria correspondiente solo podrá disponer reducciones de los valores tarifarios vigentes".-

IV

Audiencia Publica



Es nuestra obligación destacar la ausencia en la normativa citada de la necesidad de una audiencia pública para la modificación de la tarifa vigente, y la predisposición demostrada por el Departamento Provincial de Aguas en la realización de la misma, fundado seguramente en la variada y profusa legislación Nacional (art. 42 C.N. y Ley de Audiencias públicas) y Provincial en la materia, que vuelve ineludible su realización.-

Ya dijimos en otras oportunidades en referencia a la Audiencia Pública, que es una parte fundamental del proceso de Revisión Tarifaria, y se inspira en la necesidad de dar participación a los ciudadanos, por sí o a través de sus representantes, a saber, Organizaciones de Defensa de los Usuarios, el Defensor del Pueblo, etc., para que expresen su posición frente a la propuesta de la empresa y a las actuaciones desarrolladas por el Ente Regulador, aportando los argumentos y pruebas que la sostengan como asimismo transparencia a las decisiones que se tomen en consecuencia.-

V

Tarifa social

Por último nuevamente deseo resaltar la cuestión ya sostenida principalmente con motivo de la audiencia de revisión tarifaria del servicio de Energía Eléctrica brindado por EdERSA y la C.E.B., realizada en el mes de diciembre del año 2001 y octubre del año 2003, respectivamente donde planteamos la inserción del estado social de derecho en los contratos y marcos regulatorios de los servicios públicos.-

En ese sentido queremos resaltar y poner nuevamente en conocimiento, esta vez del Ente Regulador de los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, EL DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS y del PODER EJECUTIVO en su caso, como así de toda persona que consulte la presente resolución la necesidad de un cambio inmediato en la legislación sobre la tarifa en referencia a ello.-

Lo expuesto no se fundamenta solo en cuestiones de tinte empresarial sino que parten de una filosofía del estado moderno o estado social en el cual los derechos humanos constituyen el fundamento legitimador del mismo, motivo por el cual se crea, con el firme objeto de proteger esos derechos considerados "anteriores" o de "Primera Generación" como lo es el derecho a la vida, a la personalidad, a la participación, la libertad de expresión, libertad religiosa y de asociación, etc. todos ellos innatos en todos los seres humanos y no puede desconocérselos sin violar los pilares básicos en los cuales se sustenta nuestra sociedad.-

Luego la nomina de derechos humanos se va ampliando debido a los movimientos sociales, dando paso a una nueva generación de derechos llamados de "segunda generación", de carácter social económico y cultural, los cuales son creados por el estado a diferencia de los anteriores, pasando a ser reconocidos por la totalidad de los países del mundo en los tratados celebrados a nivel internacional y incorporados a nuestra carta magna en el art. 75, inc. 22 de la Constitución Nacional.-

En esta nueva sociedad, donde la actividad productiva desmedida y desregulada, pretende la mayor producción posible sin tener en cuenta todo lo demás, ha demostrado que estamos en presencia de la gestación de una "tercera" generación de derechos, dentro de los cuales se puede mencionar, el derecho a la Paz, Medio Ambiente, desarrollo armónico, al patrimonio común de la humanidad.-

Que si bien su reconocimiento aún no es pacífico la reforma constitucional del año 1994 con el Habeas Data, los derechos del consumidor, etc. avanza en dicha dirección.-

El acceso al Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales es un derecho que encuentra fundamento en los citados principios que tienden a asegurar a las personas el acceso a los beneficios que se vuelven indispensables en la sociedad actual (Electricidad, Gas, Agua) y de no privar en estas nuevas sociedades globales a las que estamos accediendo de una mínima y digna subsistencia del ciudadano, procurando de esta forma lograr efectivamente el desarrollo económico, social y cultural, reiteradamente enunciado en los tratados internacionales suscritos por nuestro país.-

Para lograr dicho objetivo la tarifa social es un elemento esencial como consecuencia de las caídas de los salarios ocurridos en nuestra provincia desde comienzos de la década pasada y acentuados en lo poco que hemos transcurrido de la presente que llevan a efectuar nuevas consideraciones sobre dicho acceso a la energía, en este caso la eléctrica, dando paso a una nueva forma de comprender la necesidad básica de estos servicios por la población y posibilitando que se tengan en cuenta estos desequilibrios económicos en base a una TARIFA SOCIAL que represente la legalización del derecho al acceso al servicio, abriendo desde una perspectiva social la era de la post-privatización, posibilitando así que a determinados grupos sociales mas carenciados puedan acceder a la misma con exenciones impositivas, e incluso con la prestación del servicio sin la tasa de retorno prevista para la empresa, siendo en consecuencia su prestación gratuita, y la ganancia de la empresa se limite a los grupos sociales mas pudientes.-

La eliminación de los cargos fijos, que resultan sensiblemente regresivos repercuten en forma negativa en los sectores mas desposeídos de nuestra sociedad, el cobro en base al sistema presunto y por último no quiero cerrar este punto sin destacar que cualquier aumento lleva incorporado una mayor recaudación por parte del estado, sea este Provincial, (Ingresos Brutos) o Nacional (IVA), lo que se torna inaceptable a la luz de los esfuerzos generales que realiza la sociedad entera para salir de la crisis en que nos encontramos.-

Es por todo ello que deseo se instale un debate sobre esta cuestión en busca de equilibrar los intereses de todos los grupos sociales que integran esta gran aldea provincial, dado que se encuentra en nuestras manos crear este sistema al cual aspiramos desde esta Institución.-

Por ello,



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:



PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y 02.-

SEGUNDO: Correr traslado al Departamento Provincial de Aguas a los efectos de que manifieste el estado actual del trámite de revisión tarifaria del servicio de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales por parte de la Concesionaria Aguas Rionegrinas S.A., la existencia del informe a que hace referencia el art. 69 del Contrato de Concesión y en su caso los términos del mismo. Asimismo exprese la fecha de vencimiento del procedimiento de revisión tarifaria y de encontrarse determinada, la fecha de la audiencia pública.-

TERCERO: Correr Traslado a la Empresa Aguas Rionegrinas SA, a los efectos de que manifieste la existencia de un informe a presentar o presentado sobre la eventual modificación de la tarifa del servicio de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales, en el Marco del Contrato de Concesión art. 69, de ser posible y existiendo una síntesis o conclusiones sobre el mismo, su remisión a esta Institución para su análisis.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION Nº 866/04 "DPRN..."

Llegados los informes correspondientes se plasmó nuestra postura para dicha AUDIENCIA PÚBLICA, para la cual se confeccionó el informe correspondiente, cuya exposición se transcribe:

"Ciudadanos y Ciudadanas de la Provincia. La Audiencia Publica es uno de los principales instrumentos de los regímenes democráticos modernos. Un lugar de escucha formal de todos los que componemos vitalmente la sociedad, en donde podemos presentar con absoluta libertad nuestras perspectivas como así también soluciones y / alternativas.

Participo en calidad de Expositora de acuerdo a LL de Audiencias Públicas y en representación de los derechos colectivos, de acuerdo a nuestra CN y la propia ley que reglamenta nuestras funciones en mi calidad de Defensora del Pueblo Adjunta de la Provincia.

Primeramente deseo destacar la importancia de este tipo de participación en el proceso de toma de decisiones, poder conocer las distintas opiniones en forma simultanea, en pie de igualdad y en contacto directo, un lugar para aprender a construir consensos, un aula de democracia, no solo favoreciendo tolerancia y respeto en la

diversidad de opiniones, sino garantizando y dando oportunidad de transparencia a la cosa publica

Quiero manifestar, en un animo de aprendizaje colectivo, que este encuentro reglamentado de escucha, forma parte de un expediente administrativo, que no es una asamblea, ni se vota, ni hay debate, ni salen conclusiones, sino que es un proceso de consulta y participación que perfecciona la razonabilidad del proceso de la toma de decisiones, aquí la primer revisión tarifaria quinquenal de ARSA.

Por ello, quiero destacar que el día de la convocatoria en que la mayoría de los ciudadanos se encuentran en plena etapa de producción de las principales actividades productivas y el receso administrativo para el empleo público, no favorecen una mayor participación comunitaria

Haciendo un breve repaso del procedimiento en el cual nos encontramos, destacamos en referencia al Régimen Tarifario los principios establecidos en el Marco Regulatorio a los efectos de la determinación de la tarifa.-

Así establece la necesidad de que las tarifas reflejen el costo económico razonable de la prestación del servicio, en la medida que se opere en forma eficiente y prudente, definiendo en tal sentido a la utilización de personal apropiado, la tecnología mas adecuada y criterios de organización modernos. No se le puede trasladar al usuario los costos que surjan de ineficiencia operativas, imprevisiones, uso de tecnología no adecuada, excesos de personal y sueldos no acordes con el mercado.-

Es de destacar que el propio contrato de Concesión determina en referencia específica al segundo plan quinquenal, a iniciarse en el sexto año de concesión, "la revisión ordinaria correspondiente solo podrá disponer reducciones de los valores tarifarios vigentes", teniendo en cuenta ello, resulta de por sí violatorio del contrato de concesión el mencionado pedido.-

Una ausencia notoria en el presente régimen es la del Defensor del Usuario, institución esencial para la efectiva protección de los derechos de los usuarios, toda vez que él es quien carga con el estudio, evaluación y conclusión sobre la propuesta presentada por la empresa. Su ausencia menoscaba sensiblemente a los simples consumidores residenciales, que ajenos a estructuras de poder e información, quedan a merced de los especialistas contratados por las grandes empresas. Recomendamos en tal sentido su revisión.-

Creo necesario seguir la exposición haciendo mención a que se está debatiendo cuando hablábamos de "TARIFA", y necesariamente



ello nos lleva a concluir que se encuentra íntimamente ligado con los derechos humanos fundamentales como es derecho a la vida y la salud.- En el servicio de agua potable principalmente considero debemos destacar la vigencia que tiene la necesidad de NO permitir los cortes totales del servicio, que ha sido motivo en reiteradas ocasiones de la emisión de resoluciones recomendando se revea por razones humanitarias, y que es un deber poner nuevamente en conocimiento de la población y de este cuerpo nuestra postura, reiterando los conceptos vertidos en absolutamente todos los informes anuales presentados ante la Legislatura Provincia, basando nuestra posición en el derecho a la Salud (art. 59° de la Constitución Provincial).- En el sentido indicado es un gran paso el logrado a partir de la reciente sanción de una ley provincial en la que se contempla una "TARIFA SOCIAL", herramienta esencial para alcanzar los objetivos mencionados.-

CRÍTICA DE LA PROPUESTA

Pasaremos a partir de aquí a desarrollar lo que a nuestro entender encaminará a la absoluta improcedencia de de la solicitud de aumento, en base a los fundamentos que en la forma mas sintética posible resaltaré.-

Comenzare destacando la improcedencia de los valores de referencia tomados por la empresa ARSA para efectuar los análisis de ingresos, toda vez que para ello utiliza como base el año 2002, parámetros ajenos a la realidad actual de capacidad de pago de los usuarios, lo que nos permite inferir que los ingresos serán mucho mas elevados de los previstos para el período.

En tal sentido la propia empresa ARSA en su balance y memoria de ese año plantea la disminución de ingresos en un 22,5 % respecto del año 2000, realidad que no se condice con la actual.-

Siguiendo la lógica indicada en el apartado precedente la empresa RECONOCE y solicita en ese sentido, que se tome como base para los usuarios considerados incobrables, el 20 % del total facturado.-

Si bien uno no puede dejar de resaltar el sentido social que se busca con otorgar el margen indicado, ello es excesivo y lejos esta de una empresa pretendidamente eficiente en los términos del marco regulatorio visto precedentemente.-

Asimismo la reciente sanción de la ley que prevé la "tarifa social sanitaria", repercutirá directamente sobre el margen de incobrabilidad citado, no podemos dejar de poner de resalto que la propia empresa se compromete a trasladar la mayor recaudación que ello implique a la

tarifa final de todos los usuarios, pudiéndose en consecuencia considerar que dicho margen del 20 % de incobrabilidad será reducido al 4 %, apelamos a que ello se concrete.

Otro de los puntos mas salientes es la ausencia de inversiones por parte de la empresa, compromiso asumido por la provincia, por lo cual NO se contempla en el aumento dicho concepto, lo que hace mas gravosa la tarifa pretendida. En tal sentido pasaran a ser activos de la empresa la suma de 33.700.000 en todo el período, que implica un 25 % de aumento que se absorbe en definitiva por EL PUEBLO DE NUESTRA PROVINCIA a través de rentas generales.-

Relacionado a este punto no podemos dejar de mencionar la descripción vaga, imprecisa y confusa del plan de inversiones presentado. Solo se limita a mencionar en forma general el monto de dinero asignado a cada ciudad para obras de infraestructura, lo cual no satisface mínimas exigencias técnicas para que pueda ser evaluado.- Por ello solicito al DPA revea dicho punto, requiriendo un informe sobre las futuras obras, su justificación y objetivos que busca con ella.-

La ausencia en el pago del canon es otro de los beneficios que debe ser contemplado, dado que logra de esta forma eludir un costo de pesos 800.000 anuales aproximadamente que la benefician directamente.-

Vemos la inexistencia de una comparación de tarifas válida, toda vez que realizan un cuadro sin descripción de los costos o entidad de las empresas, las cuales seguramente tendrán a su cargo las inversiones y canon, lo que impide cualquier comparación seria.

Asimismo no existe un informe sobre las pérdidas en el servicio, comparación entre cantidad de agua potable producida y efectivamente facturada, factor determinante a la hora de fijar un plan de inversiones, de costos y economizar insumos.

Plantea luego la empresa un excedente en el período de \$ 3.750.000 en el período 2004 2008, justificando luego su existencia apelando a eventuales riesgos en la prestación del servicio o situaciones no previstas en la actualidad. Creo este punto debe ser revisado atento a la ausencia de un fundamento serio que lo respalde.-

Creemos oportuno destacar la injusticia en el sistema tasado de cobro a los lotes baldíos, así paga 10 o 15 \$ un humilde lote de las afueras de las ciudades, al igual que un lote céntrico seguramente de un inversor que especula con su venta. En tal sentido considero debe readecuarse los montos en relación a la valuación fiscal de cada uno y no en forma indiscriminada.-



Todo ello nos llevo a solicitar se tenga presente las siguientes cuestiones:

"Para finalizar y a modo de repaso de los puntos principales que deberá tener en cuenta el DPA al momento de decidir sobre el pedido de aumento tarifario efectuado por la Empresa ARSA destaco:

La improcedencia de tomar al año 2002 como parámetro de ingresos de la empresa.

El excesivo margen de incobrabilidad pretendido.

La contemplación del margen citado dentro de la futura tarifa social.

La ausencia absoluta de inversiones por parte de la empresa.

La inexistencia de un plan de inversiones que describa las obras, su justificación, montos y plazos.

Inexistencia de un informe sobre las pérdidas en el servicio.-

La ausencia en el pago de Canon.

La imposibilidad legal de solicitar aumento en la primera revisión quinquenal conforme lo analizado.-

Todo lo expuesto nos hace concluir en la solicitud de RECHAZO ABSOLUTO al pretendido aumento por parte de la empresa ARSA, y apelamos a que el mencionado criterio sea tenido en cuenta por la autoridad regulatoria al momento de decidir sobre la cuestión sometida a nuestro análisis.-

Ciudadanas y ciudadanos de mi Provincia, he intentado transmitirles mi parecer frente a lo que hoy motiva nuestra presencia en este lugar esperando que el mismo halla sido lo mas cercano posible a sus sentimientos. Muchas Gracias "

Dra. Marcela Yappert. Defensora del Pueblo Adjunta.

Lo expuesto motivó el pronunciamiento expreso del Departamento de Aguas sobre las cuestiones expuestas, las cuales fueron receptadas en su gran mayoría, todo ello a pesar de la manifiesta oposición pública que realizara sobre el mismo el titular de la empresa ARSA.

Así sobre nuestra postura en el informe expresó el D.P.A.:

"a) Sobre el exceso del porcentaje del 20% de incobrabilidad adoptado es una cuestión que ha sido considerada precedentemente, adoptándose el 15%.-

b) En cuanto a las inversiones, debe considerarse que las obras afectadas a los servicios constituyen bienes de infraestructura pública. Por otra parte es una decisión del propio Estado hacerse cargo

del financiamiento de dichas inversiones ya que de ser asumidas por los usuarios a través de la tarifa, esta sufriría un incremento de difícil viabilidad en su aplicación.

a) Sobre la falta de un Plan de Inversiones con un adecuado grado de análisis, se comparte este punto el que ya fuera expuesto precedentemente en el capítulo correspondiente.

b) En cuanto al canon de regulación ha sido una decisión legislativa incorporada a la Ley que establece el Régimen Social de Saneamiento, en su artículo 13.

c) En relación a la comparación tarifaria con otras concesiones nacionales, hay que destacar que en su mayoría son concesiones que están solicitando la revisión tarifaria correspondiente y en cuanto a que dichas tarifas incluyen los planes de inversión es sabido que, en general se observan incumplimientos en su ejecución y que en algunos casos como el de la Provincia de Buenos Aires es también el propio Estado quien está asumiendo su ejecución.

d) Se comparte lo expresado por la Defensoría en cuanto a la inexistencia de un informe sobre las pérdidas en redes. De todas maneras fue tenido especialmente en cuenta en el análisis tarifario donde se partió del porcentaje supuesto actual previendo arribar a valores medios internacionales del 15%.

e) Respecto a los excedentes proyectados, deberá tenerse en cuenta, tal como se expresó en el capítulo donde se analizan los resultados a partir del incremento tarifario, que los mismos se encuentran condicionados a los futuros aumentos de salarios, precios de insumos y tarifas eléctricas. Aún así, de alcanzarse un superávit significativo, el mismo deberá ser aplicado al plan de obras liberando los aportes del Fondo Hidráulico Provincial.

f) En relación a la tarifa para baldíos se comparte lo manifestado por la Defensoría, por lo que la propuesta tiene en cuenta esta problemática al incorporar una bonificación de hasta 50% para aquellos casos en que se trate de inmueble único, que las condiciones socio económicas del propietario así lo ameriten, y el lote se localice en barrios carenciados.-"

Cobro del servicio en los inmuebles sometidos a propiedad horizontal.



En las actuaciones 6337/05 y anexadas que le fueran las 7373/05, se destaca la falta de equidad en la diferenciación que se realiza en el cobro del servicio de agua potable por ARSA en caso de que el usuario pertenezca a una unidad habitacional perteneciente a un edificio de propiedad horizontal todo ello a partir de tomar el consumo de un único medidor.-

Así, con sano criterio, el cuadro tarifario establece una escala progresiva del valor del metro cúbico ante un mayor consumo, con el objeto de propiciar en consumo racional del agua, pero aplicado en forma directa a los edificios sin tener presente la subdivisión interna que dentro del mismo se realiza torna el sistema injusto.-

La consecuencia de ello es que una familia que consume idéntica cantidad de agua, paga por ella mucho mas casi el doble si pertenece a un inmueble sujeto a dicho régimen.-

Lo expuesto motivó una Recomendación de esta Defensoría del Pueblo al Departamento Provincial de Aguas, para que este intervenga en su carácter de Ente Regulador de la actividad, propiciando su modificación. Actualmente nos encontramos esperando la respuesta.

A continuación a título informativo transcribo en forma íntegra la resolución dictada en tal sentido:

"VIEDMA, 25 de Septiembre de 2005.-

VISTO el expediente Nº 6337/05 del registro de esta Defensoría del Pueblo, y

CONSIDERANDO:

I

Que a Fojas 1 de las presentes actuaciones se agrega una presentación realizada por una vecina de la localidad de Cipolletti quien expresa su preocupación a partir la falta de equidad y discriminación de la que son víctimas, en la forma de aplicación del régimen tarifario de los inmuebles sujetos al régimen de Propiedad Horizontal del servicio de provisión de Agua potable.-

Así manifiesta vivir en un departamento sola con un consumo mínimo de agua, sin perjuicio de lo cual le llegan liquidaciones de ochenta pesos (\$ 80,00.-) y más.-

Que por ello y a los efectos de revertir una circunstancia que considera injusta, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo.-

II

Que a fojas 8 se resuelve la avocación al tema, corriendo traslado a la Empresa Aguas Rionegrinas S.A. a los efectos de que manifieste su parecer respecto de la situación puntual planteada por la reclamante.-

III

Que a solicitud de esta Defensoría del Pueblo contesta la Empresa Aguas Rionegrinas S.A. a fojas 17, a través de su Gerente de Administración y Ventas - Cdor. A. Kosta, agregando copia del dictamen realizado al efecto por el Dr. Guillermo Ortiz - Asesor de la Empresa, quien expresa con motivo principal del aumento del costo del servicio, la instalación de un caudalímetro en la conexión existente sobre la Calle Irigoyen. Que hasta el momento (julio del año 2004) solo se tomaba el abastecimiento existente en la calle España que se encontraba roto, con lo cual se le facturaba el mínimo legal. Regularizado todo ello, la empresa ARSA comenzó a facturar normalmente y los cambios obedecen a dichas circunstancias. Luego y en lo que a la cuestión normativa se refiere, considera aplicable al presente, el régimen establecido en el anexo Contrato de Concesión referido al Régimen Tarifario, Capítulo III: Régimen de cobro de los servicios medidos, art. 22 "en los inmuebles sometidos al régimen de Propiedad Horizontal o subdivididos en forma análoga, el consumo por unidad se determinará a partir de la distribución proporcional del consumo registrado por el medido correspondiente a la conexión, en función de la superficie cubierta por cada unidad".-

Luego, se presenta nuevamente la reclamante a fs. 21/23, agregando una copia de la facturación correspondiente al período 4/05 donde le pretenden cobrar por el servicio la suma de pesos ciento treinta y dos (\$ 132,00.-) planteado su oposición al pago.-

IV

Se cree oportuno en el caso que nos ocupa traer a colación las actuaciones N° 073/99 del Registro de esta Defensoría del Pueblo, dentro de las cuales existen pronunciamientos referidos a la presente problemática, tanto de esta Institución como de la propia Empresa prestadora del servicio.-

Que a causa de las mismas, esta Defensoría se comunicó con el responsable de la supervisión de la prestación de dicho servicio en el Departamento Provincial de Aguas, los que manifestaron que "... es razonable el planteo efectuado por el denunciante y que analizarían la cuestión en el marco general de la revisión, ajuste e integración de la normativa de la concesión. Posteriormente informaron que también habían planteado el tema en el Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios, unificando que problemas similares existían en otras provincias y que a la fecha no habían adoptado una posición definitiva en el tema... "-

Luego, según consta en las mismas actuaciones a Fs. 11, el Entonces Gerente de la empresa ARSA manifestó: "...Existe la posibilidad de acercarnos a la posición del usuario y que consistiría en tratar como único usuario a la única conexión, de manera que el titular sería el Consorcio de copropietarios, en



este caso el mínimo sería el producto de la cantidad de unidades destinadas a vivienda dividido por treinta y cinco metros cúbicos. Esta forma de facturación es posible y la empresa esta dispuesta a su implementación, siempre y cuando se cumplan los requisitos mínimos de personería del consorcio o aceptación de todos los consorcistas..."-.

V

En forma previa a realizar las consideraciones que el tema me merece, es oportuno previamente citar en forma completa el marco normativo que rige dicho servicio, que como se expresó se encuentra en el Anexo del Contrato de Concesión, Régimen Tarifario, arts. 5º, 22 y 23 para los inmuebles ubicados en el régimen de propiedad horizontal.-

Artículo 5º "... los inmuebles sujetos al régimen de la ley 13.512 o divididos en forma análoga, todos los servicios que preste el concesionario con UNA CONEXIÓN DE AGUA POTABLE COMÚN se le facturará individualmente por departamento o vivienda.

En estos casos se les aplicará la tarifa que corresponda, considerando cada vivienda o departamento como una conexión individual. De común acuerdo entre las partes se podrá facturar como un solo servicio de conformidad con lo establecido en el marco regulatorio..."-.

Sumado a ello y tal cual lo expresara el Asesor Legal, el artículo 22º visto precedentemente, el consumo por unidad se determinará a partir de la distribución proporcional del consumo registrado por el medidor en función de la superficie cubierta de cada unidad.-

Por último se debe tener presente el artículo 23º del citado anexo (aplicable por Resolución 191/02 del D.P.A.) el cual fija una escala progresiva de costo del metro cúbico en relación al consumo efectuado por el usuario y que a continuación transcribo:

Rango de consumo	M3	Unidad	Agua Potable	
De o a 30 (fijo)			\$	10
De 30 a 60			\$/m3	0,46
De 60 a 90			\$/m3	0,57
De 90 a 120			\$/m3	0,67
Mas de 120			\$/m3	0,82

Puede apreciarse la SIGNIFICATIVA escalada en el valor del metro cúbico lo cual es absolutamente legal y beneficioso toda vez que el objetivo principal de ello es buscar que los mayores consumidores sean más racionales en su consumo.-

Dicho objetivo, paradigma enigmático dentro de un recurso hídrico considerado técnicamente escaso y vulnerable y más aún el servicio de agua potable no podría ser en manera alguna cuestionado por esta parte.-

Pero aquí nos encontramos ante una problemática diferente, el consumidor en cuestión sea comercial y/o para vivienda familiar (véase que tienen el mismo costo el m³), son personas individuales que habitan "fortuitamente" una unidad funcional dentro de un edificio sometido al régimen de P.H., sin que ello sea una situación destacada a los efectos de la aplicación de un régimen diferenciado que lleve al valor del metro cúbico consumido al doble del que paga otra persona por el mismo tipo de uso pero que habita una casa.-

Que vistas las normas que regula la situación planteada, que en consideración de esta Defensoría deberían aplicarse en base a los principios de igualdad ante equivalencia de situaciones, no discriminación, equidad y teniendo presente que el habitar en un edificio sujeto al régimen de propiedad horizontal o divididos en forma análoga no es un criterio que permita quebrar esos principios rectores, considerando a dicha situación como arbitraria y discriminatoria.

Que asimismo conforme al artículo 5º analizado, se desprende que permite la facturación "...Individualmente por departamento o vivienda..." lo que tendría que derivar en una interpretación integradora y equitativa de las normas que lleva a la facturación luego de multiplicar los 35 m³ por la cantidad de departamentos y luego de allí en mas aplicar el excedente que corresponda, que a su vez se tendrá que volver a prorratear de acuerdo al procedimiento anterior.-

Que la contestación efectuada por la Empresa A.R.S.A, reconoce como una posibilidad, el acceder por parte de la reclamante a un régimen unificado donde se aplique lo solicitado por ella.-

Que asimismo el D.P.A reconoce como una situación anormal y de dudosa equidad e igualdad entre los usuarios dicha forma de facturación a los inmuebles subdivididos en propiedad Horizontal o en forma análoga en relación al conjunto de usuarios del servicio.

Que si bien es aconsejable la reformulación de la norma citada, ello no implica una traba para su interpretación acorde a los principios analizados en los párrafos precedentes.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: RECOMENDAR a la Empresa Aguas Rionegrinas S.A., la aplicación del Régimen Tarifario conforme a los criterios expuestos en el apartado V de los considerandos de la presente.-

SEGUNDO: RECOMENDAR al Departamento Provincial de Aguas exigir la interpretación y aplicación del Régimen Tarifario conforme lo analizado en el apartado V de los considerandos, y asimismo activar los mecanismos necesarios para impulsar la reforma del artículo 6º, del Anexo III, del



Régimen Tarifario del Contrato de Concesión del Servicio Público en cuestión, de acuerdo a los criterios expuestos en la presente.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido Archívese.-

RESOLUCION N° 1071/05 "DPRN"



Ante la misma la Empresa ARSA, por nota n° 163/05 fechada el 4 de noviembre del corriente, manifiesta que en su carácter de prestador del servicio se limita a aplicar el contrato de concesión, con lo cual si el Ente Regulador de la actividad (D.P.A.) dispone dicha modificación y/o interpretación resolverá en tal sentido.-

Actualmente nos encontramos a la espera de dicha resolución la cual esperamos responda al criterio expuesto en la presente.

Facturación a Lotes Baldíos

De las actuaciones iniciadas al respecto y luego de solicitados los informes correspondientes tanto a la Empresa ARSA, como a su organismo de control, surgió la legalidad del cobro a los lotes baldíos de una facturación fija, ajena a cualquier conexión al servicio, vinculación con la empresa o lógicamente consumo alguno.-

Se ha puesto de relieve la circunstancia apuntada en las audiencias convocadas al efecto, a pesar de ello tan solo se dispuso una tarifa reducida en los siguientes casos *"En relación a la tarifa para baldíos se comparte lo manifestado por la Defensoría, por lo que la propuesta tiene en cuenta esta problemática al incorporar una bonificación de hasta 50% para aquellos casos en que se trate de inmueble único, que las condiciones socio económicas del propietario así lo ameriten, y el lote se localice en barrios carenciados.-"*

En tal sentido nos pronunciamos por considerar improcedente el cobro efectuado a los mismos, toda vez que necesariamente la nueva concepción del servicio de agua potable como una "tarifa" sujeto a una contraprestación, lleva necesariamente a la improcedencia del cobro.

Costo de Conexión al servicio

Sobre el presente existe un caso testigo que pone de resalto la problemática destacada en la introducción, y es el referido a las Juntas Vecinales concesionarias del servicio de agua potable en S. C. de Bariloche, así muchas de ellas no se encuentran regularizadas en el marco de las leyes Leyes 2.952, 3.183 y 3.852 conforme lo informado por el Departamento Provincial de Aguas a esta Defensoría del Pueblo

en las actuaciones caratuladas "Carlos A. Fernández S/Solicita urgente intervención ante el DPA" Expte. Nº 7542/05.

Lo expuesto es utilizado en forma arbitraria por las mismas para determinar un cuadro tarifario no acorde con la realidad. Así pretenden fijar "motu proprio" el valor de la conexión al servicio, solicitando en mucho de los casos valores privativos del servicio:

Sobre lo expuesto manifestó el Departamento de Aguas ante nuestra consulta:

"La irregular situación en que se encuentra la presente junta vecina casa de piedra, realizando la prestación "de hecho", sin adecuarse al Marco Regulatorio (Ley 3.183) mediante la suscripción del correspondiente contrato de concesión.-
"Que por ello actualmente le han aplicado las sanciones de multa previstas en la Ley 3851, (que solicita dicha adecuación) instando a su cobro judicial a la Fiscalía de Estado de la Provincia"
Sumado a ello agrega **"QUE ESTE DEPARTAMENTO DE AGUAS NO HA AUTORIZADO NINGÚN CAMBIO EN EL RÉGIMEN TARIFARIO, EL QUE PODRÁ MODIFICARSE CON LA PREVIA REGULARIZACIÓN DEL SERVICIO Y ANÁLISIS POR PARTE DE ESTE ENTE REGULADOR SITUACIÓN REITERADA Y DEBIDAMENTE COMUNICADA A LA JUNTA"** (fs. 4 de las citadas actuaciones).-

Que a pesar de lo expuesto, la misma mantiene su actitud esquiva a suscribir el contrato de concesión que de pautas claras a los usuarios del servicio o zonas que el mismo abastece, pretendiendo a partir de ello beneficiarse irregularmente con el cobro del costo de conexión que estima la propia junta como razonable, el cual el usuario no entiende como legal.-

Todo lo expuesto nos lleva necesariamente a comprender la absoluta improcedencia de la modificación, que a su sola voluntad y sin adecuarse a la legislación vigente en la materia, que pretende imponer la junta, en el caso puntual de las actuaciones citadas a partir del acta de fecha 4/09/2004, valiéndose de una situación irregular en su beneficio, circunstancia que se contrapone a principios jurídicos elementales.

Ello repercute en forma directa sobre los vecinos de la zona abastecida por la junta, la cual de manera obstinada rechaza las consideraciones realizadas por el D.P.A. en tal sentido, negándose a incorporar a los usuarios al servicio mediante el pago de las sumas



necesarias para ello, conforme el régimen actual en vigencia (\$ 2.000), solicitándole la suma de pesos cinco mil, nunca asimilables a las que por ley corresponden.

Por ello se solicito la intervención directa del D.P.A. en forma URGENTE, de manera tal que permita acceder al servicio de agua a los usuarios que se encuentren en dicha encrucijada.-

Riego y Drenaje

Sobre el particular deseo destacar la situación vivida por un usuario del servicio de riego, el cual cita no es el único caso, y es el trato discriminatorio y desigualitario que se realiza a los deudores por canon de riego por parte del Consorcio de Riego del Valle Inferior (actuaciones 6739/05) , así explica:

Así a fs. 9/10 de las actuaciones consta "su oposición al cobro de las sumas que el Consorcio de Riego del Valle Inferior le realiza en las actuaciones judiciales iniciadas al efecto, toda vez que en la misma se incluye una deuda (denominada Transferida) que de acuerdo a sus dichos se encuentra acordada su cancelación y/o licuación a partir del pago de los cánones correspondientes a los años subsiguientes al período 1999, todo ello de acuerdo al acta celebrada por el Consorcio de Riego, el Departamento Provincial de Aguas (DPA) y el Instituto de Desarrollo Valle Inferior (IDEVI), aprobada por el propio consorcio en asamblea convocada al efecto.-

A su entender, todo ello configuraría un grave perjuicio a sus derechos, toda vez que no se tiene presente dicha circunstancia por el Consorcio, desoyendo sus reiterados reclamos de discriminación en referencia a los otros consorcistas que se encuentran contemplados en dicho régimen. Que asimismo ello lleva a una doble percepción de la deuda por el Consorcio que recibió del Estado Provincial una compensación por la licuación de la citada deuda.-

Lo expuesto fue ratificado por el propio Director de Asuntos Jurídicos del Departamento de Aguas, Dr. Ernesto Maimone en el Informe realizado al efecto, en el que expresa

"no obstante ser válido y legítimo el reclamo judicial efectuado (anterior a la firma del acta acuerdo), y teniendo en cuenta, además que al momento de efectuar el Sr. Pompilio su presentación ante este

*organismo, el cobro judicial ya se encontraba firme, se entendió que
cumplimentar efectivamente lo ordenado judicialmente,
DESVIRTUARÍA, en cierto modo, el espíritu perseguido en el acta
acuerdo firmado con posterioridad y pondría en inferioridad de
condiciones a aquellos productores a los cuales ya se le había iniciado
acciones legales, de aquellos otros que al no estar demandados
judicialmente podrían adherirse a lo establecido en el documento antes
mencionado"*

*Luego vas más allá y recomienda al consorcio "contemplan la
posibilidad de dejar en suspenso el cumplimiento de la sentencia
dictada".-*

Ello lo funda en el entendimiento que el acta acuerdo celebrada en el año 2003 tuvo como sentido sanear la difícil situación que vivían los productores en general y no solo los que se le había iniciado proceso judicial, mas teniendo presente que a la firma de la misma el estado se comprometía a realizar aportes por un monto de pesos un millón doscientos mil (\$ 1.200.000) a favor del Consorcio de Riego del Valle Inferior a los efectos de que la misma no le afecte sus finanzas.-

Como consecuencia de ello, y teniendo presente los informes recabados, esta Defensoría del Pueblo por Resolución N° 1149/05, recomendó al Departamento Provincial de Aguas, arbitre los medios a su alcance a los efectos de impedir que se burle el sentido del acuerdo arribado por las partes con fecha 28 del mes de marzo del año 2003, y que motivó el desembolso por parte de la Provincia de Río Negro de la suma de pesos un millón doscientos mil (\$ 1.200.000) a favor del Consorcio de Riego del Valle Inferior de la Provincia, permitiendo de manera efectiva el ingreso de las personas a las cuales a la fecha de realizarse la misma se encontraban con procesos judiciales iniciados en su contra.-

Asimismo pusimos en conocimiento del Poder ejecutivo, en cabeza del Gobernador de la Provincia, a los efectos de que tome directa intervención en la problemática que nos ocupa y en los términos de los considerandos expuestos en la presente.-

A titulo ilustrativo y para que se comprenda cabalmente la situación expuesta agrego a continuación copia íntegra de la resolución citada.



VIEDMA, 23 de septiembre 2005



VISTO el expediente Nro. 6739/05 del Registro de esta Defensoría del Pueblo, en el cual tramita la derivación de una presentación realizada por los Sres. Alfredo y Carlos Esteban Pompillo ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.-

En la misma sustancialmente expresan su preocupación a partir de la manera en que se decide el cobro de las deudas que los usuarios del servicio de riego mantienen con los consorcios y el trato desigualitario y/o discriminatorio del cual son víctimas algunos de los consorcistas, y

CONSIDERANDO:

I

Que ante dicho requerimiento y teniendo presente la insuficiencia de información agregada, por resolución 580/05 "DPRN" se dispone la avocación preventiva al caso, requiriendo al reclamante se presente o se comuniqué con la Institución a los efectos de brindar más precisiones al respecto.-

A fs. 9/10 se presenta el reclamante manifestando su oposición al cobro de las sumas que el Consorcio de Riego del Valle Inferior le realiza en las actuaciones judiciales iniciadas al efecto, toda vez que en la misma se incluye una deuda (denominada Transferida) que de acuerdo a sus dichos se encuentra acordada su cancelación y/o licuación a partir del pago de los cánones correspondientes a los años subsiguientes al período 1999, todo ello de acuerdo al acta celebrada por el Consorcio de Riego, el Departamento Provincial de Aguas (DPA) y el Instituto de Desarrollo Valle Inferior (IDEVI), aprobada por el propio consorcio en asamblea convocada al efecto.- Que a su entender, todo ello configuraría un grave perjuicio a sus derechos, toda vez que no se tiene presente dicha circunstancia por el Consorcio, desoyendo sus reiterados reclamos de discriminación en referencia a los otros consorcistas que se encuentran contemplados en dicho régimen. Que asimismo ello lleva a una doble percepción de la deuda por el Consorcio que recibió del Estado Provincial una compensación por la licuación de la citada deuda.-

Que lo expuesto fue planteado ante el D.P.A., la Fiscalía de Investigaciones Administrativas y el propio Consorcio, sin poder suspender la ejecución. De todo lo expuesto agrega documentación que respaldan sus dichos.

II

En esta instancia y teniendo presente que se plantean cuestiones que se encuentran dentro del ámbito de competencias otorgadas a esta Institución, a fs. 39/40 se decide por Res. 744/05 "DPRN" la avocación al caso (conf. El

artículo 17° de la Ley N° 2756), solicitando en primera instancia al Departamento Provincial de Aguas (en adelante D.P.A.), informe sobre la situación planteada, agregando cualquier consideración que haya emanado de ese organismo al respecto, y de no haberse pronunciado, manifieste lo que estime corresponda, particularmente referido a la posible irregularidad en el cobro de la deuda transferida al Consorcio (anterior al año 1999) y que conforme se expresa en el reclamo debió considerarse cancelada a partir del pago de los cánones abonados en forma posterior a dicha fecha (conforme acta citada); en su caso exprese a su entender que consorcistas estaban comprendidos en la misma y quienes no.

Y a la Fiscalía de Investigaciones Administrativa para que a título de colaboración, remita copia íntegra de las actuaciones tramitadas por el Sr. Pompillo Alfredo referidas a la posible irregularidad en el cobro de una deuda por canon de riego en aparente infracción a un acta acuerdo celebrada entre el D.P.A., el Consorcio de Riego del Vale Inferior, la Cámara de Productores y el IDEVI.-

III

A Fs. 44 la Fiscalía de Investigaciones Administrativa remite en copia fiel de su original las actuaciones caratuladas "S/ denuncia C/ Funcionarios DPA e IDEVI por accionar en traspaso y ejecución de documentos al consorcio de riego" Expte. Preventivo 21/05, en el cual consta la presentación que en similares términos realizara el reclamante ante esta Institución.

Que a Fs. 74/76 de las citadas actuaciones consta copia del acta acuerdo celebrada entre el IDEVI, el D.P.A. y el Consorcio, copia de la Resolución 190/99 por la cual se transfieren al Consorcio las acreencias que por canon de riego y drenaje posee el IDEVI debidamente actualizadas al 30 de Abril del año 1999 y que asciende a la suma de \$ 1.626.431,36, junto con el padrón completo de deudores.-

A fs. 91/108 en respuesta a lo requerido por la Fiscalía de Investigaciones Administrativa, el D.P.A. agrega contrato de Concesión celebrado entre el I.D.E.V.I. y el Consorcio, copia del acta acuerdo del día 28 del mes de Marzo del año 2003 entre los actores antes mencionados, ratificación de la misma por Resolución 827/03 del D.P.A., Dictamen de la Asesoría Jurídica Permanente del D.P.A..-

A Fs. 110/116 el Presidente del Consorcio, Sr. Nestor Campot contesta el informe solicitado por la F.I.A., agregándole listado de deudores a los cuales se le iniciaron acciones judiciales, copia de la Resolución 26/02 que delega en forma amplia las facultades de cobro judicial sin necesidad de autorización previa por parte del IDEVI, copia de la resolución 35/02 que exime asimismo de dicho procedimiento a las deudas transferidas por Resolución 190/99 del IDEVI.-

A fs. 119 consta una nueva solicitud de la F.I.A. en la cual le requiere al Consorcio remita un informe sobre el estado actual de cada uno de los



procesos informados como "en trámite", la cual se encuentra pendiente de respuesta.-

A fs. 128/129 el D.P.A. contesta el informe que le fuera requerido por esta Defensoría del Pueblo, agregando junto al mismo un informe sobre las actuaciones realizadas por el organismo en el tema que nos ocupa, informe del Consorcio sobre la cuestión, copia del Contrato de Concesión, copia de la Resoluciones 26/02, 35/02 y 87/02.-

IV

La realidad del momento.

Creo oportuno traer en esta instancia a colación lo manifestado oportunamente por esta Defensoría del Pueblo en el marco de la crisis que motivara la firma de la mencionada acta acuerdo del año 2003, así expresamos:

"se tenga en cuenta la crítica situación económica en la que se encuentra buena parte de la población de nuestro país y de nuestra provincia en mayor grado. Teniendo presente que es innegable que existe el riesgo cierto de tener que cortar el servicio a muchos usuarios que no pagan su canon porque se encuentran absolutamente imposibilitados de hacerlo en este momento, por lo cual y en vistas a la repercusión en toda la sociedad consideramos oportuno y como última posibilidad, encontrar la forma de levantar la suspensión en cuestión, de la forma que mejor se respeten los intereses en juego.-

Lo expresado, lo sostenemos en la perspectiva económica actual, que permite avizorar en la producción agrícola, especialmente la generada en la zona, la cual dará buenos resultados en la próxima cosecha, siendo uno de los motivos por los que estimamos puede revertirse o mejorar el pago del canon en el futuro.-

....si el consorcio castiga ello con el corte del servicio anula la producción, y por ende corta la cadena de generación de recursos, y evitará que en el futuro puedan afrontar los gastos para el mantenimiento de los sistemas de riego, provocando con ello una cesación de pagos que se ira agravando año a año si no se actúa rápidamente.-

Por ello consideramos que nos encontramos en una situación límite, donde esta en riesgo el sistema de riego, como reza la norma analizada y debiendo las personas que se encuentran con posibilidad de actuar deberán hacerlo rápidamente para evitar que se agrave aún mas las condiciones actuales."

Solicitada la directa intervención del Consorcio en cuestión (Res. N° 1163/02 "DPRN") expresó "...El problema solo puede ser resuelto - Orgánica y racionalmente - por organismos estatales capacitados para otorgar subsidios o Subvenciones..."-.

Vista la necesidad de recurrir a una instancia superior de negociación, convocamos a una reunión a desarrollarse en el centro comunitario de la localidad de San Javier, con el objeto de poner en conocimiento de la

generalidad de los productores de las gestiones realizadas, la ausencia de respuestas, y analizar en conjunto los posibles pasos a seguir.-

Nos constituimos en la misma, se debatió el tema, concluyendo en la necesidad de que intervengan como grupo y de manera organizada por los productores ante diferentes sectores del gobierno que permita lograr que sean escuchados sus reclamos, dado que individualmente eran desestimados, así se constituyó un grupo representativo de los productores para avanzar en la cuestión.-

V

Puede apreciarse entonces, que a finales del año 2002 y comienzo del año 2003 existía una grave crisis estructural en los productores del IDEVI en general -incluido el Sr. Alfredo Pompillo- lo que puede ratificarse en la larga lista de deudores que luce agregada a fs. 78/88, donde difícilmente se pueda encontrar un propietario sin deuda.

De las mismas se destaca como principal la deuda legada de la gestión realizada por el IDEVI en forma previa al año 1999 y que fuera transferida al Consorcio por Resolución 190/99 del IDEVI para su cobro.-

Dicha deuda consolidada con sus intereses alcanza -como vimos- a la suma de pesos \$ 1.626.431,36, y comprende a más del 90 % de los consorcistas integrantes de la unidad productiva IDEVI.-

Sumado a ello, existen deudores con el propio consorcio de regantes, quienes a partir de la creación del mismo, sea por voluntad propia o imposibilidad de pago, mantuvieron la misma actitud remisa.-

Retomando lo expuesto en el apartado precedente, se apeló en forma directa ante los funcionarios públicos de turno, quines teniendo presente el contexto general donde se desarrollaba la crisis deciden su intervención directa en el tema, lo que lleva al acuerdo, luego plasmado en el acta del mes de Marzo del año 2003; la cual expresa en sus considerandos "...VISTO la solicitud del Consorcio de Riego y Drenaje del Valle Inferior en función de la problemática socioeconómica del área..., ...que la complejidad jurídica del recupero de la deuda de canon de riego (transferida por el IDEVI) impide la ejecución de Obras..., ...con implicancias perjudiciales para el normal funcionamiento de la red", luego agrega "que el Departamento Provincial de Aguas instrumentó una normativa para dar respuesta a la situación planteada..." (Entiéndase Res. 25/02 - 36/02).-

Sin perjuicio de ello deciden "que el IDEVI junto al DPA entienden conveniente asumir el compromiso, en representación del gobierno, aportando el recurso económico equivalente a la deuda de canon transferida y modificado por el consorcio, dividido en cuatro cuotas iguales y consecutivas"

Acordando en consecuencia en lo sustancial lo siguiente:

"El IDEVI con el DPA aportarán equipos, materiales, insumos o en efectivo equivalente a la suma de trescientos mil pesos anuales durante cuatro años consecutivos..."



"El Consorcio y la Cámara de Productores pondrá en consideración de sus respectivas asambleas la siguiente forma de regularización de la deuda por canon de riego transferida del IDEVI. Aquellos usuarios con deuda originada con anterioridad al año 1999 y transferida al consorcio, podrán acceder a su cancelación con el pleno cumplimiento del período 1999, si este fuera superior al total de la deuda. Si quedaran pendientes saldos de la deuda, estos se descontarán al efectivizarse el pago del período siguiente y si con el monto del próximo canon no fuera suficiente se descontarán con los siguientes períodos hasta su cancelación total".-

Luego y a modo de colofón expresa "...el presente acuerdo tiene como objetivo fundamental retener a la familia rural ya instalada en la zona..."

Puede notarse aquí el sentido tuitivo de la misma, buscando solucionar un conflicto social claramente surgido a partir de la larga crisis vivida entre los años noventa y principios del 2000, de la cual no solo los productores son los responsables.-

Resalto entonces nuevamente que el acta no es fruto de la voluntad arbitraria del funcionario de turno que otorga un beneficio en base a criterios propios de gestión, sino que a esta, le da forma una realidad que se impuso en los productores de la zona, los cuales a partir de sus planteos, sabiamente receptados, dieron forma a lo que fue un acuerdo histórico para dejar en el pasado una situación extrema en la que se encontraban los productores de la zona sin que ello traiga aparejado un perjuicio patrimonial para el Consorcio.-

VI

Luego del repaso de lo que, sin duda, es la situación de casi la totalidad de los productores del IDEVI, pasaremos a evaluar puntualmente lo que al Sr.

Alfredo Pompillo en particular se refiere.

Con fecha 3/12/2002 el Sr. Pompillo se presenta a cancelar parcialmente la deuda que a la fecha mantenía con el consorcio, abonando la suma de pesos cinco mil (\$5.000), ampliado luego en un mil seiscientos diecinueve (\$ 1.619) con fecha 30 del mismo mes y año, circunstancia reconocida por el Consorcio en las actuaciones judiciales.

Sin perjuicio de ello con fecha 19/12/2002 se lo intima formalmente al pago de la deuda que mantenía hasta el momento, iniciando el cobro ejecutivo por la diferencia resultante de las sumas transferidas del IDEVI al Consorcio, sin contemplar la circunstancia general citada, luego reconocida por el propio consorcio al celebrar el acta.

Sucedida el acta acuerdo en cuestión, se sigue igualmente adelante con el proceso, a pesar de recibir un aporte de la Provincia en compensación por la falta de pago de las mismas, aduciendo como justificación la falta de contemplación en el Acta acuerdo de los deudores con proceso judicial iniciado, interpretación formalista y alejada de los antecedentes que motivaron el acto.

Dicha circunstancia fue puesta en conocimiento de la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, en el propio proceso ejecutivo e incluso ante el Departamento Provincial de Aguas, lo cual no generó una actitud de cambio por parte del consorcio.

Así, si bien el proceso puede surgir FORMALMENTE correcto, en base a una deuda validamente transferida al Consorcio, no teniendo cuestionamientos procesales que realizarle, desoye la voluntad puesta de manifiesto por todas las partes para solucionar el conflicto.-

Aquí y ahora, encontrándose al límite de ser ejecutado se presenta en la Defensoría del Pueblo, solicitando urgente intervención ante la difícil situación que se encuentra viviendo, ante lo cual y solicitados los informes a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas y Departamento Provincial de Aguas, surge lo que veremos a continuación.-

VII

En respuesta a nuestro requerimiento surge del primero, la existencia de una gran masa de deudores, una larga lista de juicios iniciados y una situación general crítica que no escapa al Sr. Alfredo Pompillo, poniéndolo en pie de igualdad, con la gran cantidad de productores luego beneficiados con el acta-acuerdo.-

Del segundo, que se encargó del tema, el cual tramitó por actuaciones N° 59796-04, y donde se intentó mediar en la problemática, así y dada la importancia a los efectos de la presente cito textualmente los párrafos subsiguientes: " mediante las gestiones realizadas por convocatoria del D.P.A. -Consorcio de Riego y Drenaje del Valle.

Inferior, se logró dejar en suspenso el cumplimiento de la sentencia judicial dictada contra el Sr. Pompillo, y la disposición de una prórroga en el plazo para adherirse al plan de regularización de deuda contemplado en la cláusula segunda del acta acuerdo para los productores que a la fecha no se habían adherido cualquiera sea su condición. De esta manera quedó abierta la posibilidad de que el Sr. Pompilio pudiera adherirse a dicho plan, además de suspenderse la sentencia,"

El criterio aplicado para llegar a dicha conclusión surge claro y contundente en los dichos del propio Director de Asuntos Jurídicos del Departamento, Dr. Ernesto Maimone en el Informe citado, en el que expresa "no obstante ser válido y legítimo el reclamo judicial efectuado (anterior a la firma del acta acuerdo), y teniendo en cuenta, además que al momento de efectuar el Sr. Pompilio su presentación ante este organismo, el cobro judicial ya se encontraba firme, se entendió que cumplimentar efectivamente lo ordenado judicialmente, DESVIRTUARÍA, en cierto modo, el espíritu perseguido en el acta acuerdo firmado con posterioridad y pondría en inferioridad de condiciones a aquellos productores a los cuales ya se le había iniciado acciones legales, de aquellos otros que al no estar demandados judicialmente podrían adherirse a lo establecido en el documento antes mencionado"



Luego vas más allá y recomienda al consorcio "contemplan la posibilidad de dejar en suspenso el cumplimiento de la sentencia dictada"

De lo expuesto puede apreciarse que el D.P.A. tiene como nota de adhesión del Sr. Pompilo la enviada con fecha 28/02/2004, la cual es rechazada por el Consorcio en la CD 448640247 de fecha 18/04/2004 que en copia se agrega a fs. 13. Así no surge la invitación a acceder a dichos beneficios, luego no consta notificación alguna al Sr. Pompilio que permita considerar que se lo citó nuevamente a adherirse al Acta acuerdo en cuestión, y atento a las manifestaciones del DPA consideramos "prima facie" que no existió otra.-

Que a la actualidad se encuentra cancelada gran parte de la deuda transferida (conf. recibo de fs. 11 y liquidación de fs. 12) con lo cual y en los términos del Acta acuerdo en cuestión, debería considerarse cancelada la deuda transferida y el proceso judicial suspenderse como lógica consecuencia de su aplicación y en consonancia con principios superiores que a continuación analizaremos.-

VIII

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES INVOLUCRADOS

Principio de Razonabilidad

Por el artículo 28 de la Constitución Nacional, la garantía de razonabilidad debe estar siempre presente en los actos del Estado.

Lo contrario, deja de lado garantías que hacen a la esencia de nuestro sistema Republicano de Gobierno, cuya integridad pretende resguardarse por medio, entre otros, de la subsistencia de dichas garantías.

De manera que el diferente tratamiento para los deudores morosos del servicio, basado en la potestad discrecional y por qué no, POTESATIVA del Consorcio de iniciar o no una demanda judicial, creo es un distingo arbitrario y por lógica, irrazonable.

"...El principio de razonabilidad derivado de los arts. 28 y 33 de la Constitución Nacional importa dentro de nuestro sistema constitucional, la exclusión de toda arbitrariedad o irrazonabilidad en el ejercicio de las prerrogativas de los poderes públicos, esto es, existe un standard jurídico que obliga a dar a la ley y a los actos estatales derivados inmediata o mediatamente de ella un contenido razonable, justo y valioso..." ¹CNFed Contencioso administrativo, Sala IV, 1998/04/23, Granrio S. A. c. Dirección General Impositiva, LA LEY, 1998-D, 709.

En este marco, estimo que el distingo que efectuó en el Acta acuerdo entre deudores morosos, según se haya iniciado o no la demanda judicial por el consorcio, no se condice con el propósito de sanear al sector para reactivar la economía, no guarda razonabilidad y otorga indebidos privilegios a un grupo de personas arribando a un resultado que no resulta ni justo ni valioso para la sociedad, en tanto premia y beneficia a quienes por cualquier motivo tuvieron "la suerte" de que el Consorcio no le haya iniciado acciones legales en su contra, en detrimento de a quienes sí lo hicieron.

El contrasentido es evidente y así, la diferente solución legal adoptada repugna el más elemental sentido de justicia transformándose en irrazonable y violando la garantía de igualdad consagrada por el art. 16 de la Constitución Nacional.

Derecho de Igualdad

El principio de igualdad ante la ley, que consagra el artículo 16 de la Constitución Nacional, no es otra cosa que el derecho a que no se establezcan excepciones o privilegios que excluyan a unos de lo que se concede a otros en iguales circunstancias. Si bien el principio aludido no tiene carácter absoluto, las excepciones o trato diferencial lo son para situaciones diferenciables, y no para marcar la desigualdad entre los iguales.

Afecta el principio de igualdad el acta acuerdo en cuestión al dar un diferente tratamiento claramente discriminatorio, calificando la conducta repudiada por las normas jurídicas del más variado orden y rango para favorecerlos en desmedro de las personas que padecieron idéntica situación en lo sustancial.

IX

Como conclusión podemos considerar que el Consorcio solicitó al Departamento Provincial de Aguas la delegación de facultades retenidas por el Estado Provincial mediante la autorización previa a iniciar acciones judiciales a los consorcistas, a los efectos de poder de manera más rápida, expedita y eficiente lograr el cobro de las acreencias que por la prestación del servicio le corresponden.-

Que a ello le fue incorporado los montos resultantes a las deudas transferidas por el IDEVI, posibilitando a partir de las atribuciones o prerrogativas casi siempre reservadas al sano criterio estatal -como dijimos- por la vía excepcional del apremio, lograr hacerse de recursos para una asociación civil con fines propios.-

Que atento la crisis existente el Estado Provincial va mas halla aún, otorgándole un subsidio al Consorcio por una suma igual o similar a la deuda transferida por el IDEVI, solicitándole en consecuencia exima del pago de la misma, a los deudores incluidos en la misma mediante un sistema particular de compensación con el pago de cánones de riego posteriores a la fecha de la transferencia, circunstancia que nuevamente lo favorece sensiblemente.-

Olvidando la mencionada realidad el Consorcio sigue adelante con acciones judiciales puntuales, desoyendo el sentido conciliador del Acta acuerdo celebrada y que le fuera altamente beneficiosa para ellos, justificando dicha actitud en la supuesta inexistencia de contemplación de los deudores a los cuales se le hubiera iniciado la instancia judicial en forma previa al momento de celebrarla, a pesar de que el proceso en cuestión tenía escasos dos meses.-

Solicitando la intervención en forma directa del D.P.A. a los efectos de que revise dicha circunstancia se pronuncia en el sentido que señalamos, solicitando al consorcio revierta su actitud, ante lo cual y teniendo presente



que a la fecha se encuentra cancelada casi la totalidad de la deuda posterior a la creación del consorcio por el Sr. Pompilio, no vemos motivo alguno para que justifique avanzar con la manda judicial.

Como colofón, es necesario advertir sobre el ejercicio abusivo por parte del consorcio de las facultades legales delegadas, la cual es necesario revisar a los efectos de evitar que a pesar de que el Estado Provincial a través de su Departamento de Aguas haya destrabado una situación conflictiva a su exclusivo costo, otorgando beneficios de índole formal y económico, tenga que en definitiva solicitar al consorcio y a su sola voluntad, deje sin efecto una causa judicial que a todas luces debió ser suspendida apenas se inició.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: RECOMENDAR al Departamento Provincial de Aguas, arbitre los medios a su alcance a los efectos de impedir que se burle el sentido del acuerdo arribado por las partes con fecha 28 del mes de marzo del año 2003, y que motivó el desembolso por parte de la Provincia de Río Negro de la suma de pesos un millón doscientos mil (\$ 1.200.000) a favor del Consorcio de Riego del Valle Inferior de la Provincia, permitiendo de manera efectiva el ingreso de las personas a las cuales a la fecha de realizarse la misma se encontraban con procesos judiciales iniciados en su contra.-

SEGUNDO: Poner en conocimiento del Poder ejecutivo, en cabeza del Gobernador de la Provincia, a los efectos de que tome directa intervención en la problemática que nos ocupa y en los términos de los considerandos expuestos en la presente.-

TERCERO: Regístrese, comuníquese, cumplido, ARCHIVESE.-

RESOLUCIÓN Nº 1149/05 "DPRN"..."

Asimismo, la Defensora del Pueblo Adjunta ha participado del SEGUNDO ENCUENTRO ENTRE AFERAS y ADPRA a realizarse en la Ciudad de Puerto Iguazú los días 2 y 3 de junio del corriente año. Considerando de importancia, dada la convocatoria conjunta entre las Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de la Republica Argentina y la Asociación de Defensores del Pueblo de la Republica Argentina, no solo para estrechar vínculos, sino la relevancia que tiene para nuestra Institución poder fortalecer el Área Medio Ambiental en relación a los distintos Recursos Naturales y los Derechos de los Usuarios y Consumidores.

A continuación se transcribe el Acta que se ha suscripto con firma de todos los participantes y Presidentes de ambas Organizaciones:

"La Asociación de Defensores del Pueblo de Republica Argentina (ADPRA) y la Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento (AFERAS) tienen entre sus objetivos la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

En cumplimiento de sus roles específicos y dada la problemática que significa en la actualidad el corte de los servicios de agua y cloacas por falta de pago, y expuesta la situación de las diferentes jurisdicciones, ambas instituciones consideraron en la necesidad de realizar la Segunda Reunión conjunta en la Ciudad de Puerto Iguazú, Provincia de Misiones.

Ello, en el convencimiento de la necesidad de generar un espacio de reflexión y de coincidencias para propender a la colaboración entre dos actores del estado que entienden cuestiones comunes desde funciones específicas distintas.

Como resultado de los debates realizados se coincidió en implementar en las distintas jurisdicciones las siguientes políticas:

Primero. Que en casos de los marcos normativos prevean la facultad indiscriminada de corte del servicio, debería preverse respecto de los casos que se consideren como sociales, un tratamiento especial que contemple la excepción a dicha facultad.

Segundo. Que sin perjuicio de lo anterior, deberían mantenerse los sistemas contractuales respecto de los cortes de servicio en su caso.

Tercero. Que los requerimientos sociales de la población indigente, deberían ser prevista por los respectivos marcos regulatorios acordándose a tal fin sistemas de subsidios acordes a los respectivos marcos contractuales.

Cuarto. Los regímenes tarifarios, deberían incluir la previsión de los requerimientos de prestar el servicio a los usuarios potenciales y futuros y en la conservación del medio ambiente.

Quinto. En caso de que se decida que por tarifa no se recuperen los costos anteriores, el Estado debería instrumentar los medios necesarios para su satisfacción.

Sexto. Se deberá concientizar a la sociedad a través de un plan de educación al usuario en la valoración del recurso para un uso racional y la no contaminación del agua y cultura de pago de los servicios públicos por su trascendencia social.

Puerto Iguazú, Misiones, 3 de junio de 2005



Consorcio de Riego - IDEVI - DPA



EXPTE 5771/05 "... s/Inconvenientes con consorcio de riego" Las actuaciones se inician con la presentación efectuada por el Sr..., residente en la localidad de Carmen de Patagones, manifestando ser propietario de una chacra en la zona del IDEVI, y su reclamo conceptualmente se refiere a que el desagüe descargador del terciario V/VI se encuentra obstruido y embancado en varios sectores provocando la elevación de la napa freática de su parcela.- Ha efectuado el reclamo ante el Consorcio, sin haber obtenido ninguna respuesta.-

Por resolución 1496/05 se corrió traslado al Consorcio de Riego Valle Inferior y al IDEVI para su conocimiento e informe y se dio intervención al Departamento Provincial de Aguas. Al IDEVI se le requirió informe: 1.- Si el IDEVI ha recibido quejas contra el Consorcio de Riego y Drenajes del Valle Inferior. 2.- En que han consistido las mismas. 3. - Que medidas ha tomado ese organismo ejerciendo el poder de policía que le corresponde. 4. - Si le corresponde al Consorcio el aprovisionamiento de agua potable a los chacareros de la zona durante el corte del agua en la temporada invernal. 5. - Todo otro dato que crea oportuno realizar. 6. - Acompañe copia de las normas que hagan a la concesión al consorcio de las atribuciones del IDEVI y de toda otra norma que tenga relación con la problemática planteada

En autos solo respondió el DPA que informó "...mediante la Dirección de Regulación de Servicios de Riego de este Departamento se procedió a efectuar un reconocimiento in situ, previa entrevista y en conjunto con personal del IDEVI a efectos de verificar la real necesidad de realización de los trabajos reclamados." "A posteriori en base al informe técnico realizado se solicitó al Consorcio informe acerca de la posibilidad de acometer en lo inmediato los trabajos necesarios para satisfacer el reclamo..." "...el Señor Presidente del Consorcio informa los motivos de las demoras en determinados trabajos y la efectivización de los trabajos reclamados..." En la fecha personal técnico de este Departamento procedió a realizar nuevamente una visita al lugar corroborándose lo manifestado por el Consorcio El Consorcio de Riego no contestó a este organismo sino que el DPA acompaña una copia de una nota que oportunamente les remitiera

donde pone de manifiesto la falta de medios adecuados y existir otros canales en situación crítica. "En esta oportunidad personal de este Consorcio está realizando las obras de limpieza sobre el mencionado desagüe, por lo que este Consorcio tuvo que dejar de realizar otras tareas para satisfacer el reclamo formulado por el Sr..." Por ende las actuaciones se están realizando". EN TRAMITE

SERVICIOS DE

→ ELECTRICIDAD

- Introducción.
- Reclamo por facturación
- Audiencia Pública de revisión tarifaria extraordinaria de EdERSA
- Línea de alta tensión de El Bolsón

Introducción.

El servicio público de electricidad, podemos destacar como principales pedidos de intervención los referidos a la reparación de daños provocados por el suministro de energía los cuales en su gran mayoría luego del aporte documental e informativo necesario es reconocido por el EPRE, condenando a la empresa Distribuidora a su reparación y/o reposición.-

Al efecto mantiene su postura indeclinable de aplicación de la Teoría del Riesgo Creado (art. 1113 del C.C.), lo que genera la responsabilidad objetiva a partir del evento dañoso, permitiendo de manera sencilla que cada usuario víctima logre su resarcimiento en forma acabada en tiempo y forma, satisfaciendo ampliamente sus expectativas.-

Asimismo se plantean cuestiones referidas a la calidad del servicio, principalmente en la línea sur, el Balneario El Cóndor, parajes como el de " Rincón de las Perlas", este último, por su complejidad, se encuentra bajo estudio del EPRE para solucionarlo. Ello es así toda vez que como cabe recordar, dicho paraje se encuentra suministrado "de hecho" desde el año 1973 por la CALF, mucho antes de la creación y posterior otorgamiento de la concesión -con exclusividad territorial- a EdERSA. A partir de lo cual, se evalúa la contratación directa entre las empresas distribuidoras para trasladarle la prestación a la CALF pero respetando el marco regulatorio y contrato de concesión, todo lo cual no es sencillo implementar.--



Sumado a ello se repiten en forma continua consultas sobre la facturación, la misma se debe principalmente al cambio de categoría (de Residencial I a Residencial II) a partir de superar en el consumo los 300 KW (EdERSA) o 250 KW (CEB), sin perjuicio de ello se realiza el correspondiente censo de consumo y o verificación del medidor para despejar dudas al respecto, todo lo cual satisface al reclamante.

A diferencia de años anteriores, en el presente período las respuestas del Ente Regulador han sido intermitentes, llegando en ocasiones a reiterar en tres oportunidades para lograr la misma, lo expuesto lo resalta teniendo presente que hasta la actualidad era uno de los entes con mayor diligencia en las respuestas.

EdERSA mantiene su disposición ante nuestros pedidos de consulta.-

Es de destacar que ante casos puntuales de cortes inminentes del servicio por falta de pago, que no se encontraban dentro de los beneficios de las leyes provinciales que impedían la suspensión del suministro la empresa EdERSA siempre mantuvo una predisposición para dar un período de espera suficiente a las personas que lo requerían.-

Luego de la sucinta mención al servicio en general trataré en forma independiente los temas más relevantes:

Reclamo por facturación

Creo oportuno destacar un caso que tramita en las actuaciones N° 7042/05 referido a un vecino que utiliza solo circunstancialmente su vivienda por residir en forma permanente en el campo, lo cual provoca que ante la falta de consumo mínimo en un bimestre le retiren el beneficio por jubilado.

Que en su planteo cuestiona para Resolución 203/03, en su anexo I punto A 1 y 2, que establece como piso 11 Kw a los efectos de mantener el beneficio y para el caso de bajarlo se retira el mismo.-

Alega que dicha circunstancia es contraria a los postulados de racionalidad en el consumo reiteradamente publicitados por el EPRE tanto en su Página de Internet como en los avisos que llegan mes a mes con las facturas.-

Así lo obligan a dejar artefactos prendidos para superar dicho tope y así obtener el beneficio, lo cual resulta contradictorio.-

Que ante lo expuesto se puso en conocimiento del EPRE dicha circunstancia a los efectos de que evalúe las alternativas a la misma y en su caso resuelva.-

Luego y comunicada la respuesta, esta Defensoría del pueblo expondrá su parecer al respecto.-

Audiencia Pública de revisión tarifaria extraordinaria de EdERSA

Recientemente y en forma previa a la audiencia convocada por el EPRE a instancia de EdERSA, nos opusimos terminantemente por INOPORTUNA E IMPROCEDENTE a la solicitud de revisión tarifaria extraordinaria requerida como consecuencia de los mayores costos laborales afrontados a partir de las leyes Ley 25.453, la cual se debe tener por contenida en la última tarifa fijada por el EPRE; Ley 25.565, Decretos 1273/02, 2641/02 Marzo, julio y diciembre del 2002 respectivamente; Ley 25.723, Decretos 905/03, 392/03, 1347/03 de los meses de enero, abril, julio y diciembre del 2003 y por último abril y diciembre del 2004 las leyes 491/04, 2005/04; como asimismo la negociación que en forma inminente desencadenará en aumentos de salarios para sus empleados.-

Inoportuna, por encontrarse en trámite el procedimiento y vencidos los términos para la presentación de la propuesta tarifaria por EdERSA para el quinquenio 2006/2011 (fecha 31 de octubre del año 2005) con lo cual y teniendo presente la importancia que implica una revisión ordinaria, mal puede pedirse a menos de un año de su implementación una petición de este tipo.-

Ello es así dado que como vimos precedentemente, la legislación citada data principalmente de los años 2002 y 2003, mal puede ahora invocarse dicha causa cuando nunca fue planteado anteriormente.-

Improcedente, por pretender cargar a la tarifa una circunstancia incierta, tal cual es la futura negociación con los gremios del sector, resultado que de concretarse aún quedaría la evaluación del EPRE de cuanto es procedente trasladar a tarifa, teniendo en cuenta los salarios medios de sector.-

Pretende la empresa trasladar en el EPRE y en definitiva en los usuarios de la Provincia una clara responsabilidad empresarial que dio motivo a su nacimiento en los años noventa.-

Circunstancia luego avalada tanto por el Defensor del Usuario en su informe correspondiente, todo lo cual y atento a los contundentes fundamentos expuesto será tenido en cuenta por el EPRE al momento de resolver.-



Línea de alta tensión de El Bolsón

En el mes de junio del corriente año recibimos las quejas de vecinos del Barrio Industrial de la Localidad de El Bolsón, donde planteaban su descontento con el paso de la línea alta tensión de 132 Kw de interconexión proveniente de Esquel por las calles donde habitan, que asimismo pertenecen a zonas inundables.-

Ante ello se solicitaron los informes correspondientes, surgiendo de los mismos que ni el Departamento Provincial de Aguas, ni el CoDEMA habían intervenido, en su carácter de órganos de aplicación de las leyes 2952 (código de aguas) y 3266 (ley de Impacto Ambiental Provincial).-

Dicha circunstancia motivo la Resolución N° 994/05 por la que esta Defensoría del Pueblo solicita la SUSPENSIÓN de la obra hasta tanto los organismos citados se pronuncien al respecto.-

Como resultado directo de lo expuesto, y conforme lo informado por los reclamantes, la obra fue suspendida y los organismo citados resolvieron la intervención en el tema, encontramos a la espera de los resultados de los estudios realizados.

A los efectos informativos transcribo en forma íntegra los fundamentos que llevaron a su pronunciamiento:

VIEDMA, 05 de setiembre de 2005

VISTO el expediente N° 6806/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo, y
CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 a 3 el Sr. Pedro Mastroianni, vecino de la localidad de El Bolsón remite un correo electrónico manifestando su oposición al paso por el B° Industrial de la línea de alta tensión de 33 Kw que abastecerá de energía a la zona.-

Que dicha obra es de un alto beneficio para la comunidad, pero a su entender existen notorios errores en su traza. Así pasa por sectores de alto riesgo hídrico por las continuas inundaciones, incluso en el año 2004 el agua socavó mas de un metro, siendo un serio riesgo su colocación en ese lugar.-

Sumado a ello, está la afección a la salud por las ondas electromagnéticas que provoca en la población lindera a la línea, que debió ser previsto para evitar males mayores.-

Que analizó el Estudio de impacto Ambiental presentado por EdERSA lo consideró plagado de errores e imprecisiones, verificando asimismo la inexistencia de publicidad de la misma y menos aún de una audiencia pública.- Que por todo ello solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo.-

II

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester", en tal sentido surgiendo del mismo que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (artículo 9º y concordantes de la Ley citada) con fecha 4 del mes de Julio del año 2005 se dicta la resolución N° 657/05.-

En la misma se dispone correr traslado al Ente Provincial Regulador de la Electricidad (E.P.R.E.), a los efectos de que "manifieste en relación a la obra y los dichos del reclamante lo que estime corresponda. Específicamente las actuaciones que se han iniciado al respecto. Si la misma es realizada bajo supervisión Provincial o Nacional (atento el carácter interjurisdiccional de la misma), en el primer caso, las condiciones de seguridad establecidas en la zona y si se previeron inundaciones como la apuntada por el reclamante".-

Al Consejo de Ecología y Medio Ambiente (CODEMA) a los efectos de que "remita copia del estudio de impacto ambiental presentado por la empresa, concretamente en lo relacionado a la zona que expresa el reclamante. Asimismo, solicitar a título de colaboración nos informe si el Municipio de la localidad de El Bolsón ha delegado la competencia ambiental en dicho Organismo o bien si la obra por su mayor perjuicio se encuentra bajo su órbita de intervención. En este caso, que evaluación le ha merecido la presentación del Estudio, puntualmente referido a los perjuicios a la salud, paisajísticos y/o estructurales de la misma; si en relación a ella se realizaron o prevé realizar una audiencia pública y/o publicación en la zona del informe o bien de las conclusiones arribadas sobre el citado. Por último solicitar emita cualquier consideración que estime útil a la investigación realizada en las presentes actuaciones".-

Al Departamento Provincial de Aguas a los efectos de que "manifieste el carácter de la zona donde se enclavarán las torres de alta tensión de la línea citada por el reclamante en el Barrio Industrial de El Bolsón, concretamente en referencia a su condición de inundabilidad consecuencias de dicho carácter, tipo de estructura recomendable para un lugar con dicha situación y si tiene conocimiento que ello se encuentre previsto en la obra en construcción".-

Y por último al Poder Ejecutivo Municipal de El Bolsón y al Concejo Deliberante de la ciudad de El Bolsón, a los efectos de que informen sobre el presente caso lo que estimen corresponde.-

III



A fs. 41 el CODEMA a través de su Presidente el Sr. Oscar Echeverría por nota N° 1020/05 de fecha 13/07/2005, expresa "debido a que la obra transcurría íntegramente dentro del ejido Municipal, el municipio de El Bolsón que no delegó la competencia ambiental en el CODEMA, decidió concretamente hacerse cargo de la evaluación del estudio presentado", "las actuaciones que habían llegado a nuestro organismo fueron giradas al municipio...", luego agrega "cuando se realizó esta tramitación no habían sido reglamentadas las actuaciones de mayor riesgo presunto de la Ley 3266; al reglamentarse, a través del decreto 656, esta actividad queda incluida en el inc. a) del artículo 1, por lo cual se solicitará al Municipio que remita lo actuado a fin de tomar intervención".

A fs. 42 el Departamento Provincial de Aguas (D.P.A.) a través de su Superintendente General, Ing. Collado, expresa que el Organismo a su cargo "no ha recibido el proyecto de obra por parte de la empresa u otros organismos del Estado, por lo tanto no contamos con plano de la traza de la misma en el ejido urbano" y asimismo agrega "cabe aclarar que se encuentra en elaboración la resolución de Línea de Rivera para esa localidad, que permitirá reglamentar y ordenar el uso de los suelos colindantes al río Quemquemtrey, deslindando el Dominio Público del Privado...", "...para el dominio Público regirá la prohibición para instalar cualquier tipo de obra. Por otra parte se aclara que como mínimo, cualquier obra o construcción que se realice fuera del área antes mencionada deberá fundarse por encima de la cota que define la línea de rivera en esa sección (agrega copia del plano de la zona)".-

A fs. 46/56 se agregan cerca de 250 firmas de vecinos que ratifican el reclamo presentado ante la Institución.-

A fs. 57/58 se agrega la respuesta del Consejo Deliberante de la Localidad de El Bolsón donde constan las consultas realizadas en forma previa a la realización de la presente obra, pudiéndose apreciar que no intervienen los órganos requeridos en la presente.-

A fs. 78 se agrega una nueva presentación de los representantes de los vecinos de El Bolsón, donde solicitan nuevamente y esta vez en forma URGENTE se intervenga ante esta difícil situación en la que se encuentran.

A fs. 79 a 86 el Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE) remite el informe correspondiente destacando que "respecto de la traza y su posible ubicación en una zona inundable, cabe aclarar que este ente no intervino en la definición de la misma", asimismo expresa que la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Provincia es el comitente de la misma.-

Luego agrega el informe remitido por EdERSA, quien a su requerimiento, expresa "La obra está siendo ejecutada por la por el Gobierno de la Provincia de Río Negro a través de su S.O.P.", "El seguimiento e inspección de la misma está a cargo de la Dirección de Infraestructura", "La responsabilidad de EdERSA corresponde a la verificación de los cálculos contenidos en el

Proyecto presentado por el Contratista de la Provincia en lo referente a las verificaciones mecánicas de los esfuerzos que soportarían el conductor en función de los estados climáticos establecidos en las normas", "en función de dichos esfuerzos, se encarga de verificar las distintas estructuras que soportarán a los conductores como así también a las fundaciones de las mismas", "Una vez concluida la obra se procede a la inspección tripartita Dirección de Infraestructura, Contratista y EdERSA...", "obra se realiza respetando la traza aprobada por ordenanza N° 174/03 y promulgada por Resolución PE 181/03 de la Municipalidad de El Bolsón, y luego ubicado cada piquete en el lugar que le aprueba el Municipio en la Inspección de obra".-

Asimismo agrega informe solicitado oportunamente a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Provincia donde realiza una serie de consideraciones al respecto y le requiere información respecto de la misma.-

Por otra parte, encontrándose vencidos los plazos sin que el Municipio de El Bolsón responda nuestro requerimiento, debemos considerar incumplido el mismo.-

IV

De lo expuesto surge la notoria ausencia de intervención de organismos dependiente del Estado Provincial de suma relevancia en obras de este tipo, quienes poseen datos sensibles referidas a la presente problemática.-

Así contempla el Artículo 16 de la ley 2952 "El Departamento Provincial de Aguas, como autoridad de aplicación del presente Código, tendrá a su cargo, a los fines de proveer en todo lo relativo a la tutela, gobierno, administración y policía de los recursos hídricos provinciales, así como a la regulación de su uso y goce y la prevención contra sus efectos nocivos, tendrá las siguientes funciones y deberes: f) Intervenir y proveer en todo lo relacionado con las obras de cualquier naturaleza que se ejecuten en los cauces, lechos, playas y riberas de los cursos y cuerpos de agua pública y, en general, sobre los usos, actos y hechos que puedan tener relación con el régimen del agua pública, la defensa y conservación de los cauces, lechos, playas y de las riberas...", luego sigue". Cuando dichas obras, usos o hechos, sean declarados perjudiciales para el régimen del agua pública por el Departamento Provincial de Aguas, podrá éste ordenar su modificación, cesación, desmantelamiento destrucción e imponer si correspondiera, las multas previstas en el inciso siguiente"

Sumado a ello según consta en las propias actuaciones el D.P.A. se encuentra evaluando la zona a los efectos de recomendar al Gobernador de la Provincia los límites del dominio Público y Privado de la línea de rívera, (en el marco de la Ley N° 2952, N° 3486 y Decreto 1058/05), circunstancia que determinará donde no podrán realizar obras en caso del primero, y con restricciones en la construcción en el segundo.

Lo expuesto no es superficial a la hora de evaluar la posible instalación de una línea de alta tensión a partir de los riesgos que conlleva.-



En tal sentido nos encontraríamos en caso de quedar comprendida dentro del Dominio Público ante una situación irregular, y en el segundo debiéndose cumplir requisitos previos de seguridad que no parecerían encontrarse acreditados.-

Sumado a ello, teniendo presente lo informado por el CODEMA, ES DE SU COMPETENCIA A PARTIR DEL MAYOR RIESGO PRESUNTO QUE LA OBRA IMPLICA, destacándose luego que a pesar de lo manifestado no se ha pronunciado al respecto, y se encuentra aún recopilando datos para ello.-

V

Lo expuesto pone de resalto la inexistencia de controles suficientes sobre la obra, o por lo menos que se encuentra pendiente una serie de evaluaciones que se debieron agotar en forma previa a su inicio.-

En tal sentido consideramos prudente a los efectos de evitar mayores perjuicios tanto a la empresa como a la comunidad local, solicitar la SUSPENSIÓN DE LA OBRA en cuestión, hasta tanto de aclaren los mencionados puntos.-

Ello lo solicitamos a partir de los informes recabados y no obstante la ausencia de respuesta del Municipio de El Bolsón, dada la URGENCIA de adoptar tal misma lo que no admite dilaciones.-

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: RECOMENDAR al Consejo de Ecología y Medio Ambiente (CODEMA) con carácter de URGENTE y en base a los considerándolos expuestos en la presente, tome directa intervención en la problemática planteada en el marco del Decreto 656, solicitando la suspensión de la obra hasta su pronunciamiento al respecto, atento el grave riesgo presunto sobre la obra que puede tornarse irreversible.-

SEGUNDO: RECOMENDAR al Departamento Provincial de Aguas (D.P.A.), con carácter de URGENTE y en base a los considerándolos expuestos en la presente, quiera tener a bien abocarse a la problemática planteada, atento la aparente utilización de bienes del dominio público hídrico y el grave riesgo presunto que la obra implica, todo ello en el marco del artículo 16° del Código de Aguas Provincial (ley 2952).

TERCERO: RECOMENDAR al Ejecutivo Municipal y al Consejo Deliberante de la localidad de El Bolsón, dispongan o bien soliciten ante quien corresponda, la SUSPENSIÓN en forma temporaria de las obras a los efectos de permitir al Departamento Provincial de Aguas y CODEMA expedirse respecto de la viabilidad de la misma.

CUARTO: RECOMENDAR a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la Provincia, disponga o bien solicite ante quien corresponda, la

SUSPENSIÓN en forma temporaria de la misma a los efectos de permitir al Departamento Provincial de Aguas y CODEMA expedirse respecto de la viabilidad de la misma.

QUINTO: Regístrese, Comuníquese, cumplido, Archívese.

RESOLUCION N° 994/05

JFE/OJC"

ACTA INFORMATIVA INTERNA

Comisión de la Defensoría del Pueblo en la ciudad de El Bolsón. Expte: N° 6806/05 "DPRN"

Por la Presente se informa que en la Comisión realizada en la zona andina entre los días 17 y 21 de octubre dl corriente año, nos reunimos con el grupo de vecinos auto convocados de El Bolsón con motivo de la presentación efectuada por el promotor de estas actuaciones.

Se efectuó una recorrida conjunta con vecinos y miembros de la comisión por el área proyectada para el tendido hidroeléctrico de 33 KW.

El recorrido partió desde la usina hasta llegar al paralelo 42°, lugar donde termina la obra proyectada. Con la asistencia del Sr. P. M., se tomaron distintas muestras fotográficas que evidencian las presuntas anomalías e irregularidades en el trazado.

Así por ejemplo se detalla lo siguiente:

- Los primeros postes ubicados cerca del río Quemquemtreu, se encuentran en un desnivel que conlleva, según las declaraciones de los vecinos, una alta probabilidad de inundación, con el consiguiente peligro que ello acarrea (Foto 18), incluso se observa que en algunos postes se ha rellenado el terreno con piedras y arena para elevarlo unos centímetros (foto 22);
- Algunos postes se encuentran muy próximos a los domicilios particulares, aproximadamente menos de dos metros, por lo que se observa que se dificulta la construcción por la presunta invasión del espacio aéreo (foto 25);
- Hay tendidos que se cruzan en forma diagonal sobre la calle. Según lo relatado por los vecinos, el giro del tendido a más de 90°, conlleva la continuación por cableado subterráneo, hecho que al parecer no ocurre aquí, pues la construcción pareciera implicar tendido aéreo (foto 31);
- El poste que se encuentra ubicado frente al domicilio de M., presenta un "relleno" de material para nivelar el "desnivel" de la calzada, parecería que el material está formado por piedras y arena, tal como se observa en la Foto 38;



- Frente a otro domicilio, se encuentran rastros de que existió un poste que, según las denuncias que obran en las actuaciones, se cayó por las deficiencias del terreno que es húmedo e inundable;

- Pasando el paralelo 42° hay dos "agujeros" sin rellenar de una profundidad considerable, que según los vecinos se "olvidaron de tapar", se aprecia que es muy peligroso, pues no se encuentra señalizado, ni hay otro tipo de advertencia, solo se halla "tapado" con ramas de árboles (foto 45);

- Hay sectores del trazado en donde las calles son muy angostas, muy diferentes a la supuesta versión que se volcó en el Estudio de Impacto Ambiental;

- Existen muestras fotográficas, que agregaron los vecinos, de la inundación ocurrida el pasado año, que afectó la zona donde se proyecta el trazado hidroeléctrico (ver fotos 1 y 2), al respecto se trata del domicilio particular de la ciudadana H. C., ubicado en la calle, en donde se encuentran postes del tendido proyectado.

Conforme el recorrido realizado, se puede observar que gran parte del trazado eléctrico se encontraría en zona inundable, con terreno débil y arenoso, pudiendo encontrarse dentro de la línea de ribera.

Sobre el particular, se destaca que el proyecto se encuentra a cinco cuadras de la calle principal (San Martín), terreno en donde han llegado las aguas producto de la inundación del río Quemquemtreu. Los vecinos proponen el trayecto por la zona conocida como "Loma del Medio", ubicada hacia el lado Oeste del mismo donde no se producen los desbordes referidos, pues el desnivel se dirige hacia el Este, es decir hacia el centro de la ciudad (se adjunta Mapa Urbano donde se detalla el recorrido en color amarillo). Además se agrega correo electrónico remitido por el promotor detallando el recorrido por las calles.

Es todo para informar. Dra. Marcela Yappert, Lic. Magda Reyes y Dra. Manuel Castañeda.-

SERVICIOS DE

→ TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

Introducción

El servicio de transporte público de pasajeros Provincial ha motivado la reiterada atención de esta Defensoría del Pueblo, la cual llegados los

reclamos evalúa la competencia según el tipo de servicios de transporte, urbano local, Provincial -larga distancia con inicio y finalización del recorrido dentro de la Provincia- o Nacional -cuando exceden el ámbito de la provincia, en base a lo que surge del mismo se deriva para la intervención del organismo competente, sea este el Municipio, la Dirección Provincial de Transporte y Aeronáutica o bien la Comisión Nacional Reguladora del Transporte CNRT.

En todos los casos se remite en copia el reclamo a las empresas de transporte a los efectos que *"Motu Proprio"*, decidan intervenir en la cuestión sometida a nuestro tratamiento.

A título ilustrativo podemos destacar como problemáticas presentadas con el transporte interjurisdiccional a la localidad de Lago Puelo (expte. 4828/04); la rotura de encomiendas en una empresa de la Línea Sur (expte. 6488/05); deficientes prestación de servicio interjurisdiccional en la localidad de General Conesa (expte. 6285); Irregularidades en la empresa T.A.C., servicio proveniente de Buenos Aires (expte. 5808); entre otros.-

Transporte de Larga Distancia Provincial.

En referencia al servicio de pasajeros de larga distancia Provincial, único de competencia de esta institución, ya desde el año próximo pasados nos hemos avocado a poner de resalto las deficiencias del mismo.-

Así, a los efectos de constatar debidamente las circunstancias apuntadas, se realizaron inspecciones "in situ" en cada una de las líneas concesionadas en la provincia, todo ello a partir de las denuncias llegadas a la institución y tramitadas en las actuaciones 5330/04, 6959/05 y 6994/05.-

A partir de lo expuesto con fecha 9 de Febrero de 2005 recomendamos a la Dirección de Transporte y Aeronáutica de la Provincia, inicie las actuaciones correspondientes a los efectos de la investigación de los hechos constatados por personal de esta Institución, y en su caso la aplicación de sanciones que correspondan conforme la normativa vigente a la empresa de transporte Ko - Ko.- Asimismo pusimos en conocimiento de la Dirección de Rentas, a partir de la eventual infracción fiscal.-



A los efectos ilustrativos transcribo en forma íntegra la resolución citada:



VIEDMA, 09 de febrero de 2005.-



"...VISTO: el expediente N° 5330/04, del registro de esta Defensoría del Pueblo y

CONSIDERANDO:



I

Que con fecha 29 del mes de septiembre del año ppdo., un grupo de vecinos de la localidad de Villa Regina, presenta un reclamo en el que sustancialmente plantean su descontento con el servicio público de pasajeros que brinda la Empresa de transportes Ko Ko.-



Así, expresan que "en el transcurso del mes los colectivos se han roto en seis oportunidades", "el estado de las unidades es lamentable", "el libro de quejas no está a disposición", "el encargado Rigoberto Vallejos me maltrató y faltó el respeto".-

II

Que ante lo expuesto esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro procedió a avocarse al tema planteado, corriendo traslado del mismo a la Dirección de Transporte y Aeronáutica de la Provincia de Río Negro.-

Asimismo las Leyes Provinciales Nros. 2.307, 2.817 y su modificatoria 2.893 protegen y regulan en concordancia con las previsiones de la Ley Nacional 24.240 los derechos de los consumidores y usuarios de servicios, resultando la Dirección de Comercio Interior provincial la Autoridad de aplicación de dichas normas, razón por la cual se derivó el reclamo, haciéndosele saber que deberá informar a esta Defensoría del Pueblo lo actuado en consecuencia (art. 11º, inc. a), 17º y concordantes de la ley 2756).-

III

Sin perjuicio de esto último y existiendo ya un reiterado pedido de mejoramiento del sistema de transporte en general y particularmente el que se desarrolla entre la ciudad de Viedma y el Alto Valle de Río Negro, con fecha 22 de octubre del año ppdo., se envió en comisión a personal de esta Defensoría del Pueblo a recorrer las diferentes vías de transporte y particularmente la que nos ocupa, con el objeto de tomar efectivo conocimiento de las circunstancias apuntadas en la denuncia.-

Cumplido el citado recorrido, el agente comisionado eleva el informe correspondiente, el cual por su claridad transcribo en forma íntegra en referencia a la empresa Ko. Ko.-

"El día 22 de octubre de 2004 a las 0700 horas abordé una unidad de la empresa KO-KO del servicio común con destino a la ciudad de Neuquén, lugar donde arribé luego de más de tres horas y cuarenta minutos de viaje.

Aboné por el viaje la cantidad de pesos \$ 5,40, con un boleto color rosado con el número 19 en el centro del mismo, serie 2, N° 74494, en el cual no consta el valor que declara, ante la novedad le reclamo al chofer quien tiene el tarifario discriminado en una cinta adhesiva a todo lo largo del boletero y efectivamente el último lugar lo ocupa Neuquen con ese importe, sin embargo sigo sin resolver el inconveniente y le pregunto qué hubiera pasado si en vez de sacarlo en el coche lo hubiera hecho en la agencia de Villa Regina y me dice que nada por que no hay expendedora de boletos tampoco allí.

Acto seguido se ofrece a discriminarlo de puño y letra atrás, a lo que le agradezco pero le digo que no hace falta.

Luego me dirijo a mi asiento y comienzo a observar minuciosamente el estado de la unidad que a continuación detallo:

1°) El coche tiene una suciedad extrema.

2°) Los tapizados están todos sucios o rotos.

3°) Las ventanillas acusan falta de manijas y filtran mucho aire.

4°) Los cinturones de seguridad en los primeros cuatro asientos están pero nadie los usa.

5°) El cinto de seguridad del chofer está pero el mismo está sujeto de la misma butaca del chofer y no de la estructura del colectivo, lo cual lo convierte en una cuestión irrelevante, sin ningún tipo de utilidad.

6°) La expendedora de pasajes está rota y al igual que en las otras unidades nunca más las arreglaron, allí sí se discriminaba el valor del boleto y el horario de salida.

7°) El coche es extremadamente ruidoso todo allí hace ruido las puertas, las ventanillas, los asientos.-

8°) La amortiguación de la unidad, también es deficiente.

9°) El pasillo lleno de personas paradas con el riesgo que esto implica.

10°) Un porcentaje muy elevado de los usuarios abonan sus pasajes con "abonos", los cuales se pagan a la empresa a mes adelantado y según me comentaba un chofer no están registrados en ningún asiento contable.-

11°) Llegado a Neuquén, me bajé a tres cuadras de la terminal ya que el coche realiza todo un recorrido interno antes de arribar a la terminal, esto me llamo la atención y consulté con una señorita que había visto subir, quien me respondió que las empresas locales cobran más de un peso por el boleto urbano, y que esta lo hace por 0,70 centavos.....

A las 14:50 horas inicié el regreso a la localidad de Villa Regina, esta vez en un servicio rápido, donde pude observar:

1°) Apoyabrazos destruidos



2º) Cinturones de seguridad en los primeros cuatro asientos, pero que nadie los usa.

3º) La unidad era en extremo ruidosa, había ruido a plásticos, vidrios y metales.-



4º) La unidad no contaba con cortinas al igual que la gran mayoría de las unidades de esa empresa, (según le dijeron a los chóferes).

6º) Algunos vidrios de la unidad estaban fisurados.



7º) Ante la velocidad que sentía y al no ver que se prendiera el cartel de limitador de velocidad me pare en dos oportunidades en el pasillo y pude observar el marcador de velocidad que excedía holgadamente los 100 kilómetros.



El día 23 de octubre a las 925 horas me constituí nuevamente en la terminal de ómnibus de Villa Regina para abordar una unidad de la empresa KO-KO con destino a la localidad de Chichinales (servicio rural).



La unidad en cuestión decía en leyenda clara en sus laterales, empresa "El Valle" y en la zona de la parrilla muy chiquito y sobre pintado KOKO.

Adentro:

1º) Sucio, lleno de tierra, uno no se puede apoyar en ningún lado.

2º) Tenia los cinturones de seguridad en los cuatro primeros asientos, pero como en los casos anteriores nadie los usa.

3º) La unidad esta en pésimas condiciones, los ruidos abordo son insoportables, en los caminos de tierra andan a muy baja velocidad, no obstante el polvillo dentro de la misma es exasperante, irrita los ojos y la garganta.

4º) Se me presenta el mismo problema que con el pasaje a Neuquen, la única diferencia que este cuesta un peso y en la agencia Chichinales lo hago sellar atrás para el regreso y poner el importe, tampoco tiene expendedora de boletos, igual que Regina, y además esa agencia no cuenta con baño.

Este servicio vuelve por ruta, lo que nos libera de la ingestión de tierra.

V

Lo expuesto nos lleva a la necesidad de evaluar si los hechos descriptos se encuentran previstos en la legislación que regula la actividad (Ley 651 y sus Decretos Reglamentarios) surgiendo en tal sentido dentro de las Obligaciones del Concesionario las siguientes:

a) En relación al Libro den Quejas

Tener a disposición en cada vehículo "un libro de quejas autorizado, foliado y sellado", Art. 16 apartado VI, Ley 651.

"Toda persona que viaje..., y se considere agraviada por hechos y omisiones de los prestatarios o que constatará transgresiones a la presente ley y su reglamentación podrá solicitar del personal o en las oficinas de la empresa el libro de quejas, donde lo hará constar con la firma y testigos si los hubiere".
Infracción prevista en el Decreto 1057/78, apartado 2.3 y sus modificatorios, art. 24.-

b) En relación a el expendio de boletos

"Expedir boletos conforme la reglamentación", Art. 17.

Reglamentación art. 16: "los boletos que utilicen las empresas se ajustarán al tipo que la Dirección Provincial de Transporte determine en las resoluciones que dicte al efecto, teniendo en cuenta la necesidad de que los mismos consignen claramente destino e importe, ajustado este último a las tarifas que tuvieran aprobadas las empresas. Y art. 21 del decreto 1225, inobservancia de las normas referidas a formas y contenidos de los boletos". (subrayado me pertenece)-

c) En relación a la Seguridad en le transporte

"Los vehículos no podrán sobrepasar las velocidades establecidas en las leyes y reglamentaciones de tránsito vigentes", art. 18, Ley 651.-

"Todo pasajero, mantendrá su derecho de asiento", art. 21 Ley 651.

Reglamentación: "Queda establecido que en los viajes directos y expresos no podrán viajar pasajeros de pie. En los intermedios no podrá superar el 25 % del pasaje".

d) Deficiencias en el servicio

"Queda expresamente prohibida toda modificación del recorrido sin causa justificada, como las prolongaciones sin autorización previa", Art. 27 Ley 651.-

Reglamentación: Modificación de recorrido "Definitiva", previa autorización.-

Infracción prevista en el Decreto 1225/72 art. 21

Otras infracciones reglamento 110/72, Apartado 9, inobservancia de las condiciones de higiene, seguridad y estéticas de los vehículos y/o las instalaciones fijas y del personal. (Multas Decreto Reglamentario, y conforme el procedimiento previsto en el decreto 110/72, modificado por el Decreto 1397/93)

Tenemos entonces que se encuentran, por lo menos descripta circunstancias que configuran las siguientes infracciones:

- Deficiente prestación del servicio.-
- Presunta irregularidades fiscales.-
- Defectos de seguridad.-
- Ausencia o reticencia a la entrega del libro de quejas.-

Lo que nos hace concluir en la necesidad de que se investiguen los hechos denunciados a los efectos de que se apliquen las sanciones que en su caso correspondan, dejando en manos de la autoridad competente para ello el avance sobre las mismas.-

Por ello



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:



PRIMERO: Recomendar a la Dirección de Transporte y Aeronáutica de la Provincia, inicie las actuaciones correspondientes a los efectos de la investigación de los hechos constatados por personal de esta Institución, y en su caso la aplicación de sanciones que correspondan conforme la normativa vigente.-

SEGUNDO: Poner en conocimiento de las circunstancias apuntadas en el apartado V, inciso b) a la Dirección General de Rentas a los efectos que considere si existe algún tipo de infracción susceptible de ser investigada.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

JFE/OJC

RESOLUCION Nº 071/05 "DPRN"..."

Ante la falta de respuesta a dicho requerimiento, se envió en comisión a personal de esta institución a los efectos de constatar el estado actual de la problemática, surgiendo de las actas agregadas a las actuaciones que lo expuesto precedentemente no se había modificado.-

En consecuencia y teniendo presente la falta de respuesta de Dirección de Transporte y Aeronáutica, destacamos dicha circunstancia, teniendo por incumplida la recomendación realizada oportunamente.-

Así manifestamos:

VIEDMA, 31 de Octubre de 2005

VISTO El expediente Nº 5330/04, y anexo que le fuera el 6959/05, del registro de esta Defensoría del Pueblo y

CONSIDERANDO:

I

Antecedentes

Que las citadas actuaciones se inician a partir de un reclamo presentado con fecha 29 del mes de septiembre del año 2004, donde un grupo de vecinos de la localidad de Villa Regina plantean su descontento con el servicio público de pasajeros que brinda la Empresa de transportes Ko Ko. S.R.L.

En el mismo expresan que "en el transcurso del mes los colectivos se han roto en seis oportunidades", "el estado de las unidades es lamentable", "el libro de quejas no está a disposición", "el encargado me maltrató y faltó el respeto".-

Teniendo presente la magnitud de la problemática y los reiterados pedidos de intervención en referencia al sistema de transporte en general y particularmente el que se desarrolla entre la ciudad de Viedma y el Alto Valle, se dispuso la realización de una inspección "in situ" por personal de la Defensoría del Pueblo.

La misma fue realizada con fecha 22 del mes de Octubre del año 2004 y se comprobaron las siguientes infracciones a la legislación vigente- Ley 651 y Decreto reglamentario- que dispone :

- Ausencia de libro de quejas a disposición del usuario:

Tener a disposición en cada vehículo "un libro de quejas autorizado, foliado y sellado", Art. 16 apartado VI, Ley 651.

"Toda persona que viaje..., y se considere agraviada por hechos y omisiones de los prestatarios o que constatará transgresiones a la presente ley y su reglamentación podrá solicitar del personal o en las oficinas de la empresa el libro de quejas, donde lo hará constar con la firma y testigos si los hubiere". Decreto 1057/78, apartado 2.3 y sus modificatorios, art. 24.

- Incumplimiento en el contenido y expendio de boletos:

Ley 651, Art. 17. "Expedir boletos conforme la reglamentación", la que sobre el particular, ordena que éstos "... consignen claramente destino e importe, ajustado este último a las tarifas que tuvieran aprobadas las empresas (Artículo 16 de la misma). Y art. 21 del Decreto 1225, inobservancia de las normas referidas a formas y contenidos de los boletos".-

- Irregular situación en referencia a la Seguridad en el Transporte

"Los vehículos no podrán sobrepasar las velocidades establecidas en las leyes y reglamentaciones de tránsito vigentes", art. 18, Ley 651.

"Todo pasajero, mantendrá su derecho de asiento", art. 21 Ley 651.

Reglamentación: "Queda establecido que en los viajes directos y expresos no podrán viajar pasajeros de pie. En los intermedios no podrá superar el 25 % del pasaje".

- Deficiencias en el servicio

"Queda expresamente prohibida toda modificación del recorrido sin causa justificada, como las prolongaciones sin autorización previa", Art. 27 Ley 651.-

Reglamentación: La modificación de recorrido "definitiva", será con previa autorización. Infracción prevista en el Decreto 1225/72 art. 21.

Además, se detectaron otras no menores infracciones, como inobservancia de las condiciones de higiene, seguridad y estéticas de los vehículos y/o las instalaciones fijas y del personal (reglamento 110/72, Apartado 9).

Lo expuesto nos llevó a RECOMENDAR (Resolución Nº 071/05 "DPRN") a la Dirección de Transporte y Aeronáutica de la Provincia, inicie las actuaciones correspondientes, a los efectos de la investigación de los hechos denunciados por los reclamantes y constatados por personal de esta Institución, aplicando en su caso, las sanciones que correspondan conforme la normativa vigente.

Así, pusimos en manos de la autoridad de aplicación la responsabilidad de investigar y, en su caso, sancionar, los incumplimientos observados y corrimos



también traslado a la Dirección General de Rentas a los efectos que considerara si existía algún tipo de Infracción fiscal con relación a la ausencia de información en los boletos expedidos por la empresa.

Que asimismo teniendo presente las Leyes Provinciales Nros. 2.307, 2.817 y su modificatoria 2.893 que protegen y regulan, en concordancia con las previsiones de la Ley Nacional 24.240, los derechos de los consumidores y usuarios de servicios, y resultando la Dirección General de Comercio Interior de la Provincia la autoridad de aplicación de dichas normas, se derivó el reclamo ésta para que actuara en el marco de su competencia, con cargo de informar a esta Defensoría del Pueblo lo actuado en consecuencia (art. 11º, inc. a).

II

Notificado que fuera nuestro pronunciamiento con fecha 15 de febrero del corriente año, a fs. 34 la Dirección Provincial de Rentas informó que se iniciaron las actuaciones identificadas con el N° 16.657 -R- 05 de su registro y que fueron giradas a la Dirección de Fiscalización Externa para la verificación de eventuales irregularidades.

Distinto camino toma la Dirección de Transporte y Aeronáutica a fs. 35, manifestando su incompetencia a partir de considerar que el servicio es de carácter "interjurisdiccional", correspondiendo la intervención de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) como órgano de aplicación del régimen de Penalidades por infracciones a las disposiciones Legales y Reglamentarias en materia de transporte por automotor de Jurisdicción Nacional. Y agregó: "Sin perjuicio de ello esta Dirección ha procedido a correr traslado de la denuncia efectuada a la empresa" (sic), en lo referido al trayecto entre las localidades de Chichinales y Villa Regina, considerándose entonces que estaban avocados -en parte - a la problemática.

Al registrarse demoras en la respuesta y dado que se fueron incorporando nuevos reclamos (que se agregaron por conexidad a las actuaciones principales) vinculados al transporte de pasajeros -ya sea provincial o interprovincial- contra la misma empresa - KoKo S.R.L.- y otras, instamos nuevamente la intervención de la Dirección de Transporte y Aeronáutica.

Efectivamente, con fecha 24 del mes de agosto del corriente año se solicita información sobre el estado de las actuaciones iniciados por la Dirección General de Rentas, la Dirección General de Comercio Interior y la Dirección de Transporte y Aeronáutica, circunstancia que es reiterada a esta última con fecha 21 del mes de septiembre.

La primera a fs. 45/48, remite lo actuado, agregando el dictamen identificado como "DLTT" 026/05 el cual se emite a partir de un acta de inspección realizada a consecuencia de nuestro traslado, y en sus conclusiones expresa "no se han registrado ninguna irregularidad en la registración de los ingresos por la venta de boletos para la muestra seleccionada. Cabe aclarar, según consta en el acta adjunta al expte., que los boletos en rollos (preimpresos) que normalmente se expenden sobre las

unidades de transporte, NO POSEEN IMPRESO EL IMPORTE DEL BOLETO NI EL DESTINO, no cumpliendo con lo establecido en el Decreto 110/72", reafirmando lo expuesto por nuestra parte.

La Dirección General de Comercio Interior, por su lado, manifiesta su incompetencia en la problemática, por entender que nos encontramos ante una cuestión de estricta esfera de actuación de la C.N.R.T., a partir de considerar de aplicación al caso los Decretos Nacionales N° 958/92 y 808/95, que determinan su competencia en el ámbito jurisdicción interprovincial.

Llegada la respuesta solicitada a la Dirección de Transporte y Aeronáutica sobre el estado actual de las actuaciones iniciadas a partir de nuestro requerimiento y como consecuencia de la citada Resolución 071/05 "DPRN", sobre el transporte realizado por la empresa Ko Ko S.R.L. en el trayecto Villa Regina-Chichinales, manifiesta haber dado respuesta con fecha 11 del mes de Marzo (nota citada "ut supra", de fs. 35), entendiendo que el reclamo se refería al trayecto hacia la ciudad de Neuquen, circunstancia absolutamente ajena a la planteada por los reclamantes y que claramente contradice lo que la propia Dirección indicara en el último párrafo de su respuesta - cuya copia remite nuevamente-, donde dieron cuenta del traslado de la denuncia que dispusieron correr a la empresa.

III

Encontrándonos a siete meses de iniciadas las actuaciones y sin respuesta suficiente por parte de las autoridades regulatorias locales, se dispuso una nueva verificación sobre el estado actual de la problemática, para evaluar si se había intervenido con miras a que los ciudadanos de nuestra Provincia gozaran de una mejor calidad del servicio de transporte.

Así, se dispuso una nueva comisión de la Defensoría del Pueblo tendiente a verificar las actuales condiciones de prestación del servicio. Cabe aclarar al respecto, que las inspecciones fueron llevadas a cabo por un agente de la Institución, quien a través de diferentes empresas de transporte público de pasajeros y no sólo la inicialmente cuestionada Ko-Ko S.R.L., realizó el recorrido comprendido entre Alto Valle-Viedma, con paradas en las localidades intermedias de dicho trayecto.

Asimismo, estas verificaciones se practicaron en varias etapas, entre los días 28, 29 y 30 del mes de Septiembre de 2005, lo cual complementa la anteriormente desarrollada en el mes de Octubre del año próximo pasado.

Debo destacar en forma previa a adentrarnos en el análisis de las actas de inspecciones, que lejos de advertirse mejoras entre la primera y la última de las recorridas e inspecciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, tanto las unidades como el servicio en sí mismo, decayó notablemente.

Así, pudo comprobarse en referencia a la empresa Centenario en el tramo Viedma-Villa Regina, lo siguiente:



La carga del equipaje se realiza sin la entrega del correspondiente comprobante de despacho, que permite el control del envío y en su caso el reclamo ante un deficiente transporte.

- La salida fue con veinte minutos de retraso.
- Malas condiciones de higiene en la unidad y principalmente en el baño.

En referencia a la empresa Ko Ko S.R.L. en las etapas - ida y vuelta - de los tramos Villa Regina-Cipolletti, Villa Regina - Gral. Roca y Villa Regina- Valle Azul; se pudo constatar, entre otros aspectos, lo siguiente:

- No se insta a los pasajeros a usar los cinturones de seguridad de los primeros cuatro asientos.
- Algunas unidades cometen excesos de velocidad.
- El libro de quejas no se encuentra a disposición del usuario en ninguna de las unidades ni tampoco en las oficinas de despacho de pasajes existentes en las terminales.
- Se mantiene el expendio de boletos en la unidad, donde no consta ni el importe ni el destino.
- Los respaldos de los asientos se encuentran deteriorados, muchas de las ventanillas no tienen las cortinas correspondientes.
- No se respetan los límites permitidos de pasajeros que viajan parados.

Cabe destacar el buen trato de los choferes para con las personas y que han mejorado las condiciones de limpieza de las unidades, sin perjuicio de lo cual en algunas, principalmente las que realizan trayectos en sectores de ripio, se llega a destino en un pésimo estado (filtraciones de polvo).

IV

Luego de transcurridos ocho meses desde que se puso en conocimiento de la Dirección de Transporte y Aeronáutica, autoridad de control del servicio de transporte provincial, podemos afirmar sin temor a equivocarnos que no se logró al menos su intermediación a los efectos de lograr resultados concretos.

Lo expuesto hasta aquí, pone de manifiesto los padecimientos de los ciudadanos de nuestra Provincia, usuarios del transporte público, y es nuestra obligación resaltarlos.

Así, no es una novedad que los usuarios del servicio de transporte, especialmente los trayectos entre las localidades de Viedma y el Alto Valle y a lo largo de la Línea Sur, ven cotidianamente afectados sus derechos, dadas las condiciones en que son transportados, con imposibilidad, además, de acceso para personas discapacitadas.

La propia Constitución Nacional en su artículo 42 establece: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

El Estado debe respetar dicha GARANTÍA CONSTITUCIONAL de los usuarios, mediante el control suficiente de la prestación del servicio, tal

como lo impone la propia letra del mencionado artículo, cuando dice, " Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos..., ... la calidad y eficiencia de los servicios...".

Con la inactividad o con un accionar tardío o endeble por parte del Estado, no se protege el derecho constitucional de los usuarios y los derechos humanos fundamentales involucrados.

El progreso económico y social reiteradamente pregonado en los tratados internacionales incorporados a nuestra Constitución Nacional (art. 75º, inc. 22), se traduce, concretamente, garantizando el derecho a un ambiente sano, a la protección a la salud, a una óptima calidad de vida, al desarrollo humano, entre los cuales los derechos de los consumidores y usuarios son su fiel reflejo.

Todos ellos exigen la presencia del Estado como contrapeso entre los actores del vínculo "empresas de servicios- usuarios" de manera tal de lograr el equilibrio en las prestaciones en juego, y sobre todo porque el usuario es siempre la parte más débil de la relación. Así, debe remover obstáculos para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos fundamentales y no ser el propio Estado - por omisión- quien propicie condiciones que impidan su ejercicio.

Que esta Defensoría del Pueblo considera de suma gravedad el comportamiento de la empresa en cuestión y del Organismo de Contralor específico, toda vez que los mismos inspectores de la D.G.R. han detectado irregularidades en los boletos expedidos por la misma, llamando la atención que aún no se hayan adoptado medidas correctivas eficaces que las reviertan. Que en atención a lo que venimos diciendo y teniendo en cuenta que esta Defensoría del Pueblo ya ha solicitado oportunamente una acción eficaz sobre el particular (Resolución N° 071/05), concluimos que en el presente caso se ha puesto de manifiesto que las invocaciones de la Defensora del Pueblo, basadas en la magistratura de la persuasión y formuladas con oportunidad y sentido constructivo, -aportando elementos útiles que hacen a la institucionalidad democrática- no han encontrado la respuesta esperada.

Entonces aquí nuevamente nos encontramos, los usuarios del servicio público de pasajeros que con justicia continúan enumerando sus molestias y esperan hechos materiales en ejercicio de la función administrativa, la Dirección de Transporte y Aeronáutica no solo no ha tomado acciones eficaces a la vista de las reiteradas irregularidades, sino además no ha realizado las inspecciones de oficio que el caso requería (respuesta de Fs. 35 y Fs. 51).

Que siendo así, en función de las atribuciones que el art. 27 de la ley 2.756 asigna al Defensor del Pueblo, entendemos necesario poner en conocimiento del Sr. Secretario de Obras y Servicios Públicos la presente Resolución para que, en su calidad de superior jerárquico, formule un Recordatorio de los Deberes Funcionales a la Dirección de Transporte y Aeronáutica a fin de que ejerza sus competencias y cumpla con la debida fiscalización -y poder sancionatorio- sobre las empresas de transporte involucradas en los reclamos.



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:



PRIMERO: Tener por INCUMPLIDA la RECOMENDACIÓN efectuada por esta Defensoría del Pueblo mediante RESOLUCIÓN 072/05 "DPRN" a la Dirección de Transporte y Aeronáutica, en base a los fundamentos expuestos en la presente (art. 28 de ley 2.756)

SEGUNDO: Poner en conocimiento del Señor Secretario de Obras y Servicios Públicos la presente Resolución para que, en su calidad de superior jerárquico, formule un Recordatorio de los Deberes Funcionales (art. 27º de la ley 2.756) a la citada Dirección General e inste su directa intervención en la problemática, teniendo en cuenta las innumerables irregularidades detectadas por esta Defensoría del Pueblo en el servicio que presta la empresa Ko Ko S.R.L. en particular y el sistema de Transporte Público de Pasajeros, en general, dentro de la Provincia.

TERCERO: Notificar al Señor Gobernador la presente Resolución, así como al Señor Presidente de Legislatura de la Provincia y a los Presidentes de los Bloques que la integran, para su conocimiento y consideración.

CUARTO: Comuníquese, regístrese y archívese.

RESOLUCIÓN N° 1432/05 "DPRN"
JFE/OJC..."

SERVICIO DE

→ TELEVISION

EXPTE. N° 6995/05: Reclamo en trámite y pendiente de nuevos aportes solicitados al denunciante, que se vincula con cuestionamientos al uso del espacio para publicidad en televisión. Dictamos la Resolución que sigue:

RESOLUCION N° 895/05 DPRN

Viedma, 26 de agosto de
2005

VISTO: El Expediente N° 6995/05, caratulado "D, J s/ problemas con la señal de televisión por cable," y

CONSIDERANDO:

I

Que un usuario del servicio de televisión por cable, residente en Gral. Roca, cuestiona que se interrumpan los programas que emiten los canales que llegan a través de la señal del cable para difundir publicidad local.

II

Que es oportuno hacer saber al interesado que la Ley de Radiodifusión - N° 22.285- establece con relación a los "Límites de publicidad", lo siguiente:

"ARTICULO 71 Las estaciones de radiodifusión sonoras y de televisión podrán emitir publicidad hasta un máximo de CATORCE (14) y DOCE (12) minutos, respectivamente, durante cada período de SESENTA (60) minutos contados desde el comienzo del horario de programación.

Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, los licenciatarios podrán acumular el límite máximo horario fijado en el párrafo anterior, en segmentos distribuidos bajo las siguientes condiciones:

- a) Si el horario de emisión del servicio es de VEINTICUATRO (24) horas, la difusión de publicidad podrá ser acumulada en bloques de SEIS (6) horas.*
- b) Si el horario de emisión del servicio es de VEINTE (20) horas, la difusión de publicidad podrá ser acumulada en bloques de CUATRO (4) horas.*
- c) Si el horario de emisión del servicio es de DOCE (12) horas, la difusión de publicidad podrá ser acumulada en bloques de TRES (3) horas.*
- d) Si el horario de emisión del servicio es de SEIS (6), OCHO (8) o DIEZ (10) horas, la difusión de publicidad podrá ser acumulada en bloques de DOS (2) horas.*
- e) En el supuesto de existir fracciones horarias, la publicidad deberá ser emitida conforme al principio consagrado en el primer párrafo del presente.*
- f) No serán computables como publicidad los siguientes mensajes:*
- g) Los previstos en el Artículo 72 de esta ley; (Nota: espacios gratuitos para Defensa Civil, Cadenas nacional, regional, etc.)*
- h) La característica o señal distintiva de las estaciones;*
- i) La promoción de programas propios de la estación."*

III

Que previo a dar intervención al Comité Nacional de Radiodifusión (COMFER), por resultar la autoridad competente en la regulación de la materia motivo del reclamo, es necesario requerir al promotor de las actuaciones que brinde información sobre cuál es el canal cuestionado, indicando los horarios en los que se estaría violando los límites legales citados, así como todo otro dato vinculado al tema motivo de la queja.

Por ello:



**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**



PRIMERO: Avocarse al reclamo de fs.1 y previo dar intervención al COMFER, solicitar al interesado la ampliación de su reclamo en los términos indicados en el Considerando III de la presente.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-



SERVICIO DE



→ SERVICIO POSTAL



EXPTE. N° 5854/04: Un ciudadano de Viedma cuestionaba el importe cobrado por la aduana en el retiro de una encomienda. Se solicitaron informes al Correo Argentino y se derivó la queja a la Gerencia de Servicios Postales de la CNC para su oportuna intervención.

EXPTE. N° 6056/05: Un residente de Viedma formuló un reclamo contra el Correo Oficial de la República Argentina S.A., por la entrega de un pieza postal adulterada (sobre abierto y sellado con una etiqueta). Concorre a la Defensoría del Pueblo dada su disconformidad con la respuesta de la prestadora. Se derivó la queja a la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

EXPTE. N° 6398/05: Un usuario del servicio que presta la empresa OCA postal, denunciaba el extravío de una pieza cuyo contenido -no declarado- era dinero. Solicitamos informes a la empresa, la que ofreció indemnizar al cliente con un importe de \$50, valor que fue rechazado por éste, por lo que giramos el caso a la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

EXPTE N° 6421/05: Un ciudadano de Viedma reclamó por la demora en la entrega de una pieza postal de despacho simple. Se derivó la presentación al Correo Oficial quien en su respuesta adjunta copia de lo resuelto por la Comisión Nacional de Comunicaciones -ente regulador del servicio postal- en punto a la responsabilidad sobre piezas de despacho simple.

**CAPITULO III DIRECCION DE COORDINACION DE
COOPERATIVAS Y MUTUALES**

ACTA INTERNA Cooperativa Eléctrica Río Colorado

Comisión Río Colorado del 14 de mayo de 2005

Señora Defensora:

La presente es una síntesis del viaje que realizara el pasado sábado, a solicitud de la Intersindical de dicha ciudad y de acuerdo al Exp. n° 6594/05 DPRN "Intersindical de Río Colorado s/ Solicita Intervención en conflicto de Cooperativa de Río Colorado".

Dicho encuentro se realizó en la sede del Sindicato de Luz y Fuerza, primeramente con la Intersindical, en la que los sindicatos SOYEM, AECRC, SINDICATO DE LA CARNE, UATRE, SOEFYRN, LUZ y FUERZA y UNTER expusieron sucintamente su situación común en cuanto al reclamo de los trabajadores que representan:

1) Previo a todo me recuerdan el envío de otro fax a nuestra Institución con el reclamo por la Inspectoría de Trabajo de Río Colorado solicitando nuestra intervención, ya que se encuentran en estado de incertidumbre no conociendo si hoy es Delegación de Trabajo y /o quien esta a cargo. Que nos solicitan les informemos si paso de Inspectoría a Delegación y a quien deben dirigirse como autoridad del organismo. Que en el año 1999 le hicieron una denuncia al Sr. Zubini. Que hace 2 años que no reclaman mas porque no se realizan las notificaciones a los trabajadores y la patronal no concurre a las audiencias de conciliación o concurren sin poder suficiente de los abogados que las representan. Que hace 10 años esta a cargo el Sr. Roberto Zubini. Que aparentemente también trabaja en prensa en la Municipalidad. Que no saben si lo han nombrado Delegado de la zonal de Choele Choel. Que nunca esta en su oficina pero les consta que en el caso del reclamo salarial de la Cooperativa los ha citado a audiencia de conciliación para el pasado miércoles y luego a cuarto intermedio para el viernes y que la parte que trabo las cuentas en los bancos, compareció a las 16.00 hs. en vez de las 18.00 que era la hora señalada y que el Sr. Zubini los atendió perfectamente. Que a la patronal les abre la oficina a cualquier hora. Que si no hay notificaciones tampoco se realizan las inspecciones de ley y así también se pierden. Que quieren que la oficina funcione y que a los obreros les hacen firmar cualquier cosa y por tanto los "joden" tanto a los sindicatos como a los obreros mismos. Que no se trata de reclamo de dinero sino que los responsables "cumplan con sus funciones" que es su obligación, que para eso se les paga. Que todo esto se lo han hecho saber al Ministro Ivan Lazzeri cuando los visitara y al Ministro Sr. Ledo y no han tenido respuesta. Que todo esto se reclamo en el fax anterior y tampoco



tienen respuesta de nuestra parte. Por tanto, Señora Defensora, solicito, que de haberse abierto el expediente en nuestra Institución, el asesor a cargo del tema realice informe por escrito del estado del reclamo y resultados de su intervención.

2) Que lo mismo reclaman de la Policía local. Que la persona a cargo Sr. Suarez tampoco realiza su trabajo de notificar a la patronal y que esto es necesario ya que deben agotar la vía administrativa para enderezar los reclamos de los trabajadores. Que esta es la modalidad de "aprete" para que los trabajadores no hagan juicio.

3) Que seguidamente exponen que desde el CEM n° 61 de Colonia Echarren, denunciaron al Etap de nivel medio y por ello tienen información de "trabajo de menores" en la Municipalidad. Que nos solicitan les informemos un marco legal de abordaje ante esta situación, ya que los padres no lo pueden hacer "por miedo a perder el trabajo" y quieren también proteger a los padres. A esto, les informo la existencia de la comisión de erradicación del trabajo infantil CTI.

4) Que también tienen problemas con el Juzgado de Paz, a cargo del Sr. Luis Altamirando que tampoco realiza las notificaciones de ley.

5) Que de parte de UATRE denuncian la existencia de "listas negras" de trabajadores que reclaman sus derechos. Que saben lo difícil de comprobar esta situación. Que asimismo, me hacen una entrega de uno de los ejemplares para nuestro conocimiento y que se agrega a la presente. Que por ello solicitan de nuestra intervención porque no tienen a donde recurrir.

6) Que de parte del SOYEN, quieren saber porque no se ha pagado aun una sentencia del Superior Tribunal de Justicia y que el plazo de condena es hasta el 30/11/05. Que su abogado es el Dr. Iglesias y que nos darán los datos para que les informemos de esta situación.

7) Que la UNTER me entrega por escrito 3 presentaciones con copia firmada y que agrego a la presente, en la que denuncian al Intendente Municipal y distintas reparticiones del Gobierno Provincial, Sr. Villalba, una que el dinero destinado a mantenimiento lo están utilizando para la construcción, que no hay control de obra, que no saben que pasa con arquitectura escolar; otra sobre la "intervención" de la Escuela CEM n° 50 y la ultima del reclamo del fondo nacional de incentivo docente lo incluyen en el sueldo y por ello no cobran las asignaciones.

8) Por ultimo, del Sindicato Obreros Empacadores de fruta de Río Negro y Neuquén, 4 escritos en fotocopia, en la que nos solicitan nuestra evaluación de expedientes sin noticias y que también forma parte de la presente.

Posteriormente, se realiza una reunión con los trabajadores de la Cooperativa de Río Colorado y el Sr. Eric Ferroni por el conflicto denunciado y que ha dado origen al expediente n° 6594/05.

Le informo que al día de la fecha, la situación más urgente la evalúo en la traba de las cuentas bancarias de la Cooperativa, entendiendo que la misma fue solicitada por el grupo minoritario, debiéndose investigar si tal accionar configura o no un delito de tipo penal, tal como la usurpación de títulos y la responsabilidad de los bancos ante la solicitud de parte de personas de legitimación dudosa.

Por ello, le solicito que antes del próximo martes, asesores de la Institución, dictaminen al respecto, indicando las distintas alternativas a fin de destrabar esta situación, soliciten información a los bancos y evalúen la documentación entregada por el Sr. Eric Ferroni y los trabajadores: Actas del Consejo de Administración, Actas de la Asamblea, Subsecretaria de Economía Social, Dirección de Cooperativas, Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), denuncias de injerencia política, presentación de mas de 800 asociados, conflicto laboral, Federación de Cooperativas de Río Negro y Varios.

Que los trabajadores no han cobrado sus haberes por este conflicto.

Que podrían vulnerarse en breve derechos de terceras personas, ante el conflicto institucional desatado de puja de renovación parcial del Consejo de Administración.

Que, sin temor a equivocarme, le informo que existe una aparente vulneración de derechos humanos básicos, de la primera generación como son los derechos políticos de elegir y ser elegido. En el presente caso, el derecho de los asociados de la cooperativa que al ejercerlos en tiempo y forma, son violentados por una minoría con un casi nulo derecho a voto, en reunión posterior a la proclamación de la única lista presentada y agotado el orden del día.

Asimismo, los trabajadores dejan bien en claro, que más allá del apoyo a la persona de Eric Ferroni, que respetan y conocen por su trayectoria y defensa histórica de los principios del cooperativismo, están defendiendo su Institución. Que están convencidos de la intención de "privatizarla" a un precio vil, bloqueando las cuentas bancarias para que en breve no se puedan cumplir con las obligaciones contraídas y las actuales salariales. Que estas personas están lejos de los principios que los identifican y defienden, que ya los conocen y que solo se necesita corroborar los antecedentes cooperativos de las personas que integran este grupo minoritario. Que asimismo, tienen conocimiento de



la existencia de una empresa denominada "Energisur" con clara relación a las actividades de la Cooperativa.



Finalmente le informo que el próximo martes el Sr. Ferroni y demás miembros del Consejo de Administración de la lista proclamada, se harán presentes en la Institución, tal la necesidad de evaluación del Dr. Fernández Eguia, nuestra consideración, todo previo a la reunión que tendrán con la Subsecretaria de Economía Social, el Secretario de Desarrollo Económico y el Ministro de la Producción.

Es todo cuanto puedo informar.

Dra. *Marcela Yappert*

EXPTE 6391/05: "Denuncia Anónima s/denuncia irregularidades" en el que en forma anónima se denuncian irregularidades que se cometen en la Delegación de Cooperativas y Mutuales, sito Tucumán 1456 de General Roca (R.N).

Como consecuencia de ello se dicto la Resolución que a continuación se transcribe:

Viedma, 8 de Junio de 2005.-

VISTO el Expte 6391/05 "Denuncia Anónima s/denuncian irregularidades", y
CONSIDERANDO:

I

Que se recibe via e-mail una denuncia anónima de la que se extracta: "*Que venimos por el presente, a "Denunciar Irregularidades" que se cometen en la Delegación de Cooperativas y Mutuales, sito Tucuman 1456 de General Roca (R.N). A efectos de evitar represalias nos abstenemos de firmar el presente..."*

II

Que conforme prescribe el art. 17 de la Ley 2.756, "*presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."*.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada surge que la misma es anónima por lo que es de aplicación el Art 6 de la Resolución Interna 10/95 que expresamente establece: Artículo 6º: - Denuncias anónimas: Si los reclamos carecieran de la identificación del denunciante, el Defensor del Pueblo podrá resolver el archivo de la misma sin sustentación alguna, salvo que considera que los hechos denunciados son verosímiles y que en su investigación se encuentra comprendido el interés público, en cuyo caso podrá disponer la promoción de una actuación de oficio.-

Que recibida la denuncia vía e-mail se le solicitó al remitente denuncie un domicilio postal a los efectos de remitirle la correspondencia.

Que a ese pedido se responde con fecha 5 de Abril de 2005 *"En las próximas Hs., se remitirá escrito denunciando irregularidades en la Delegación de Cooperativas de Gral. Roca. (Por E-MAIL y Por Escrito) Se ruega ACUSAR RECIBO."*

Que esa denuncia nunca fue enviada por vía postal o electrónica.

Que en virtud del tiempo transcurrido, la falta de novedades de los denunciantes y sumado ello al carácter anónimo de la presentación corresponde desechar el reclamo presentado.

Que sin perjuicio de ello corresponde asimismo derivar la presentación a la Dirección General de Coordinación de Cooperativas y Mutuales de la Provincia de Río Negro y al Ministerio de la Producción para su conocimiento.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RÍO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Desechar la denuncia anónima presentada en virtud de lo manifestado en el Considerando II.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la presentación efectuada a la Dirección General de Coordinación de Cooperativas y Mutuales y al Ministerio de la Producción de la Provincia de Río Negro.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

hl/sd

RESOLUCION Nº 553/05 "D.P.R.N.".-

SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS SOCIALES

CAPITULO I EDUCACION

Sistema Educativo

Infraestructura escolar: situación edilicia, provisión de insumos y mobiliario.

EXPTE. Nº 6.368/05 DPRN A comienzos del presente ciclo lectivo dispusimos tomar intervención DE OFICIO en la problemática de los edificios escolares y así recorrimos las ciudades de San Carlos de



Bariloche, Cipolletti y Gral. Roca e inspeccionamos un número importante de establecimientos.



La Resolución N° 297/05 que aquí transcribimos da cuenta de ello, si bien la descripción detallada del grave deterioro de nuestras escuelas, obra en las actas elaboradas con motivo de la inspección *in situ* realizada por la Defensora del Pueblo, su Adjunta y un grupo de colaboradores de la Institución. En nuestros contactos con los docentes y directivos de muchas de esas escuelas recepcionamos otras demandas tales como: provisión de insumos y material didáctico, mobiliario, incremento del cupo telefónico, etc.

Las actuaciones también se integran con documentación por ellos aportada.

Las respuestas del Consejo Provincial de Educación se brindaron entre los meses de mayo/ julio, mediante informes rendidos por las tres Delegaciones del CPE involucradas - Zona Andina, Alto Valle Este, Alto Valle Oeste-, en los que se indicaron las acciones de carácter inmediato que se habían tomado, si bien sólo representaron soluciones parciales, dada la diversidad y distinta envergadura de los problemas presentados, que en muchos casos caen bajo la órbita de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, a cargo de la ejecución de obras de refracción, ampliación de los edificios existentes o construcción de otros nuevos.

La Resolución N° 1.429/05 - que también incluimos en este capítulo - aporta conclusiones y observaciones de la Defensoría del Pueblo sobre la información de las Delegaciones, dispone la continuidad de la investigación y ordena nuevos informes (aún con plazo pendientes para emitir respuesta), pues la problemática de infraestructura escolar no se encuentra superada, ni agotada nuestra posibilidad de intervención.

RESOLUCION N° 297/05DPRN

Viedma, 7 de abril de
2005

VISTO: El Expediente N° 6.368/05, caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ Comisión de Servicios en Escuelas Públicas de Río Negro",
y

CONSIDERANDO:

Que entre los días 13 y 18 del mes de marzo pasado, la Defensora del Pueblo encabezó una comisión de servicios destinada a inspeccionar establecimientos educativos de San Carlos de Bariloche, Campo Grande, Cipolletti y Gral. Roca. La visita permitió, además, tomar contacto con autoridades educativas y docentes que transmitieron sus inquietudes ante las demoras en la gestión de las respuestas a problemas, muchas veces, de sencilla solución, vinculados a tareas de mantenimiento (sistemas eléctricos, de calefacción, sanitarios, etc.). A estos reclamos habituales, se suman la falta de provisión de matafuegos y la necesidad de modificar las instalaciones conforme a normas de seguridad - salidas de emergencia-. Otras circunstancias que impiden el dictado de clases es la insuficiente cantidad de bancos, sobre todo en el Nivel Medio.

Que razones materiales y de servicio impidieron recorrer todos los establecimientos educativos de las tres ciudades más pobladas de nuestra Provincia que visitamos en esta ocasión, pero ello no es óbice para solicitar a las autoridades educativas informes, que abarquen el total de las acciones encaradas para esas localidades, pues sabido es que los padres y docentes repetidamente han planteado ante las Delegaciones del CPE y/o a través de amparos en la justicia las necesidades de esas comunidades educativas.

Que ello así, los que siguen son los edificios escolares visitados por la comisión de la Defensoría del Pueblo, sobre los que se refieren las actas y documentación incorporadas a fs. 01/76 de estas actuaciones.

San Carlos de Bariloche

- Jardín de Infantes N° 44
- Jardín de Infantes N° 16
- Jardín de Infantes N° 3
- Jardín de Infantes N° 39
- Jardín de Infantes N° 56
- Jardín de Infantes N° 61
- Escuela N° 310
- Escuela N° 328
- Escuelas N° 267 (Turno .tarde) y 347 (Turno mañana)
- Escuela N° 187
- Escuela N° 71
- Escuela N° 37
- Escuela N° 295
- Escuela N° 201 - Anexo Jardín N° 86
- Escuela N° 266
- Escuela Especial N° 19



- Escuela N° 278
- Escuela N° 325
- Escuela N° 225
- Escuela N° 284 y 5 (Nocturna)
- Escuela N° 185
- Escuela N° 273
- Escuela N° 16
- Escuela N° 320
- Escuela Especial N° 6
- C.E.M. 97
- C.E.M. N° 105 y 104 (Nocturna)
- C.E.M. N° 20 y Centro de Capacitación Técnica N° 1 (Nocturna)
- C.E.M. N° 33
- C.E.M. N° 44
- C.E.M. N° 45, 36 y 77
- C.E.M. N° 99

Villa Manzano (Campo Grande):

- Escuela N° 122

General Roca:

- Jardín Integrado N° 11
- Escuela N° 238
- Escuela N° 223
- Escuela N° 323
- Escuela N° 35
- Escuela N° 238
- Escuela N° 128
- Escuela N° 12
- Escuela Especial N° 1
- Escuela N° 133

Cipolletti:

- Escuela N° 258
- Escuela N° 264
- C.E.M. N° 84, 74 y 900
- C.E.M. N° 17 y 76

- C.E.M. N° 5
- C.E.M. N° 15
- C.E.M. N° 12 y CENS N° 15

Que estamos en conocimiento de que algunas demandas han recibido reciente atención por parte del Consejo Provincial de Educación, como la provisión - parcial- de bancos en escuelas de Cipolletti o la remisión de fondos a la Delegación de San Carlos de Bariloche. No obstante ello, se remitirán al Consejo Provincial de Educación las actas de inspección agregadas a estos actuados, a fin de que brinde un completo informe sobre las medidas encaradas para la solución de las problemáticas descriptas.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Promover de oficio la presente actuación para la investigación de las problemáticas que afectan a los establecimientos educativos de las localidades abarcadas en la reciente comisión de servicios de la Defensora del Pueblo (art. 9 de la ley 2.756).

SEGUNDO: Correr traslado de las actas y documentación de fs. 01/76 a la Presidenta del Consejo Provincial de Educación para que brinde un completo informe sobre las acciones llevadas adelante para la superación de las problemáticas que afectan a los establecimientos educativos señalados (art. 9 y 11 inc a de la ley 2.756).

TERCERO: Regístrese, Comuníquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCION N° 1.429/05 DPRN

Viedma, 31 de octubre del 2005

VISTO: El Expediente N° 6.368/05, caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ Comisión de Servicios en Escuelas Públicas de Río Negro", y

CONSIDERANDO:

I

Que en respuesta al traslado de las actas de inspección de escuelas labradas en ocasión de nuestra comisión de servicios de los días 13 y 18 de marzo del presente año, que motivaron la formación de las actuaciones del epígrafe, el



Consejo Provincial de Educación remitió informes elaborados por las Delegaciones de las jurisdicciones responsables entre los meses de mayo y junio pasados. De ellos surge:



1- DELEGACIÓN ALTO VALLE ESTE: Corresponde, el 13 de mayo, con relación a las siguientes escuelas, y de acuerdo a lo observado por esta Defensoría del Pueblo y/o lo solicitado por los integrantes de las comunidades educativas :

❖ Escuela N° 133: se elevó pedido de ampliación de la biblioteca a Arquitectura Escolar, se asesoró a los directivos sobre la cobertura del seguro fuera del ámbito escolar, se informó a los padres el alcance del dictado de clases de inglés.

❖ Escuela N°128: se tramitó - y aprobó- la construcción del cerco perimetral, se solicitó la salida de emergencia, se repararon portones corredizos y los baños, se desmalezó - con demora por parte de FUNBAPA-, recarga de matafuegos.

❖ Escuela Especial N° 1: se solucionó el tema de las computadoras, cañerías del baño y calefactores, se cambió el sentido de apertura de la salida de emergencia existente, se elevó el pedido de la pileta para la mesada, pendiente la recarga de matafuegos (a la fecha del informe con orden para hacerlo)

❖ Escuela Especial N° 12: el crítico informe de la Delegada mencionaba que desde el año 2004 se habían solicitado sillas para distintas discapacidades sin respuesta del CPE a la fecha del informe, igual suerte corrían las solicitudes de provisión de una computadora y de hojas especiales para niños no videntes, de material didáctico, de utensilios para el comedor, elementos de educación física, si bien se arreglaron la cocina y se recargaron los matafuegos. Los temas de desnutrición y compra de pañales se trataron con Salud Pública.

❖ Escuela Primaria N° 35: se relevó el edificio que necesitaba pintura integral, pero como en la totalidad de los establecimientos de Gral. Roca, a la fecha del informe no se había ordenado tales tareas en ninguno de ellos. Sí se recargaron los matafuegos y se realizaron tareas menores de mantenimiento (calefacción, agua caliente, huecos de paredes, desinfección, etc.). La solicitud de teléfono, de larga data, seguía pendiente de solución. El refrigerio, de competencia del Ministerio de Familia, se estaba proveyendo.

❖ Escuela Primaria N° 223: Concuera la Delegada con la necesidad de pintura integral y nuevos baños. Se realizó desmalezamiento, se pusieron calefactores nuevos y reparó los existentes, y en forma constante se atiende el problema de las cloacas (que se tapan por las raíces), se entregaron 50 juegos de mesas y sillas, armario y repararon otras tantas. No se habían recepcionado los botiquines comprometidos desde el CPE, tampoco libros para la biblioteca. Se realizó reunión de Delegados con Horizonte para esclarecer cuestiones de la cobertura del seguro y se transmitió todo a los Directores.

- ❖ Escuela Primaria N° 323: a inicios del 2005 se repararon las instalaciones de luz (cambio de sistema monofásico por trifásico) y agua, se cambiaron calefactores viejos, se entregaron 45 juegos de sillas y mesas y arreglaron las existentes. La Delegada observa falta de compromiso en el cuidado de las instalaciones por parte de alumnos, directivos y docentes, ya que en el mes de marzo se cambiaron 30 vidrios y en abril 28. Aclara que es una escuela "prácticamente nueva" (sic).
- ❖ Escuela N° 238: se repararon las goteras del techo, se ordenó la recarga de matafuegos. Contesta además que las rejas están soldadas a las ventanas a pedido de los Directores, ya que las salidas de emergencia son por las puertas respectivas.
- ❖ Jardín Integrado N° 11: es un edificio nuevo y el cerco perimetral tiene las medidas reglamentarias igual al de todas las escuelas.

2- DELEGACIÓN ALTO VALLE OESTE: el informe es del 8 de junio del 2005 y discrimina conforme al tipo de problemática. Así:

- ❖ MOBILIARIO: se entregaron 25 mesas y sillas al CEM N° 12/ CENS N° 15, 120 mesas y sillas y 2 pizarrones al CEM N° 5, 1 mesa y 2 bancos de comedor, 70 mesas y sillas a la Escuela N° 258, 25 mesas y sillas al CEM N° 17/76, 4 pizarrones, 90 mesas y sillas al CEM N°89 y 30 mesas y sillas a la Escuela N° 264. En todos los casos, acompañan copia de los remitos. Del mismo modo ofrece los comprobantes de entrega de insumos, en poder de la Delegación, los que se reparten a través de personal de esa dependencia o bien por Supervisión Zonal. En cuanto a la remoción de mobiliario en desuso del CEM N° 5 de Cipolletti, se realizó con personal y vehículo de la Delegación.
- ❖ INSUMOS INFORMÁTICOS: Se agregó copia de la recepción definitiva de los insumos solicitados por la Escuela N° 264 y por el CEM N° 15.
- ❖ SITUACIÓN EDILICIA: Se adjunta planillas elaboradas por Viviendas Rionegrinas S.E. que detallan las tareas elevadas para adjudicación, los trabajos pendientes en instancia superior, los trabajos en curso y los terminados en establecimientos de Cipolletti, los que por su volumen no se transcriben aquí, remitiéndonos a los informes agregados a fs. 127/142.

3- DELEGACIÓN ZONA ANDINA: el informe data del 7 de julio del 2005 y advierte que corresponde a acciones que dan solución a algunos problemas, estando otros, de mayor envergadura, a cargo de la Secretaría de Obras Públicas y que a dicha fecha no se habían ejecutado.

- ❖ CEM N° 97: se reparó el sistema eléctrico, se instalaron computadoras enviadas desde el Programa Nacional de equipamiento de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Se entregó mobiliario, se relevaron necesidades de ampliación para laboratorio y biblioteca. Se modificaron puertas de emergencia.



❖ Escuela N° 310: se entregó mobiliario y se encuentra en trámite desde el 2004 el proyecto de refacción y ampliación del edificio, relevado por una arquitecta del CPE, para ser realizado en el marco del Programa Nacional PIIE.

❖ Jardín N° 16: la Secretaría de Obras Públicas tiene a cargo la construcción de una escalera de emergencia y una rampa hasta el SUM, ya que el edificio está declarado Patrimonio Histórico, por ello debían celebrarse acuerdos con la comisión de protección local. Se adjuntó informe de inversiones del año 2004 para dicho jardín.

❖ Escuela N° 328: trabajos pendientes a la fecha del informe, así como obras solicitadas en el año 2004 para la readecuación de los espacios.

❖ Jardín N° 44: comparten edificio con la Escuela 328. Se realizan tareas de mantenimiento, no obstante los fuertes vientos apagan algunos calefactores, situación que ha sido reclamada por los docentes.

❖ Escuela N° 267: el edificio es muy viejo y necesita una intervención integral. Se han realizado tareas de mantenimiento.

❖ Escuela N° 187: el mantenimiento se hizo previo al inicio de clases, recibió sillas y mesas.

❖ CEM N° 105: se agregó remito de entrega de mobiliario y de 9 equipos de informática (Programa TICs), se repusieron matafuegos.

❖ CEM N° 20: se realizó mantenimiento de calefactores.

❖ Escuela N° 71: se entregó mobiliario, se repararon cerraduras y quedó pendiente la pintura del cielo raso del patio porque no se incluyó en el pliego de refacción del edificio.

❖ CEM N° 37: se resolvió el problema de la cisterna y de la caldera, se entregó mobiliario. Que se realizó un relevamiento en el año 2004 sobre distintas obras que la Secretaría de Obras Públicas no realizó (a la fecha del informe).

❖ Escuela N° 295: se adjuntó informe de arquitecta del CPE que detalla las obras (mallas, cerco, adecuación de espacios) solicitadas en el año 2004, luego pasadas para el año 2005 y a la fecha del informe sin realizar.

❖ Escuela N° 201 y Jardín N° 86: se elevó informe a Dirección de Arquitectura Escolar para la reparación integral del edificio, sin novedades a la fecha del informe. Se hizo mantenimiento en marzo del 2005 y se entregó mobiliario y reposición de calefactores.

❖ Escuela Especial N° 19: Se realizaron un importante número de reparaciones ordenadas por el Juez del amparo presentado por los docentes. Se brinda un detalle.

❖ Jardín N° 3: igualmente se realizaron obras ordenadas por un juez de amparo.

❖ Escuela N° 278: se reparó instalación eléctrica y otras tareas de mantenimiento, además se adjunta detalle de obras solicitadas a la SOP vinculadas al cerco perimetral y salidas de emergencia.

❖ Escuela N° 325 y Escuela N° 284: se agregó hoja de cargo de materiales entregados.

- ❖ Escuela N° 255: se repusieron matafuegos.
- Jardín N° 39: se adjunta informe de la Técnica (arq.) y de las diferentes acciones vinculadas al terreno, realizadas ante el municipio, DPA y SOP.
- ❖ Escuela N° 185: Cambio cañería de gas, calefactores y se elaboró un informe sobre reparación integral del edificio para elevarlo a la Dirección de Arquitectura.
- ❖ Escuela N° 273: el proyecto del nuevo gimnasio se comprometió para el 2005/2006.
- ❖ Escuela Especial N° 6: dado que en el año 2004 las tareas de mantenimiento las realizó el Municipio, la Delegación ha reclamado por las pendientes (o mal realizadas) y que se citan en el informe de la Defensoría del Pueblo, las que serán ejecutadas nuevamente. Se realizó cambio de cocina, mejoras en sanitarios, se hizo una división para taller. No obstante se encuentran pendientes otras obras.

II

Que los informes citados, reiteramos, fueron emitidos en la primera mitad del ciclo lectivo y por consultas realizadas ante los establecimientos, corroboramos que algunas tareas pendientes se fueron ejecutando. Sin embargo, las responsables de las Delegaciones no omiten dar su opinión y enfatizar que existen requerimientos que vienen realizando desde hace tiempo y que siguen sin resolverse. No es esto algo nuevo para nosotros, como tampoco para los padres y docentes que permanentemente ejercen la defensa de los derechos de sus comunidades educativas, pues sabemos que algunas de ellas sufren postergaciones intolerables. Ello movió a algunos a intentar la vía judicial para hacer valer sus reclamos.

Que ya dijimos en la Resolución N° 297/05, "razones materiales y de servicio impidieron recorrer todos los establecimientos educativos de las tres ciudades más pobladas de nuestra Provincia que visitamos en esta ocasión, pero ello no es óbice para solicitar a las autoridades educativas informes que abarquen el total de las acciones encaradas para esas localidades, pues sabido es que los padres y docentes repetidamente han planteado ante las Delegaciones del CPE y/o a través de amparos en la justicia las necesidades de esas comunidades educativas."

Que en tal inteligencia, los informes rendidos apenas cumplen con indicar las tareas encaradas para el acotado (si bien no escaso) número de edificios escolares que pudimos inspeccionar en esa comisión de servicios, advirtiendo además que por esos días, los docentes llevaban adelante un paro que impidió que ingresáramos a muchos otros establecimientos, con sus puertas cerradas. Ciertamente se iniciaron otras actuaciones instadas por particulares, o bien por legisladores de distintos circuitos, así como intendentes, que reforzaron nuestra tarea de tutela de los intereses de miles de alumnos anónimos que,



por deficiencias en el funcionamiento del sistema educativo, han perdido clases o han debido asistir a ellas en condiciones no aptas.

Que nos resulta difícil actualizar la información sobre el desarrollo de todas las obras solicitadas y no atendidas, tanto como las que se encuentran en ejecución, pero sólo basta leer los diarios para encontrarse cada día con una nueva noticia vinculada a la problemática educativa, en especial al tema edilicio. Es que la magnitud de las necesidades en infraestructura escolar requerirá, sin duda, de más tiempo y es por ello que no podemos considerar agotada nuestra intervención. Ello no obsta a reconocer que algunas respuestas se han dado, pero insisto: las esperaban mucho antes.

Que los Directivos de distintas escuelas siguen remitiendo sus reclamos solicitando mayor previsión en la programación de las obras, a fin de contar con ellas terminadas al inicio del próximo ciclo lectivo.

III

Que a fin de incorporar nueva información sobre la temática que motiva estas actuaciones, se solicitará a la Dirección de Arquitectura Escolar y a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos que remitan informes actualizados sobre las acciones que dependan de sus áreas de incumbencia, vinculadas a:

- * Obras de mantenimiento (o menor envergadura), ampliación, refacción o construcción de nuevos edificios escolares, indicando las ejecutadas en el 2005, en ejecución o adjudicadas y pendientes, en toda la Provincia
- * Especificar bajo qué Plan o financiamiento se realizan.

Por otra parte, y a fin de incorporar información sobre la provisión de material didáctico, insumos informáticos y mobiliario se cursará pedido de informes a la Dirección de Administración del Consejo Provincial de Educación.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Cursar los informes ordenados en el Considerando III.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 6.255/05: Un grupo de docentes del Jardín de Infantes N° 3 de San Carlos de Bariloche promovieron este reclamo por las deficientes condiciones edilicias del edificio donde funciona el

establecimiento, donde concurren 180 niños. Señalaban insuficiencia de espacio, problemas de seguridad, deterioro de las instalaciones sanitarias y eléctricas, falta de mantenimiento general, entre otros tantos problemas. Manifestaban no haber recibido respuesta a sus demandas por parte de las autoridades educativas. La primera información recibida desde la Dirección de Arquitectura detalló los trabajos de mantenimiento realizados, no obstante reiteramos el pedido de la comunidad educativa, dado que tales tareas no daban respuesta al pedido esencial de falta de espacio de tal jardín. A tal situación se respondió en agosto pasado, indicándose que se había adjudicado el día 16 de ese mes la obra del nuevo edificio (bajo el Plan 700 escuelas de Nación)

EXPTE N° 6284/05: Se presenta la Directora del CEM N° 32 denunciando deficiencias edilicias del establecimiento. Se derivó la queja a la Dirección de Arquitectura Escolar, quien remitió dos informes detallando las "acciones realizadas" y "en trámite" (sic.), todo lo cual fue puesto en conocimiento de la promotora sin que ésta formulara observaciones o incorporara otras quejas.

EXPTE. N° 6.311/ 05. Iniciado por Legisladores del Bloque Encuentro que denunciaban distintas problemáticas que afectaban - al inicio del ciclo lectivo- a establecimientos educativos de la localidad de Cipolletti. Acompañaron un detalle de las necesidades detectadas, el que fuera elevado oportunamente a las autoridades educativas, con suficiente anticipación, llegándose al comienzo de clases con muchas de ellas pendientes de respuesta. Los promotores agregaron además, gran cantidad de firmas de padres de distintas escuelas que avalaban los reclamos, entre los que figuraban:

- Más de 280 alumnos sin aulas en Nivel Medio y más de 1.400 de otros niveles sin mesas y sillas.
- Falta de mantenimiento en general de los edificios (sistema eléctrico, sanitarios).
- Insumos didácticos y administrativos oportunamente solicitados, sin entregar.

La Dirección de Suministros remitió planillas elaboradas desde la Delegación Alto Valle Oeste sobre relevamiento de mobiliario repartido en escuelas de las localidades de Cipolletti, Allen, Cinco Saltos, Zona Intermedia, Catriel, todas dependientes de dicha



Delegación. Se indicó además que se estaba gestionando la compra de material didáctico y elementos de Educación Física, mapas, láminas, computadoras, etc.

De dichos informes surge que la insuficiencia de mobiliario no es desconocida por las autoridades educativas, desde que el propio informe de la Delegación discrimina entre "Mobiliario Necesario", "Mobiliario Repartido 2004" y "Mobiliario Repartido 2005", y de la simple confrontación de los tres campos se observa que en muchos casos no se había cubierto - a junio del 2005- la cantidad requerida (se menciona también el número de nota cursada al CPE con tales solicitudes).

EXPTE. N° 6.312/05. El 16 de marzo del 2005 iniciamos estas actuaciones DE OFICIO ante la demora en ejecutarse obras de refacción de escuelas en Catriel. La Resolución N° 221/05 que sigue ordenó informes que fueron contestados prontamente, indicándose que se abriría el 6 de abril el segundo llamado a licitación de la obra de la Escuela N° 241 y se informó sobre los establecimientos con refacciones a cargo del Municipio - por convenio con el CPE-, a saber, Jardín Independiente N° 42 y N° 43, Escuela Primaria N° 195 y N° 254, CEM N° 64 y aquellos bajo la órbita de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos. Pusimos en conocimiento del Presidente de la Legislatura local, sin que se incorporaran nuevos reclamos de esa comunidad educativa.

EXPTE. N° 6.453/05 Iniciado DE OFICIO ante las demoras en la ejecución de la obra de construcción de la Escuela N° 231 de Pichi Leufú. En respuesta al pedido de informes ordenado por la Resolución 333/05 (ver a continuación), la Dirección de Arquitectura Escolar y la Secretaría de Obras Públicas brindaron detalles del Pliego de Bases y Condiciones y del proceso licitatorio que concluyó con la firma del contrato con la empresa constructora que, el 20 de mayo, solicitó suspensión de trabajos durante los meses de junio/ agosto por veda climática.

RESOLUCION N° 333/05 DPRN

Viedma , 19 de abril de 2005

VISTO: El expediente N° 6.453/05, caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ Demora en la ejecución de la obra de construcción de Escuela N° 231", y

CONSIDERANDO:

I

Que por Expediente N° 458/02 DPRN se tramitaron en esta Defensoría del Pueblo actuaciones vinculadas a la demanda de la comunidad educativa de la Escuela N° 231 del paraje Pichi Leufú que, tras perder el edificio escolar en un siniestro de incendio, solicitaban una nueva escuela, al tiempo que se asegurara el dictado de clases en un lugar transitorio. En dicha ocasión, también incorporaron otras necesidades de los pobladores rurales, como la construcción de una pasarela sobre el río del mismo nombre y obras de extensión del servicio de electricidad, obras éstas aún pendientes.

Que otras problemáticas fueron teniendo respuestas en la contingencia, desde que se reubicó a los alumnos en instalaciones de un edificio prestado por el Obispado en Pilcaniyeu Viejo, distante a 45 Km.

Que por otra parte, tras largos años de espera, la obra del nuevo edificio fue anunciada en varias ocasiones por el Gobierno Provincial, habiéndose adjudicado en octubre del año 2004 en el marco del Plan 700 Escuelas, con financiamiento de la Nación. Sin embargo, los pobladores siguen sin novedades concretas sobre el inicio de los trabajos.

Que corresponde correr traslado a la Dirección de Arquitectura del Consejo Provincial de Educación a fin de que indique:

- 1) Razones por las que no se dio comienzo a la obra durante el período de receso y si a la fecha de este informe se ha iniciado.
- 2) Cuál es el plazo contractual de la ejecución.
- 3) Descripción del proyecto.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Promover de oficio la investigación sobre los hechos denunciados (art.9 de la ley 2756).-

SEGUNDO: Correr traslado a la Dirección de Arquitectura Escolar, con pedido de informes (art. 9 y 11 inc a de la ley 2756).-

TERCERO: Regístrese, Comuníquese, cumplido, Archívese.



EXPTE. N° 6.493/05: Promovido DE OFICIO el 25 de abril de este año ante la suspensión de clases en establecimientos de Sierra Grande por falta de calefacción. La problemática fue resuelta con la compra de nuevos equipos, y dado que se incorporó al trámite de estas actuaciones una solicitud de intervención de la Legisladora Magdalena Odarda, que ampliaba su reclamo sobre otras cuestiones, se solicitaron informes a la Secretaría de Obras Públicas que informó sobre las obras encaradas en el CEM N°62 y CEM N° 67.

EXPTE. N° 6.580/05: También instado DE OFICIO, se vincula con la situación de los establecimientos escolares de Gral. Conesa. Se dio completa respuesta al pedido de informes ordenado por la Resolución N° 435/05 que aquí se incluye.

RESOLUCION N° 435/05 DPRN

Viedma, 11 de mayo del 2005

VISTO: El Expediente N° 6.580/05 caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ DEFICIENCIAS EDILICIAS Y DE INFRAESTRUCTURA EN ESCUELAS DE GENERAL CONESA", y

CONSIDERANDO:

I

Que información periodística publicada en el Diario Río Negro del día 4 de mayo pasado, da cuenta de las problemáticas que afectan a los establecimientos educativos - de la zona urbana y rural- de Gral. Conesa. Se denuncia que el Municipio ha realizado una deficiente tarea de mantenimiento y que recibiría alrededor de siete mil pesos mensuales a tal efecto. La Seccional de UNTER realizó un relevamiento que fuera presentado a las autoridades locales antes del inicio del ciclo lectivo, donde se destacan las siguientes deficiencias:

- La Escuela Especial N° 14 no tiene calefacción en los pasillos donde se realizan los recreos, no hay agua caliente en todo el edificio, los baños no tienen comodidades para higienizar a los chicos, el taller de panadería no tiene agua.
- En el edificio donde funcionan los tres centros de Nivel Medio - CEM Nros. 53, 59 y 60) los calefactores se apagan, los cielos rasos de machimbre están desprendiéndose, no hay agua en el laboratorio, no hay calefacción en las oficinas administrativas.

II

Que en otras actuaciones de oficio, la Defensora del Pueblo ha solicitado amplios informes a la Presidenta del Consejo Provincial de Educación (sin respuesta a la fecha) sobre las medidas encaradas para dar solución a las muchas denuncias que nos llegan desde las distintas comunidades educativas y que en algunos casos han sido corroboradas en inspecciones de las comisiones de servicio de la Defensoría del Pueblo (tal el caso de la reciente visita a San Carlos de Bariloche, Cipolletti y Gral. Roca).

Que Gral. Conesa no es un caso aislado, sino que existen antecedentes en esta Defensoría del Pueblo donde se cuestiona el deficiente cumplimiento de la obligación de mantenimiento de edificios escolares a cargo del Municipio. A comienzos del año pasado advertimos a las autoridades educativas sobre esta situación y del reclamo de las comunidades educativas, que invocando el derecho al acceso de la información pública, exigían transparencia en el manejo de los fondos girados a las localidades, a la vez que mayores controles. A partir de ello, los funcionarios que se habían hecho cargo por entonces de la Secretaría de Educación, ordenaron auditorias e inspecciones en distintos municipios, lo que permitió corregir algunas irregularidades.

Que en el presente año se observó que hubo demora en la renovación de dichos acuerdos y a poco de comenzar el ciclo lectivo aún no se había resuelto quién asumiría las funciones de mantenimiento de edificios escolares en algunas localidades. Recordemos que no siempre son los municipios quienes se encargan de dichas tareas, sino que también han suscripto convenios la empresa C.A.S.A.S.E. y S.A.E.R.S.A.. Por otra parte, como se da en San Carlos de Bariloche, es el propio Consejo Provincial de Educación a través de sus Delegaciones locales, quien hace el mantenimiento.

Que debido a los problemas suscitados en muchos establecimientos que, por falta de calefacción, provisión de agua u otro impedimento funcional, suspendieron las clases, la titular del Consejo Provincial de Educación exhortó públicamente a los municipios y a SAERSA a cumplir con las obligaciones asumidas (Diario La Mañana de Cipolletti, Edición del día 8 de mayo del 2005)

Que esto indica un reconocimiento del propio CPE sobre las respuestas pendientes a muchas deficiencias en las escuelas, aún cuando sus autoridades cuestionen las decisiones unilaterales de suspender el dictado de clases, cuestión ésta que no es tema de debate en esta instancia.

III

Que siendo facultad de la Defensora del Pueblo actuar de oficio para la tutela de los derechos colectivos de los ciudadanos rionegrinos y dado que la situación edilicia de los establecimientos educativos entorpece el normal funcionamiento de los mismos, afectándose así el derecho a la educación de los alumnos y el derecho a trabajar de los docentes - y del resto del personal



- en condiciones de seguridad, corresponde cursar al Consejo Provincial de Educación el siguiente pedido de informes:

1. Si se han dispuesto las medidas necesarias para la superación de las deficiencias edilicias y de funcionamiento que afectan los establecimientos educativos de Gral. Conesa, indicando qué obras se encuentran en ejecución y los motivos por los que no se realizan las restantes.
2. Remita un detalle de los Convenios suscriptos con Municipios u otros organismos, vinculados al mantenimiento de edificios escolares, indicando además: localidades y cantidad de edificios a cargo de cada uno, monto de las asignaciones presupuestarias asignadas y periodicidad con qué se giran dichos fondos, tipo de obras o tareas por las que se obligan, modalidad de la rendición y si se realizan auditorías y/o inspecciones.
3. Indique qué localidades permanecen en la órbita del Consejo Provincial de Educación a los fines indicados.
4. Todo otro dato de interés que estime oportuno agregar.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Iniciar DE OFICIO la presente investigación sobre las deficiencias edilicias de los establecimientos educativos de Gral. Conesa.

SEGUNDO: Cursar el pedido de informes del Considerando III a la Sra. Presidente del Consejo Provincial de Educación.

TERCERO: Poner en conocimiento de la Seccional Gral. Conesa de la UNTER la presente Resolución.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

EXPTE. N° 6.692/05: Estas actuaciones iniciadas DE OFICIO se vinculan con la denuncia periodística realizada por Legisladores del Bloque Justicialista sobre la disposición de mobiliario escolar de rezago en una chacra privada de Cervantes. La situación permitió a esta Defensoría del Pueblo manifestar en la Resolución N° 724/05 lo siguiente: "*Que cada año, se observa el recurrente pedido de las comunidades educativas de provisión de mobiliario, ya sea por el deterioro del existente o por resultar insuficiente ante el aumento de la matrícula. Ello así, en uso de las facultades otorgadas por la ley*

2.756 a la Defensora del Pueblo para la defensa de los intereses difusos, entendemos oportuno solicitar un completo informe al Consejo Provincial de Educación sobre los aspectos denunciados, así como sobre las acciones encaradas en el presente año para la reposición de bancos y sillas en las escuelas rionegrinas, no obstante las explicaciones públicas dadas por el CPE en cuanto a la denuncia de los Bloques citados."

Que la entonces Presidenta del CPE no dio respuesta a esta requisitoria, no obstante se incluyeron desde la Dirección de Suministros en otras actuaciones, informes de provisión de mobiliario, que se reseñan en los apartados correspondientes de este Informe.

EXPTE. N° 6.823/05: (Y ACUMULADO N° 6.822/05) Promovido por el Legislador Carlos Valeri con relación al estado edilicio del CEM N° 99 de San Carlos de Bariloche. Se dictó la Resolución N° 662/05 y se recepcionó respuesta del CPE que acompañó el informe también remitido al juez del amparo promovido por miembros de la comunidad educativa de ese establecimiento. En los sustancial se indicó que "*se ha visualizado la necesidad de construcción de un edificio destinado al CEM adecuado a las exigencias del mismo, la cual forma parte de un listado de construcciones necesarias a la espera de definiciones presupuestarias que permitan su ejecución a la mayor brevedad*". Es por ello que hemos pedido nuevos informes - pendientes de respuesta- sobre el particular. También el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de esa localidad, a nuestro pedido, realizó una inspección en el edificio escolar concluyendo que el mismo "*no cuenta con las mínimas condiciones de seguridad en materia de incendio y evacuación*", por lo que solicitamos también sobre este aspecto la intervención del CPE.

RESOLUCION N° 662/05 DPRN

Viedma, 4 de julio del 2005

VISTO: El Expediente N° 6823/05 , caratulado " VALERI, Carlos -
LEGISLADOR BLOQUE ENCUESTRO- s/ Condición edilicia del CEM N° 99 "
y

CONSIDERANDO:



I

Que se presenta el Legislador Carlos Valeri, integrante del Bloque Encuentro, solicitando la intervención de la Defensora del Pueblo ante la problemática edilicia que afecta al CEM N° 99 de San Carlos de Bariloche, verificada luego de una visita al establecimiento a requerimiento de los directivos, donde fue informado que el edificio no reúne la condiciones mínimas de habitabilidad y seguridad, porque:

1. Las instalaciones no están preparadas estructuralmente para la contención de un establecimiento educativo y además, la habilitación municipal no fue para dicho destino.
2. El edificio fue diseñado para que funcione una hostería y la construcción por ser anterior al año 1980 no es sismorresistente.
3. La escalera es de dimensiones inadecuadas para el uso actual y el edificio - de tres pisos- no cuenta con salida de emergencia.
4. La propia Dirección de Arquitectura del CPE aconsejó que no hubiera dos turnos simultáneos para evitar la sobrecarga por peso.

Que agrega que se solicitaron informes a los Bomberos, Defensa Civil y a Horizonte para dictaminar sobre las condiciones de seguridad del edificio.

Que el Gobernador fue puesto en conocimiento de la problemática descripta, sin haber respondido la inquietud de la comunidad educativa.

II

Que corresponde avocarse al presente reclamo (art. 17 Ley 2.756) y correr traslado del mismo a la Presidente del Consejo Provincial de Educación para responda los cuestionamientos formulados en la presentación del promotor de las presentes actuaciones y brinde un completo informe sobre las inspecciones realizadas por los técnicos de la Dirección de Arquitectura en el CEM 99, así como las acciones encaradas para la superación de las problemáticas descriptas.

Que por otra parte, se solicitarán informes a Defensa Civil del Municipio de San Carlos de Bariloche y Cuerpo de Bomberos Voluntarios de esa localidad, así como a la empresa Horizonte S.A. para que indiquen si se han recepcionado solicitud de inspección y/o elaborado un dictamen vinculado a las condiciones de seguridad del edificio donde funciona el CEM 99 de San Carlos de Bariloche, remitiendo en su caso, el resultado de sus respectivas intervenciones.

Que en cuanto a la solicitud de inspección del establecimiento educativo requerida por el Legislador que promueve el presente reclamo, se hace saber a éste que en el mes de marzo pasado la Defensora del Pueblo realizó una visita a la localidad de San Carlos de Bariloche ocasión en la que se inspeccionaron 32 establecimientos educativos de todos los niveles, entre

ellos el CEM 99, sobre el que - por encontrarse cerrado ante las medidas de fuerza del gremio docente-, sólo se tomaron datos del exterior y se observó desde afuera "una escalera muy angosta" (sic. acta de inspección). Por lo tanto, en la próxima comisión de servicios a la localidad se contemplará la visita a ese establecimiento.

Que a partir de nuestra intervención, se formaron las actuaciones N° 6368/05 caratuladas "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ Comisión de Servicios en Escuelas Públicas de Río Negro", que se encuentran en trámite y en las que aún no se han cumplimentado por parte del CPE todos las respuestas a los pedidos de informes cursados, los que de resultar conexos con el presente serán oportunamente incorporados al presente expediente y puestos en conocimiento del Legislador.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del reclamo presentado por el Legislador Carlos Valeri, del Bloque Encuentro, y correr traslado del mismo a la Presidente del Consejo Provincial de Educación.

SEGUNDO: Solicitar a Defensa Civil del Municipio de San Carlos de Bariloche y Cuerpo de Bomberos Voluntarios de esa localidad, y a la empresa Horizonte S.A los informes ordenados en el Considerando II de la presente.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 6400/05: Se inicia con la presentación de la Directora de la Escuela N° 338 de Cipolletti, reclamando por la falta de mobiliario en el establecimiento. Se declaró la conexidad de las presentes con el Expediente N° 6.311/05 y se corrió traslado de la presentación a la Presidencia del Consejo Provincial de Educación quien en su respuesta dio cuenta que por orden judicial, emanada del Superior Tribunal de Justicia en el trámite de un amparo vinculado a idéntica temática que la que motivó las presentes actuaciones, el Consejo Provincial de Educación con fecha 24 de mayo del 2005 entregó a la Escuela 338 de Cipolletti sillas y bancos para 100 alumnos, y procedió a la reparación de la instalación eléctrica de todo el edificio escolar, se revistió el cielo raso, se repararon puertas, se colocaron filtros de la calefacción, salidas de emergencia, etc.



EXPTE. N° 6408/05: Se presenta un grupo de alumnos y docentes del Instituto de Formación Docente de S. C. de Bariloche solicitando espacio físico propio para el dictado de la carrera. Se derivó la petición al Consejo Provincial de Educación, quien por intermedio de la Dirección de Asuntos Legales remitió un informe realizado por la Dirección de Nivel Superior en respuesta al requerimiento de los recurrentes.

EXPTE. N° 6509/05: Originado en el reclamo de padres autoconvocados de la Escuela N° 29 de Ñorquinco, si bien se realizaron obras en dicha escuela y en la Residencia de Nivel Primario, ampliamos la investigación sobre todos los establecimientos educativos de dicha localidad, donde además se manifestó insuficiente la capacidad de los existentes para contener la matrícula en todos los niveles. Se encuentra vigente plazo para emitir respuesta, por lo que será incluido en futuros informes el resultado de nuestra actuación, aún en trámite.

EXPTE. N° 6.540/05: Promovido por la Legisladora Magdalena Odarda por distintas necesidades del CEM N° 109 de Cipolletti (finalización de la obra del nuevo edificio y provisión de herramientas). Las respuestas del CPE fueron puestas en su conocimiento y se solicitó también al Director del establecimiento que indicara si había otras cuestiones pendientes de resolución, sin que los consultados aportaran nuevos reclamos.

EXPTE N° 6697/05 se tramita una solicitud de provisión de herramientas para talleres de alumnos del CEM N° 64 de Catriel. El Ministerio de Educación responde sobre las acciones desarrolladas desde esa cartera educativa para la provisión de las herramientas. Dicha respuesta fue puesta en conocimiento de los reclamantes sin que hayan realizado nuevos aportes a las actuaciones.

EXPTE N° 6845/05 Iniciado a partir de la presentación de padres de alumnos de la Escuela Especial N° 11 de la localidad de Sierra Grande que reclaman por la situación edilicia del establecimiento educativo, se dicta la Resolución N° 687/05. Las respuestas fueron puestas en conocimiento de los reclamantes y no se ha recepcionado nuevo aporte., por lo que se tuvieron por suficientes.

RESOLUCION N° 687/05 "DPRN

Viedma, 14 de julio de 2005.

VISTO: El Expediente N° 6845/05 , caratulado "Padres de Alumnos de la Escuela Especial N° 11 de la localidad de Sierra Grande, s/ situación edilicia del establecimiento educativo" y

CONSIDERANDO:

I

Que se presentan los padres de los alumnos de la Escuela Especial N° 11 solicitando la intervención de la Defensora del Pueblo ante los problemas edilicios de establecimiento que ocupa actualmente dicha escuela, actualmente se encuentran sin clases, a saber:

- Problemas de calefacción
- Roturas del techo, filtraciones y goteras.
- Corto circuito en la sala de estimulación temprana que afectó la caldera que calefaccionaba el sector.
- Falta de agua en los baños y obstrucciones por lo que fueron inhabilitados.

Que en su presentación los Padres informan que la Delegación Regional contrató a personal para reparar las calderas, el sistema eléctrico y el techo, pero los trabajos aún no habrían sido terminados.

Que ello, no obstante, los firmantes de la presentación demandan que sus hijos "...cuenten con una escuela apropiada a sus necesidades y posibilidades para recibir formación pedagógica y laboral que merecen", por ello solicitan la construcción de un edificio propio.

II

Que en oportunidad que se solicita una reunión con el Director de Arquitectura Escolar del Consejo Provincial de Educación para el tratamiento de otro tema, con fecha 07/05/2005, surge la consulta respecto a la situación edilicia de esta Escuela Especial. El funcionario a cargo informa que si bien está relevada la necesidad aún no ha sido incluida en ninguno de los planes que actualmente se están ejecutando.

III

Que a fs. 05 consta copia de la noticia publicada en el diario "Río Negro" el día sábado 09/07/2005 respecto a la situación del edificio. En la nota se menciona que los alumnos que concurren al establecimiento son 54 y hace tres semanas que se encuentran sin clases.

Que la noticia da cuenta de las obras que se estarían llevando a cabo para la puesta a punto del edificio para que los alumnos puedan regresar a clases luego de las vacaciones de invierno. Ello no obstante, menciona que los padres



de alumnos que asisten a este establecimiento iniciaron un extenso reclamo por la pérdida de clases pero fundamentalmente demandan al Estado provincial la construcción de un edificio propio.



IV

Que de los elementos puestos a consideración por los padres de los alumnos de la Escuela Especial N° 11 y teniendo en cuenta los aportes de la nota periodística publicada al respecto, se desprende que los problemas que son objeto del mejoramiento (falta de calefacción, roturas del techo, filtraciones y goteras, corto circuito, falta de agua en los baños y obstrucciones), no habrían sido resueltos en tiempo y forma.

Que de haberse realizado los arreglos a medida que iban apareciendo los inconvenientes, posiblemente se habría evitado que la sumatoria de situaciones sin respuestas inmediatas, determine el no cursado de clases.

Que corresponde a esta Defensoría del Pueblo, correr traslado del reclamo a la Presidente del Consejo Provincial de Educación para brinde informes sobre los siguientes puntos:

1. Motivos por los que no se dio respuesta oportuna a las necesidades edilicias denunciadas.
2. Plan elaborado para recuperar los contenidos curriculares no dictados por la suspensión de clases.
3. Fecha estimada de finalización de las mejoras en el actual establecimiento que permita que los alumnos retomen las clases.
4. Si ha sido evaluado el pedido de construcción de nuevo edificio.
5. En caso afirmativo, resultado de la misma y especificación sobre posibilidades de ser incluido en algún plan para su construcción, fechas estimadas.
6. Todo dato o consideración que estime conveniente realizar.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del reclamo presentado por los padres de los alumnos de la Escuela Especial N° 11 de la localidad de Sierra Grande.

SEGUNDO: Correr traslado del mismo a la Presidenta del Consejo Provincial de Educación con pedido de informes según lo explicitado en el Considerando IV de la presente.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 6.550/05: iniciado por miembros de la comunidad educativa del CEM N° 14 de Fernández Oro. El CPE contestó que los ETAP dependen de las Supervisiones y no de las Escuelas, que éstos brindan apoyo pedagógico y no psicológico, el que está a cargo de los servicios dependientes de Salud Pública, y que el pedido de insumos se derivó al área de administración. Los promotores no formularon nuevos reclamos.

RESOLUCIÓN N° 471/05 DPRN

Viedma, 20 de mayo de 2005

VISTO: El Expediente N° 6.550/05, caratulado ".....y otros s/ Problemáticas que afectan al CEM N° 14 de General Fernández Oro", y

CONSIDERANDO:

Que en oportunidad de la Comisión de Servicios de la Defensora del Pueblo a la localidad de General Fernández Oro, se presentó un grupo de ciudadanos de la comunidad educativa del CEM N° 14 solicitando la intervención ante el Consejo Provincial de Educación, a fin de:

- Contar con un Equipo Técnico de Apoyo Psicológico en dicho establecimiento, habida cuenta de ser el único colegio secundario de la localidad, con aproximadamente 700 alumnos, con numerosos casos de violencia, problemas de conducta, conflictos familiares y sociales que disminuyen el rendimiento académico de los mismos.
- Que se provea al establecimiento educativo de materiales básicos para el normal funcionamiento de las clases, a saber: 60 sillas y mesas, tizas, borradores, libros de texto, etc.

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2.756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01 y anexas, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9° y concordantes de la Ley citada).



Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E



PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas.-

SEGUNDO: Correr traslado a la Presidente del Consejo Provincial de Educación (Art. 17º Ley 2.756).-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 6.599/05. Legisladores del Bloque Encuentro formularon una presentación vinculada a la situación edilicia de escuelas de Viedma. Acompañaron un relevamiento realizado sobre distintos establecimientos, donde no sólo mencionan las deficiencias, sino que también indican haber visitado escuelas nuevas o en buen estado de conservación. La respuesta del CPE se refirió a las obras realizadas o a realizar en un número menor de edificios que el visitado por los legisladores, ellos son: Jardín N° 83, Jardín N° 77, Escuela N° 1 / 347, CEM N° 32. Siendo así, se continuó con el trámite de las actuaciones solicitando información ampliatoria a los responsables de cada escuela.

EXPTE. N° 6816/05 Iniciado por un ciudadano de San Carlos de Bariloche, empresario de la construcción, quien formulaba cuestionamientos sobre el modo de contratación con empresas que ejecutan obras de reparación y mantenimiento de edificios escolares en la Zona Andina. Además solicitó se investigue la participación como contratista de un agente del IPPV, situación que oportunamente motivó la impugnación de los Concursos de Precios Nros. 02/05 y 03/05 convocados por la Delegación del CPE en esa localidad. Del mismo modo, denunciaba la presunta contratación directa de la obra de reparación de la Escuela N° 315 de S. C. de Bariloche efectuada desde la Secretaría de Obras y Servicios Públicos. Se cursó traslado de la denuncia a los organismos cuestionados, que brindaron fundados informes sobre las decisiones adoptadas, sin que el promotor formulara observaciones a los mismos.

EXPTE. N° 6842/05" DPRN", se dio trámite al reclamo de un Directora de una Escuela Especial de Viedma. En ese marco se

realizaron distintas intervenciones, entre ellas, el pedido de informe a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, organismo que aporta datos sobre los plazos previstos para la licitación a través de la que se dará inicio a la construcción de dicha escuela.

EXPTE. N° 7302/05"DPRN", padres de alumnos del CEM N° 73 de la localidad de Gral Roca reclaman por problemas edilicios. Mediante la Resolución N° 1120/05, se corre traslado a la Delegación Regional Del Ministerio de Educación. Este reclamo está en trámite.

EXPTE N° 7336/05"DPRN", un grupo de padres del CEM N° 114 reclaman información sobre la compra de un terreno para la construcción del edificio escolar. Mediante la Resolución N° 1268/05, se solicitan la información requerida por los promotores de las actuaciones al Ministerio de Educación. No hemos recepcionado respuesta, pero aún no se han cumplido los plazos para la contestación.

EXPTE. N° 6.719/05. Instado por la Legisladora Magdalena Odarda por distintas problemáticas que afectan a los docentes de las Escuelas Hogares de la zona rural de Sierra Pailemán, Arroyo Los Berros y Arroyo Ventana, a saber:

1. Falta de calefacción en algunas viviendas e incumplimiento del Consejo Provincial de Educación de lo resuelto por el Superior Tribunal de Justicia en los autos "DIUE, Zulema y otros s/ Mandamus", en los que se dispuso que se deben cubrir los gastos por compra de leña que los maestros deben hacer dado que no cuentan con servicio de gas.
2. Falta de teléfono o equipo de radio. En Arroyo Los Berros, a modo de ejemplo, el teléfono semipúblico no funciona y ante emergencias de salud, deben trasladarse por caminos intransitables con vehículos particulares, hasta 150 kms.
3. Viviendas construidas con deficiencias edilicias: que las casas construidas a consecuencia de la orden judicial en los citados autos, no resultan adecuadas para albergar un grupo familiar pues constan de un solo ambiente.
4. Falta de vivienda para algunos docentes, tal el caso del profesor de educación física de Arroyo Los Berros que vive en el Salón de Usos Múltiples de la Escuela 75, mientras su esposa reside en otra vivienda.
5. Condiciones inadecuadas e insalubres de trabajo, a causa de: desperfectos de instalación eléctrica, matafuegos vencidos, es de



cámara séptica que emanan de rejillas, falta de mantenimiento general de los edificios escolares, etc.



Cursamos pedido de informes al Superior Tribunal de Justicia que acompañó copia de la sentencia y no indicó que existan otras actuaciones posteriores por incumplimiento de lo ordenado en la misma. El Consejo Provincial de Educación, por su parte, presentó informes técnicos y detalle de obras ejecutadas para el mejoramiento de las viviendas de los docentes y de las escuelas y escuelas hogares de localidades de la región sur, así como fotos de las casas antes y después de las obras. Todo esto fue puesto en conocimiento de la promotora sin que formulara observaciones, sin perjuicio de que se encuentran pendientes otros pedidos de informes ampliatorios.

EXPTE. N° 6.846/05 El Secretario General de la UNTER presentó copia del Reclamo Administrativo interpuesto ante el CPE. De todos los aspectos cuestionados en el escrito, el Consejo contestó a la Defensoría del Pueblo, el vinculado al subsidio que reciben las escuelas públicas de gestión privada, en particular el caso de una institución de S. C. de Bariloche. Las actuaciones siguen en trámite.

RESOLUCIÓN N° 737/05

Viedma, 18 de julio de 2005

VISTO: El Expediente N° 6846/05, caratulado "SECRETARIO GENERAL DE UNTER S/ ACOMPAÑA RECLAMO ADMINISTRATIVO PRESENTADO AL CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN", y

CONSIDERANDO:

I

Que el Secretario General de Un.T.E.R., Sr. Carlos Tolosa, agregó una copia del reclamo administrativo presentado al Consejo Provincial de Educación. En un extenso escrito funda el derecho a una "discriminación positiva" de los sectores sociales más olvidados y cita normas de orden constitucional, tratados internacionales, jurisprudencia local y extranjera y doctrina legal que dan sustento a su reclamo. Sustancialmente, solicita acciones conducentes a brindar:

1. Provisión de servicio de teléfono a un grupo de 80 escuelas detalladas en el apartado I. Y que con carácter de urgente se resuelva tal pedido para las escuelas rurales y especiales.
2. Solución a graves problemas edilicios de escuelas (destaca algunas de ellas), señalando que 65 establecimientos sobre un total de 674 existentes, han perdido días de clase.
3. Provisión de recursos didácticos.

Además solicita se revoque la Resolución 1.782 del CPE y el Decreto 239 y normas análogas, y *"se destinen todos esos recursos presupuestarios al financiamiento de un programa de acciones de discriminación positiva a los efectos de asegurar la igualdad de oportunidades y el derecho de educación"* (sic). Señala que las escuelas privadas reciben mayores aportes (subsidios) que las escuelas *"más pobres"* (sic). Cita en concreto el caso del Colegio San Esteban al que se refiere el Dec. 239, institución que cobra un arancel de \$ 400 por alumno y según el promotor, no reúne las condiciones para recibir ayuda estatal.

II

Que la existencia de un formal reclamo administrativo, pendiente de resolución, impone al Defensor del Pueblo esperar la respuesta del organismo ante el que se formulara (art. 16 inc. C, ley 2.756), sin embargo, muchas de las problemáticas puntuales que describe el Secretario General de UNTER ya son motivo de investigación de oficio de la Defensora del Pueblo y, en términos generales el fundamento que inspira tal petición a las autoridades, coincide con el tenor de nuestras actuaciones, ya que no son temáticas nuevas sino recurrentes y que, a la fecha, siguen sin solución.

Que en razón de ello, creemos innecesario abundar en consideraciones sobre la motivación del justo reclamo de las comunidades educativas que trae, en esta ocasión, el promotor de las presentes actuaciones en su calidad de Secretario General del Gremio Docente.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E

PRIMERO: Correr traslado al Consejo Provincial de Educación del escrito de fs.1/18 y de la presente Resolución, a fin de que indique qué respuesta se ha dado al reclamo administrativo formulado por el Secretario General de UNTER.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-



Transporte escolar.

EXPTE. N° 6.533/05. Iniciamos DE OFICIO estas actuaciones a partir de problemas en la cobertura del servicio de transporte escolar en escuelas de Ing. Huergo, si bien dimos un carácter más amplio a la investigación sobre esta temática. La Coordinadora de Políticas Compensatorias del Consejo Provincial de Educación, remitió en respuesta a nuestro traslado, un informe donde se traza el panorama general de los objetivos que tiende a garantizar el Programa de Transporte Escolar implementado por el CPE, e indicó: períodos que abarca el servicio, cantidad de empresas contratadas, sus respectivas unidades, el kilometraje que recorren, las modalidades que cubren y el monto de la inversión diaria. Asimismo adjuntó el Anexo I de la Resolución N° 1356/05 suscripta entre el CPE y la empresa ARSA, con el listado de escuelas abarcadas por el servicio en toda la Provincia para el Ciclo Lectivo 2005/6. Sin perjuicio de ello, dio cuenta de las medidas tomadas para la solución del reclamo de las Escuela Especial N° 15 y Laboral N° 5 - que funcionan en el mismo edificio- de la citada localidad.

Si bien no es escasa la cobertura del servicio, aún quedan demandas insatisfechas y ello motivó que en el trámite del EXPTE N° 7.635/05 (conexo a los Exptes. N° 7.636 y 6.570/05) promovidos todos por vecinos de la zona rural de Fernández Oro, formuláramos una Recomendación al Ministerio de Educación para que previera la afectación presupuestaria necesaria para dar respuesta a los sectores todavía postergados (Resolución N° 1.557/05 DPRN del 22 de noviembre del 2005 que, por no corresponder al período del presente Informe y encontrarse pendiente de respuesta, no incluimos aquí).

EXPTE. N° 6.953/05 Instado por padres de la comunidad educativa del CEM 61 de Río Colorado que reclaman el servicio para sus hijos que residen en zona rural. Desde el CPE se informó que el servicio lo cumplía una empresa de taxi y que se había suspendido por demora en el pago, entendiéndose regularizada la situación a la fecha del informe - 16 de septiembre del 2005-. Sin embargo, el Director del establecimiento, también involucrado en el reclamo, manifestó el 7 de noviembre que no se había dado cumplimiento al compromiso asumido por las autoridades, por lo que insistimos ante la Coordinadora de Políticas Compensatorias del CPE. Las actuaciones siguen en trámite para resolución final, no obstante podemos adelantar que se trata de

un caso más de dilaciones de orden burocrático (órdenes de pago) que impiden el oportuno cumplimiento de otras obligaciones legales (brindar servicio de transporte), afectando gravemente el derecho a asistir a clases de los alumnos que viven en zonas alejadas de los centros urbanos.

Recuperación de contenidos curriculares.

EXPTE. N° 6.221/05. Promovido por el Centro de Padres de Gral. Roca quienes ante las medidas llevadas adelante por el gremio docente, solicitaban se asegurara el normal dictado de clases y el mínimo legal de 180 días.

Recordemos que similar situación se registró durante el mes de octubre. En todos los casos requerimos a la cartera educativa informes sobre las acciones implementadas para la recuperación de los contenidos curriculares. Así, se indicó que con fecha 18 de mayo del corriente año el CPE dictó la Resolución 1.908/05 que extendió el ciclo lectivo 2005 hasta el 16 de diciembre, para las Escuelas de período marzo- noviembre, como también se modificó la conclusión de los bimestres para las de período febrero- diciembre conforme el detalle del Anexo I de la resolución. También se formaron los EXPTES. 6316/05, 6320/05 por idéntica temática.

EXPTE N° 6.354/05: Se inicia con la presentación de una ciudadana de El Bolsón, madre de tres alumnos de la Escuela 139 del Bolsón., cuestionando la pérdida de un bimestre de clases debido a las demoras en las obras de reparación del edificio. Se corrió traslado de la queja a la Dirección del Nivel Primario del CPE quien dio cuenta de las medidas implementadas por el Consejo para el recupero de los contenidos cuniculares.

EXPTES.N° 7690/05 y 7701/05. Instados por padres de las comunidades educativas de San Carlos de Bariloche y San Antonio Oeste, respectivamente, a quienes hicimos extensiva la Resolución N° 1.378/05.

Conflicto docente

EXPTE. N° 6374/05 Iniciado por dirigentes de la Seccional UNTER de Viedma en el contexto del paro docente de comienzos del ciclo lectivo. Solicitaban que no se descontaran los días no trabajados. Si



bien no es resorte de esta Defensoría del Pueblo intervenir sobre las decisiones gubernamentales, instamos al Gobernador siguiendo el espíritu de la Resolución N° 215/05 a que mantuviera los canales de negociación abiertos (paritaria). Finalmente, la cuestión se resolvió favorablemente al liquidarse por planilla complementaria los descuentos sobre los salarios.

EXPTE. N° 7.526/05 Promovido por el Secretario General de UNTER Seccional Viedma, en ocasión de las medidas de fuerza que el gremio llevó adelante el pasado mes de octubre, solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo "ante la ausencia de decisión de las autoridades gubernamentales para resolver el conflicto docente" (sic). La Resolución que aquí transcribimos resume el espíritu de nuestros pasos iniciales para mediar en el presente conflicto, sin perjuicio de otras gestiones personales que realizamos, en idéntico sentido, durante todo el tiempo que se mantuvieron las medidas de fuerza. Por su parte se presentó la Seccional de UNTER de El Bolsón y se formó el EXPTE. N° 7650/05, cuya conexidad declaramos.

RESOLUCION N° 1.378/05 DPRN

Viedma, 25 de octubre de 2005

VISTO: El Expediente N° 7.526/05, caratulado "UNTER- SECCIONAL VIEDMA s/ RECLAMO DOCENTE SOBRE RECOMPOSICIÓN SALARIAL" y

CONSIDERANDO:

Que se presenta el Secretario General de la Unión de Trabajadores de la Educación Río Negro - UNTER-, Seccional Viedma, quien acompaña copia del petitorio que le fuera entregado al Señor Gobernador en la ciudad de Cipolletti por las autoridades de ese gremio docente.

Que el promotor formula una petición de intervención a esta Defensoría del Pueblo a fin de que se restablezca el diálogo entre las autoridades provinciales y la UNTER. Siendo así, el pasado 18 de octubre la Defensoría del Pueblo se dirigió a la Casa de Gobierno y fue recibida- en ausencia del Sr. Gobernador- por el Señor Ministro de Gobierno, quien condicionó el inicio de las conversaciones con el gremio a que se levantara las medidas de fuerza.

Que en igual sentido intervino el Señor Obispo de Viedma, con quien también mantuvimos permanente contacto, siendo hasta allí infructuosas nuestras acciones de intermediación.

Que también actuamos ante la petición de los docentes que pacíficamente ocupaban la Delegación Viedma del Consejo Provincial de Educación, que eran

privados del uso de los sanitarios, lográndose que a altas horas del pasado día miércoles, se habilitaran los mismos.

Que la sociedad visualiza a la Defensoría del Pueblo como un instrumento del diálogo, de la paz social, para poder operar las transformaciones que renueven la confianza de los ciudadanos en sus instituciones. Ello nos impone encarar con nuestros mejores esfuerzos la tutela de los derechos de la población y recurrir a distintas modalidades de gestión de sus demandas. Que no sólo los docentes han recurrido a nuestra Institución, sino que además debemos contener a los padres que reclaman un eficiente servicio educativo.

Que observamos con enorme preocupación que la demora en la resolución del conflicto docente amenaza una vez más el derecho a la educación de la población, y es por ello que vemos auspicioso que otras voces de distintos sectores se sumen a la nuestra, formulen propuestas y propicien nuevas instancias de diálogo, en la búsqueda de la superación de la presente crisis.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Exhortar al Señor Gobernador de la Provincia de Río Negro y al Sr. Ministro de Educación para que tomen las medidas necesarias para asegurar el Derecho a la Educación de los rionegrinos y permitan una pronta superación del conflicto con el gremio docente, propiciando instancias de diálogo Gobierno- UNTER. De igual modo, formular una invitación a distintos sectores de la comunidad educativa para que participen en eventuales mesas de conversaciones o instancias de mediación.

SEGUNDO: Poner en conocimiento del Presidente de la Legislatura Provincial y de cada uno de los Bloques que la integran.

TERCERO: Poner en conocimiento de las autoridades eclesiásticas provinciales.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Reclamos por inscripción y cambios de colegio

EXPTE. N° 5818/04: Se presenta una ciudadana de Viedma solicitando se reincorpore a su hijo en el CEM N° 8 de Viedma. Se solicitaron informes a la Dirección de Nivel Medio del CPE, quien en su respuesta expone los motivos por los que ratifica, en el marco de la normativa vigente, la medida de no reincorporar al menor. Ello así, se



brindó asesoramiento legal a la recurrente acerca de los recursos administrativos disponibles.



EXPTE. N° 6031/05 Presentación de una ciudadana de la localidad de Cipolletti sobre inscripción de su hijo en Nivel Medio. La Supervisión contestó en tiempo y forma dando solución al problema.



EXPTE. N° 6137/05: Se presentan dos ciudadanos de la localidad de Viedma, quienes en calidad de padres de un alumno que debe iniciar sus estudios en el nivel medio, solicitan banco para su hijo en el mismo establecimiento educativo que su hermano. Se mantuvo una comunicación telefónica con la Directora de Nivel Medio del C.P.E. quien dio cuenta de la resolución satisfactoria a la demanda de los padres



EXPTE. N° 6151/05: Se inicia con la presentación de una ciudadana de la localidad de Cinco Saltos solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo, toda vez que su hija había quedado fuera de las opciones para el ingreso al nivel medio. Dada la proximidad del inicio del ciclo lectivo, se mantuvo una comunicación telefónica con la Supervisión de Nivel Medio del C.P.E. con el fin de procurar satisfacer la demanda de la recurrente. Con posterioridad a la derivación del reclamo la Dirección de Nivel Medio indica que la menor pudo ingresar al C.E.M. N° 95.

EXPTE N° 6222/05: Se recepciona la presentación de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo a fin de poder obtener un banco para su hija en el la Escuela N° 262. Se derivó la queja a la Supervisión de Nivel Primario a fin de encontrar una solución a la problemática denunciada. Por otra parte se instruyó a la recurrente sobre las vías oportunas para el ejercicio de los derechos de la menor.

EXPTE. N° 6230/05: Se inicia con la petición de una ciudadana de Viedma solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo frente a la falta de banco para su hijo repitente en el Colegio Juan Vecchi. Seguidamente se presenta la recurrente solicitando la clausura de las actuaciones, en virtud de haber conseguido una vacante para el menor en el Colegio Paulo VI.

EXPTE N° 6387/05: Se inicia con la presentación de una madre que solicita se intervenga para que su hija, que padece escoliosis, pueda concurrir a un establecimiento educativo mas cercano a su domicilio. Se mantuvieron comunicaciones telefónicas con la Dirección de Nivel Primario y la Supervisión Zonal para su oportuna intervención. De igual modo se instruyó a la recurrente sobre las vías oportunas para el ejercicio de los derechos de menor.

EXPTE. N° 6335/05: Se inicia con la petición de una ciudadana de Viedma quien solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para obtener el pase de su hijo a otro establecimiento escolar. Se instruyó a la recurrente sobre las vías oportunas para el ejercicio de los derechos del menor y se clausuraron las actuaciones.

EXPTE N° 6351/05: Se presenta una ciudadana de Sierra Grande cuestionando normativa para el ingreso al nivel medio en horario diurno, toda vez que uno de sus hijos y un amigo, no pueden ingresar en ese horario por tener 16 años. Se mantuvieron comunicaciones telefónicas con la con la Supervisión Zonal Atlántica quien indicó, que dos de los alumnos -por excepción- pudieron ingresar a establecimientos diurnos de nivel medio.

EXPTE. N° 6361/05 Una ciudadana de Gral. Roca solicita que su hija con discapacidad acuda al colegio más cercano a su domicilio. Se dicta la Resolución N° 288/05"DPRN", y desde el organismo consultado se responde enviado un extenso informe sobre las distintas respuestas brindadas a la ciudadana. Puntualmente contestan que la ciudadana no informó en tiempo y forma sobre la discapacidad de su hija por lo que no pudo ser contemplada como tal. Sin embargo, en caso de producirse una vacante será tenida en cuenta. La respuesta fue puesta en conocimiento de la ciudadana sin que hay realizado nuevos aportes a las actuaciones.

EXPTE. N° 6162/05. Tramitó el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma quien solicita que se cambié a su hijo a un colegio más cercano a su domicilio.

EXPTE. N° 6238/05. Es iniciado por un ciudadano de la localidad de Viedma que reclamaba que su hijo repitente no pudiera permanecer en el CEM N° 8. Además cuestionaba otras situaciones previas. La Resolución N° 635/05"DPRN" que se transcribe dio por concluido el



trámite y la repuesta pendiente de la Dirección de Nivel Medio se incorporó con posterioridad a ello.



RESOLUCIÓN N° 635/05 DPRN

Viedma, 24 de junio de 2005



VISTO: El Expediente N° 6238/05, caratulado "C.R. s/ inconvenientes con el CEM N° 8" y



CONSIDERANDO:



Que a fs. 16 se informa que el ciudadano de referencia promovió oportunamente un amparo ante la justicia local, el que fue rechazado por no encontrarse afectado el derecho a la educación del hijo del recurrente pues el sistema educativo absorbió al alumno repitente, quien ingresó al CEM 18.

Que ello no obstante, el reclamante insiste en que se investigue la situación previa a la decisión del CEM N° 8 de no admitirlo en su matrícula y pide vista de los boletines presuntamente adulterados, pues dice que no coincide la información suministrada por el Colegio con los datos del boletín que firmara en el segundo trimestre.

Que también solicita en la ampliación del reclamo de fs.14/15, que el CEM N° 8 indique cómo se aplicó la normativa vinculada a los repitentes que permanecen en el mismo establecimiento, pues entiende que otros alumnos en idéntica - o más desfavorable- situación que su hijo, continúan cursando 2do año en el mismo colegio.

Que ante la urgencia manifestada por el ciudadano -al presentar su reclamo el 2 de marzo pasado- de contar con una definición de la situación antes del inicio del ciclo lectivo, la Defensora del Pueblo comisionó a una asesora del organismo para que concurriera a la reunión ofrecida por las autoridades educativas. Ello así, la Directora del CEM N° 8 y el Supervisor de Nivel Medio presentes en la ocasión exhibieron, y pusieron a disposición del padre interesado, constancias documentales en poder del establecimiento, a saber: libros de actas de exámenes, legajo del alumno, planillas de asistencia a reuniones de padres y reglamentación sobre Ingreso y Permanencia de alumnos de Nivel Medio - Resol. N° 3863/01 CPE-.

Que dado que el 8 de marzo el promotor informó que el menor sólo contaba con una inscripción "condicional" en el CEM N° 84, se corrió traslado al Consejo Provincial de Educación por Resolución N° 209/05 DPRN.

Que en razón de haberse resuelto la situación del ingreso a dicho establecimiento, resulta ocioso reiterar el pedido de informes - pendiente de respuesta - al CPE, sin perjuicio de dejar constancia de la falta de

cumplimiento del deber de colaboración en brindar una respuesta oportuna a esta Defensoría del Pueblo (art. 12 Ley 2.756).

Que en punto a los otros cuestionamientos que plantea el promotor de la queja, éste fue advertido que se encontraba a su disposición en la sede del CEM N 8 la documentación en la que se funda la decisión de sus autoridades de no absorber en la matrícula de repitentes a su hijo. Nos referimos a las actas de exámenes y al legajo del alumno, pues si bien el ciudadano enfatiza en la cuestión de las diferencias en los datos consignados en el boletín de calificaciones, y por su lado, las autoridades educativas hablan de "adulteración de las notas", prevalece la información volcada en los registros que lleva el colegio, pues el boletín no es más que un medio de información para los padres o tutores del menor.

Que siendo así, y habiéndose realizado gestiones útiles para brindar asesoramiento y orientación al ciudadano sobre las vías legales disponibles que, por su carácter personalísimo, este podía ejercer, no queda trámite pendiente a cargo de esta Defensoría del Pueblo, por lo que corresponde clausurar las actuaciones.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E

PRIMERO: Tener por superado el reclamo por falta de vacante en el sistema educativo para el hijo del promotor de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: Tener por suficientes la respuesta dada por las autoridades del CEM N° 8 en virtud de haberse puesto a disposición del recurrente la documentación **que avalaba la decisión.**

TERCERO: Clausurar las actuaciones por no quedar trámite pendiente a cargo de esta Defensoría del Pueblo y haberse asesorado oportunamente al interesado sobre las vías disponibles para ejercer acciones de carácter personalísimo.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Creación de cargos para materias especiales
Supresión de secciones.

EXPTES. N° 7264/05 y 7274/05. Se solicita la creación de cargos para materias especiales, para la Escuela N° 81 de Sierra grande, y n° 141 de Arroyo Ventana, respectivamente. Se corre traslado al Dirección de Nivel Primario del Ministerio de Educación y luego se solicitan informes a la Vocalía del mencionado organismo, quienes



informan, que al inicio del próximo ciclo se gestionará la creación de los cargos solicitados. Esta información fue puesta en conocimiento de los reclamantes sin que hayan realizado aportes a las actuaciones.



EXPTE. N° 6776/05. Ante la solicitud de creación de cargos de la Escuela N° 60 de Sierra Grande se respondió que los cargos han sido creados.



EXPTE. N° 7454/05: Se inicia con la presentación del Intendente de Gral. Godoy solicitando que el Consejo Provincial de Educación revoque la Resolución N° 3104/05 por la que se resolvió el cierre de una sección de la Escuela de Educación para Adultos N° 4, que funcionaba en la sede de la Escuela Primaria N° 302 de esa localidad. Recientemente el Consejo indicó que la garantía de igualdad de oportunidades no estaba afectada pues la oferta educativa se mantendrá en otros establecimientos y la supresión obedeció a que de seis alumnos inscriptos, sólo tres concurrían a clases. Sigue en trámite.



Conflictos en el ámbito escolar

EXPTE. N° 5970/04: Se inicia con la presentación del reclamo de una ciudadana de la localidad de Ramos Mexía, quien denunciaba haber sido víctima de agresiones físicas y verbales por parte Director del CEM 28, donde se desempeña como personal de servicios generales. Habida cuenta que la recurrente contaba con el patrocinio de un abogado, se brindó asesoramiento sobre las vías oportunas para el ejercicio de sus derechos, se explicó el alcance de las decisiones de la Junta de Disciplina, se hicieron gestiones ante el IPROSS por la falta de cobertura en el tratamiento de sus lesiones, etc.

EXPTE. N° 6110/05: Se presenta un grupo de madres de la comunidad educativa de la Escuela N° 122 de Villa Manzano, manifestando su disconformidad con el tratamiento dado por las autoridades educativas a un conflicto suscitado con la Directora, algunos docentes y padres de esa escuela. Se corrió traslado de la queja a la Dirección de Nivel Primario del CPE quien brinda un completo informe, acompañando las notas de la Supervisora y de la Dirección de la Escuela, donde resulta que se realizaron encuentros con un grupo de padres en la propia sede de la Delegación y luego en el local escolar con la Supervisora, a fin de *"escuchar a las partes, analizar las opiniones y conocer en profundidad la situación"* (sic. Informe fs.56).

EXPTE N° 6296/05: Una ciudadana de Viedma, madre de dos menores que concurrían a la Escuela Adventista, solicitaba la reincorporación de sus hijos al establecimiento escolar. Desde la Defensoría del Pueblo se llevaron a cabo gestiones telefónicas con la Supervisión de Nivel Primario y el Director de la citada Escuela, con el fin de subsanar la problemática formulada por la recurrente. De la comunicación mantenida con el Director de la Escuela, surge que *"se ha decidido como política de la escuela... volver a tomar a los chicos pero suscribiendo un compromiso con la madre y el padre para que se respeten las reglas de convivencia..."*

EXPTE. N° 6380/05. Ante la solicitud de la madre de un niño con discapacidad que mantenía un conflicto con las autoridades de la escuela a la que asiste, se solicitan informes a la Supervisión de Nivel Primario que indicó las intervenciones realizadas, resaltando especialmente, que el dictamen del equipo técnico interviniente indicaba la necesidad de que el niño asista a la Escuela Especial.

Dicha sugerencia fue puesta en conocimiento de la ciudadana, a la que, además, se la citó para conversar el tema e indagar sobre las causas de la resistencia a enviar a su niño a una Escuela especial. A fin de determinar la continuidad de las actuaciones, recientemente se solicitó a la Dirección de la Escuela a la que acude el niño, que actualice información.

Es así que comunican que el niño no podrá ser promovido debido a que no alcanzó los mínimos establecidos según la adecuación curricular realizada a principio de año e insisten en la derivación del niño a la escuela especial.

EXPTE. N° 6.506/05 Vinculado al conflicto suscitado entre los miembros de la Cooperadora de la Escuela N° 129 de Colonia Suiza, San Carlos de Bariloche, - que inician el reclamo- y la Directora. El tema ya había sido tratado a nivel institucional, y se encontraba resuelto por el CPE, por lo que sólo remitimos un pedido de informes para conocer si se había integrado una nueva cooperadora en atención a la imposibilidad legal de la Defensoria del Pueblo para modificar decisiones administrativas (art. 24 de la ley 2.756)

EXPTE. N° 6642/05. Un grupo de padres de niños que asisten a un Jardín de Infantes de Sierra Grande denunció maltrato por parte de una docente. Los padres preocupados por al situación, convocan la



presencia de la Defensoría del Pueblo, en ocasión de una Comisión de Servicios en la localidad, a una reunión en la que se determinarían los pasos a seguir.



Dictamos la Resolución N° 476/05, con traslado a la Presidenta del Consejo Provincial de Educación quien no respondió. Por ello, se dicta la Resolución N° 523/05, en la que se declara la falta de colaboración del organismo con la institución. Así, se obtienen los informes solicitados que indicaron que ante la conflictiva suscitada se han iniciado sumarios administrativos para investigar las denuncias y se separa provisoriamente del cargo a la docente cuestionada.

EXPTE. N° 6.659/05 Una ciudadana de la localidad de Sierra Grande solicita la intervención del equipo E.T.A.P. ante un conflicto que mantiene su hijo con otro niño en el establecimiento educativo. Mediante la Resolución N° 582/05, se solicitan informes a la Supervisión de Nivel Primario, que precisó que se había instado a las familias en la necesidad de respetar las reglas de convivencia, que el conflicto también proviene del ámbito extraescolar, lo que dificulta el abordaje desde esa instancia. El informe fue puesto en conocimiento de la promotora de las actuaciones sin que se haya registrado nuevo aporte a las mismas.

EXPTE. N° 6.661/05 Se forma a partir del reclamo de una ciudadana de la localidad de Sierra Grande, quien solicita la intervención del ETAP debido a los reiterados inconvenientes con sus hijos. El completo informe de la Supervisión de Nivel Primario da cuenta de la compleja situación familiar de la promotora. Ampliamente se detalla la intervención, no solo del equipo técnico de esa supervisión, sino también del trabajo coordinado con el Juzgado de Paz, la Municipalidad y la Unidad de Violencia Familiar Local. Considerando suficiente la respuesta se instruye a la ciudadana sobre las instancias a las que debe recurrir.

EXPTES. N° 6.951/05 Y 6.952/05. Es promovido por alumnas del CEM N° 41 de la localidad de Pilcaniyeu reclaman por el cierre de la oferta escolar. Luego de distintas intervenciones de esta institución, nos informan que la cuestión ha sido resuelta. Al respecto se dictó la Resolución N° 742/05, que a continuación se transcribe.

RESOLUCION N° 742/05 DPRN

Viedma, 06 de septiembre de 2005

VISTO: El Expediente N° 6951/05 y 6952/05, ambos promovidos por ciudadanas de la localidad de Pilcaniyeu quienes reclaman por el cierre del CEM N° 41, y

CONSIDERANDO:

I

Que ambas actuaciones se hace referencia al cierre del CEM N° 41 de la mencionada localidad cuestionando la aplicación de la Resolución N° 2505/05 dictada por el Consejo Provincial de Educación.

Que la mencionada Resolución determina suprimir el 1° año, 1ra. División del Plan de estudio N° 52/97, creado por Resolución N° 101/03.

Que con fecha 02/08/2005 se estableció comunicación telefónica con la Directora de Nivel Medio, quien informa que la determinación se fundamenta en razones presupuestarias y que la alternativa a los alumnos consiste en un programa de apoyatura para que estén en condiciones de rendir bajo la modalidad de libre.

II

Que del análisis preliminar de las presentaciones surge una aparente contradicción entre una norma (la Resolución N° 2505/05 del Consejo Provincial de Educación) y el derecho de los alumnos afectados por dicha norma a tener garantizada su escolaridad.

Que la ley n° 2.756, en su Artículo 24 establece que "...el Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Este dictamen no es vinculante".

Que además el Artículo 25 expresa "...modificación de normas: Si el Defensor del Pueblo, como consecuencia de sus actuaciones llega se al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Poder Legislativo o a la administración pública, la modificación de la misma".

Que el Artículo 13°, Capítulo IV de la misma ley, refiriéndose a Procedimientos encontramos que: "...las actuaciones de la Defensoría se rigen por los principios de informalismo, gratuidad, impulsión de oficio, sumariedad y accesibilidad".

III

Que en este espíritu, y previo a resolver formalmente sobre la cuestión traída a consideración de este organismo se realizan distintas intervenciones



frente al Consejo Provincial de Educación tendientes a la resolución del conflicto suscitado.

Que en ese marco se toma contacto con el Ministro de Educación de la Provincia, que luego visitó la zona en la que se desarrolló el conflicto, y con la Supervisión de Nivel Medio de Bariloche.

Que de las acciones surge que la norma en cuestión fue revertida mediante el dictado de una nueva resolución que dejó sin efecto la anterior y restableció la posibilidad de que los alumnos de el 1º año, 1ra. División del Plan de estudio N° 52/97, creado por Resolución N° 101/03, finalicen el año lectivo bajo la modalidad que se venía desarrollando hasta la mitad del presente ciclo lectivo.

Por ello, es menester mencionar que en esta oportunidad, desde esta Defensoría del Pueblo, se intervino de acuerdo a mecanismos informales, previstos en la normativa que regula la actividad de esta institución, a fin de generar un clima favorable para que el órgano que debe resolver sobre la cuestión planteada revea la determinación tomada, y se logre la resolución del conflicto a favor de los ciudadanos afectados.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE

PRIMERO: Considerar solucionada la cuestión traída a consideración de esta institución.

SEGUNDO: Notificar de la presente resolución a los promotores de las actuaciones.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 7136/05. Un matrimonio de la localidad de Viedma que tiene a su cargo, mediante guarda judicial, un niño con diagnóstico de hiperactividad, relata inconvenientes tenidos con la docente y con la institución, por lo que se resuelve pedir informes de la situación a la Dirección de Nivel Primario. De lo comunicado por parte del Director del área surge que se realizó una reunión con los padres y los directivos a fin de llegar a acuerdos en el abordaje de esta particular situación. Los padres insisten en su reclamo no quedando conformes con las intervenciones institucionales. Se insiste a la Dirección de Nivel para lograr una solución a la problemática y se recepciona amplio informe. De allí se desprende que ante la conflictiva dada en el ámbito escolar generada en el trato de la maestra al niño, lo padres han

rechazado en sucesivas oportunidades la intervención del ETAP, lo que imposibilita que la maestra pueda ser guiada en su trato diario con el alumno. Luego del envío de este informe a los padres, aún no hemos recepcionado nuevos datos.

EXPTE. N° 6934/05 se tramita un reclamo de un alumno en contra de un docente de Nivel Medio que trasladamos a la Dirección de Nivel Medio. De la respuesta surge que se realizaron reuniones para llegar a acuerdos y puntualmente se destacan las recomendaciones realizadas al docente sobre el desempeño de sus funciones. Dicha respuesta fue puesta en conocimiento del alumno reclamante sin que se hayan recepcionado nuevos datos que originen intervención.

EXPTE. 6750/05 una ciudadana de la localidad de Viedma denuncia maltrato hacia su hija en el ámbito escolar y solicita la intervención de esta institución en el conflicto. Se corre traslado a la Supervisión de Nivel Primario, quien realiza una mediación entre las autoridades escolares, la docente y la madre de la niña. Del acta de la reunión surge que habría ciertos problemas de violencia familiar, por lo que se sugiere asistencia psicológica que la madre rechaza. Así, la madre resuelve el retiro de la niña del establecimiento. Ello no obstante, ante una denuncia en la Justicia la madre habría sido citada para la realización de una pericia psicológica. En conversación con la ciudadana se le recomendó la asistencia a la misma, dado el carácter de orden judicial.

EXPTES. N° 6869/05, 6870/05, 7173/05. Se tramitaron distintos reclamos promovidos por dos ciudadanas de la localidad de Catriel, madres de alumnos que asisten al CEM N° 64 de esa localidad, y además, participantes activas de la cooperadora del mencionado establecimiento. Los reclamos iban desde la disconformidad con medidas disciplinarias tomadas por las autoridades escolares hasta denuncia de obstrucción de las actividades de la cooperadora. Ante cada queja se solicitaron informes a la Dirección de Nivel Medio, todos, extensamente respondidos. Por ello, se dicta la Resolución N° 1300/05, que sugería a las ciudadanas y las autoridades escolares que busquen salidas menos burocráticas para la solución de los conflictos que surjan en el ámbito escolar, de acuerdo a las funciones que competen a cada parte.



EXPTE. N° 7567/05: Se inicia con la presentación de un grupo de alumnos de la carrera de Técnico Superior en Gestión de Cooperativas, dictada en el Instituto Terciario de Ing. Jacobacci que depende del Consejo Provincial de Educación, quienes denuncian una situación de conflicto con una docente que dicta dos materias, a la que cuestionan por "maltrato" y "falta de pedagogía" (sic). Se corrió traslado de la queja a la Dirección de Educación Superior del Consejo Provincial de Educación, y se está a la espera de respuesta.

Temas salariales y de escalafón docente y no docente.

EXPTE. N° 5786/04: Se presenta una docente de la localidad de Allen solicitando conocer la resolución final del C.P.E. vinculada al pago de SAC adeudados a un grupo de docentes de Allen, que habían instado su cobro en pesos en sede judicial. Se derivó la queja a la Secretaría de Educación del CPE, desde donde informaron que el reclamo se encuentra con recurso administrativo pendiente de resolución y a la vista de la Fiscalía de Estado.

EXPTE. N° 5834/04: Una docente de localidad de Allen reclama por la incorrecta liquidación en el pago del Incentivo Docente. Se corrió traslado de la queja a la Dirección de Liquidaciones del CPE y se está a la espera de la respuesta.

EXPTEs. N° 5859/04, 5861/04 y 5862/04: Se presentan un grupo de docentes que prestan servicios en un Centro Educativo no formal solicitando ser incluidos entre los beneficiarios del Incentivo Docente. Se solicitaron informes a la Dirección de Liquidaciones del CPE, quien a la fecha no respondió. No obstante se adelantó a los interesados que las normativas regulatorias son de orden nacional.

EXPTE. N° 5877/04: Se presenta una docente de la localidad de General Roca cuestionando la falta de respuesta favorable de las autoridades del Consejo Provincial de Educación a su solicitud de cese de pagos con vales alimentarios. Previo asesoramiento legal, se desestimó el reclamo, toda vez que la cuestión por la interesada devino abstracta, habida cuenta que fue dada de baja del sistema educativo al resolverse favorablemente el beneficio de la jubilación por invalidez. *Nota:* el tema ha sido tratado en la Paritaria Docente y está en vías de superarse, desde que el P.E ofreció dejar de pagar en tickets a partir de diciembre del 2005.

EXPTE. N° 5969/04: Se presenta una ciudadana de la localidad de Viedma, reclamando la errónea liquidación del salario familiar. Corrido el traslado a la Dirección de Sueldos del Consejo Provincial de Educación, éste informó, "*...que si bien, la Señora..., ha experimentado inconvenientes en el cobro de sus haberes el mismo ha quedado solucionado a partir del mes de febrero...*"(sic fs. 15).

EXPTE. N° 6177/05: Se presenta una ciudadana de la localidad de Viedma, quien en su calidad de docente interina solicita acceder a horas cátedras. Se corrió traslado del reclamo a la Dirección General de Personal del CPE, quien responde explicando las razones de orden legal que impiden a la interesada ocupar, en otro carácter distinto que el "condicional", cargos en Río Negro, ya que la misma es titular en la Provincia de Buenos Aires.

EXPTE. N° 6519/05: Se presenta una docente, residente en General Conesa, cuestionando la decisión del Consejo Provincial de Educación de denegarle la solicitud de traslado transitorio a la localidad de San Antonio Oeste. Se corrió traslado de la presentación al Consejo Provincial de Educación, quien en respuesta a la petición de la recurrente, no se observa incumplimiento legal por parte de la autoridad de aplicación de la misma.

EXPTE. N° 6541/05: Se inicia con la presentación de una ciudadana de la localidad de Catriel, cuestionando la decisión del CPE de no reintegrarla en su cargo de Supervisora. Existiendo recurso administrativo en curso, se brindó asesoramiento legal a la recurrente sobre la falta de competencia de la Defensora del Pueblo para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas (Art. 24° Ley 2.756), y no quedando trámite pendiente a nuestro cargo, se archivó el expediente.

EXPTE N° 6762/05: Se presenta una docente de la localidad de General Roca cuestionando los descuentos aplicados por el CPE en el uso de su licencia por atención familiar. Se derivó la presentación al Consejo Provincial de Educación, quien en su respuesta indicó "*... le fue reintegrado a la docente (íntegramente en un solo pago) con los haberes de junio...*"(sic) los importes descontado.



EXPTE. N° 6778/05: Se inicia con la presentación de un ciudadano de Viedma, profesor Nacional de Educación Física, solicitando la titularidad en la rama secundaria. Se corrió traslado de la queja a la Dirección de Nivel Medio del CPE quien indicó que el reclamo *"...se encuentra en el Ministerio de Coordinación...para resolver los recursos jerárquicos interpuestos contra actos administrativos emanados del Consejo Provincial de Educación"*. (sic fs. 42).

EXPTE N° 6717/05: La promotora de las presentes actuaciones indica ser docente, no estar afiliada a la UNTER, y que el propio gremio la "exonera por no hacer paros" (sic) y viene a esta Defensoría del Pueblo cuestionando el descuento aplicado sobre sus haberes en virtud de lo dispuesto por el art. 9° de la ley 14.250 de Convenciones Colectivas de Trabajo. Se derivó la presentación al Consejo Provincial de Educación, quien a través de la Dirección de Asuntos Legales del CPE informó que los descuentos reclamados por la docente se realizan en cumplimiento al Acuerdo Paritario Homologado por Resolución N° 184/05, Art.27°.

EXPTE N° 6819/05: Se inicia con la presentación de una docente solicitando la reincorporación al Consejo Provincial de Educación. Se corrió traslado de la presentación a la Junta de Clasificación para la Enseñanza Secundaria, quien brindó explicaciones sobre la situación de la docente, así como los plazos para su inscripción para acceder por Concurso de Ingreso a un cargo.

EXPTE. N° 6889/05: Se inicia con la presentación de una docente, residente en Villa Regina, solicitando el pago de compensación por movilidad. Se corrió traslado del reclamo al Consejo Provincial de Educación, quien indicó que la "compensación por movilidad" solicitada no es procedente por no ajustarse la situación de la interesada a lo previsto por la reglamentación vigente. En el presente caso se trata de una docente que reside en la zona rural de Villa Regina y presta tareas en un establecimiento de la zona urbana. Como se observa, su situación no cae dentro de las previsiones de la norma reglamentaria, por lo que no puede reprocharse a la autoridad administrativa que la aplica conducta ilegítima.

EXPTE. N° 6894/05: Se inicia con la presentación de una docente de General Roca solicitando se le reintegren los importes descontados por el uso de la licencia por atención familiar. Se corrió traslado de la

queja a la Dirección General de Personal del CPE, quien informó *"...se determinó reintegrar la suma descontada ...y también determinar el cese de los descuentos que se hubieran propagado en función de la licencia..."* (sic).

EXPTE N° 7085/05: Se presentan un grupo de personas que revistan como personal de servicios generales en la Escuela Especial N° 8 de Choele Choel, quienes solicitan ser regidos por idéntico régimen previsional que el personal docente y poder así acceder a una jubilación con 25 años de aportes. Sin perjuicio de que la pretensión de las recurrentes no resulta procedente desde que estatutariamente revisten en regímenes diversos, se derivó la presentación a la Dirección General de Personal del Consejo Provincial de Educación. En su respuesta el CPE brinda un completo informe sobre la situación de revista de las recurrentes.

EXPTE N° 7.103/05: Se inicia con la presentación de un docente solicitando el cumplimiento al traslado otorgado por el CPE a la localidad de Guardia Mitre. Se corrió traslado de la presentación al Ministerio de Educación, quien en su respuesta indicó que la Junta de Clasificación para la Enseñanza Secundaria hizo lugar a la solicitud del traslado interpuesta por el docente *"...el cual fue elevado a la Vocalía... para su tratamiento"*.

EXPTE. N° 6. 856/05 Una agente de servicios generales de Choele Choel solicita pago retroactivo de título secundario. Dimos intervención a la Dirección General de Personal, con informes pendientes.

EXPTE. N° 7.041/05 Docente de Cipolletti solicita pago de prolongación horaria. Se activó el trámite ante nuestra intervención y está en vías de solucionarse.

EXPTE. N° 7160/05 Se tramita una solicitud de intervención ante un pedido de permuta entre una docente de San Carlos de Bariloche y una de Santa Fe. En trámite.

EXPTE. N° 7.511/05 Retirada del CPE, residente en Viedma, solicita pago de las diferencias de haberes surgida por errónea aplicación del pago con vales alimentarios ya la misma se encontraba exceptuada por el Decreto 5/01, modificado por el Dec. 19/01, luego que la Defensoría



recomendará la nueva redacción de la norma, considerando la edad tope de 55 años para las mujeres para el cese del pago con tickets.



EXPTE. N° 7.521/05 Docente de Cinco Saltos solicita pago de asignación por esposa discapacitada. Se corrió traslado al CPE y sigue en trámite.



EXPTE. N° 7.543/05, 7.544/05 y 7.545/05 Personal de servicios generales de Villa Regina solicitan recomposición salarial. Se corrió traslado al CPE y siguen en trámite.



EXPTE. N° 7.565/05 Sobre el reclamo de ascenso en el escalafón presentado por una agente Ley 1.844 dependiente del CPE, de San Carlos de Bariloche. Si bien se advirtió a la interesada sobre los alcances de las normas aplicables, de donde los ascensos a categorías superiores, habiendo alcanzado la categoría 10, no son automáticos y dependen de la existencia de una vacante, se solicitaron otros informes al CPE sobre la situación salarial a partir del cese de los descuentos y por el reclamo sobre algunos conceptos. En trámite.



EXPTE. N° 7.569/05 Docente de Ing. Jacobacci que aspiraba a cargo de bibliotecario cuestiona decisión de nombrar a una persona ajena al establecimiento. En trámite.

Educación superior

EXPTE. N° 5826/04 Se presenta una ciudadana de Villa Regina, quien en su calidad de madre de un alumno de la carrera de Ing. Agronómica solicita la conformación de nuevas mesas examinadoras. Se derivó la presentación a la Rectora de la Universidad Nacional del Comahue para su conocimiento y consideración.

EXPTE. N° 5977/04 Se presenta una residente de Valcheta, estudiante del Instituto de Formación Docente Continua en Educación Física, manifestando que le han denegado una solicitud presentada para rendir sólo los contenidos teóricos de las materias teórico-prácticas que aún adeuda, toda vez que se encuentra imposibilitada de realizar actividades físicas. Derivada la presentación al Instituto de Formación Docente Continua en Educación Física el Instituto dio cuenta de las razones por las que no podía acceder al pedido de la

recurrente, en virtud de lo dispuesto por el art. 4º de la Resolución 1238/97 del Consejo Provincial de Educación.

EXPTE. N° 6373/05 Se presenta una ciudadana de Viedma cuestionando la falta de entrega de su título de Licenciada en Psicopedagogía. Se derivó la queja al Decano del Centro Universitario Regional Zona Atlántica, quien en su respuesta dio cuenta que le fue entregada a la recurrente la documentación reclamada.

EXPTE. N° 7284/05 Se recepciona una consulta de un joven de la localidad de Gral. Roca, que tiene dificultades para obtener datos sobre la inscripción en la Escuela de Medicina de la Universidad Nacional del Comahue. Obtenido los datos requeridos, desde esta Defensoría del Pueblo se le remite la información.

EXPTE N° 7738/05 Una ciudadana de la Mallín Ahogado reclama por inconvenientes con un título obtenido en la Universidad el Comahue. En trámite

BECAS

En el período a informar se han recepcionado solicitudes de ayudas económicas para estudiantes de distintos niveles educativos.

Los expedientes que se dieron inicio a partir de esas presentaciones son: 7791/05, 7561/05, 7516/05, 7436/05, 7247/05, 7159/05, 6593/05, 6513/05, 6425/05, 5858/05, 5734/05.-

En términos generales, ante una solicitud de beca se procede a poner en conocimiento de los reclamantes la información sobre los programas existentes, esto es:

Información General

 Becas Provinciales:

NIVEL UNIVERSITARIO Y Terciario

Se realizan las inscripciones a través de la página del gobierno de la provincia en Internet.

 Becas Nacionales:

NIVEL MEDIO

Este programa incluye 66 colegios priorizados en toda la provincia que cuentan con un cupo de 100 becas cada una. Las inscripciones a este



programa solo se hacen en el primer año, y de continuar cumpliendo con los requisitos, se renuevan año a año.



✎ Programa Provincial
Políticas Compensatorias
del Consejo Provincial de Educación
NIVEL MEDIO Y PRIMARIO



Este programa prevé distintos tipos de ayudas como útiles escolares, guardapolvos, comedores escolares, transporte y apoyo a programas institucionales. Las demandas se canalizan a través de las direcciones de los establecimientos escolares.



✎ Programa Nacional:
BECAS ESPECIFICAS

Aún sin novedades para este año para nuestra provincia.
Reclamos paralelos desde esta Defensoría y desde el Consejo Provincial de Educación.

✎ BECAS PARA ALUMNOS INDIGENAS

Programa Nacional

La solicitud de beca debe hacerla el alumno ante su comunidad aborigen de pertenencia y de allí, debe remitirse la solicitud al Instituto Nacional de Acción Indígena (INAI). Este Instituto se contacta con el Ministerio de Educación de Nación para su consideración.

Se pueden hacer averiguaciones ante el CODECI, instancia de representación indígena a nivel provincial.

En el caso de los reclamo que se relacionan con la actuación de un organismo se remite la misma a la instancia, nacional o provincial, correspondiente.

A continuación reseña de algunas actuaciones:

En el marco del Expediente N° 7436/05 se tramite el reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma quinhe reclama por no haber sido incluida en el Programa Provincial de Becas Universitarias. Se dicta la Resolución N° 1272/05 en la que se determina el pedido de informes al Consejo Provincial de Becas, órgano que en lo sustancial responde:

- "... el Consejo Provincial de Becas, en le marco de la ley n° 2.750 aprobó la convocatoria para el año 2005...debiendo los postulante

realizar la inscripción a través de Internet...y realizado esto, debía enviar la documentación respaldatoria a los efectos de evaluación integral".

- Respecto al reclamo informan: "... la aspirante no reúne el requisito de Rendimiento Académico".
- Si bien la ciudadana realiza un aporte de nueva documentación, evaluada la misma no obtiene trámite favorable, dado que el listado de beneficiarios ya había sido aprobado.

La respuesta fue puesta en conocimiento de la ciudadana sin que haya realizado aportes al respecto.

Viedma, 07 de Octubre de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 7436/05, caratulado "E.V., S/solicita intervención por no haber sido incluida en el Programa de Becas Universitarias" y

CONSIDERANDO:

Que se presenta una ciudadana de la localidad de Viedma quien manifiesta que se inscribe en el programa provincial de becas y el 27/02/2005 recibe mediante correo electrónico confirmación de la inscripción.

Que al tomar conocimiento en el mes de agosto que se estaban pagando las becas, se acerca al área de becas y le informan que habría faltado documentación y que la misma habría sido requerida a través de los medios de comunicación.

Que según prescribe el Artículo 17° de la ley N° 2.756, corresponde a esta Defensoría del Pueblo, avocarse al conocimiento de lo denunciado y correr traslado del reclamo al Consejo Provincial de Becas y a la Dirección de Políticas Compensatorias del Ministerio Provincial de Educación solicitando brinde informes sobre el mencionado trámite.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del reclamo presentado por la ciudadana de la localidad de Viedma que consta a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado del mismo al Consejo Provincial de Becas y a la Dirección de Políticas Compensatorias del Ministerio Provincial de Educación con pedido de informes.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-



MRR

RESOLUCION N° 1272/05 "DPRN"



En el Expediente N° 7159/05, se tramita un reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma por una beca del Programa Nacional de Becas Indígenas. Se realizan distintas intervenciones informales vía telefónica de los que surge que se habría cometido un error en la carga de datos en el organismo nacional evaluador. Por ello, verificados los mismos, la alumna sería incluida en el posterior listado de beneficiarios. Ante la insistencia de la ciudadana, respecto a nuestra posible intervención se le advierte el ámbito de competencias de esta institución, y se deriva la cuestión al Defensor del pueblo de Nación. No se han recepcionado novedades.

En el marco del Expediente N° 5734/05, se tramita un reclamo de una ciudadana de la localidad de san Antonio Oeste respecto al Programa Provincial de becas Universitarias. Se dicta la Resolución N° 1442/04, en la que se determina la avocación y el pedido de informes al Consejo Provincial de Becas. De las respuestas surge que no correspondía el otorgamiento del beneficio a la reclamante. Es así que se dicta la Resolución N° 100/05, cuya copia se transcribe, en la que se desestima el reclamo y se procede al cierre de las actuaciones.

Viedma, 16 de febrero de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 5734/04, caratulado "G., M.I. s/ Beca Universitaria", y

CONSIDERANDO:

Que la promotora de las presentes actuaciones cuestiona la decisión del Consejo Provincial de Becas que denegó tal beneficio a la interesada en virtud de no haber reunido todos los requisitos necesarios para tal fin.

Que la recurrente invoca a su favor una nota (copia a fs.2/3) que le remitiera la Unidad Coordinadora de Gestión de Becas con fecha 4 de octubre del 2004, por la que se le solicitó indicar un número de cuenta donde realizar el depósito de la beca, sin embargo nunca figuró en los listados de beneficiarios

Que la nota sobre la que la interesada basa su pretensión no es un acto administrativo que genere derechos y más aún, la ley 2.938 dispone que incluso podrá disponerse la revisión de "decisiones administrativas firmes" - entre otros supuestos- cuando "se hubiere incurrido en manifiesto error de

hecho que resulte de las propias constancias del expediente administrativo" (sic art. 25 Ley cit.).

Que el Consejo Provincial de Becas resolvió con fecha 29 de septiembre del 2004 los criterios para definir el listado de solicitantes a los que no se otorgan becas, encontrándose entre ellos: *"Solicitantes que no acrediten la situación de alumno regular durante el 2004, como el caso de estudiantes de nivel medio, inscriptos para el año 2005 y libres que no cursen materias en el 2003 y 2004"* (sic. Acta N° 7-CPB) (el resaltado nos pertenece).

Que el artículo 24 de la ley 2.756 dispone: *"Efectos de los dictámenes: El Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Este dictamen no es vinculante."*

Que no se observa conducta reprochable de la administración pública que amerite un pronunciamiento de esta Defensoría del Pueblo dado que la denegatoria del beneficio fue resuelta por el Consejo Provincial de Becas y la Unidad Coordinadora de Gestión de Becas, en calidad de órgano de aplicación de la ley 295 (art. 35) y conforme a las atribuciones que la normativa aplicable le asigna. Siendo así, corresponde desestimar el reclamo de fs.1 dándose por concluidas las presentes actuaciones (art. 18 de la ley 2.756).

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE

PRIMERO: Desestimar el reclamo de fs.1 (art. 18 de la ley 2.756) y clausurar las actuaciones.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Consejo Provincial de Becas y a la Unidad Coordinadora de Gestión, para su conocimiento.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

SAP/MRR

RESOLUCION N° 100/05 "DPRN"

En el Expediente N° 6593/05, se tramitó una solicitud de beca de una ciudadana de la localidad de Viedma por los gastos que le demanda el transporte, talleres, el almuerzo y la cooperadora del colegio de su hijo ubicado en la zona rural.

A partir de la presentación se dictó la Resolución N° 488/05, que se transcribe. De la respuesta de la Escuela a la que acude el joven, surge que no debe pagar los gastos de transporte, ya que este es solventado por el Consejo Provincial de Educación, los gastos de comedor se solventan con aportes de Acción Social de la provincia, el pago de la



cooperadora es voluntario y para los talleres se pidió un aporte de \$10 por única vez. Esta respuesta fue puesta en conocimiento de la ciudadana sin que se haya recepcionado nuevo elemento de análisis a la cuestión planteada.

Viedma, 26 de Mayo de 2005.-

VISTO el expediente N° 6593/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. F.A.S. domiciliada en la localidad de Viedma, quien solicita una beca para su hijo, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 la presentante manifiesta que tiene un hijo cursando primer año en el CEM N° 69 y que su rendimiento académico es bueno, pero tiene dificultades para afrontar los gastos que le demanda el transporte, los talleres y el almuerzo.

Que el total de estos gastos asciende a la suma de \$30 pero la ciudadana reclamante percibe un ingreso de \$150 en concepto de un Plan Jefes/as que cobra por estar a cargo de sus padres con discapacidad y con problemas de salud por lo que se le hace muy difícil afrontar mensualmente esta suma.

Que el padre del niño no hace aportes en concepto de alimentos.

II

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que la realizó una solicitud de beca pero le informaron que las becas de Nivel Medio son las que otorga el Ministerio de Educación de la Nación y el sistema prevé el otorgamiento de becas solo a alumnos de primer año que concurran a las escuelas que hayan sido priorizadas y el colegio al que acude el niño no está incluida en el programa.

Que desde el Consejo Provincial de Becas se otorga becas solo a alumnos de Nivel Terciario y Universitario.

Que consultado el Consejo Provincial de Educación sobre ayudas a alumnos de otros niveles mediante nota n° 373 del 16/05/2005 (Expedientes 5052/04, 5154/04, 5544/04) el consejo Provincial de Educación informa que desde el área de Políticas Compensatorias no están disponibles nuevas líneas de acción o programas que permitan ofrecer una ayuda económica a alumnos que cursan los niveles medio y primario. Se agrega que "...para la atención de las demandas de los alumnos pertenecientes a sectores socioeconómicos más vulnerables, en el presente año se ha hecho entrega de sets de útiles escolares y guardapolvos a los establecimientos escolares, estando en trámite la adquisición de zapatillas".

Que como esta respuesta no resuelve la cuestión traída a consideración de esta institución se le solicitará a la Dirección del CEM N° 69 que converse con la promotora de las actuaciones sobre su necesidad y en caso de evaluarlo necesario, eleve la solicitud de los elementos disponibles al área de Políticas Compensatorias del Consejo Provincial de Educación. Además se le solicitará a la mencionada Dirección que informe si existe en esa institución sistema de beca o exención del pago de talleres y almuerzo a alumnos de bajos recursos. En caso negativo, posibilidades de evaluar la incorporación de tales beneficios.

III

Que, por otro lado, el padre del niño está cobrando un Plan Jefes/as de Hogar por tenerlo a su cargo. Esta situación, según el relato la ciudadana, es irregular ya que el niño vive con ella y no es visitado por el padre ni recibe ayuda en concepto de alimentos. En base a esta información corresponde sugerir a la ciudadana que inicie los trámites judiciales necesarios para reclamar la cuota alimentaria.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado a la Dirección del CEM N° 69 para que brinde informe según consta en el Considerando III de la presente.

TERCERO: Sugerir a la ciudadana inicie en sede judicial los trámites correspondientes al reclamo por cuota alimentaria.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 488/05 "D.P.R.N."

Otros temas

EXPTE. N° 5909/04 Se presenta la Directora de la Escuela N° 50 de Cipolletti, quien denuncia que los fondos remitidos desde Nación para el refuerzo de la merienda bajo el Programa "El hambre es más urgente" no han llegado puntualmente a las escuelas. Se corrió traslado a la Dirección General de Políticas Nutricionales del Ministerio de la Familia, quien respondió indicando los motivos por los que se retrasó la entrega de los fondos y puesta la misma en



conocimiento de la recurrente, ésta no formuló consideraciones al respecto.



EXPTE. N° 5749/04 Se presenta la madre de un Ex alumno del CEM N° 71 de Allen denunciando "incumplimiento de Contrato Pedagógico" por parte de una docente. Corrimos traslado al Consejo Provincial de Educación, quien dio respuesta satisfactoria de los pedidos de informes formulados por esta Defensoría del Pueblo.

EXPTE. N° 5758/04 Se presentan los Directores del CEM N° 65 y CCT N° 6 de la localidad de Cipolletti, denunciando actos de vandalismo en el establecimiento. Corrimos traslado a la Secretaria de Educación del CPE, quien a su turno informó sobre la superación de la problemática.

EXPTEs. N° 5785/04, 6329/05, 6668/05 y 7296/05 Todos promovidos por personas de distintas localidades que aspiran a ingresar como personal de servicios generales. La cuestión no es nueva y ya fue motivo de pronunciamientos de esta Defensoría del Pueblo en años anteriores. Tal lo que hacemos conocer a los interesados, sin perjuicio de ejercer un control sobre la cantidad de designaciones y la previa intervención del Consejo Provincial de la Función Pública, lo que se refleja en la Resolución que sigue.

RESOLUCION N° 1.161/05DPRN

Viedma, 28 de septiembre de 2005

VISTO: El Expediente N° 7.296/05, caratulado ".....s/ aspira ocupar un puesto como personal de servicios generales", y

CONSIDERANDO:

I

Que se presenta una ciudadana de Allen solicitando la intervención de la Defensora del Pueblo a fin de acceder a ocupar un puesto como personal de servicios generales en la Escuela N° 80, donde realiza una contraprestación de servicios desde el año 2002 por un plan Jefas y Jefes de Hogar.

II

Que ya en intervenciones previas a la presente, la Defensora del Pueblo formuló una SUGERENCIA al Ministerio de Educación y Cultura para que

evalúe la posibilidad de optimizar el mecanismo de selección del personal de servicios generales temporario (Resolución N° 953/01).

La entonces Ministro de Educación y Cultura respondió dicha Sugerencia, manifestando que se tomaría en cuenta al fin propuesto, sin embargo, transcurridos más de dos años desde dicho pronunciamiento, la situación no había modificado y por Resolución N° 505/03, insistimos diciendo: *"... la discrecionalidad de los actos administrativos puede conducir a equívocos en la interpretación de decisiones de la administración pública y en un tema como el que nos ocupa, con una gran carga de expectativas en los aspirantes a ocupar cargos en Servicios Generales dado el grave índice de desocupación, se impone dar mayor transparencia a las designaciones y enmarcarlas en pautas objetivas que despejen cualquier cuestionamiento de abuso en la mentada discrecionalidad."*

Desde el Ministerio de Cultura y Educación se contestó que se propiciaría la inclusión del tema en la agenda del Comité Institucional de Recursos Humanos y Organización creado por Resolución N° 1.337/03, conforme lo dispuesto por el art. 51 de la Ley 3052 (NOTA N° 1.134/03 "DGORH" No Docente agregada a fs. 14).

Posteriormente hemos recibido un informe emitido por la Dirección de Asuntos Legales del Consejo Provincial de Educación donde se indica: *"... de los antecedentes obrantes en la Dirección General de Personal dependiente de este Organismo, no surge que el Comité Institucional de Organización y Recursos Humanos creado por Resolución N° 1337/03 con fecha 23 de abril de 2003 se haya reunido en alguna oportunidad ni que se haya tratado en alguna ocasión la reglamentación para la contratación del personal de Servicios Generales"*.

Que por otra parte, el Consejo Provincial de la Función Pública y Reforma del Estado por Acta N° 10/04 dispuso *"... Para el caso de nuevos nombramientos, previo a la contratación deberá solicitarse la autorización de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Provincial de la Función Pública y Reconversión del Estado"* y además en respuesta a una consulta cursada a ese Consejo en punto a la Recomendación de la Defensora del Pueblo, el Secretario Ejecutivo del mismo expresó que *"...esta Secretaría Ejecutiva está de acuerdo en que debe establecerse un mecanismo de selección del personal de Servicios Generales"*(Nota N° 1403/04 "CPFP y RE") .

III

Que corresponde avocarse al presente reclamo y correr traslado del mismo a la Dirección General de Personal del Consejo Provincial de Educación a fin de que se sirva brindar una respuesta al pedido de la recurrente, en especial informar:

1. Cuántas designaciones se realizaron en la localidad de Allen en el último año, enunciando nombres de los agentes designados y criterios tenidos en cuenta para su selección.



2. En caso afirmativo, indicar si se dio previa intervención al Consejo Provincial de la Función Pública y Reconversión del Estado.
3. Todo otro dato de interés.
4. Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Correr traslado de la queja a la Dirección General de Personal del Consejo Provincial de Educación, a los efectos formulados precedentemente.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la recurrente los pronunciamientos de la Defensora del Pueblo y demás antecedentes vinculados a la contratación de personal de servicios generales.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

EXPTE. N° 5798/04 Reclamo de una docente de la localidad de Río Colorado vinculado a su designación como interina. Solucionado.

EXPTE. N° 5805/04 Un ciudadano de la localidad de Sierra Grande se presenta cuestionando la normativa que regula el ingreso al Nivel Medio del sistema educativo. Se solicitaron informes a la Dirección de Nivel Medio del Consejo Provincial de Educación, los que una vez contestados fueron puestos en conocimiento del recurrente quien no formuló consideraciones al respecto, y tuvimos por suficientes los mismos.

EXPTE. N° 5817/04 Se presenta una ciudadana de Viedma quien cuestionaba la falta de respuesta de las autoridades del CEM N° 8 a su solicitud de conformar una mesa examinadora. Se corrió traslado a la Dirección de Nivel Medio quien responde que le fue denegado el pedido a la madre en virtud de la Disposición N° 51/04 del C.P.E..

EXPTE. N° 5885/04 El promotor de estos actuados, en su calidad de padre de un menor que asiste a primer grado en la Escuela N° 298 de Melipal, manifiesta que durante el transcurso de los primeros ocho meses del ciclo lectivo han cambiado cinco veces de maestros. Agrega que los docentes asignados al curso de su hijo no han respetado su propio Estatuto que también les impone deberes: *"Desempeñar digna, eficaz y lealmente las funciones inherentes a su cargo, tendiendo primordialmente a la formación intelectual, moral y física del alumno"* (art. 5° inc a, ley 391). Se corrió traslado de la queja a la Dirección de

Nivel Primario del Consejo Provincial de Educación, quien dio respuesta al pedido de informes formulado por esta Defensoría del Pueblo, indicando bajo qué normativa se concedieron las licencias.

EXPTE. N° 5.891/04 Se inicia con la presentación de una ciudadana quien cuestiona la decisión del gremio UnTER de suspender el patrocinio legal que venía ejerciendo en la representación de la docente por el cobro de juicios contra el CPE. Dada nuestra incompetencia en el tema, se brindó asesoramiento legal a la recurrente indicándosele las vías oportunas para percibir el pago de su crédito con títulos de la deuda pública.

EXPTE. N° 5.892/04 Se presenta una ciudadana de la localidad de Cipolletti cuestionando la reducida capacidad para el ingreso en el Nivel Medio a la educación técnica. Se corrió traslado al Consejo Provincial de Educación, reiterándose el pronunciamiento que la Defensora del Pueblo ha dicho en otras actuaciones vinculadas a idéntica temática sobre la necesidad de incrementar la oferta educativa en la especialidad técnica.

EXPTE. N° 5997/04 Se inicia con la presentación de la Directora del Instituto Superior Argentina de Educación a Distancia quien cuestionaba la demora por parte del CPE en la aprobación de planes de estudios. Se corrió traslado a la Dirección de Enseñanza Privada, quien en su respuesta dio cuenta de las razones de demora, indicando que el trámite de aprobación de los planes de estudio de las carreras a distancia dependen de la intervención previa de la Comisión Provincial de Educación a Distancia, para luego ingresar al tratamiento de la Comisión Federal.

EXPTE N° 6259/05 Se presenta una ciudadana de Viedma cuestionando la falta de entrega del certificado de finalización de estudios primarios de su hija. Se tramitó, vía telefónica, la solicitud de la denunciante ante las autoridades de la Escuela N° 309 quienes dieron cuenta que la omisión era consecuencia que la madre no había concurrido al establecimiento para hacerse del mismo. Puesta en conocimiento la recurrente de la repuesta, se resolvió la clausura de las actuaciones.

EXPTE. N° 6.710/05 Madre de un alumno de nivel primario de Guardia Mitre cuestiona que no se designen docentes de la localidad. El



CPE informó que no se prevé, reglamentariamente, dar ninguna prioridad por el lugar de residencia, sino que el mecanismo para cubrir vacante es igual en todas las jurisdicciones.



EXPTE. N° 6.748/05 Madre de un menor que fue denunciado por portar un arma en la escuela de San Carlos de Bariloche, cuestiona el tratamiento dado al caso por los directivos, pues no se convocó al Consejo de Convivencia. Las explicaciones de la Directora indicaron que no se radicó tal denuncia, sino que ante la presencia del arma en cuestión se convocó a la Policía y todo trámite posterior fue por cuenta de dicha fuerza. Sigue en trámite.

EXPTE. N° 6.603/05 Promovido por la Secretaria General de UNTER Seccional Río Colorado, quien cuestionó la decisión del CPE de intervenir el CEM N° 50. Denuncia en su presentación a funcionarios del CPE, al Intendente local y a la Sub Delegada Regional en virtud de considerar el hecho una violación a la Ley 391 - Estatuto Docente- y a la Ley de Educación 2444. El tema fue motivo de un Recurso de Revocatoria, por lo que la Defensoria del Pueblo debió inhibirse de pronunciarse sobre la cuestión, no obstante ello, solicitamos informes al CPE, pendientes de respuesta.

EXPTE. N° 7233/05 La Directora del Jardín N° 30 de Allen solicita la creación del cargo de asesor legal para las escuelas. En trámite.

EXPTE. N° 6562/05 Se forma con la presentación de una ciudadana de la localidad de Villa Regina, que solicita el análisis de su propuesta de creación de Ateneos Educativos por ella elevada al Consejo Provincial de Educación y al Bloque de Legisladores de Encuentro. Agregó copia del proyecto.

La Resolución N° 554/05 "DPRN" incorpora una síntesis de la propuesta, cuyo traslado corrimos a la Presidenta del Consejo Provincial de Educación, a la Legislatura de la Provincia y a la Comisión de Educación de la Legislatura.

Luego de dos reiteraciones, el Ministro de Educación, responde que:

"...compartimos el objetivo general de la misma, y hemos diseñado una propuesta educativa que comprende acciones de mejora en todos los niveles educativos y especialmente en el Nivel Medio" y formula una convocatoria a la interesada para "participar en las distintas instancias

programadas". Sin bien la promotora objetó no habersele dado a conocer la agenda respectiva.

RESOLUCION N° 554/05 "D.P.R.N."

Viedma, 08 de Junio de 2005

VISTO el expediente N° 6562/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "R. S. E. S/ eleva propuesta de Ateneos Regionales Educativos", y

CONSIDERANDO:

I

Que la ciudadana, vecina de la localidad de Villa Regina, eleva a esta institución su propuesta de implementación de Ateneos Educativos Regionales. Agrega a su presentación copia de su proyecto el que consta de fs. 02 a 14.

II

Que a fs. 15 / 17 consta, a pedido de esta Defensoría del Pueblo, opinión técnica del Sr. Luis Vidal Moreno, asesor de bloque en la Comisión de Educación, en oportunidad de la redacción del proyecto que culminara con la sanción de la Ley N° 2.444. Al respecto de la propuesta de la Lic....expresa:

- "La iniciativa...constituye una propuesta inscripta en los criterios y el espíritu de la Ley orgánica de Educación - Ley 2.444 " -.
- Interpreta que de acuerdo a los Objetivos Generales y las Actividades Tentativas "...se está ante una innovación educativa de carácter experimental contemplada en el Capítulo II- Artículos 68, 69 y 70 de la Ley N° 2.444".
- Reconoce la convocatoria como "*singular y ambiciosa*" y agrega que "*...puede resultar polémica en su praxis, atendiendo experiencias pretéritas*".
- Por ultimo se pregunta: "*...se ha realizado un testeo anticipado de los contenidos de la propuesta y capacidad de convocatoria...?*"

III

Que de acuerdo a la solicitud de la ciudadana y la opinión técnica del Sr. Vidal Moreno, esta Defensoría del Pueblo entiende que es oportuno y corresponde, poner la propuesta de creación de Ateneos Educativos Regionales a consideración de las autoridades del Consejo Provincial de Educación y ante la Presidencia de la Legislatura provincial y los Integrantes de Comisión de Educación de la Legislatura de Río Negro.

Por ello:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
RESUELVE



PRIMERO: Derivar la cuestión presentada a fs. 01 y anexas al Consejo Provincial de Educación para su análisis e intervención según corresponda.

SEGUNDO: Poner en conocimiento la presentación de la ciudadana a la Presidencia de la Legislatura de Río Negro y ante los integrantes de la Comisión de Educación de esa legislatura provincial.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 6680/05: Se inicia con la presentación de un grupo de padres de alumnos del CEM N° 95 de la localidad de Cinco Saltos, solicitando se resuelva favorablemente la continuidad de la cobertura por riesgos laborales para sus hijos, quienes desempeñan pasantías no rentadas organizadas desde el mismo centro educativo. Se corrió traslado de la queja al Consejo Provincial de Educación y a la Compañía de Seguros Generales Horizonte ART. Ellos así la Compañía de Seguros rinde un informe donde indica que *"...el Consejo Provincial de Educación ha contratado con esa Compañía una póliza del ramo Accidentes Personales para la cobertura de todos los alumnos dependientes de ese Consejo, que realicen pasantías en distintos organismos o empresas particulares... y dentro de la misma, figuran como asegurados, los alumnos del CEM 95 de Cinco Saltos."* (sic fs 07).

EXPTE N° 7446/05: Se presenta el padre de un alumno de la Escuela N° 356 de Ing. Jacobacci, cuestionando las condiciones en que se realizó un viaje organizado por el establecimiento a la Provincia de Salta, del que participaron niños de 7mo grado, donde las condiciones sanitarias de los lugares de alojamiento provocaron que los menores fueran picados por insectos, hecho éste corroborado al regreso por un médico que diagnosticó "Escalsiosis" (sic.). Se corrió traslado de la queja a la Dirección de Nivel Primario del Consejo Provincial de Educación, quien recientemente remite copia de la Providencia N° 62/2005 de la Junta de Disciplina Docente por la que se procede al cierre de la Prevención sumarial y al archivo de las actuaciones.

EXPTE. N° 7483/05 Se inicia con la presentación de una ciudadana de San Antonio Oeste, quien en su calidad de ex empleada de la planta

permanente del CPE y que oportunamente renunciara por motivos personales, solicita acceder a un puesto de trabajo en servicios generales en la misma escuela donde prestó tareas. Se solicitó informes a la Directora de la Escuela N° 146 de San Antonio Oeste quien da cuenta de las acciones a cumplimentar por la recurrente para acceder a cubrir un puesto en dicho establecimiento.

CAPITULO II SALUD

- ➔ **HOSPITALES PUBLICOS - (Infraestructura edilicia)**
- ➔ **MEDICAMENTOS**
- ➔ **PROTESIS**
- ➔ **ORTESIS**
- ➔ **INTERNACION**
- ➔ **CIRUGIAS**
- ➔ **DERIVACIONES**
- ➔ **GESTIONES PERSONALIZADAS**
- ➔ **SALUD MENTAL**

Los expedientes tramitados por el Área Salud de la Defensoria del Pueblo durante el año 2004 - 2005 son los que se detallan a continuación:

5613/04 - 5726/04 - 5733/04 - 5740/04 - 5742/04 - 5743/04 -
5841/05 - 5851/04 - 5910/04 - 5916/04 - 5918/04 - 5941/04 -
5976/04 - 6052/05 - 6113/05 - 6201/05 - 6202/05 - 6203/05 -
6204/05 - 6205/05 - 6206/05 - 6207/05 - 6208/05 - 6218/05 -
6229/05 - 6231/05 - 6317/05 - 6326/05 - 6328/05 - 6432/05 -
6439/05 - 6503/05 - 6518/05 - 6573/05 - 6684/05 - 6728/05 -
6786/05 - 6787/05 - 6834/05 - 6928/05 - 6945/05 - 6963/05 -
6977/05 - 7000/05 - 7084/05 - 7091/05 - 7095/05 - 7163/05 -
7206/05 - 7221/05 - 7224/05 - 7261/05 - 7299/05 - 7363/05 -
7401/05 - 7424/05 - 7427/05 - 7456/05 - 7508/05 - 7654/05 -
7672/05 -

HOSPITALES PUBLICOS:

"La salud es un derecho esencial y un bien social que hace a la dignidad humana. Los habitantes de la provincia tienen derecho a un completo bienestar psicofísico y espiritual, debiendo cuidar su salud y asistir en



caso de enfermedad. El sistema de salud se basa en la universalidad de la cobertura, con acciones integrales de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación. Incluye el control de riesgos biológicos y socio ambientales de todas las personas desde su concepción, para prevenir la posibilidad de enfermedad o muerte por causa que se puede evitar". (Art.59 de la Constitución de la Provincia de Río Negro).

En términos económicos, la salud y la educación son los pilares angulares del capital humano. La buena salud de la población es un factor esencial para la reducción de la pobreza, el crecimiento económico y el desarrollo económico a largo plazo.

El hospital público tiene en el sistema de salud un papel preponderante. Visitamos los hospitales de CINCO SALTOS, CIPOLLETTI, ALLEN, LAMARQUE, SAN CARLOS DE BARILOCHE y SIERRA GRANDE que eran los que más falencias demostraban, tanto en edificación, servicios. y personal. * (Ver Actas Internas al final del presente informe)

✚ HOSPITAL CINCO SALTOS

Con respecto al hospital de Cinco Saltos, el 27 de agosto se dictó la Resolución 1001/04 "DPRN", ya informada en el período anterior, que daba cuenta de la situación en general de dicho centro de salud. Recordemos que fue precisamente la comunidad y vecinos autoconvocados quienes se movilizaron en reclamo por su hospital público. Se ampararon ante la Justicia, y oportunamente el Juez interviniente dispuso una serie de medidas, comprometiéndose a un seguimiento personal.

A la fecha podemos decir que, entre otras acciones llevadas a cabo, el laboratorio ha sido refaccionado, el equipo de rayos se reparó, se adquirió el autoclave.

Acta visita Hospital Cinco Saltos

En la comisión oficial de servicios efectuada del 14 al 19 de Febrero del presente año se realizó una segunda visita al Hospital de Cinco Saltos luego de las denuncias efectuadas por familias de dicha localidad respecto de la situación del nosocomio en la cual se detectó lo siguiente:

Fuimos recibidos por la Dra....., Directora del Hospital, quien nos informó que el nosocomio local tiene una capacidad de 55 camas y su grado de complejidad es 4º A.-

ZONA DE COBERTURA:

El Hospital atiende 150 consultas por día y cubre las necesidades de los periféricos a cargo.-

Cinco Saltos tiene 27.000 habitantes aproximadamente.-

PERSONAL:

En virtud de las acciones iniciadas y al poco tiempo se efectuaron nombramientos en el Hospital, un medico clínico, un generalista, dos pediatras, un cirujano.-

Asimismo se nombraron dos mucamas.-

Es de destacar que el nosocomio local ha hecho convenio con los traumatólogos que trabajan en centros privados de la localidad, "Se hacen acuerdos locales y se trata de solucionar el problema hasta donde el dinero nos permite"

INSTALACIONES:

Se pudo efectuar una inspección del estado de las instalaciones, encontrándose lo siguiente:

1- El sector de laboratorio se arreglo con fondos propios del Hospital, dado que la Provincia no envió ningún tipo de fondos. Las reparaciones y reconstrucción del laboratorio insumieron un costo aproximado de \$ 6.500,00. El mismo se habilito el 27/12/2004"

2- Respecto de la parte edilicia hay asignado \$ 300.000,00 para este año por parte de la Provincia. El equipo de arquitectura ha concurrido al Hospital para evaluar las mejoras y reparaciones que se deben realizar.

3- El autoclave es nuevo, llego los primeros días de Enero del corriente año, junto con el desfibrilador que se encuentra en el servicio de guardia del nosocomio.-

4- El equipo de rayos marca Toshiva fue retirado por la Empresa Karcaleksis para ser reparado en el termino de 45 días, en reemplazo del mismo se instala un equipo portátil de rayos (Rayon 60) que no funciona bien, se recalienta el comando y no esta calibrado. Las placas deben ser reiteradas en varias oportunidades por la falta de definición".-

5- Se recibió la donación de un equipo de laparoscopia.- Faltan los insumos-

NOTA: Se deja constancia por expreso pedido del personal de Cinco Saltos, que el Juez que entiende en la causa no ha concurrido al Hospital local para ver las mejoras efectuadas de acuerdo a lo resuelto en el amparo presentado oportunamente.-

PRESUPUESTO:



El presupuesto correspondiente al Hospital de Cinco Saltos es de \$ 47.000,00 destinándose aproximadamente el 60% del mismo a la compra de medicamentos, material descartable e insumos de laboratorio, el 40% restante se destina al mantenimiento del Hospital y la ambulancia.-

Mensualmente se efectúan concursos de precios para la adquisición de medicamentos y material descartable.-

En el mes de Noviembre se elevo una propuesta de aumento de presupuesto a \$ 100.000,00.-

F.O.S.:

El F.O.S. facturó al 20/02/2005 \$ 77.180,65, siendo I.PRO.S.S. y PAMI los de mayor grado de facturación y de menor recaudación.- Es de destacar que el PAMI adeuda 42.889,33.-

PLAN REMEDIAR: Funciona, se entrega en los centros periféricos mensualmente.-

PROZOME: Funciona, los envíos se han retrasado ante la falta de algunos insumos por parte del Prozome, por ejemplo enalapril.-

PRO.FE.: "SE CUBRE SEA COMO SEA"

CONSEJO LOCAL DE SALUD:

El Consejo Local de Salud esta integrado por siete personas y se reúnen periódicamente.

CARENCIAS:

El personal del Hospital con el cual hemos llevado a cabo nuestra entrevista resalta lo siguiente:

- 1- "Falta presupuesto, es muy poco, para tanta demanda"
- 2- "Mejorar de la situación edilicia es indispensable para la atención que debe prestar el Hospital"
- 3- "Falta de recurso humano"

NOTA: Se deja constancia que la visita fue efectuada el día 15 de Febrero del corriente año durante la mañana.-

Actualmente la situación es la siguiente:

- Se repararon los baños y las salas de internación, deterioradas, con fondos remitidos desde nivel central. Queda pendiente la ampliación de las salas de internación.
- Continúan con una sola línea telefónica para todo el Hospital.

- ▶ El equipo de rayos ha sido reparado y se encuentra en funcionamiento
- ▶ El equipo de laparoscopia está funcionando
- ▶ Se está a la espera de un mayor presupuesto

✚ HOSPITAL LAMARQUE

Durante el año 2004 dictamos la Resolución N° 556/04, ya informada en el período anterior, mediante la cual se puso en conocimiento de las autoridades competentes las muchas falencias detectadas en el Hospital de Lamarque.

Posteriormente, realizamos un seguimiento de las actuaciones, y en comisión oficial de servicios efectuada del 14 al 19 de Febrero del presente año (2005) en visita al Hospital de Lamarque, podemos informar:

Acta Interna de fecha 21 de febrero de 2005:

"En esta oportunidad fuimos recibidos por el Dr....., a cargo de la Dirección del Hospital, quien nos informó que el nosocomio local tiene una capacidad de 26 camas y su grado de complejidad es 3°.-

"Debemos decir que desde la ultima visita realizada por esta Defensoria del Pueblo con fecha 17/06/2004 se han mejorado dos salas de internación con colocación de techo y cielorraso suspendido.

"El pasillo central del Hospital ha sido mejorado y pintado por los mismos empleados.-

"Según lo manifestado por el Dr..... el 1 de Marzo del corriente comenzarían las obras de refacción total del Hospital, debiendo trasladar parte de las instalaciones, entre ellos el equipo de rayos, a un centro periférico.-

ATENCIÓN MEDICA:

"Se ha conformado un proyecto de fortalecimiento familiar, por lo que de las 80 personas con cuadros de desnutrición quedan hoy día 40 o 45 aproximadamente.-

NOTA: Se deja constancia que la visita fue efectuada el día 17 de Febrero del corriente año durante la mañana.-

VIEDMA, 23 de junio de 2005.-

VISTO el expediente N° 6787/05, caratulado Defensora del Pueblo, iniciado de OFICIO, ante la publicación efectuada en el Diario Río Negro el 23- 24- 06-05 titulada "La crisis dejó al hospital de Lamarque sin Director" , y



CONSIDERANDO:



I

Que en la publicación se menciona que sin ambulancia, sin agua potable y sin dinero el hospital de Lamarque tocó fondo en la profunda crisis que atraviesa. Por estas circunstancias marcadas ayer, el Director del centro asistencial,, decidió renunciar y los 80 empleados de lugar se declararon en retención de servicios, por lo que solo se atienden guardias o urgencias.

La situación llegó a su límite, ayer cuando se encontraron con que el centro de asistencia no tenía agua potable.

A todo esto se debe sumar que el centro asistencial no cuenta con ambulancia y que del presupuesto mensual de 8100 pesos, solo se ha enviado hasta la fecha 1895 pesos.

Que los empleados mencionaron que se mantendrán en retención de servicios por tiempo indeterminado.

Que las obras de mejora, que impiden la internación de personas, en el lugar se han visto demoradas de manera notable.

II

Que el artículo 9° de la Ley 2756 establece; "El Defensor del Pueblo tendrá las siguientes funciones que ejercerá a pedidos de partes o de oficio en los casos que corresponda".

Que conforme prescribe el art.17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la denuncia que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art.9, y concordantes de la Ley citada).-.

III

Que en el expediente 4659/04 de esta Defensoría del Pueblo exponíamos las falencias que presentaba el mencionado nosocomio, de acuerdo a la visita que efectuara personal del organismo, el 17-06-04 labrándose un acta sobre la situación general del hospital.

Que el 19 de Febrero del corriente año nuevamente se visitó el centro de salud comprobándose que poca había sido la mejora.

Que en el informe anual, presentado a la Legislatura por esta Defensoría del Pueblo resaltamos la precaria situación en que estaba funcionando el Hospital de Lamarque.

Que el día 23-03-04 la Sra. Directora anunció en un medio radial que comenzaron las obras en el hospital de Lamarque, pero habrá que esperar.

Hoy a más de un año la situación parece haber colapsado, según el medio periodístico.-

IV

Que por lo expuesto corresponde solicitar a la Sra. Ministro de Salud informe lo siguiente:

* Qué motivos llevaron a que no se terminaran las refacciones en el Hospital de Lamarque.

* Qué medidas se tomarán, en lo inmediato, para solucionar la grave situación que presenta hoy el hospital ante la falta de presupuesto, ambulancia, profesionales y personal.

* Si el Ministerio no contaba con la información suficiente para prevenir esta lamentable situación por la que debe atravesar la salud pública en este rincón de nuestra Provincia.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Solicitar a la Ministro de Salud informe sobre lo expuestos en el Considerando IV.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION Nº 630/05 "D.P.R.N."

Con fecha 22/06/05, el Secretario de Salud Pública de la Provincia informa:

"Actualmente el nosocomio se encuentra en la segunda etapa de refacción, que incluye cloacas, agua, electricidad y pintura. La inversión de esta etapa insume \$ 50.000, a la que debe sumarse la primera etapa ya realizada en el 2004 y principios de este año...que la obra llevará dos meses de ejecución." "...en referencia a la ampliación del Hospital, la misma no se encuentra en el presupuesto del presente ejercicio, si bien se está analizando su incorporación durante el 2006..." .- "...con respecto a la ambulancia, la misma ya ha sido licitada..."-"

✚ HOSPITAL ALLEN



En la comisión oficial de servicios efectuada los días 26 y 27 de Agosto del año 2004 en visita al Hospital de Allen se detecto lo siguiente:

Fuimos recibidos por la administradora Sra....., quien nos informó que el nosocomio local tiene una capacidad de 60 camas, donde reciben atención los pacientes destinados a clínica médica, maternidad y salud mental, contando asimismo tres camas en el sector de guardia de la institución.-

ZONA DE COBERTURA:

El Hospital cubre las necesidades de las localidades de Allen y Fernández Oro.-

Allen tiene 30.000 habitantes aproximadamente.-

PERSONAL:

En el Hospital trabajan aproximadamente 200 personas. Cuentan con un endocrinólogo, dos traumatólogos, un cardiólogo, un urólogo, medico generalista, bioquímicos, medico clínico, tres ginecólogos y a ingresar un oftalmólogo. Asimismo se deja constancia que hay un medico de guardia todos los días y los fines de semana se suma un medico más.-

INSTALACIONES:

Se pudo efectuar una inspección del estado de las instalaciones en la que se observó:

a)- Ala Nueva:

- 1- Laboratorio: En buen estado general
- 2- Lavadero: Compuesto de piletones de lavado y maquinarias en buen estado general.-
- 3- Sala de Salud Mental: 13 pacientes internados, la sala se encuentra en estado regular.-
- 4- Cocina: Los elementos de cocina son nuevos. Con respecto a la comida que se elabora para los pacientes es supervisada por una nutricionista, la cual confecciona el menú y dietas que se brindan a los pacientes.-
- 5- Sector de consultorios externos: Por el momento se están utilizando tres consultorios del ala nueva donde se atienden todas las demandas diarias.-

b)- Ala Vieja:

- 1- Salas de internación general: Se observo deterioros en las aberturas, marcos y puertas como asimismo detalles en las paredes y cielorrasos con falta de mampostería, cables colgando. Cada sala de internación cuenta con un baño, los que se encuentran en mal estado, se pudo observar perdidas de agua, falta de mampostería, azulejos, puertas, las cañerías están en mal estado general.-

- 2- Sala de cuidados especiales (pacientes salidos de quirófano): No se pudo ingresar.-
- 3- Sala de maternidad: Sin observaciones.-
- 4- Sala de quirófano: Se encontraban limpiando el lugar
- 5- Sector de consultorios externos: este sector está ubicado en el edificio lindero al Hospital, se encuentran remodelando el techo de los consultorios externos en su totalidad, los que serán puestos en funcionamiento a la brevedad.-
- 6- Sala para abuelos: Los abuelos que residen en el hospital cuentan con una sala, donde pueden ver televisión, juegos de mesa, etc. La misma se encuentra en estado regular.-

PARQUE AUTOMOTOR Y SERVICIOS GENERALES:

Se cuenta con los siguientes vehículos, los que no poseen radio.

1- La Ambulancia marca NISSAN, funciona para traslado de pacientes ambulatorios o diálisis a su lugar de tratamiento y algún que otro traslado a localidades cercanas, cubre urgencias y emergencias "pero ya no da mas, funciona a veces", y se encuentra en mal estado general, "es difícil conseguir los repuestos cuando se rompe".-

2- La camioneta de servicios generales, o mantenimiento se utiliza, "cuando se rompe la NISSAN".-

Nota: "Tenemos dos ambulancias en mal estado, pero de Salud Publica Central nos avisaron que en la próxima licitación nos tocaba a nosotros".-

Se pudo observar que la falta de mantenimiento abarca todo el hospital.

El personal de servicios generales no da abasto ya que son pocas las personas abocadas a dichas tareas, sumado a la falta de recursos económicos con que cuenta dicho nosocomio.-

TURNOS:

Solicitud de turnos: En cuanto a este problema que afecta a la mayoría de los hospitales de la provincia hay que aclarar que existen demoras. A partir de las 04.30 a las 05.00 Hs., se procede a la entrega de los turnos que se terminan inmediatamente. A las 11.30 Hs., se procede a abrir nuevamente la oficina de admisión para los turnos de la tarde ya que hay mucha demanda, la cual se da notoriamente en el área de clínica médica, ginecología y pediatría.-



Nota: Respecto de la colocación del DIU y la entrega de preservativos, se están llevando a cabo en forma normal, sin registrar observaciones al respecto.-



PRESUPUESTO: Datos correspondientes al mes de JULIO / 2004

El presupuesto destinado al Hospital de Allen es de \$ 43.000,00 destinándose aproximadamente:

Medicamentos.....	\$ 18.000,00
Material Descartable y de curación.....	\$ 8.950,00
Comida.....	\$ 3.000,00
Limpieza y desinfección.....	\$ 1.500,00
Reparación de móviles, combustible, Lubricantes,	
Gastos de personal, gastos administrativos.....	\$ 13.000,00

La deuda a proveedores a Julio /04 es de \$ 59.396,32.- La cual ya fue elevada al Ministerio de Salud.-

Nos solicitan dejar constancia que: "Necesitamos que las rendiciones sean mas ágiles en tramite de control, ya que pasan por un montón de lugares y llegan con 1 mes de retraso".-

F.O.S.:

Facturado.....	\$ 83.574,95
Cobrado hasta ahora.....	\$ 21.234,38
Diferencia a cobrar.....	\$ 62.340,57

CATA Y CONSEJO LOCAL DE SALUD:

Se llevan a cabo reuniones periódicas con el CATA (Comité Asesor Técnico Administrativo) que lo integran los jefes de división de los servicios del Hospital y el Director del nosocomio.

Mientras que el Consejo Local de Salud se reúne cada dos semanas.-

CARENCIAS:

El personal del Hospital con el cual hemos llevado a cabo nuestra entrevista resalta lo siguiente:

- ▶ - "Estamos trabajando con muchas carencias y el riesgo legal es para nosotros"
- ▶ - "Hay mucha demanda 120 o 130 pacientes por guardia, mucha gente indigente"
- ▶ - "Falta presupuesto, es muy chico, para tanta demanda"
- ▶ - "Falta personal de enfermería, a veces no damos abasto para atender a la gente"

- ▶ - "Falta personal administrativo, somos pocos y los papeles son cada vez mas"
- ▶ - "Falta personal de mantenimiento, las cosas tienen su tiempo y debido al uso se rompen y arreglar en forma particular cuesta mucho"
- ▶ - "No hay personal de seguridad, ya dos veces robaron el radio que esta en guardia. Antes de cerrar la ambulancia con llave debemos retirar todos el instrumental cargado (camilla, botiquín, oxígeno, etc), lo que implica si tenes una urgencia tener que equiparla cada vez que salís, porque sino se roban todo"
- ▶ 1- "Falta comunicación con la ambulancia, si sale por un traslado, y llega a aparecer una urgencia o emergencia hasta que no regrese como mínimo 15 minutos, no se cubre la urgencia".-
- ▶ - "Se necesita una ambulancia nueva, si es posible con unidad coronaria"
- ▶ - "Se necesitan sillas de ruedas en condiciones, las que están son viejas, reparadas, solo tienen una en condiciones de uso".-
- ▶ - "Se necesita un cardiodesfibrilador".-

NOTA: Se deja constancia que la visita fue efectuada el día 27 de Agosto del año 2004 durante la tarde, un horario sin mayores inconvenientes para la atención.-

Puestas en conocimiento las autoridades de la visita efectuada por la Defensoría del Pueblo, con fecha 20 de diciembre del 2004, nos responden:

"...que este Ministerio tiene cabal conocimiento de las necesidades de dicho nosocomio, y se encuentra en la actualidad disponiendo las medidas necesarias para paliar la situación. entre las carencias denunciadas se menciona la alta carga de pacientes, el riesgo legal en que se encuentran, la falta de personal y la carga administrativa que padecen. Esta es una situación que no solo se verifica en el hospital de Allen, sino también en otros nosocomios y que no es achacable a este Ministerio, toda vez que el alza en la demanda hospitalaria se ha debido a factores exógenos a esta dependencia administrativa...Respecto de la demanda presupuestaria se prevé un incremento en los fondos a dicho nosocomio en el presupuesto del año 2005, así como la transferencia desde organismo central de medicamentos e insumos, para que estos no deban ser afrontados con fondos propios..."Por último se acompaña informe....donde se detallan las refacciones que se están llevando a cabo..."

Informe del Arq. Fernando Luis Costa:



► *Refacción completa cubierta consultorios externos, sup. de refacción 800 m² por Concurso de Precios, monto de obra \$ 240.000,00. Obra Culminada*

► *Refacción completa consultorios externos, pisos, revestimiento, pintura, divisiones internas, aislaciones, superficie de refacción: 800 m². Licitación Privada \$ 347.649,00. Obra en ejecución*

► *Refacción sector depósito siniestrado, piso, cielorraso, pintura. Lic. Privada \$ 45.000,00- Obra en ejecución*

Al presente informe las obras en ejecución se han finalizado.

En la comisión oficial de servicios efectuada del 14 al 19 de Febrero del presente año en visita al Hospital de Allen, fuimos recibidos por el Dr. MARTINEZ, a cargo de la Dirección del Hospital, quien nos informó:

- 1- Se renovó en su totalidad el techo del sector donde funcionarán los consultorios externos.
- 2- El día 15 de febrero del corriente, al cumplir 80 años el Hospital, la única modificación que se pudo mostrar al Sr. Gobernador y a la Sra. Ministro de Salud y colaboradores fue el "pasillo" donde funcionarán los consultorios.-
- 3- La Empresa Patagonia S.R.L. que lleva a cabo las obras de refacción de dichos consultorios nos informó que la obra estará en condiciones de entrega recién dentro de tres (3) meses.-
- 4- Se pudo constatar que el ala vieja del Hospital local continúa con el mismo deterioro, problemas edilicios, humedad y roturas de puertas y mampostería que en la visita efectuada en el mes de Agosto de 2004.-
- 5- La situación de la ambulancia sigue igual "los repuestos son difíciles de conseguir y se rompe muy seguido".-
- 6- Hay una sola persona encargada de servicios generales, notando un abandono importante en el sector de mantenimiento de todo el predio que circunda el Hospital.-
- 7- Se quemo un depósito del Hospital con comestibles y parte de oficinas administrativas. Las reparaciones que se realizan en dicho sector se hacen con dinero de la Provincia. En el siniestro aparte de comestibles se quemaron un colposcopio y un aparato para sentir los latidos fetales, los cuales no se repusieron.-
- 8- Hay carencias de frazadas.-
- 9- Falta un médico psiquiatra.-

10- Del mes de Agosto de 2004 a la fecha se incorporaron: un traumatólogo, un oftalmólogo y una dermatóloga.-

11- La Cooperadora compro un desfibrilador y un electrocardiógrafo.-

PRESUPUESTO:

El presupuesto anual solicitado recientemente por el Hospital de Allen es de \$ 1.000.000,00 (ver planilla adjunta), destinándose aproximadamente el 70% del mismo a la compra de medicamentos, material descartable e insumos de laboratorio, el 30% restante se destina al mantenimiento del Hospital y la ambulancia

F.O.S.:

Facturado\$ 95.000,00

Cobrado hasta ahora.....\$ 30.000,00

Diferencia a cobrar.....\$ 65.000,00 (ver planilla)

El F.O.S. ha facturado aproximadamente estos montos, siendo I.PRO.S.S. y PAMI los de mayor grado de facturación y de menor recaudación.-

CONSEJO LOCAL DE SALUD:

El Consejo Local de Salud se reúne cada dos semanas, "si, sirve".-

NOTA: Se deja constancia que la visita fue efectuada el día 16 de Febrero del corriente año durante la mañana.-

En visita realizada en el mes de noviembre del año en curso, 2005, se comprobó que los consultorios fueron terminados y funcionan normalmente.

Que cuentan con una nueva ambulancia

El resto de la situación se mantiene.

Se conversó en la oportunidad con integrantes del Consejo Local de Salud de Allen, instándolos a controlar se lleven a cabo las refacciones faltantes como así continuar trabajando en procura de avanzar progresivamente en acciones que vayan dando solución a las falencias que aún persisten, quienes informaron que esa es siempre su tarea, que en forma paulatina, tal vez un poco lento, poco a poco las cosas se van arreglando.-

Debemos destacar que el Ministerio de Salud siempre ha respondido y solucionado los requerimientos de esta Defensoría, tanto en los reclamos formulados en los expedientes o en trámites personales llevado adelante por el área de salud de la Defensoria como asimismo conseguir soluciones telefónicamente.



+ HOSPITAL SIERRA GRANDE

El 07 de diciembre del año 2004, ingresa a esta Defensoría del Pueblo un reclamo presentado por un Concejal de Sierra Grande, poniendo en conocimiento la situación del hospital local.

El día 10 de Diciembre se comisiona al asesor y asistente del área de trabajo salud de esta Oficina Defensorial, para que visiten el hospital. Este es el informe presentado:

Fuimos recibidos por la Directora del nosocomio Dra. Silvia LAMACCHIA, quien se encuentra a cargo del Hospital desde hace seis (6) meses. Nos informaron que el nosocomio local tiene una capacidad de 60 camas, donde reciben atención los pacientes destinados a clínica médica, maternidad y salud mental, siendo el único prestador en la zona.-

ZONA DE COBERTURA:

El Hospital cubre las necesidades de las localidades de Sierra Grande, Arroyo Ventana, Arroyo Los Berros y Cona Niyeu.-

Sierra Grande tiene 7.000 habitantes aproximadamente.-

PERSONAL:

En el Hospital trabajan 125 personas. Cuentan con un plantel de 10 médicos entre los que se encuentran un cirujano, un traumatólogo, dos médicos pediatras, dos ginecólogos, cuatro médicos clínicos. Asimismo se deja constancia que hay un convenio con la Asociación de Anestesiología de Río Negro por el cual hay medico anestesista y las especialidades de cardiología y oculista son profesionales de la Ciudad de Puerto Madryn que concurren al nosocomio a través de un convenio especial (Formulario 922).-

Los consultorios externos funcionan brindando 12 turnos de mañana y 12 turnos de tarde, dejando constancia que entre el servicio de guardia y los consultorios se atienden por día 150 personas, en promedio 3.000 personas por mes, existiendo una demanda muy importante en la especialidad de clínica medica.-

Debido a lo últimos acontecimientos de crecimiento poblacional ante la inminente apertura de la mina de hierro de la localidad, la Dirección ha solicitado un incremento en el plantel de profesionales ya sea cirujanos, pediatras, médicos generalistas, odontólogos, traumatólogos, etc.-

El puesto sanitario de Playas Doradas funcionó permanentemente, a lo largo del año, mas ahora que reciben a turistas, se deberán reforzar las guardias.-

Se efectúan desde el Hospital local salidas rurales cada 15 días, realizando una visita por los parajes y localidades vecinas atendiendo gran cantidad de pacientes al mes, utilizando una ambulancia con dos profesionales para dicho recorrido.-

La ronda de visita rural casa por casa no se ha podido efectuar debido a la carencia de profesionales en la localidad.-

INSTALACIONES:

Se pudo efectuar una inspección del estado de las instalaciones en la que se observó:

▶ - *Laboratorio: En buen estado general, hay tres bioquímicos trabajando en el sector.-*

▶ - *Lavadero: Compuesto de piletones de lavado y maquinarias en buen estado general. Faltan azulejos y arreglar desagües*

▶ - *Sala de Salud Mental: 50 pacientes internados, la sala se encuentra en estado regular.-*

▶ - *Cocina: Los elementos de cocina son de acero inoxidable, destacándose el buen estado de conservación en que se encuentran. Con respecto a la comida que se elabora para los pacientes, la misma es indicada a través de los médicos tratantes ya que no hay una nutricionista que supervise la confección de los menús y dietas que se brindan a los pacientes.-*

▶ - *Sector de consultorios externos: En buen estado de conservación, donde se atienden todas las demandas diarias.-*

▶ - *Salas de internación general: Se observó deterioros en las paredes (placas) y cielorrasos con falta de mampostería. Cada sala de internación (para dos personas), cuenta con un baño, los que se encuentran en mal estado, se pudo observar pérdidas de agua, rotura de placas de mampostería debido a la pérdida de las cañerías que se encuentran en mal estado general.-*

Es de destacar que todas las salas del Hospital de Sierra Grande son de gran amplitud y sus puertas poseen dimensiones especiales para personas con discapacidad (silla de ruedas).-

▶ - *Sala de maternidad: Sin observaciones.-*

▶ - *Sala de quirófano: Se encontraban limpiando el lugar, se pudo observar el buen estado de la sala.-*

▶ - *Sector de consultorios externos: Se pudo verificar a través de un corredor interno el buen estado general de los consultorios.-*

▶ - *Sala de rayos (RX): Se observó el buen estado de conservación del equipo de rayos como así también el de la sala en general.-*

▶ - *Sala de horno pirolítico: Se comprobó el buen estado de conservación del equipo en general.-*



APARATOLOGÍA:

Cuenta con un artefacto de RX y un ecógrafo de baja resolución, lo que implica que la mayoría de las ecografías deben ser derivadas a localidades como Viedma. No cuenta con mamógrafo.

PARQUE AUTOMOTOR Y SERVICIOS GENERALES:

Se cuenta con dos ambulancias en buen estado de conservación, una de las cuales fue entregada recientemente por el Ministerio de Salud de la Nación

Se pudo observar que la falta de mantenimiento abarca todo el hospital.

Para llevar a cabo esta tarea hay una sola persona en servicios generales y mantenimiento denominado peón de patio el que no da abasto ya que es el único agente abocado a dichas tareas, sumado a la falta de recursos económicos con que cuenta dicho nosocomio.-

Debemos destacar que el predio del Hospital tiene 5.000 mts² de los cuales 4.600 mts² son cubiertos. La mayoría del edificio esta compuesta por aberturas, puertas y ventanas con vidrio las que requieren de mantenimiento y es imposible realizar el mismo debido a la falta de personal.-

PRESUPUESTO:

El presupuesto destinado al Hospital de Sierra Grande es de \$ 22.000,00 mensuales, destinándose la mayoría a la compra de medicamentos y material descartable.-

La deuda a proveedores al 30/11/2004 es de \$ 54.568,05.- La que ya fue elevada al Ministerio de Salud.-

Nos solicitan dejar constancia que: "Necesitamos que las rendiciones sean mas ágiles en tramite de control, ya que pasan por un montón de lugares y llegan con 1 mes de retraso".-

F.O.S.:

Facturado al I.PRO.S.S.....\$ 505.516,45

Cobrado hasta ahora.....\$ 180.554,98

Diferencia a cobrar.....\$ 324.961,47

"Las donaciones que recibimos son mínimas y cuando aparecen".-(sic)

CATA Y CONSEJO LOCAL DE SALUD:

Se llevan a cabo reuniones periódicas con el CATA (Comité Asesor Técnico Administrativo) que lo integran los jefes de división de los servicios del Hospital y el Director del nosocomio.

Mientras que el Consejo Local de Salud se reúne una vez al mes.-

PROVISIÓN DE MEDICAMENTOS:

- *PLAN REMEDIAR: El plan provee cuatro cajas de medicamentos por mes.-*
- *PROZOME: El Hospital cuenta con un stock mensual, de acuerdo a la población, de la medicación que elabora el PROZOME.-*
- *Compra por licitación: Las compras se hacen por menor precio y para dos o tres meses de provisión a pacientes. Los medicamentos anestésicos son los mas caros.*

PROVISIÓN DE MATERIAL DESCARTABLE:

El trámite de adquisición de material descartable dura aproximadamente un mes y se efectúa por la suma de \$ 6.000,00-

PROVISIÓN DE PRÓTESIS Y ORTESIS:

El trámite se inicia en el Hospital local y posteriormente es enviado al Ministerio de Salud para su posterior adquisición. "Las demoras en la provisión de prótesis es impresionante" (sic).-

CARENCIAS:

El personal del Hospital con el cual hemos conversado en nuestra entrevista resalta lo siguiente:

- ▶ - *"Estamos trabajando con muchas carencias, la situación es desgastante y estamos constantemente presionados"*
- ▶ - *"El Hospital tiene un envejecimiento global sin tener mantenimiento durante 25 años"*
- ▶ - *"Falta presupuesto, es muy poco, para tanta demanda"*
- 18- *"Falta personal de enfermería y profesionales, a veces no damos abasto para atender a la gente"*
- ▶ - *"Reparar o solucionar los problemas estructurales es incalculable"*
- ▶ - *"Falta personal de mantenimiento, las cosas tienen su tiempo y debido al uso se rompen"*
- ▶ - *"Hay una red de oxígeno global que no puede funcionar por fallas en la distribución (capacidad de 40 tubos de oxígeno)"*
- ▶ - *"Las cañerías de agua deterioradas en su totalidad, están emparchadas y remendadas por todos lados. El ingreso de las cañerías desde el tanque de agua al Hospital se encuentra en mal estado general, se debe replantear y cambiar los caños de agua".-*
- ▶ - *"El sistema de aspiración central que abarca sala de cirugía, UTI, y guardia esta trabajando a media maquina, pues el motor ya no da mas"*
- ▶ - *"El sistema de calefacción del Hospital cuenta con nueve calefactores centrales de los que solo tres funcionan bien el resto se ha tenido que desarmar para poder emparchar lo que se rompe".-*
- ▶ - *"Hay dos equipos de aire acondicionado, que no funcionan".-*



Se agrega al presente informe las necesidades de equipamiento que requiere el Hospital de Sierra Grande elevado al Ministerio de Salud en Noviembre de 2004.-



NOTA: Se deja constancia que solicitado el libro de quejas correspondiente, se pudo comprobar varios reclamos formulados contra el Dr. Durante.

Consultada la Directora sobre los reclamos esta manifestó que los mismos fueron elevados a la Junta de Disciplina.-

Viedma, 10 de Diciembre 2004.-



VIEDMA, 13 de Diciembre de 2004



VISTO el expediente N°

5916/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr.....domiciliado en la localidad de Sierra Grande, quien denuncia falencia en el Hospital local, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 y con fecha 01-12-04, el presentante, Concejal de la Municipalidad de Sierra Grande, manifiesta que "desde hace bastante tiempo el sistema de salud de Sierra Grande genera una gran preocupación entre los habitantes de la localidad y a esta altura de los acontecimientos resulta increíble que a pesar de las solicitudes realizadas desde el Concejo Municipal, la Provincia de Río Negro y la Dirección del Hospital no brindaran ninguna respuesta, ni demostraran un mínimo de interés en solucionar esta problemática."

"A la falta de profesionales, aparatología para diagnóstico y tratamiento, medicinas y toda clase de elementos que hacen a la tarea hospitalaria debe sumarse el desinterés y supuesto maltrato a las personas que dependen del sistema de Salud Pública, debiendo agregar a sus respectivas situaciones personales de enfermedad y en algunos casos familiares de enfermo otro elemento que lo único que logra es complicar y agravar la situación.

II

Que conforme prescribe el art. 17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada.-

Por ello:
LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse a la investigación de los hechos planteados a fs.01

SEGUNDO: Correr traslado del reclamo al Ministerio de Salud.

TERCERO: Poner en conocimiento del Ministerio de Salud copia del acta sobre la visita realizada por esta Defensoría al Hospital de Sierra Grande el 10-12-04

CUARTO. Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

OHL/DR-

RESOLUCION Nº 1632/04 "D.P.R.N."

El 14 de Abril del año 2005 se recibió respuesta del Ministerio de Salud donde en lo sustancial dice: *"... que los importe adeudados por I.PRO.S.S. al Hospital de Sierra Grande es política del Ministerio lograr tomar las medidas administrativas y financieras necesarias, para cobrar la deuda existente en corto plazo y suministrar y/ o crear mecanismos de mayor efectividad en el futuro."*

Se adjunta constancia de la transferencia de fondos al Hospital de Sierra Grande por parte del Organismo Central, encontrándose a la fecha transferida casi la totalidad que le corresponde presupuestariamente a efectos de que el Hospital pueda abastecerse de los insumos necesarios para su funcionamiento.-

Que es objetivo del Ministerio mejorar día a día el servicio de atención a los pacientes.

Parque Automotor: Actualmente el Hospital de Sierra Grande se encuentra compuesto por:

- *Ambulancia Traffic- Mod. 1989- En buen estado de conservación.-*
- *Ambulancia Ducado - En buen estado de conservación.-*
- *Ambulancia Mercedes Benz- Mod. 2004- Donada por el Ministerio de Salud de la Nación.-*

Provisión de Medicamentos: Los medicamentos se abastecen a través del Departamento de Farmacia Drogas y medicamentos y otros se adquieren mediante fondos propios del Hospital.-

Condiciones Edilicias: Para este año se prevé llevar a cabo mejoras a varios nosocomios provinciales entre los cuales se encuentra el Hospital en cuestión.-

En cuanto a los residuos patológicos el Ministerio se encuentra analizando la posibilidad de contratar un servicio de recolección.-



+ HOSPITAL CIPOLLETTI

En la comisión oficial de servicios efectuada del 14 al 19 de Febrero del presente año en visita al Hospital de Cipolletti se observó lo siguiente:

Fuimos recibidos por el Dr. Walberto DIAZ, Director del Hospital de Cipolletti, quien nos informó que el nosocomio local tiene una capacidad de 85 camas y su grado de complejidad es 6°.-

ZONA DE COBERTURA:

Cipolletti tiene 90.000 habitantes aproximadamente.-

El Hospital cubre las necesidades de catorce (14) periféricos. Se atienden 1.000 consultas por día.

Las especialidades básicas de atención son cirugía general, pediatría, tocoginecología, neonatología, UTI, otorrinolaringología, cardiología, piel y nutrición.-

El Hospital cubre también la especialidad de traumatología, mediante convenio efectuado con prestadores privados.-

"Las urgencias pediátricas son las que mas tiempo llevan"

PERSONAL:

En el Hospital trabajan 400 personas entre profesionales, enfermeras, mucamas, chóferes y personal administrativo.-

INSTALACIONES:

Hay 14 consultorios externos que se encuentran ubicados en un edificio frente al nosocomio local, el cual es alquilado. En la visita se pudo observar el deterioro y la falta de espacio físico con la que cuenta actualmente el Hospital.-

Se esta construyendo un nuevo Hospital, el cual tendrá una capacidad de 140 camas y seria inaugurado para Noviembre de 2005.-

De los residuos patológicos se encarga una Empresa privada de Neuquén.-

PARQUE AUTOMOTOR:

El Hospital de Cipolletti cuenta con dos ambulancias, las dos se encuentran en el taller, y están funcionando con una ambulancia prestada. Hace un (1) mes que están sin ambulancia.-

TURNOS:

Solicitud de turnos: En cuanto a este problema que afecta a la mayoría de los hospitales de la provincia hay que aclarar que existen demoras. Los turnos se dan por la mañana.-

PRESUPUESTO:

El presupuesto correspondiente al Hospital de Cipolletti es de \$ 180.000,00 destinándose aproximadamente el 80% del mismo a la compra de medicamentos, material descartable e insumos de laboratorio, el 20% restante se destina al mantenimiento y funcionamiento del Hospital.-

Recientemente se ha solicitado a Salud Publica el doble de presupuesto para un mejor funcionamiento del nosocomio.-

Se reciben donaciones a través de la cooperadora del Hospital.-

F.O.S.:

"Es mucho lo que se factura y poco lo que se recauda. I.PRO.S.S. y PAMI son los de mayor grado de facturación y de menor recaudación".-

PLAN REMEDIAR: Funciona, se entrega en los centros periféricos mensualmente.-

PROZOME: Funciona, "siempre recibimos algo, a veces bien otras veces mal".-

PRO.FE.: "NO EXISTE"

CONSEJO LOCAL DE SALUD:

El Consejo Local de Salud, "sirve", se reúnen semanalmente los días viernes, sin los representantes de las juntas vecinales.-

CARENCIAS:

El Director del Hospital con el cual hemos llevado a cabo nuestra entrevista resalta lo siguiente:

► - "La comunidad hospitalaria se tiene que arreglar con los habitáculos que hay"

► - "Necesitamos una ambulancia y un vehículo 4x4 para la atención primaria".-

► "La falta mas grande en prestaciones medicas son los oftalmólogos. Se derivan a Buenos Aires"

► - "Faltan médicos en atención primaria: generalistas y personal de enfermería, a veces no damos abasto para atender a la gente"

NOTA: Se deja constancia que la visita fue efectuada el día 15 de Febrero del corriente año durante la mañana.-

El 14 de octubre del año 2005 quedó inaugurado el nuevo Hospital "Dr. Pedro Moguillansky", que funcionará además como "Hospital Escuela", único en su tipo en nuestra Provincia.

✚ HOSPITAL DE VILLA REGINA



En la comisión oficial de servicios efectuada del 14 al 19 de Febrero del presente año en visita al Hospital de Villa Regina se pudo observar lo siguiente:

Fuimos recibidos por el Dr. Jorge BUFANO, Director del Hospital, quien nos informó que el nosocomio local tiene una capacidad de 60 camas y su grado de complejidad esta entre 4° y 6°.-

ZONA DE COBERTURA:

El Hospital cubre las necesidades de trece (13) periféricos.-

En el año 2002 se atendieron 70.000 consultas.-

2003.....121.000 consultas.-

2004.....131.000 consultas.-

2005 proyección de 140.000 consultas.-

El nosocomio local atiende a 200 pacientes ambulatorios en salud mental, a quienes se brinda atención y medicación completa.-

Villa Regina cuenta con una población aproximada de 60.000 Habitantes

PERSONAL:

En el Hospital trabajan trescientos cinco (305) empleados de los cuales 81 son profesionales médicos y 105 son enfermeros, el resto se reparte en administrativos, chóferes, y servicios generales.-

Se están programando cursos para mucamas, camilleros y chóferes.-

Asimismo se esta capacitando personal para poner en funcionamiento la Unidad de Terapia Intensiva en Villa Regina.-

INSTALACIONES:

"ES UNA LUCHA GRANDE CAMBIAR CULTURAS" (palabras vertidas por el Dr. Jorge Bufano - Director del Hospital de Villa Regina -sic)

Se pudo efectuar una inspección del estado de las instalaciones, encontrándose el mismo en buen estado de conservación general.

"En dos años y medio se ha logrado ampliar el servicio incorporando: Unidad de Vigilancia Intensiva, servicio de internación domiciliaria, cirugía vascular, cirugía oftalmológica, cirugía en ortopedia y traumatología, urología y estimulación temprana".-

Con fondos de autogestión (FOS) se logro ampliar el quirófano transformándolo en dos quirófanos.-

El sector de Laboratorio se ha dividido en tres áreas: bacteriología, análisis clínicos y hemoterapia.-

El Hospital cuenta con: 3 Ecógrafos; 1 Autoclave; 2 desfibriladores y tienen sistema de oxigeno y aspiración central.-

PARQUE AUTOMOTOR:

El Hospital de Villa Regina cuenta con seis (6) ambulancias. Tres (3) de estas forman parte de un programa de recupero iniciado por el nosocomio que se esta llevando a cabo con fondos de autogestión. Las ambulancias se están recuperando a nuevo realizando chapa, pintura y motor completos.-

PRESUPUESTO:

El presupuesto correspondiente al Hospital de Villa Regina es de \$ 122.850,00 de los cuales se destinan aproximadamente \$ 70.000,00 a la compra de medicamentos, material descartable e insumos de laboratorio, el restante se destina al mantenimiento del Hospital y el parque automotor.-

Para el presente ejercicio se solicito \$ 159.000,00.-

PROZOME: Funciona, los envíos se han retrasado ante la falta de algunos insumos por parte del Prozome, por ejemplo enalapril.-

REMEDIAR: Los Centros periféricos reciben normalmente los medicamentos que este programa.-

PRO.FE.: "Funciona"

F.O.S.:

Durante el año 2002 y 2003 se facturaban \$ 1.500,00-, a fines del año 2004 se comenzó a facturar \$ 75.000,00 mensuales. Es de destacar que este es uno de los Hospitales que tiene mayor recaudación siendo I.PRO.S.S. y PAMI los deudores principales.-

CONSEJO LOCAL DE SALUD:

El Consejo Local de Salud, funciona bien, se reúnen todos los meses, "... me sirve porque no esta politizado", también ante eventuales emergencias se realizan reuniones extraordinarias.-

CARENCIAS:

El personal del Hospital con el cual hemos llevado a cabo nuestra entrevista resalta lo siguiente:

- 1- "Falta un intensificador de imágenes para rayos y una central de esterilización".-
- 2- "Falta recurso humano, no se consiguen enfermeros".-
- 3- "Falta neurólogo o neurocirujano".-
- 4- "La burocracia administrativa para solicitar la adquisición de prótesis es la mayor demora del Ministerio de Salud".-

Debemos destacar que de los Hospitales visitados el de Villa Regina, sobresale en su administración, atención y profesionalidad, que el Director, Dr. BUFANO, ha demostrado que con capacidad e inteligencia se puede tener un servicio hospitalario eficiente para los ciudadanos que lo requieran.



Lo manifestado, además de ser comprobada por los funcionarios de esta Defensoría que lo visitaron, también fue corroborada por vecinos de la ciudad a quienes consultamos.



NOTA: Se deja constancia que la visita fue efectuada el día 16 de Febrero del corriente año durante la mañana.-



OTRAS ACTUACIONES

Expte. N° 6780/05, por tratarse de de un caso muy especial sobre el que emitimos la siguiente resolución:



VIEDMA, 22 de Junio de 2005



VISTO el expediente N° 6780/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra., de la ciudad de Viedma, quienes reclaman por demoras en entrega de maquina Braille para el alumno Jesús Gabriel MARTINEZ, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 los presentantes manifiestan, en carácter de miembros del Equipo Integrador del alumno Jesús Martínez, quien posee una ceguera total desde su nacimiento, es alumno de la Escuela N° 308 del B° Guido, siendo atendido por maestra especial en el marco del Proyecto de integración, compartiendo su escolaridad con otros niños que no poseen este tipo de dificultades.-

Que dicha ceguera hace que no pueda acceder del mismo modo que el resto de los niños a la escritura, debiendo emplear diferentes recursos para lograrlo.-

Que dado los avances en el aprendizaje, que día a día fue logrando, los miembros del Equipo Integrador han solicitado por nota ante el Consejo Provincial del Discapacitado y otras entidades gubernamentales (año 2004), la adquisición de una maquina Perkins, para que el alumno pueda participar activamente de la clase al igual que sus pares, no habiendo recibido respuesta alguna al día de la fecha.-

Que contar con la maquina mecánica Braille Perkins facilita en mucho su aprendizaje como, por ejemplo que no solo reduce el tiempo y esfuerzo para lograrlo sino que se adecua a las posibilidades intelectuales y motrices de continuar sus aprendizajes, vislumbrándose un buen pronostico educativo.-

Que los costos que la adquisición que esta implica para su familia son muy altos, ya que constituyen una familia humilde de clase media - baja, que si

bien apoyan a Jesús en su educación se ven sobrepasados económicamente por esta necesidad que se les plantea.-

Que por todo lo expuesto y dada la imperiosa necesidad de contar con el recurso a la brevedad posible es que solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo a fin de que se arbitren los medios para que el niño pueda contar con dicho recurso, a los efectos de propender a su integración social y escolar, como así también potenciar sus capacidades.-

II

Que en virtud de lo expresado por el Equipo Integrador del alumno Jesús Martínez corresponde dar intervención al Consejo Provincial del Discapacitado de Río Negro a fin de que informe a esta Defensoría del Pueblo lo siguiente:

- 1- Que actuaciones ha llevado a cabo dicho Organismo en virtud de la Nota remitida en el año 2004 por el Equipo Integrador.-
- 2- Si existe Expediente de inicio para la adquisición de la maquina braille Perkins para el alumno Jesús Martínez.-
- 3- Estado actual del expediente, solicitando asimismo nos remitan copia del mismo.-
- 4- Si durante el tiempo transcurrido el Consejo Provincial del Discapacitado, no ha tenido oportunidad de comprar dicha maquina.-
- 5- Toda documentación relacionada con la cuestión planteada.-

III

Que conforme prescribe el Art.17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".-

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art.9, y concordantes de la Ley citada).-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Consejo Provincial del Discapacitado, a fin de que informe sobre lo expuesto en el considerando II de la presente.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 619/05 "D.P.R.N."-



La intervención de la Defensoría del Pueblo, oficialmente y en forma personal por parte de agentes del área de salud, han logrado que el Consejo del Discapacitado comprara la máquina braille PERKINS necesaria para el niño Jesús Martínez.



Equipos de teleconferencia médica satelital

Expte. N° 6786/05: El Diario Noticias de la Costa en publicaciones efectuadas los días 14 y 15 de Junio del corriente año publicó que "Encontraron en un depósito un equipo de teleconferencia médica satelital" y "Afirmar que hallaron nuevos instrumentos médicos en un depósito del Hospital Zatti", los equipos médicos que están desde hace años y por motivos que se desconocen nunca se pusieron en funcionamiento.

Por ello la Defensoría emitió la siguiente resolución:

VIEDMA, 24 de Junio de 2005

VISTO el expediente N° 6786/05 iniciado de oficio por esta Defensoría del Pueblo, ante las publicaciones efectuadas en el Diario Noticias de la Costa los días 14 y 15 de Junio de 2005 tituladas "*Encontraron en un deposito un equipo de teleconferencia médica satelital*" y "*Afirman que hallaron nuevos instrumentos médicos en un depósito del Hospital Zatti*", referido a equipos médicos que están desde hace años y por motivos que se desconocen nunca se pusieron en funcionamiento, y

CONSIDERANDO:

I

Que la noticia de fecha 14/06/2005 expresa: "*Un moderno sistema informático de comunicaciones para uso médico podría ser instalado en breve en el Hospital Artemides Zatti. El instrumental fue hallado por operarios de un deposito del nosocomio local*".-

Que "*Se trata de un equipo de "Teleconferencia Satelital" con el cual los profesionales de distintas especialidades podrían intercomunicarse con centros asistenciales de cualquier parte del mundo, siempre y cuando dispongan de la misma tecnología*".-

Que este equipamiento "*Se podría llegar a utilizar, por ejemplo mientras se realiza una intervención quirúrgica, con el objetivo de acceder a información disponible en nosocomios o clínicas de mayor complejidad*", "*También transmite y recibe imágenes gracias a un sistema de cámaras y videos que tiene incorporado*".-

Que asimismo con fecha 15/06/2005 la noticia refiere *"Ahora se informó que además del sistema de teleconferencia medica satelital detectado días atrás, aparecieron otros instrumentos de alta tecnología que podrían ser de gran utilidad para la atención de pacientes".-*

Que asimismo el titular del nosocomio capitalino Dr. José Pacayut informo que *"... también se rescato un densitometro óseo y otros dos equipos electrónicos utilizados específicamente en oftalmología y otorrinolaringología". "Ambos estaban guardados en sus embalajes originales desde al menos cinco años, lo que demuestra que nunca se intentó instalarlos".-*

II

Que conforme prescribe el art. 17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada).

III

Que en nuestro informe in-voce dado en Legislatura Provincial decíamos "Que el derecho a la salud es un derecho humano básico esencial, primario y el cual nadie puede ser privado sólo por el hecho de ser hombre, si la Organización Mundial de la Salud, en el preámbulo de su Constitución declara *"El disfrute del nivel más elevado posible e salud, es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano y, los gobiernos son responsables de la salud de sus pueblos y que esa responsabilidad solo puede satisfacerse mediante la adopción e adecuadas medidas sanitarias y sociales, el llamado "acceso a la salud" se constituye en "derecho social" y en bien social cuya obtención el Estado debe garantizar.*

Que por lo expuesto corresponde solicitar al Ministerio de Salud informe lo siguiente:

- 1- Si dicho Organismo tenía conocimiento de la existencia de estos equipos y de otros que se puedan encontrar depositados en otros nosocomios de la Provincia.-
- 2- Listado del equipamiento encontrado en los depósitos del Hospital A. Zatti.-
- 3- En que condiciones esta el instrumental teniendo en cuenta el tiempo pasado y sus condiciones de almacenamiento.-
- 4- Que gestiones se encuentra llevando a cabo dicho Ministerio para la puesta en marcha del equipamiento.-

Por ello:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO

RESUELVE:



PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud Pública, a fin de que informe sobre la cuestión planteada.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.



RESOLUCION N° 632/05 "D.P.R.N."



El Director General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Salud, informó sobre esta cuestión que el equipamiento guardado en el Depósito del Hospital Artémides Zatti es el siguiente; Equipamiento de videoconferencia y telemedicina y un Densiometro, con computadora y mesa de computación.

La respuesta brindada no respondió en su totalidad al Pedido de Informes solicitado por lo que se resolvió emitir una nueva resolución que a continuación transcribimos.

VIEDMA, 20 de Julio de 2005

VISTO el expediente N° 6786/05 iniciado De Oficio, caratulado: "Defensora del Pueblo de Río Negro S/ Instrumentos médicos en depósitos de Hospitales", y

CONSIDERANDO:

I

Que en las publicaciones efectuadas en el Diario Noticias de la Costa los días 14 y 15 de Junio de 2005 con el título "Encontraron en un deposito un equipo de teleconferencia médica satelital" y "Afirman que hallaron nuevos instrumentos médicos en un depósito del Hospital Zatti" se menciona a equipos médicos que están desde hace años y por motivos que se desconocen nunca se pusieron en funcionamiento.-

Que tomado conocimiento del caso, se procedió al dictado de la Resolución N° 632/05 "D.P.R.N.", en la cual se solicitó al Ministerio de Salud de la Provincia de Río Negro informe sobre

- 1- Si dicho Organismo tenía conocimiento de la existencia de estos equipos y de otros que se puedan encontrar depositados en otros nosocomios de la Provincia.-
- 2- listado del equipamiento encontrado en los depósitos del Hospital A. Zatti.-
- 3- En que condiciones esta el instrumental teniendo en cuenta el tiempo pasado y sus condiciones de almacenamiento.-
- 4- Que gestiones se encuentra llevando a cabo dicho Ministerio para la puesta en marcha del equipamiento.-

Que con fecha 15 de julio de 2005, mediante nota N° 1636, la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Salud responde:

Al punto 2:

"El equipamiento guardado en el Deposito del Hospital A. Zatti es el siguiente:

a)-Equipamiento de videoconferencia y telemedicina.

b)-Un densiómetro (con computadora y mesa de computación)"

Al punto 3-

"Los elementos detallados se encuentran almacenados y conservados en perfecto estado".-

Agregando finalmente:

" Todos esos elementos no fueron encontrados por ningún operario, sino que se encontraban guardados en el deposito".-

II

Que se ha omitido toda referencia a los puntos 1 y 4 de la Resolución N° 632/05 "DPRN".-

Que procede entonces pedir al Ministerio de Salud Pública, a través del área que la señora Ministro disponga, se complete en su totalidad la requisitoria efectuada en la mentada Resolución.

III

Que además y constatado que quedara- mediante la información oficial suministrada- la existencia en depósito de estos elementos, se hace necesario ampliar la investigación, para lo cual instamos al Ministerio de Salud Pública, se sirva poner en nuestro conocimiento:

1. Cuánto tiempo hace que dicho equipamiento se encuentra depositado en el Hospital "Artémides Zatti"
2. Para qué?
3. Razones que justifiquen plenamente su no utilización
4. Costo de los mismos



5. Sistema de adquisición

6. Si a criterio de las autoridades la no puesta en funcionamiento de los equipos en cuestión, no es relevante a la hora de dotar al establecimiento de tecnología al alcance de los usuarios de la salud pública.



IV

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por la ley 2756, artículo 11-inc- a) y d),



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:



PRIMERO: Requerir del Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Río Negro, se sirva informar acerca de lo solicitado en los Considerandos II y III de la presente Resolución.-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCION N° 748/05 "D.P.R.N."

De acuerdo a respuesta ofrecida por el Ministerio de Salud, nuevamente dictamos Resolución, esta vez **RECOMENDANDO** a la Sra. Ministra de Salud de la Provincia su especial control y supervisión para que se cumpla con la instalación.-

VIEDMA, 02 de agosto de 2005

VISTO: El expediente n° 6786/05, iniciado De Oficio ante una noticia periodística aparecida en el diario Noticias de la Costa, caratulado "Defensora del Pueblo de Río Negro s/ Instrumentos médicos en depósitos de Hospitales", y

CONSIDERANDO:

I

Que dictadas las Resoluciones Nros. 632/05 y 748/05 "DPRN", el Ministerio de Salud de la Provincia, a través de su Dirección General de Asuntos Jurídicos, en fecha 01 de agosto de 2005, mediante nota n° 1.823/05 "D.G.A.J", proporciona la información solicitada por esta Oficina de la Defensora del Pueblo, con la sola excepción del requerimiento formulado en el punto 1, Considerando I, de la Resolución n° 632, reiterado por Resolución n° 748, el que ha sido respondido parcialmente.-

Que no obstante esto último, es necesario destacar que ante el requerimiento concreto y formal de la Defensoría del Pueblo las autoridades de salud pública han brindado todo el apoyo, facilitando así la tarea de investigación de este órgano de Control Externo, considerando cumplido el deber de cooperación para con nuestro organismo, deber de cooperación que hace posible que en esta misión encomendada a todos de proteger los derechos humanos, en este caso el de la Salud, superemos la instancia de la denuncia interminable, corrigiendo y restaurando las disfuncionalidades.

Que la doctrina que inspirara la creación de las Defensorías del Pueblo nos dice que detrás del intrascendente objetivo - en apariencia - de defender al administrado de las pequeñas injusticias cotidianas, esta institución está llamada a convertirse en un valioso instrumento de afirmación democrática, toda vez que mediante un control oportuno permite corregir los comportamientos defectuosos de la administración pública, que afectan los derechos de los administrados, individual o colectivamente.-

Que a diferencia de otros organismos de control internos y externos (Fiscalía de Investigaciones Administrativas, Tribunal de Cuentas, etc.), la Defensoría del Pueblo "... no se limita a investigar los actos y hechos irregulares (en el sentido de violatorios del orden jurídico), sino que debe actuar en el momento en que el comportamiento abusivo se está produciendo o se detecta, procurando hacerlo cesar; al mismo tiempo actuará preventivamente, para evitar que se produzcan o se repitan en el futuro esos actos o hechos reprobados" ⁽¹⁾

Que, para terminar este capítulo, y evitar el error de interpretar que dar por cumplido el deber de colaboración exime al Organismo de toda otra responsabilidad, resulta oportuno indicar que la morosidad en que se encuentra incurso en cuanto a la puesta en funcionamiento de la tecnología que dispone -- si bien no lesiona el ordenamiento jurídico- ha vulnerado derechos de los administrados.-

II

Que entraña ahora RECOMENDAR a la señora Ministro de Salud de la Provincia de Río Negro, su especial intervención para que se cumpla con la palabra escrita en el sentido de que en la semana del 15 de agosto de 2005 se estarían instalando los equipos en cuestión en el Hospital Zatti, en tanto que, como medida de buen gobierno, repase si en el resto de los hospitales de nuestra provincia se cuenta con equipamiento y/o instrumental que por distintas circunstancias no han podido ser puestos en funcionamiento, tal como daría cuenta la información periodística que en su momento determinó la actuación de oficio de esta Institución.-

Por todo ello, en uso de las facultades conferidas por la Constitución y la Ley,

¹ Gordillo, Agustín A. Problemas del control de la administración pública.



**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE**



PRIMERO: Dar por cumplido el deber de colaboración por parte del Ministerio de Salud Pública para con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro.-

SEGUNDO: RECOMENDAR a la señora Ministro de Salud de la Provincia de Río Negro su especial control y supervisión para que se cumpla con la instalación del equipamiento - equipo de video Conferencia y Telemedicina y Densiómetro - según lo expresado por el señor Director del Hospital "Artémides Zatti".-

TERCERO: INSTAR a la señora Ministro de Salud de la Provincia de Río Negro, repase si en el resto de los hospitales de nuestra provincia se cuenta con equipamiento y/o instrumental que por distintas circunstancias no se habrían puesto en funcionamiento, e informe a esta Defensoría del Pueblo sobre el resultado de su investigación.-

CUARTO: Regístrese, comuníquese y, oportunamente, archívese.-

RESOLUCIÓN N° 762/05 "DPRN".-

El equipo del Hospital "Artémides Zatti" fue instalado en septiembre del 2005.

Con fecha 17 de septiembre de 2005 se mantiene entrevista con el Director del Hospital "Francisco López Lima" de General Roca, quien informa que los equipos que se encuentran en funcionamiento, desde el año 2000, son una PC, un scanner, un monitor y una cámara de fotos digital. Que están instalados en el office donde descansan los médicos cuando cubren las guardias.

Que el equipo de video y teleconferencia no está activo por razones operativas de la empresa telefónica.

En cuanto al equipamiento destinado al hospital de Cipolletti, el señor Director informa: que el equipamiento para videoconferencia que posee el hospital fue enviado desde Bs.As., aproximadamente en el año 2000, como parte del Proyecto "Hospitales en Red", del cual "...no conozco detalles, razón por la cual me es imposible brindarle información al respecto..."(sic).

Agrega el funcionario que dista mucho de ser un equipo óptimo para videoconferencia y menos aún de teleconferencia, no obstante se busca darle a estos elementos la utilidad para la cual fueron creados.

Gestiones personalizadas

VIEDMA, 24 de Noviembre de 2004.-

VISTO el expediente N° 5845/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. domiciliada en la localidad de Allen, quien solicita provisión de medicamentos para su hermana discapacitada, y

CONSIDERANDO:

I

Que la reclamante a fs. 01 manifiesta que es casada, su marido tiene 74 años, no poseen ningún tipo de jubilación ni pensión y no tienen obra social, su único sustento es lo que le provee la tierra, ya que cultivan una huerta y venden algunas verduras.-

Que la quejosa tiene a su cargo una hermana discapacitada mental que además es epiléptica, de 56 años de edad que no cobra ningún tipo de pensión ha pesar de haber realizado todo tipo de tramites en el Municipio local, sin tener nunca una respuesta favorable.-

Que asimismo la quejosa afirma: *"...Ella necesita medicación diaria de por vida y yo no tengo los recursos suficientes como para proveérselos y en el Hospital local tampoco me brinda ninguna solución".-*

Que *"... Los medicamentos que necesita son lotoquis 1 comp. por día y lexotanil bromazepan $\frac{1}{2}$ comp. por día".-*

Que por lo expuesto solicita la intervención de esta Defensoria del Pueblo a fin de poder brindarle un en la cuestión planteada solicita saber el estado del tramite de certificado de discapacidad a nombre de su esposo.-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Sr. Ministro de Salud de Río Negro y al Consejo Provincial del Discapacitado a fin de que informen sobre lo expuesto en el considerando I de la presente.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

OHL/DR-

RESOLUCION N° 1458/04 "D.P.R.N."



NOTA: Al respecto el Ministerio de Salud mediante Nota N° 108/2004- de la Secretaria de Salud brindo respuesta satisfactoria informando a este Organismo que "... inicialmente se fijó fecha de cirugía para el 17/11/2004, habiéndose postergado la realización para el día 24/11/2004.-

Respecto a la solicitud del certificado de discapacidad para el reclamante el Consejo Provincial del Discapacitado informa que fue recepcionado en dicho Organismo con fecha 05 de Octubre del 2004 y se encuentra la espera de ser dictaminado por el Equipo Técnico Interdisciplinario de este Consejo Provincial con carácter prioritario.

VIEDMA, 14 de Diciembre de 2004.-

VISTO el expediente N° 5918/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra., domiciliada en la ciudad de Viedma, quien solicita urgente provisión de prótesis, y

CONSIDERANDO:

I

Que la reclamante a fs. 01 manifiesta que *"el día 02 de Octubre de 2004 padecí una caída en mi casa, sufriendo luxa fractura de hombro izquierdo".-*

Que debido a que es único sostén de familia, la cual esta compuesta por la quejosa su esposo y tres hijos, es que solicita una solución a su problema de dolor e invalidez.-

Que necesita una prótesis parcial de hombro que solicitó el 11/11/04 en Salud Publica, la cual por razones de esterilización debe estar dos días antes en el Hospital-

Que el cirujano Dr. Urpi esta dispuesto a venir a Viedma antes del 20/12/04 debido a la proximidad de las fiestas, de lo contrario la cirugía debería posponerse para el mes de Febrero, cuestión que seria difícil de soportar debido al intenso dolor y estado en que se encuentra actualmente.-

Que por lo expuesto solicita la intervención de esta Defensoria del Pueblo en la cuestión planteada.-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud de Río Negro a fin de que informe sobre lo expuesto en el considerando I de la presente.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

OHL/DR-
RESOLUCION Nº 1641/04 "D.P.R.N."

NOTA: La Dirección de Auditoria y Prestaciones Extrahospitalarias del Ministerio de Salud informó a esta Defensoria del Pueblo que la fecha de cirugía estaba programada para el día 28/12/2004. Dicha respuesta fue puesta en conocimiento de la paciente, sin producirse observaciones al respecto.-

ACTA DE RECLAMO: Expte. Nº 6113/05-

Con fecha 01 de Febrero de 2005 se presenta en la Oficina de la Defensoria del Pueblo de Río Negro el Sr. con domicilio en la ciudad de Viedma.-

El interesado manifiesta que padece de esofagitis congestiva en tercio inferior.-

Que debe realizar un tratamiento con un medicamento denominado Pantop 20 dos veces al día.

Que el Hospital A. Zatti de Viedma no cuenta con dicho medicamento, por lo cual solicita la intervención de esta Defensoria.-

RESPUESTA: Con fecha 02 de Febrero se iniciaron las actuaciones tendientes a solucionar el reclamo expuesto por el quejoso. El trámite fue conversado telefónicamente con el sector Farmacia del Hospital A. Zatti, manifestando que debe acercarse el paciente al sector de farmacia del nosocomio local, donde le harán entrega de la medicación en cuestión.-

ACTA INFORMATIVA - EXPTE. 6326/05.-

Con fecha 28 de Marzo de 2005 se toma conocimiento de un reclamo efectuado por la Sra..... de la localidad de Villa Regina, el que ha derivado en el inicio del Expte. de referencia donde la paciente solicita la provisión de medicamentos.-

Al respecto desde la Dirección del Hospital nos informan que se esta brindando la cobertura prestacional al paciente en forma mensual. Que la demora observada en este ultimo tiempo será solucionada a la brevedad actuando la Dirección en conjunto con el Departamento Compras y Suministros de dicho nosocomio.-



Por lo expuesto la Dirección del Hospital solicitan que la reclamante se presente en el Hospital local con el fin de solucionar la problemática planteada.-

Se le comunica a la reclamante lo actuado por esta Defensoría y se le indica el procedimiento a seguir en este tipo de situación debiendo concurrir a la brevedad a las oficinas del Hospital local para solucionar su reclamo.-

VIEDMA, 29 de Marzo de 2005

VISTO el expediente N° 6328/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra., domiciliada en la ciudad de Viedma, quien reclama por demoras en autorización de prestaciones de ortodoncia por parte de Salud Publica de Río Negro, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 la presentante manifiesta que con fecha 08/07/2004 inicio en el Hospital Zatti de Viedma un pedido de autorización de prestación de ortodoncia para su hija Rocío Paredes.-

Que dicha solicitud contenía presupuestos e historia clínica de la paciente en la cual consta que dada su patología la misma tiene deformación de mandíbulas y cara, con perdida de audición.-

Que en reiteradas oportunidades personal de derivaciones del Hospital Zatti a remitido a Salud Publica central toda la documentación con el fin de lograr la autorización del tratamiento.-

Que ha reclamado personalmente en Salud Publica, *"donde me atendió la Sra. Susana Beliu (Directora de Derivaciones de Salud Publica) y me contesto que ellos no tenían ninguna documentación de Paredes Rocío y que Salud Publica no cubría ese tipo de práctica..."*.-

Que dichos ingresos no le alcanzan para cubrir los gasto de una serie de estudios que debe efectuarse periódicamente como así también con los medicamentos que debe comprar.-

Que por lo expuesto solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo *"ya que mi impotencia y mis posibilidades de reclamo se han agotado"*.-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud Publica de Río Negro, a fin de que informe sobre la cuestión planteada.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

OHL/DR-

RESOLUCION N° 262/05 "D.P.R.N."

NOTA: Con fecha 13 de Septiembre, y luego de reiterados reclamos tanto por escrito como telefónicamente, la Dirección Gral. De Servicios de Salud del Ministerio de Salud de Río Negro informa que: "... en virtud de haberse incorporado al Hospital Zatti el recurso humano necesario para la realización del tratamiento de ortodoncia se ha solicitado a la Dirección que se otorgue un turno para la evaluación de la paciente".-

La respuesta fue puesta en conocimiento de la reclamante sin que se hayan realizado observaciones al respecto.-

VIEDMA, 27 de Abril de 2005

VISTO el expediente N° 6486/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra., domiciliada en la ciudad de General Roca, quien solicita a Salud Publica agilizar tramite de operación de su hija, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 el presentante manifiesta que es madre de cuatro (4) hijos, la menor de ellos ... de 5 años de edad padece de una cardiopatía congénita y parálisis cerebral.-

Que el año pasado, la menor, debió ser internada de urgencia debido a un principio de congelamiento salvando su vida de milagro.-

Que su hija debe ser intervenida quirúrgicamente en un Hospital de La Plata, y desde el Hospital de General Roca *"van atrasando por una u otra cosa el pedido de turno..."*.-

Que por lo expuesto solicita la intervención de la Defensoria del Pueblo de Río Negro, a fin de que desde Salud Publica de la Provincia, se contemple su situación y se proceda a brindar la cobertura correspondiente.-

Por ello:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
RESUELVE:



PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud de Río Negro.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

OHL/DR-

RESOLUCION N° 383/05 "D.P.R.N."



NOTA: Con fecha 26 de Mayo de 2005, el Sr. Secretario de Salud informó por escrito que "... el turno para la próxima consulta adjudicado desde la citada Institución (Hospital Sor María Ludovica de La Plata), es para el día 22/06/05, encontrándose la Unidad de Gestiones coordinando su traslado.-

La respuesta fue puesta en conocimiento de la reclamante sin recibir observaciones al respecto.-

ACTA INFORMATIVA- EXPTE. N° 6684 / 05.-

En la ciudad de Viedma, siendo el día 24 de Mayo de 2005 se recibe una llamada telefónica de la Sra. con domicilio en Cinco Saltos quien manifiesta:

Que es paciente oncológica y esta llevando a cabo tratamiento oncológico con el Dr. CIMERILLI, agregando a ello que hace aproximadamente 15 días entrego un pedido de medicamentos para efectuar dicho tratamiento sin tener novedades por parte de Salud Publica al día de la fecha.-

Que dado el cuadro de la paciente el medico oncólogo ha efectuado el pedido en forma urgente a fin de que el día 30 del corriente se proceda a efectuar en Cipolletti el tratamiento oncológico correspondiente.-

Que la quejosa ha reclamado la provisión de dichos insumos en reiteradas oportunidades y no ha tenido una respuesta hasta la fecha.-

Que por lo expuesto solicita la intervención de la Defensoria del Pueblo a fin de que intervenga en la cuestión planteada.-

NOTA: Con fecha 26 de Mayo de 2005 desde este Organismo nos comunicamos con el Departamento de Drogas Oncológicas de Salud Central quien nos informó que las drogas solicitadas fueron enviadas

con fecha 25 de Mayo del corriente por transporte terrestre al Hospital de Cinco Saltos.-

Posteriormente la respuesta fue puesta en conocimiento de la reclamante quien deberá asistir al Hospital local y solicitar en el Departamento Farmacia de dicho nosocomio la medicación correspondiente.-

VIEDMA, 10 de agosto de 2005

VISTO: El expediente n° 6977/05, del Registro de esta Defensoría del Pueblo en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra....., domiciliada en la localidad de San Antonio Oeste, quien solicita operación de la vista para su hijo, y

CONSIDERANDO:

I

Que hace 17 años fue operada de la vista en el Hospital Zatti por parecer de cataratas congénitas.

Que todos sus hijos sufren el mismo problema y han sido intervenidos quirúrgicamente.-

Que ahora debe ser operado, de 15 años, que está estudiando, casi no puede leer, por lo cual solicita ayuda en razón de que la intervención demandaría aproximadamente mil quinientos pesos (\$1.500,00) ya que se trata de un implante ocular.

Que hasta el día de hoy ha encontrado solución a su pedido encontrando silencio como respuesta a su pedido de ayuda.

Que por ello solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo para solucionar este desesperante problema por el que esta pasando su hijo-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: Correr traslado al Ministerio de Salud de la Provincia de Río Negro, a los efectos de que intervenga en esta delicada situación.-

ARTÍCULO 2º: Regístrese, comuníquese y, oportunamente, archívese.-



OHL/DR

RESOLUCIÓN N° 781/05 "DPRN"



NOTA: Con fecha 30 de Septiembre de 2005, la Asesoría Legal del Ministerio de Salud, informa que "se solicita informe a la misma (reclamante), concurra al Hospital Área Programa mas cercano a su domicilio a fin de iniciar los tramites necesarios a fin de poder tratar la afección de su hijo".-

La respuesta brindada fue puesta en conocimiento de la reclamante sin que se hayan efectuado observaciones al respecto.-

VIEDMA, 16 de Agosto de 2005

VISTO el expediente N° 7000/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra., domiciliada en la ciudad de Viedma, quien denuncia irregularidades en la entrega de medicamentos, y

CONSIDERANDO:

I

Que la presentante manifiesta a fs. 01 que es separada con tres hijos y padece de una enfermedad llamada esclerosis múltiple, enfermedad que no tiene cura, si un tratamiento de control, pues aun no se sabe el porqué de la misma y tampoco se ha encontrado una cura.-

Que para acceder a la medicación logro que el Hospital por intermedio de Salud Publica le otorgue la dosis de Rebif- Interferon Beta 1º- recombinante humano caja x 12 unidades, las que debe inyectarse día por medio o cada tres (3) días, para que alcance por mes.-

Que ha tenido inconvenientes con la provisión de dicho medicamento como por ejemplo demoras en tramitación de la documentación, afirmaciones tales como que Salud Publica no tenia dinero para la compra y por el costo de la misma (aproximadamente \$1.350,00 la caja x 12 Unidades) el Hospital no podía comprarle, o la provisión del mismo medicamento pero de distinto laboratorio y además intramuscular, siendo que la que utiliza habitualmente es subcutánea.

Que asimismo la quejosa se pregunta "*¿Con que autoridad este farmacéutico decide la vida de las personas, cambiando la medicación cuando le parece, sin previa consulta con el médico de cabecera?*".-

Que por todo lo expuesto solicita la intervención de esta Defensoria del Pueblo en la cuestión planteada, a fin de que se arbitren los mecanismos para la correcta provisión del medicamento en tiempo y forma respetando marca comercial y laboratorio respectivo.-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud de Río Negro y al Hospital A. Zatti de Viedma, a los efectos de que informen sobre la cuestión planteada por la reclamante.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

OHL-DR
RESOLUCION N° 814/05 "D.P.R.N."

NOTA: Al respecto la Asesoría Legal del Ministerio de Salud de Río Negro brindo la siguiente respuesta:

"*Que por un error involuntario se hizo entrega de Interferon beta Abones en lugar de Rebif.-

- Que a la fecha se está a la espera del medicamento Interferon beta 1 a recombinante 22 mcg (rebif) para la cobertura de un mes, demora que se produce por un déficit de disponibilidad en el mercado.-
- Que por Expte. N° 52223 se encuentra en trámite la licitación pública para la provisión del medicamento por el término de un (1) año.-"

La respuesta fue puesta en conocimiento de la reclamante sin que se hayan efectuado observaciones al respecto.-

ACTA INFORMATIVA- EXPTE. N° 7084/05

El día 01 de Septiembre de 2005, personal del Área Salud de esta Defensoría se comunicó telefónicamente con la Sra. con domicilio en la ciudad de Viedma, quien con fecha 31 de Agosto del corriente ha iniciado un reclamo ante esta Defensoría el que ha derivado en el inicio del Expediente de referencia sobre solicitud de intervención ante el reclamo presentado para la normal entrega de pañales descartables para su hijo.-



La quejosa nos informa que el día 31 de Agosto del corriente por la tarde le fueron entregados los pañales descartables que necesita su hijo. Agradece la intervención efectuada.-



VIEDMA, 22 de Septiembre de 2005



VISTO el expediente N° 7261/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra., domiciliada en la localidad de Allen, quien denuncia irregularidades en la entrega de medicamentos, y



CONSIDERANDO:



I

Que la presentante manifiesta que padece de artritis reumatoidea severa por lo que requiere de medicamento ENBREL para su tratamiento.-

Que desde el hospital le han informado no que pueden asegurar la provisión normal del medicamento inyectable dos veces por semana durante un año.-

Que necesita ocho (8) ampollas por mes, desde Julio del corriente no enviaban desde Salud Publica el remedio y la semana pasada llevo una caja sola que contiene solo cuatro (4) ampollas.-

Que por todo lo expuesto solicita la intervención de esta Defensoria del Pueblo en la cuestión planteada, a fin de que se arbitren los mecanismos para la correcta provisión del medicamento en tiempo y forma.-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud de Río Negro y al Hospital de Allen, a los efectos de que informen sobre la cuestión planteada por la reclamante.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

OHL-DR

RESOLUCION N° 1121/05 "D.P.R.N."

NOTA: Con fecha 06 de Octubre de 2005, la Asesoría Legal del Ministerio de Salud informó que:

- Por Expte. N° 52223- S-04 se tramita la licitación publica N° 08/05, que aseguró la provisión continuada de la medicación que se solicita.

- Que en el transcurso de la semana próxima pasada se efectuó la distribución de los medicamentos recepcionados para la cobertura de los pacientes.-

Asimismo el Hospital de Allen informa que el 03 de Octubre del corriente se recepcionaron 4 ampollas mas del medicamento solicitado por la reclamante.-

Ambas respuestas fueron puestas en conocimiento de la quejosa sin que se hayan realizado consideración alguna al respecto.-

ACTA INFORMATIVA - EXPTE. N° 7424/05.-

El día 27 de Septiembre de 2005, se recibió un reclamo efectuado por la Sra. domiciliada en la ciudad de Viedma, quien reclama por demoras en la autorización de una intervención quirúrgica a la cual debe ser sometido su padre el Sr.-

Que el paciente padece de cáncer de próstata y es atendido por los Dres. Mackinley y Kowalinsky ambos del Hospital Zatti de Viedma, quienes con fecha 05 de Septiembre del corriente han solicitado la intervención quirúrgica a realizar en un centro medico privado dada la complejidad del caso.-

Que dicha solicitud de prestación fue recibida por el Ministerio de Salud de Río Negro el día 20 del corriente, como se puede observar la documentación se demoró quince (15) días en ser remitida a dicho Organismo, ambos en Viedma.-

Posteriormente nos comunicamos con la Sra..., Directora de Auditoria y Prestaciones Extrahospitalarias, a efectos de informarle sobre el presente caso y dado el cuadro médico que reviste el paciente se arbitren los mecanismos para la autorización de la prestación.-

Con fecha 28 de Septiembre de 2005 la Sra....nos informó que se ha conseguido presupuesto por parte de la Clínica Viedma, lugar donde se efectuará la cirugía a la que debe ser sometido el paciente.-

Que el trámite en cuestión ha sido autorizado y fue remitido al Hospital A. Zatti de Viedma para que el Departamento Derivaciones del nosocomio coordine la fecha de cirugía con la Clínica Viedma.-

Que tomado conocimiento desde esta Defensoria del Pueblo nos comunicamos con la reclamante, informándole que debe concurrir a las oficinas del Departamento Derivaciones del Hospital Zatti, donde le informaran fecha de la cirugía a la que será sometido su padre.-

La reclamante agradece lo actuado por la Defensoria del Pueblo.-



En el Expediente N° 6978/05, iniciado a partir de un reclamo de una ciudadana de la localidad de Cipolletti, se realizaron gestiones para dar respuesta a una solicitud de cobertura para operación de su niña en la ciudad de Buenos Aires. Es así que se obtuvo respuesta inmediata del Ministerio de Salud, poniendo en conocimiento de la ciudadana la respuesta favorable.

Que el Expediente N° 6815/05, contiene una presentación de un ciudadano de la localidad de Los Menucos, quien solicita asistencia para un familiar que sufrió un accidente. Al respecto se dictó la Resolución N° 689/05, que puesta en conocimiento del promotor de las actuaciones, no realizó nuevo aporte. A continuación se realiza la transcripción de la mencionada Resolución.

Viedma, 18 de julio de 2005.

VISTO el Exp. N.º 6815/05 "Z., C.O. S/Solicita se investigue atención recibida por un familiar accidentado. ", y:

CONSIDERANDO:

I

Que se presenta un vecino de Los Menucos relatando un accidente vial en proximidades de Valcheta. Que el conductor más afectado en este accidente estuvo aprisionado en el vehículo durante bastante tiempo hasta que pudo ser rescatado y trasladado en grave estado a la ciudad de Viedma donde fue internado en el Hospital Regional Zatti. Que al accidentado a pesar de haberse repuesto de las heridas, le han quedado secuelas a saber: no puede levantar la voz, le cuesta mantener una conversación y según el presentante: "...a simple vista se nota que la salud es precaria...".

Que el denunciante, tío del accidentado, dice no poder viajar a ver a su sobrino, y se pregunta: "...estará bien atendido?, recibió atención médica adecuada a una víctima de semejante accidente?...".

Que el presentante informa, refiriéndose a la víctima que: "...la falta de oxígeno por 3 o 4 minutos puede ocasionar daños irreparables y afectar seriamente el cerebro...". Que no sabe cuantos minutos estuvo sin respirar y que dice estar angustiado. Que su sobrino fue alojado en un geriátrico de la ciudad de Carmen de Patagones, que quiere saber quién dio la orden, "quién lo decidió?".-

II

Que a fs. 04 consta en acta informativa interna datos de la situación suministrados por Director de Recursos Humanos de la Empresa VIAR.S.E. De la misma surge que la situación estaría siendo atendida, no solo en los

aspectos médicos que atañen al ciudadano sino también en los sociales, familiares y legales. Principalmente, se destaca que las decisiones respecto al lugar de atención y residencia del paciente son tomadas por el grupo familiar. Que del análisis de la denuncia y de las averiguaciones realizadas se desprende que se trata de una situación que debe resolverse en el ámbito familiar, no quedando otro trámite a cargo de esta Defensoría del Pueblo (Art. 16 y 10 ley 2756), debiéndose clausurar las actuaciones.

Por ello,
LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Considerar suficiente lo informado por el área de Recursos Humanos de VIAR.S.E.-

SEGUNDO: Notificar de la presente resolución al reclamante agregando copia del acta informativa interna que consta a fs. 04 de las actuaciones.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR
RESOLUCION N.º 689/05. "D.P.R.N".

Expte. 6814/05 Solicita continuidad en la entrega de medicamentos. La promotora, que ya había tramitado un expediente por el mismo tema, es una enferma de esclerosis múltiple de la localidad de Cipolletti, a la cual se la provee de una droga llamada Revif que es un retardante de esta patología incurable. Se intervino ante las autoridades correspondientes de salud pública y se le soluciono el problema, Se le comunico telefónicamente el resultado de la gestión y se paso el mismo a archivo.

Expte 5773/04 Denuncia otorgamientos de turnos en el Hospital Zatti -Viedma. Con motivo de las presentes se realizo una constatación personal desde las 03:00 hs. hasta las 08:00 hs. del día 9/11/04 y se verifica todo lo denunciado por la promotora.

EXPTE. N° 7368/05 Vinculado a la situación de un ex policía que llevó durante cuarenta días aproximadamente una huelga de hambre (en la plaza) en reclamo de distintos reconocimientos, todos relacionados con su cesantía de la fuerza. Nuestra intervención, si bien también tuvo en miras la superación del conflicto, para lo cual nos dirigimos al P.E., antes procuró la protección de la integridad física del ciudadano, por lo que solicitamos al Hospital de Gral. Roca y a su turno, al Hospital de



Viedma, que efectuaran controles diarios in situ. Del mismo modo solicitamos la actuación del Ministerio Público de Gral. Roca para que solicitara la orden de internación compulsiva del ex policía, en caso que el mismo no pudiera seguir decidiendo con conciencia de sus actos. Recordemos que el mismo, se negó repetidas veces a ser internado, no obstante permitía los controles. Finalmente cesó con la medida y se arribaron a algunos acuerdos con las autoridades provinciales.

SALUD MENTAL

Respecto a la temática referida a cuestiones relacionadas a personas con sufrimiento mental, se pueden mencionar el Expediente N° 6403/05, iniciado a partir de la presentación de una operadora de Salud Mental del Hospital de Choele Choel, que solicita colaboración para ayudar a una paciente del servicio. La misma no tendría partida de nacimiento ni datos de su DNI por lo que derivó la solicitud al Registro Civil. El organismo intervino ofreciendo los datos de la ciudadana y dando instrucciones a la delegación de la localidad de Choele Choel para que se de inicio a los trámites de DNI de la ciudadana.

El EXPTE. N° 6492/05 DE OFICIO "DPRN" fue promovido ante una publicación en la sección "Carta de lectores", del diario "Río Negro", en el mes de abril. El reclamo era de un ciudadano de la localidad de Choele Choel, que denunciaba dificultades desde el sistema educativo para diagnosticar e iniciar un abordaje acorde a una situación de fobia escolar.

Se dicta la Resolución N° 427/05, que se transcribe, en la que se solicitan informes al Consejo Provincial de Educación y a la Dirección de Salud Mental.

De los informes surge que el ETAP habría intervenido en la situación, dando cuenta del tenor de las intervenciones y personal del área de Salud Mental se acercó a esta institución a conversar sobre la temática.

Viedma, 09 de mayo de 2005

VISTO el expediente N° 6492/05, caratulado " DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/falta de diagnóstico ante la problemática de fobias escolares, y

CONSIDERANDO:

I

Que en el diario "Río Negro" del día 23 de abril del 2005, se publica una carta de lectores firmada por el Sr. Rubén Larrondo, DNI N° 13.242.323., ciudadano de la localidad de Choele Choel, quien manifiesta su disconformidad con el tratamiento de la problemática de su hijo aparecida en el ámbito escolar. El mencionado ciudadano hace referencia a la falta de diagnóstico por parte de las autoridades escolares y personal del ETAP de la Escuela N° 21 de Choele Choel, y del Hospital local, de la fobia escolar que padecía su hijo, lo que le provocó la pérdida del ciclo lectivo.

Que el ciudadano mencionado expresa textualmente que: "... a pedido nuestro (los padres) apareció el ETAP y después de seis meses ni desde Salud Pública ni desde el ETAP supieron decirme que hacer". Agrega que: "...un poco más atrás, nuestro hijo experimentó sus fobias...Nunca nadie se dio cuenta de que eran síntomas de una enfermedad que la ciencia ya había descubierto y que las respuestas estaban al alcance de la mano" (ver Carta de Lectores agregada a fs. 02).-

II

Que en la edición digital del diario Clarín, de fecha 03 de Mayo de 2005, se publica una nota periodística que indica que la fobia escolar es un trastorno que va en aumento en la Argentina. Y agrega: "...se habla de fobia escolar cuando un menor manifiesta un miedo irracional a quedarse en el colegio, un temor que se expresa con síntomas físicos y cuadros de angustia desproporcionados. Lo que se observa es una reacción de ansiedad exagerada, pero el diagnóstico no puede ser apurado. Descartado que algo físico genere esos síntomas, hay que verificar que no haya en la escuela un peligro real, como alguien que lo molesta o lo maltrata. Las fobias escolares están inscriptas en lo que los especialistas llaman trastornos de ansiedad."

Que también se informa que "...según datos de diversos especialistas e instituciones, el diagnóstico de fobia escolar está en franco crecimiento, las estadísticas internacionales hablan de un 4% de la consulta psiquiátrica infantil, comenta María José Madou, a cargo del Departamento de Niños del Centro de Investigaciones Médicas de Ansiedad (IMA)".

Que según los especialistas, el pico de incidencia de la fobia escolar aparece entre los 6 y 7 años y entre los 12 y los 13 y suele coincidir con el inicio de la primaria y la secundaria: "...es cuestión de ayudarlo y contenerlo, dos funciones que deben llegar desde el mundo adulto".



III

Que es facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de reclamos que lleguen a su conocimiento (art. 9 ley 2.756).

Que más allá de la situación particular de la que da testimonio la Carta de Lectores que motivó el inicio de la presente actuación, y que estaría superada, nuestra intervención tiene en miras evitar que en el futuro una demora injustificada en el diagnóstico de esta especial patología, cause mayores perjuicios a los niños que pudieran estar afectados.

Que siendo así, se requerirán informes a:

1) Al Consejo Provincial de Educación para que informe sobre el funcionamiento de los ETAP:

a) Cuáles son obstáculos detectados para diagnosticar la presente patología y en caso que existan, intervenciones posibles orientadas a superar los mismos.

b) Si existen otros casos de fobia escolar evaluados en otras localidades.

c) Qué estrategias de trabajo se realiza con los menores y/o sus familias. ¿Existe coordinación con otros profesionales intervinientes (ya sean particulares o de los Hospitales)?

d) En punto al caso del niño Larrondo, ¿en qué situación se encuentra en cuanto a su escolaridad?

2) Al Jefe del Departamento de Salud Mental para que indique:

a) Si existe una estadística sobre casos de fobia escolar diagnosticados en los Servicios de Salud Mental.

b) Razones por las que no pudo ser diagnosticado el caso del menor Larrondo en Choele CHOel.

c) Si se realiza un trabajo en conjunto con los miembros del ETAP de cada localidad o región, para el tratamiento de fobias escolares.

d) Todo otro dato que estime oportuno agregar.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Promover de oficio la investigación sobre los hechos denunciados (art. 9 de la ley 2.756).-

SEGUNDO: Correr traslado al Consejo Provincial de Educación y al Jefe del Departamento de Salud Mental para que respondan los informes formulados en el Considerando III de la presente (art. 9 y 11 inc a de la ley 2.756).-

TERCERO: Regístrese, Comuníquese, Cumplido, Archívese.

MRR

RESOLUCION N° 427/05"DPRN"

En el Expediente 6333/05, que se inicia a partir de la inquietud de un padre preocupado por el traslado de su hijo a un neuro-psiquiátrico de Buenos Aires. Así, se dicta la Resolución N° 255/05, cuya contenido se transcribe. De la respuesta del organismo consultado surge que el Joven presenta un diagnóstico de retraso mental y ha sido declarado inimputable en una causa sobre violación de un menor. Desde ese momento permanece bajo la órbita judicial. Se destaca el trabajo que se está haciendo para que los padres no minimicen los graves episodios que se originan en la conducta de su hijo y que dieron lugar a la decisión de traslado. Esto es comunicado a los padres, sin que hayan aportado nuevo elemento a las actuaciones.

Viedma, 29 de Marzo de 2005.-

VISTO el Expediente N° 6333/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo, promovido por el Sr. A.V.y cuyo extracto expresa"solicita que su hijo discapacitado no sea internado en Buenos Aires", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de un ciudadano de la localidad de General Roca quien manifiesta que su hijo con discapacidad está internado en la clínica "Valle Sereno" y que según le informaron en la misma, sería trasladado a a Buenos Aires para internación.

Que no está de acuerdo con el traslado debido a que no podrían visitarlo por la distancia y solicita que, de tener que internarlo en otro lado, sea dentro de la provincia, preferentemente en la localidad de Cipolletti.

II

Que en la provincia de Río Negro rige la Ley N° 2.440 de Promoción Sanitaria y Social de las Personas que Padecen Sufrimiento Mental que en su Artículo 1° establece que: *"...la internación se concibe como último recurso terapéutico y luego del agotamiento de todas las formas y posibilidades terapéuticas previas. En caso de ser imprescindible la internación, procederá con el objeto de lograr la más pronta recuperación y resocialización de la persona debiendo procurarse en todos los casos que el tiempo de su duración se reduzca al mínimo posible..."*

Que el Artículo 5° expresa que: *"...se asegurará y procurará el mantenimiento de los vínculos, contactos y comunicación de las personas cuya promoción procura esta Ley con sus familiares directos y amistades"*



aunque agrega que: *"...en los casos en que las personas con sufrimiento mental se hallaran bajo jurisdicción judicial gozarán de esta misma garantía salvo el caso en que terapéuticamente procediera un distanciamiento parcial y temporario, necesario en beneficio de la persona involucrada".*

Que el Artículo 9° prevé evaluaciones para determinar la estrategia terapéutica mas adecuada contemplando las situaciones en términos singulares para cada individuo, y el Artículo 11° establece que los recursos terapéuticos se deberán *"...proveer, para su correcta efectividad, en el lugar habitual de residencia de la persona o en el más cercano familia, vecinos o amigos, familia sustituta, como toda otra expresión de la organización comunitaria son parte activa para la recuperación de la persona con sufrimiento mental".*

Que además se prevé la creación de pequeños espacios por jurisdicción para la internación completa, y cuando ésta resulte necesario el equipo terapéutico deberá, elevar su dictamen al juez interviniente y aconsejar el respectivo plazo de internación (Artículo 12° y 17° de la Ley N° 2440).-

III

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que el día en que el ciudadano se presenta ante este organismo (21/03/2005) se le sugiere que se dirija a la Dirección de Salud Mental sin que lo hayan atendido por encontrarse los responsables en una reunión. Como el ciudadano debe volver a la localidad donde reside es que solicita se de trámite a su reclamo.

Que del análisis preliminar de la queja surge que el reclamo del ciudadano debe ser respondido por el órgano de aplicación de la ley antes citada, por lo que se correrá traslado de la presentación a la Dirección Provincial de Salud Mental para que puntualmente se indique:

Diagnóstico del joven Daniel Angel Vera y posibilidades de tratamiento o rehabilitación así como otros requerimientos específicos de la patología.

Motivos que originarían el traslado a Buenos Aires, según expresa su padre en disconformidad.

Si en la presente situación se ha dado intervención a la Justicia.

Mención de los Centros o Espacios que existen en la provincia para la internación de las personas que lo requieran.

Todo aporte o consideración que estime conveniente realizar.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de la presentación obrante a fs. 01 -

SEGUNDO: Correr traslado a la Dirección Provincial de Salud Mental con pedido de informe.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION Nº 255/05 "DPRN".-

En el Expediente Nº 5935/04, se tramita una presentación de una ciudadana de la localidad de Ñorquinco, del Paraje Fita Miche, que solicita la intervención ante una situación que está atravesando su padre. Relata que los dos hermanos que viven con él tienen problemas de alcoholismo. A partir de ello, se corre traslado de la situación al Hospital de zona, quienes responden que personal del Hospital que se dedica a la recuperación de alcohólicos realizó una visita en el hogar y que harán un seguimiento de la situación. Agregan informe confeccionado a partir de la visita.

Luego, se agrega al expediente el reclamo de otra de las hermanas que vive en Viedma, que reclama la intervención de la Policía. Se reiteran los pedidos de informe respecto a la intervención policial y además se pone en conocimiento del Departamento de Salud Mental de la provincia, quienes manifestaron que podían ofrecer apoyo técnico al personal del hospital que está interviniendo.

Desde la Policía se agrega copia de las intervenciones realizadas y desde el Hospital, actualizan información respecto al seguimiento que se está haciendo en la presente situación. Comunicado esto a las ciudadanas promotoras de las actuaciones y hermanas de las personas con problemas de alcoholismo, se recepciona nota de agradecimiento por las acciones impulsadas desde esta institución.

ADMINISTRACIÓN SANITARIA

"Frente a las enfermedades que genera la miseria, frente a la tristeza, la angustia y el infortunio social de los pueblos, los microbios, como causa de enfermedad, son unas pobres causas"

Ramón Carrillo. Padre del Sanitarismo Argentino.



Introducción



Otro de los temas que se repite anualmente, son los planteos por deficiencias en la atención, presentaciones sobre presuntas malas praxis médicas que son derivadas al área legal de la Secretaría de Estado de Salud y posteriormente a la Junta de Disciplina de la Provincia, con el fin de que se determinen las responsabilidades del caso, a partir de lo cual se sigue el resultado mediante pedidos de informe.-

Las presentaciones, dado la difícil situación que aflige a los damnificados, exigen mucho mas que un simple traslado de la denuncia. Entonces se les asesora sobre las alternativas que en su caso tiene al alcance para permitirle la efectiva defensa de sus derechos, intentando contenerlos jurídica y emocionalmente ante su vivencia.-

La gravedad de los hechos relatados, y las consecuencias jurídicas y humanas que se derivan de ello, en muchos de los casos nos llevó a recomendarles el camino de la justicia, y en otros nos presentamos directamente ante ella.-

• **Caso Yectafer**

Dentro de estos últimos es dable destacar, la presentación realizada por la Institución en el caso denominado "intoxicación por Yectafer", donde nos presentamos DE OFICIO ante la fiscalía a cargo, solicitando la investigación de las responsabilidades que en su caso correspondan a partir de los hechos que motivaron el fallecimiento de xxx y la intoxicación de otras docenas personas.-

Dicha presentación se realizó con fecha 28 del mes de diciembre del año 2004, mucho antes de que se ponga bajo la lupa el sistema de control interno que el Estado Provincial debe promover, circunstancia que luego entendió necesaria el Juez interviniente, ratificada recientemente por la Cámara de Apelaciones en lo Criminal de la Ciudad de Viedma, que reservo la competencia provincial en tal sentido, y declarando la ausencia en lo que respecta la comercialización del producto adulterado.-

Sumada a dicha presentación y ante nuevos hechos llegados a nuestro conocimiento, se amplio la misma, agregándolos a los efectos de la evaluación de S.S. (*exptes. 6139/05 y 6420/05, referido a xxx 66154/05 referido a xxx*)-

Así expresamos:

"...FORMULA DENUNCIA PENAL. -

Sr. Fiscal Penal en Turno

Su despacho:

NILDA NERVI DE BELLOSO, Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, con el patrocinio letrado del Dr. Julián H. Fernández Eguía, Tº IX, Fº 1704 del CAV, constituyendo domicilio procesal en calle 25 de Mayo Nro. 565 Planta Baja de la Ciudad de Viedma, a V.S. me presento y respetuosamente digo:

I.- CARÁCTER INVOCADO.

Acredito la calidad invocada con la copia certificada del Diario de Sesiones de la Legislatura de Río Negro del día 30 de agosto de 2001, oportunidad en la que fui electa Defensora del Pueblo, conforme lo dispuesto por el Artículo 168 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, encontrándose vigente mi mandato.

Para el hipotético caso de desconocer el carácter invocado, solicito se oficie a la Legislatura de la Provincia de Río Negro a fin de que lo certifique.

II.- OBJETO.

Vengo por la presente a FORMULAR DENUNCIA PENAL, a los efectos de que se investigue el accionar presuntamente negligente en los controles que debe realizar el Poder Ejecutivo Provincial, específicamente a través de su Ministerio de Salud y el Hospital respectivo, en este caso Artemidez Zatti de la Ciudad de Viedma, con motivo y/o en ocasión de proporcionar a los ciudadanos y usuarios del servicio de salud público, medicamentos para su ingesta.-

De los hechos que posteriormente describiremos surge un aparente actuar negligente e imprudente por parte de los controles existentes que derivó en la intoxicación de diez personas y el fallecimiento de una de ellas.-

Que de acuerdo a lo expresado vengo por la presente a interponer formal denuncia de presunto homicidio culposo, lesiones culposas y envenamiento por considerar se han violado los arts. 84, 90, 91 y art. 201, 203 y 207 del Código Penal, solicitando que al efecto y en orden a lo normado por los art. 69 tercero s.s y cc del C.P.P., me tenga por querellante particular en cuanto a la ofensa del delito público denunciado.-

Que ello lo realizo en el marco del art. 22 de la Ley 2756, reglamentaria de las atribuciones y competencias de esta Defensoría



del Pueblo que expresa " Cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos de acción pública, deberá comunicarlo al juez competente".-

III.- HECHOS.

Que habiendo tomado conocimiento del fallecimiento de la Señorita xxx y la intoxicación de otras tantas mujeres con similar tratamiento, a partir de la ingesta de una serie de dosis de hierro aplicadas luego de consultas que fueran realizadas en el Hospital Artemidez Zatti de esta ciudad, se iniciaron las actuaciones que llevan el Nro. 6006/04 caratuladas "Intervención de Oficio Defensora del Pueblo S/ Presunta negligencia en los controles de entrega de medicamentos en los hospitales públicos".-

Que evaluadas por esta Defensora del Pueblo las circunstancias dentro de las cuales se suceden los hechos y atento a la gravedad de los mismos se consideró necesario dar directamente intervención a la justicia ordinaria a partir de la presunta comisión de hechos delictivos, ello en el marco de la obligación que nos impone el art. 22 de la Ley 2756, reglamentaria de esta institución.-

A los efectos de recapitular los fundamentos que nos llevan a considerar oportuno derivar las presentes actuaciones debo comenzar haciendo un repaso a los hechos que motivaron la mencionada conducta.-

A partir de publicaciones periodísticas de lo sucedido, tomamos conocimiento que con motivo de una simple consulta realizada por xxx al nosocomio local se le diagnostica una anemia, prescribiéndole aplicarse dosis de hierro para revertir dicho cuadro. PARA ELLO SE LE APLICAN SIETE AMPOLLAS DE "YECTAFER".-

Luego de una serie de aplicaciones y presentada que fue a cumplir con el tratamiento en la salita del Barrio Guido el día viernes 17 del corriente, se le coloco la inyección y NO LLEGO HASTA SU VIVIENDA, en los dichos de su padre "se le aflojaron las piernas, el estómago" (ver fojas 7 de las actuaciones DPRN), llevada al hospital en el mismo momento, la enviaron nuevamente a su casa.-

Ante una nueva secuela de la misma aplicación el sábado por la tarde quedó internada con vómitos y recién el día domingo se dispuso su derivación, con un cuadro hepático grave, al Hospital Eva Perón de la localidad bonaerense de San Martín en la ciudad de Buenos Aires.-

Evaluado el contenido de las dosis suministradas de "yectafer" del laboratorio Astrazeneca pertenecientes al lote 03100718, surge que

poseía tres veces mas de la que debía tener (ver fojas 8 de las actuaciones DPRN).-

Del mismo lote de medicación surge la intoxicación de al menos diez personas, según los dichos del Propio Director de Epidemiología de la Provincia Sr. xxx(véase fojas 6/17 de las actuaciones de la DPRN).-

Sobre las demás intoxicadas, solo existen datos menores, sin perjuicio de los cuales surgen "síntomas adversos que incluyen hepatotoxicidad leve, moderada y grave, vómitos, falta de apetito, molestias en la boca del estómago dificultades en el habla, calambres dolor en miembros inferiores y región lumbar, sudoración fría hiperglucemia e hipotensión", según consta en los dichos del propio Ministerio de Salud en las publicaciones periodísticas del momento (ver fojas 13/14 de las actuaciones DPRN).-

En dicho marco el propio Titular del la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología médica (ANMAT), Manuel Limeres manifestó "los sistemas de control no están fallando", "hay otras responsabilidades que investigar", "la muerte de la chica rionegrina constituye un delito que deriva mas en homicidio que una falsificación".-

Todo lo expuesto pone bajo la lupa los sistemas de control existentes, y su efectividad en relación a la adquisición y provisión de medicamentos por parte del Estado Provincial, y específicamente por parte del Ministerio de Salud de la Provincia y de los Hospitales.-

Así, y visto los muchos cabildeos que en torno a este desgraciado e irreparable hecho vienen realizando tanto los funcionarios nacionales como provinciales, donde quedó en el camino una vida que ya no la devolveremos, debemos entender que en los casos de adquisición de lotes menores de medicamentos, como lo es el presente, cuando la entrega se realiza en forma directa a los Hospitales a través de los distribuidores de las droguerías, el Organismo Central de Salud Pública Provincial no efectúa el control de calidad del bien suministrado, sabiendo hoy, porque así lo han manifestado altos funcionarios que la falsificación de medicamentos es casi un mercado paralelo?

Creo necesario comprender que el nudo de la problemática -que si bien parecería se quiere dirigir a la presunta adulteración o falsificación de medicamentos-, ELLO NO ES ASÍ, dado que si bien hay que combatir dicha práctica, no es un dato menor que los mismos sean adquiridos por el Estado Provincial, distribuidos en sus hospitales y finalmente entregados a los pacientes sin que exista -o por lo menos que sea



eficiente- un mecanismo de control que permita evitar que sucedan hechos desgraciados como el presente.-

En tal sentido tenemos entonces, que conforme los dichos del propio Fiscal de Estado y que es de público conocimiento, actuará en defensa de los legítimos derechos de la Provincia para reclamar a las droguerías o bien a su proveedor la aplicación de las sanciones que correspondan, pero nos queda una duda ¿ LA PROVINCIA NO TIENE RESPONSABLES ?. No podemos obviar que es ella quien "adquiere, entrega y distribuye" los medicamentos, y que, admitida por quienes se suponen responsables, la existencia -como en tantos rubros- de productos denominados vulgarmente "truchos", resulta inadmisibles cómo se ha violentado la protección del derecho básico por parte del Estado, como lo es la salud.

Debemos reflexionar sobre este punto y preguntarnos, conforme los dichos de los funcionarios y que repetidamente se leía en los medios periodísticos locales, regionales y nacionales ¿el Estado Rionegrino deja en manos de las droguerías, peor aún, de los intermediarios el control total de la calidad de los medicamentos que se le proveen?, creo que permitir desviar las responsabilidades del caso a un particular es inadmisibles en un estado serio y responsable .-

Tenemos entonces que el estado debe mediante mecanismos propios de control eliminar este tipo de conductas por parte de los distribuidores y/o droguerías mediante mecanismos de control eficiente, Aquí quedan dos posibilidades, ambas graves:

- 1) Que no exista tal mecanismo de control*
- 2) Y, si existe, habría fallado*

Si la falta de control derivó en la muerte de una persona e intoxicación de otras nueve, hasta el momento, podemos decir que el actuar negligente del Estado Provincial es una pésima contemplación en cuanto al primero de los derechos humanos, como es la vida, y no puede soslayarse de ella atribuyendo la responsabilidad a supuestos intermediarios -seguramente insolventes- entre los laboratorios y el Estado.-

IV.-ENCUADRE LEGAL.-

En tal sentido y sin perjuicio de lo que V.S. determine luego de las investigaciones que disponga, los hechos descriptos son pasibles de ser encuadrados en las figuras previstas en los artículos 84, 90, 94, 201, 203 agravado por el art. 207 del Código Penal de la Nación.

En tal sentido expresamente prevé nuestro Código Penal:

"ARTICULO 84. - Será ...el que por imprudencia, negligencia, impericia en su arte o profesión o inobservancia de los reglamentos o de los deberes a su cargo, causare a otro la muerte"

"ARTICULO 94. -el que por imprudencia o negligencia, por impericia en su arte o profesión, o por inobservancia de los reglamentos o deberes a su cargo, causare a otro un daño en el cuerpo o en la salud."

Sumado a ello el Capítulo IV "Delitos contra la salud pública" determina:

"ARTICULO 201. - Las penas del artículo precedente, serán aplicadas al que vendiere, pusiere en venta, entregare o distribuyere medicamentos o mercaderías peligrosas para la salud, disimulando su carácter nocivo".-

"ARTICULO 203. - Cuando alguno de los hechos previstos en los tres artículos anteriores fuere cometido por imprudencia o negligencia o por impericia en el propio arte o profesión o por inobservancia de los reglamentos u ordenanzas."

(Artículo sustituido por art. 5° de la [Ley N° 25.189](#) 28/10/1999)

"ARTICULO 207. - En el caso de condenación por un delito previsto en este Capítulo, el culpable, si fuere funcionario público o ejerciere alguna profesión o arte, sufrirá, además, inhabilitación especial por doble tiempo del de la condena. Si la pena impuesta fuere la de multa, la inhabilitación especial durará de un mes a un año."

V.-PRUEBA:

Como prueba de los dichos manifestados y sin perjuicio de lo que disponga V.S. considero pertinente la siguiente prueba:

Testimonial.

Se cite a prestar declaración testimonial atento a la gravedad del hecho ocurrido las siguientes personas:

A la señora Ministro de Salud de la Provincia xxx.-

Al Titular de la Dirección de Epidemiología dependiente del Ministerio de Salud de la Provincia, xxx

Al Director del Hospital Artemidez Zatti de la ciudad de Viedma, xxx

Al Fiscal de Estado de la Provincia de Río Negro xxx

Documental:

Adjunto a la presente actuaciones 6006/04 de la Defensoría del Pueblo de la Provincia la cual consta de 33 fojas útiles.-



Informativa:

1) *Al Sr. Gobernador de la provincia, a los efectos de que exprese en forma detallada cuales son los procedimientos de control que implementa el Estado Provincial al momento de adquirir, repartir en los hospitales y distribuir entre los pacientes afectados, las dosis de remedios adquiridos.-*

2) *Al Hospital Artemidez Zatti de Viedma: a los efectos de que informe a) nómina completa y detallada de las personas afectadas con las dosis de hierro en cuestión, agregando de cada una de ellas el tratamiento completo recibido que en copia constará en las historias clínicas pertinentes. b) Personal afectados a las guardias actantes los días viernes 17 Sábado 18 y Domingo 19 del corriente año, integrantes, especialidad de cada uno, el horario en que estuvieron presente y si los mismos intervinieron en la atención de alguna de las afectadas. c) Personal a cargo de la sala de primeros auxilios del Bº Guido el día 17 del corriente mes en el horario de la mañana.-*

VI.- PETITORIO.

Se nos tenga por constituido el domicilio procesal.-

Se tenga por presentada la presente denuncia penal.-

Se tenga por agregada la prueba documental y ofrecida la restante.-

Se nos tenga por presentado como particular damnificado.-

Proveer de conformidad, SERÁ JUSTICIA...."

"...DENUNCIA HECHO NUEVO. -

Sr. Juez Penal

Juzgado de Instrucción Penal Nro. 4

Su despacho:

NILDA NERVI DE BELLOSO, Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, con el patrocinio letrado del Dr. Julián H. Fernández Eguía, Tº IX, Fº 1704 del CAV, con domicilio procesal en calle 25 de Mayo Nro. 565 Planta Baja de la Ciudad de Viedma, en los autos caratulados "Fiscalía Nro. 2 S/ Remite actuaciones" extpe. N122/05, Secretaría 7, a V.S. respetuosamente digo:

I.- OBJETO:

Vengo por la presente a informarle sobre nuevos hechos llegados a conocimiento de la Institución, en relación a la denuncia presentada con fecha 28 del mes de diciembre del año 2004 ante la fiscalía Nro. 2 en turno, presentada a partir del actuar presuntamente negligente en los controles realizados por el Poder Ejecutivo Provincial, el Ministerio de Salud y el Hospital Artémides Zatti de la ciudad de Viedma en

particular que derivó en la intoxicación de varias personas con dosis de Yectafer, los cuales por su relevancia considero oportuno trasmitirle .- En tal sentido remito copia auténtica de las actuaciones Nro. 6139/05 "S/intoxicación con Yectafer" del Registro de la Defensoría del Pueblo, en la cual tramita la denuncia presentada ante este organismo por el Sr. xxx DNI Nro. 11.373.951 en representación de su pareja y la Sra.xxx DNI Nro. 22.348.502 por derecho propio.-

II.- HECHOS:

En la presentación el reclamante expresa que su mujer (quien suscribe el escrito), se inyectó una dosis del medicamento Yectafer el día 16 de diciembre del año 2004, que ha padecido una hepatitis tóxica con un elevado dosis de hierro en la sangre, sin tener conocimiento sobre las secuelas que padecerá.-

Luego expresa "que el día 16, cuando la trasladé de la sala del Barrio Santa Clara al hospital, mi señora fue atendida por la doctora xxx quien nos informó personalmente, que ya tenía varios casos con este producto y que iba a ver que podían hacer", circunstancia ocurrida - aparentemente- un día antes de la fecha en la cual se le aplica la dosis a la Srta. xxx que luego desencadenara en su muerte, demostrando la existencia de datos fehacientes que indicaban la peligrosidad de prescribir dichas dosis.-

Luego agrega copia de la presentación enviada a la Ministro de Salud de la Provincia donde relata los hechos sucedido desde el momento mismo que inicia las consultas en el nosocomio local a los efectos de la búsqueda de un embarazo (copia de la cual se adjunta a la presente).-

En dicho momento, surge la presencia de un nódulo que hace necesaria una intervención a los efectos de su expulsión, tratamiento que le provoca una hemorragia con pérdida de sangre, que deriva en un estado de cansancio y debilidad.-

Ante ello el día domingo 12/12/2004 a las 7:40 hs. aproximadamente la médica de guardia, la revisa y le receta YECTAFER y reposo.-

Por la noche se agudiza la descomposición y agotamiento, llegando a tener 39 ° de fiebre, estado que se mantiene en el tiempo, lo que provoca ante la falta de mejoría, que el día 16/12/2004 insistan en la aplicación de una nueva dosis de YECTAFER, que se concreta en el centro periférico del B° Santa Clara.-

Empeorando su estado con el paso de las horas, se presentan en el Hospital Zatti, ante la Dra. Xxx dado que la difícil situación que viven los damnificados que le indica unos análisis y expresa que ya había algunos casos con este producto -YECTAFER-, y que iban a ver que se



podía hacer; dando a entender que se vislumbraba el problema, convocándolos a una nueva consulta para el día 21/12/2004.-

Llegado el día de la consulta, y con los resultados de los estudios a la vista surge una intoxicación grave, producida por una hepatitis medicamentosa, dedicándose la Dra. xxx en forma permanente a revertir el cuadro.-

Que todo lo expuesto lo pone en conocimiento de la Defensoría del Pueblo para que tome las medidas que considere oportunas para la investigación de los sucedido

III.- PRUEBA:

A partir de los dichos manifestado sin perjuicio de lo que disponga V.S. solicito como prueba de los mismos la siguiente:

Testimonial.

Se cite a prestar declaración testimonial a la Dra. xxx, Dr. xxx y Dra. xxx, todos médicos pertenecientes a la planta del Hospital Zatti de Viedma.-

Documental:

Adjunto a la presente en copia fiel de su original actuaciones 6139/05 de la Defensoría del Pueblo de la Provincia la cual consta en 7 fs. útiles.-

IV.- PETITORIO:

Se tenga por denunciado el hecho nuevo llegado a conocimiento de la Defensoría del Pueblo.-

*Se tenga por agregada la prueba documental y ofrecida la restante.-
Proveer de conformidad, SERÁ JUSTICIA.-*

"... DENUNCIA HECHO NUEVO. -

Sr. Juez Penal

Juzgado de Instrucción Penal Nro. 4

Su despacho:

NILDA NERVI DE BELLOSO, Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro, con el patrocinio letrado del Dr. Julián H. Fernández Eguía, Tº IX, Fº 1704 del CAV, con domicilio procesal en calle 25 de Mayo Nro. 565 Planta Baja de la Ciudad de Viedma, en los autos caratulados "Fiscalía Nro. 2 S/ Remite actuaciones" extpe. N122/05, Secretaría 7, a V.S. respetuosamente digo:

I.- OBJETO:

Vengo por la presente a informarle sobre nuevos hechos llegados a conocimiento de la Institución, en relación a la denuncia presentada con fecha 28 del mes de diciembre del año 2004 ante la Fiscalía Nro. 2 en turno, a partir del actuar presuntamente negligente en los controles realizados por el Poder Ejecutivo Provincial, el Ministerio de Salud y el Hospital Artémides Zatti de la ciudad de Viedma en particular, que derivó en la intoxicación de varias personas con dosis de Yectafer, los cuales por su relevancia considero oportuno trasmitirle .-

En tal sentido remito los originales de los Diarios "NOTICIAS DE LA COSTA" y "EL DÍA", los cuales en copia se encuentran agregados a las actuaciones Nro. 6139/05 "S/intoxicación con Yectafer" del Registro de la Defensoría del Pueblo.-

II.- HECHOS:

En las mencionadas publicaciones periodísticas, se da cuenta de una nueva persona aparentemente afectada con la provisión del medicamento adulterado denominado "Yectafer", el cual pertenecería a la partida que motivara la intoxicación de las anteriores.-

Que la persona afectada se encuentra actualmente en reposo en el Hospital A. Zatti de esta localidad, específicamente en la sala de cuidados intermedios a la espera de su evolución.

Todo ello hace necesario, en forma urgente, poner el hecho en conocimiento de S.S. a los efectos de tome sobre el particular, las medidas que merece correspondan, de manera tal que permita avanzar en la determinación de las responsabilidades que sobre el presente caso correspondan.-

III.- PETITORIO:

Se tenga por denunciado el hecho nuevo llegado a conocimiento de la Defensoría del Pueblo.-

*Se tenga por agregada la prueba documental.-
Proveer de conformidad, SERÁ JUSTICIA..."*

Atención médica

En las actuaciones 6745/05, iniciadas a partir de una presentación se encuentra en trámite una denuncia presentada por una vecina de la localidad de Viedma donde pone de resalto la ausencia de un Médico



Pediatra en la guardia del Hospital Artémidez Zatti, lo cual le consta por su presencia en anteriores oportunidades.

Que lo expuesto motivó la necesidad de dirigirse a otros centros de salud de la zona ajenos a la estructura del Estado Provincial, y así lograr una atención directa por parte de un especialista.-

Lo expuesto, es ratificado por la respuesta que brinda el nosocomio ante nuestro pedido, el cual en la descripción del sistema vigente expresa que existen Guardias Activas y Pasivas, dentro de estas últimas el Pediatra es convocado a presentarse en el Hospital previo análisis del Médico de Guardia.-

Que ello determina en forma indefectible la previa evaluación de un Médico Generalista para poder llegar al especialista, el cual mas haya de su predisposición y buena voluntad posee conocimientos limitados al respecto.-

Como consecuencia de ello 23 de agosto de 2005, se emite la resolución N° 850/05 la cual evalúa la problemática, recomendando en consecuencia la restructuración de los sistemas de guardías en el nosocomio, para permitir la atención directa de un Médico Pediatra en caso de que le sea requerido

Así sustancialmente se expuso:

"Si bien el mencionado sistema puede considerarse satisfactorio por los Directores de los Hospitales o del Ministerio de Salud, es perfectible, y a ello está encaminada la pretensión de la reclamante, la cual con absoluta buena voluntad se dirige a esta Institución, y en consecuencia ésta corre traslado al Ministerio responsable.-

III

Se ve con sorpresa entonces, la respuesta brindada por el Director General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Salud - Dr. Jorge Mariano Gestoso, quien en una interpretación exegética y formalista del traslado, se limita a excusarse de intervenir toda vez que la vecina no se presentó -EN ESTA OPORTUNIDAD- en el Hospital a requerir la atención, desconociendo y/o descalificando con su proceder el sano aporte que un usuario de un servicio esencial como el que nos ocupa, realiza.-

Teniendo presente ello y sabiendo la dedicación y contracción al trabajo que reiteradamente se demostró desde la anterior gestión en la regularización de la Obra Social IProSS, y en la actualidad en el

presente Ministerio, se solicita que en forma directa se tenga presente los planteos realizados por la Sra Cinthia Prat, quien como muchos otros vecinos sufren idéntica situación cuando se presentan en la guardia del Hospital, donde requiriendo la consulta de un especialista en Pediatría, en este caso, debe sortear una barrera casi infranqueable constituida por un Médico Generalista, que como ya se dijo, sin dudar de sus conocimientos y contracción al trabajo, atento la especificidad de la materia, corre serios riesgos de evaluaciones incorrectas sobre el particular.-

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: RECOMENDAR al Ministerio de Salud, articule los mecanismos a su alcance para dar una respuesta efectiva a la reclamante, en tal sentido y teniendo en cuenta la respuesta brindada, solicitar se evalúe la posibilidad de crear Guardias Pediátricas (sean pasivas o activas) que permita, ante una consulta específica sobre la salud de un niño, sea evaluado por un médico especialista en la problemática, sin el examen previo de un Médico Generalista.-

SEGUNDO: Regístrese, Comuníquese, cumplido, Archívese.

RESOLUCION N° 850/05 "DPRN"..."

I PROSS

Los expedientes tramitados por el Área I.PRO.S.S. de la Defensoría del Pueblo son 54 durante el período que estamos informando:

5837/04 - 6010/04 - 6011/04 - 6025/05 - 6026/05 - 6041/05 -
6047/05 - 6070/05 - 6094/05 - 6107/05 - 6114/05 - 6232/05 -
6245/05 - 6282/05 - 6293/05 - 6392/05 - 6394/05 - 6415/05 -
6417/05 - 6482/05 - 6485/05 - 6486/05 - 6569/05 - 6581/05 -
6617/05 - 6626/05 - 6749/05 - 6769/05 - 6770/05 - 6774/05 -
6807/05 - 6825/05 - 6833/05 - 6858/05 - 6866/05 - 6890/05 -
6897/05 - 6899/05 - 6926/05 - 6940/05 - 6965/05 - 7032/05 -
7033/05 - 7038/05 - 7079/05 - 7105/05 - 7166/05 - 7184/05 -
7238/05 - 7242/05 - 7339/05 - 7445/05 - 7457/05 - 7573/05

-



Los reclamos y/o denuncias sobre el funcionamiento de nuestra Obra Social Provincial, han disminuido considerablemente en este periodo, en lo que hace a la demanda de reintegros, prótesis, medicamentos, etc., que inmediatamente derivadas a la Obra Social, merecieron el más rápido tratamiento.

Persiste la problemática del "plus", muy a pesar de la enérgica crítica que la conducción de la Obra Social realizó sobre el particular. Ello impacta fuertemente en los afiliados, ya que deben abonar a los profesionales de la salud entre \$ 20,00 o \$ 30,00 por visita, y el IPROSS reintegra solamente \$ 10,00- La diferencia, obviamente, la cubre el afiliado. Esta situación, a la vez, obliga a una especie de éxodo, cada vez más pronunciado, de los afiliados a los Hospitales Públicos.

Expte. 7033/05. Afiliados de la ciudad de Allen denuncian que algunos médicos que atienden en esa ciudad, cobran un plus que oscila entre diez y treinta pesos más la orden de consulta.

Corrido traslado a la Obra Social de la denuncia, el Sr. Presidente informó que *"...el IPROSS mantiene convenios con la gran mayoría de las Instituciones prestadoras tanto en la provincia como fuera de la misma. En este caso el IPROSS, firmó convenio con la Federación Médica de Río Negro por una suma determinada que involucra honorarios profesionales por todo concepto. Están incluidos en la capita mencionada los honorarios del primer nivel de atención (consulta médica) como el nivel de prácticas ambulatorias. Hay una cláusula del convenio que prohíbe y sanciona el cobro de arancel diferenciado o plus por parte de los profesionales. En el caso de la ciudad de Allen, el plus es generalizado, habiendo recibido el Instituto denuncia al respecto. Inmediatamente, de acuerdo al informe de Asesoría Legal, se curso la denuncia a las autoridades de la Federación Médica (procedimiento similar a denuncias iguales de otras localidades) cuyas autoridades se entrevistaron con el Colegio Médico de Allen, consistiendo estos en impedir el cobro del plus médico. Si la situación se repitiera el IPROSS, a través de la Comisión de Seguimiento establecida en el convenio, tomará las medidas correspondientes con los profesionales implicados en esta maniobra desleal y antitética."*

Esta cuestión, también se trato en los expedientes 7105/05 y 7445/05.

Con respecto a la cobertura que el IPROSS brinda a los discapacitados, que debería ser total, sigue sin aplicarse la Ley 24.901, más allá que nuestra provincia adhiriera mediante Ley 3467 y de la recomendación emitida por esta Defensoría.

Funcionarios del Registro Nacional de Prestadores de la Superintendencia Nacional de Salud mantuvieron en esta ciudad reuniones con el Consejo Provincial del Discapacitado, avanzando en la firma de convenios necesarios para que los discapacitados tengan cobertura del 100 % en tratamientos y medicamentos que mejoren su calidad de vida.

VIEDMA, 04 de Noviembre de 2004.-

VISTO el expediente N° 5743/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr....., domiciliado en la localidad de Lamarque, quien solicita al I.PRO.S.S. urgente autorización de intervención quirúrgica de la vista, y

CONSIDERANDO:

I

Que la reclamante a fs. 01 manifiesta que solicita se arbitren los mecanismos necesarios para que las autoridades del I.PRO.S.S. Posibiliten la intervención quirúrgica de la vista a la que debe ser sometido debido a su diagnostico de cataratas bilateral.-

Que ha presentado todos los trámites como corresponde y ha concurrido en reiteradas oportunidades a la Delegación del I.PRO.S.S. en dicha localidad sin obtener respuesta alguna al respecto.-

II

Que conforme prescribe el art. 7 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art. 9 y concordantes de la Ley citada).-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-



SEGUNDO: Correr traslado al Instituto Provincial del Seguro de Salud - I.P.R.O.S.S.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-
RESOLUCION N° 1454/04 "D.P.R.N."



VIEDMA, 28 de Diciembre de 2004



VISTO el expediente N° 6010/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra....., domiciliada en la ciudad de Sierra Grande, quien reclama por demoras en autorizar prótesis por parte de la Obra Social Provincial, y



CONSIDERANDO:



I

Que a fs. 01 la presentante manifiesta que padece de osteoporosis severa lo que le produce derrumbamiento de las vértebras, cuyo diagnostico es artrodesis de miembros inferiores por lo que se le solicita una intervención quirúrgica para colocación de tres niveles de monsmiami a los efectos de fijar la vértebra.

La cirugía está autorizada, pero el IPROSS todavía no ha comprado el material, cuestión que se encuentra en trámite desde el 26-10-04, esta demora podría complicar seriamente el tratamiento.

II

Que conforme prescribe el art.17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada.-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse a la investigación de los hechos planteados a fs.01

SEGUNDO: Correr traslado al Instituto Provincial del Seguro de Salud, solicitándole urgente intervención ante la cuestión planteada.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 1685/04 "D.P.R.N."

VIEDMA, 22 de Marzo de 2005

VISTO el expediente N° 6282/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. domiciliada en la ciudad de Viedma, quien solicita mayor cobertura prestacional por parte de la Obra Social I.PRO.S.S, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 la presentante manifiesta que es afiliada al I.PRO.S.S., bajo el N° 2-5999326/00 y su único ingreso mensual es una pensión de \$ 312,27.-

Que dichos ingresos no le alcanzan para cubrir los gasto de una serie de estudios que debe efectuarse periódicamente como así también con los medicamentos que debe comprar.-

Que por lo expuesto solicita al I.PRO.S.S., se contemple su situación brindándole un mayor porcentaje de cobertura en medicamentos y prestaciones.-

II

Que conforme prescribe el art.17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art.9, y concordantes de la Ley citada).-
Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Instituto Provincial del Seguro de Salud.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 253/05 "D.P.R.N."

VIEDMA, 07 de Abril de 2005

VISTO el expediente N° 6394/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra.....domiciliada en la ciudad de Viedma, quien solicita al I.PRO.S.S. cobertura de medicamentos y estudios específicos para su hijo, y

CONSIDERANDO:



I

Que a fs. 01 la presentante manifiesta que su hijo es afiliado al I.PRO.S.S., bajo el N° 3-12768086/21, es paciente oncológico, encuadrado en la Resolución N° 154/85.-

Que la Obra Social Provincial no cubre los estudios específicos y los medicamentos que guardan relación con su patología.-

Que dichas prestaciones fueron abonadas de su bolsillo y no han sido reintegradas por el I.PRO.S.S. hasta el día de la fecha.-

Que por lo expuesto solicita al I.PRO.S.S., se contemple su situación y se proceda a brindar la cobertura correspondiente.-

II

Que conforme prescribe el art.17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada).-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Instituto Provincial del Seguro de Salud.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 296/05 "D.P.R.N."

VIEDMA, 19 de Agosto de 2005

VISTO el expediente N° 7032/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr....., domiciliada en la ciudad de Allen, quien reclama por falta de firma de convenios de acuerdo a la Le 24.901, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 el presentante manifiesta que preguntó en el Consejo Provincial del Discapacitado si se había firmado los convenios correspondientes de adhesión a la Ley 24.901. El asesor legal le informó que la Obra Social no había firmado ningún convenio en referencia a dicha adhesión.

Que por lo tanto considera que la Obra Social está incumpliendo con dicha adhesión.

Que para tener el beneficio del 100% de cobertura en medicamentos debe presentar recursos de amparo.

II

Que sobre la firma de los convenios, esta Defensoría del Pueblo, en el Expediente 4558/04 y mediante Resolución N° 673/04 Recomendó, al Consejo Provincial del Discapacitado cumpla con las obligaciones que surgen de la Ley Provincial 3467 que adhiere a la Ley Nacional 24.901.

Que el Consejo del Discapacitado ha manifestado que para que los beneficiarios de la obra social IPROSS tengan acceso a las prestaciones que brindarían los centros e instituciones que sean categorizadas por la Junta de Categorización y Acreditación de Prestadores de Servicios, se deberá firmar los respectivos convenios entre los centros de atención y la Obra Social, respetando el marco básico instituido por la Ley Nacional 24.901.

Que asimismo es recomendable que la obra social provincial adhiera en todos sus términos a la Ley Nacional 23.660 o a la Administración de Programas Especiales (A.P.E) y de esa manera solventar las erogaciones presupuestarias necesarias.

III

Que conforme prescribe el art.17 de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art.9, y concordantes de la Ley citada).-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado al Instituto Provincial del Seguro de Salud a los efectos de que informe sobre lo expuesto en el Considerando I.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-



RESOLUCION Nº 830/05 "D.P.R.N."



Los problemas planteados al IPROSS en los expedientes citados han sido solucionados, salvo la aplicación de cobertura del 100% a los discapacitados establecido en la Ley Nacional 24.901 sobre los derechos en servicios, medicamentos y rehabilitación.



Gestión Personalizada



ACTA INTERNA



Viedma, 29 de Septiembre de 2005.-

Sra. Defensora del Pueblo

Nilda N. de BELLOSO

Su Despacho.-

En el día de la fecha se ha tomado conocimiento de un reclamo presentado, por e-mail, en esta Defensoría del Pueblo por el Sr. Néstor Eduardo PAPA - L.E. 7.066.440- internado en la Sala 4 - Cama 17 del Hospital de Cipolletti quien solicita la urgente intervención de la Sra. Defensora del Pueblo porque hace 45 días que está internado a la espera de los insumos para una operación cardiológica a la que debe ser sometido (2 Sten). El paciente es atendido por el Dr. BARU, medico cardiólogo del mencionado nosocomio.-

El Sr. Néstor PAPA es afiliado a la Obra Social I.PRO.S.S. bajo el Nº 1-7066440/00, por lo cual nos comunicamos telefónicamente con el Sr. Pablo OSCAR, Delegado del I.PRO.S.S. en Cipolletti, quien nos manifestó que, tenía conocimiento del cuadro que revestía el paciente, que los dos Sten que necesitaba el afiliado ya habían sido adquiridos por la Obra Social a la firma CONAD de Capital Federal y que los mismos fueron despachados el día Martes 27 del corriente desde la Empresa de Transporte de pasajeros CHEVALLIER bajo la guía Nº 365471 a la ciudad de Cipolletti, a nombre de Fundación Medica de Río Negro y Neuquen. Que personal de la Obra Social fue a retirar la encomienda en la Terminal de ómnibus pero la misma no se encontró, por lo cual según el titular de la Delegación, volvería hacer el reclamo a la firma proveedora y a la misma Empresa de transporte.-

Inmediatamente nos comunicamos con la Empresa Chevallier de Capital Federal, sector encomiendas, la operadora de turno nos informó que la encomienda cuya guía N° 365471 fue retirada por el Sr. Emilio García (personal de la FMRNyNQN), a las 10.36 Hs. del día Miércoles 28 de Septiembre del corriente. Dicha información fue puesta en conocimiento del Delegado del I.PRO.S.S. Sr. Pablo Oscar quien nos manifestó que ahora solo restaba comunicarse con los médicos del Hospital y de Fundación Médica de Río Negro y Neuquen.-

En la continuidad de nuestras gestiones tomamos contacto con el Dr. Baru, medico cardiólogo del Hospital de Cipolletti quien nos manifestó que el paciente ahora se encontraba compensado hemodinamicamente, que el pedido de dichas prótesis se efectuó en forma URGENTE el 07 de Septiembre del corriente, ya que el paciente sufrió una descompensación importante presentado un cuadro de arritmia severa e infarto, que todo lo expuesto constaba por escrito en la historia clínica. Pusimos en conocimiento del profesional que las prótesis solicitadas ya se encontraban en la Fundación por lo que ahora solo restaba programar la cirugía correspondiente, a lo cual el medico actuante nos informó que estaba esperando la comunicación de la Fundación para que coordine la fecha de cirugía con quirófano y el cirujano Dr. URDIALES quien llevara adelante esta practica.-

Nos comunicamos con el Sr. Gabriel PERTICARINI, Coordinador de cirugías en la Fundación quien nos manifestó que la practica quirúrgica se efectuara el día de mañana en la Fundación Médica de Río Negro y Neuquen.-

Siendo las 12.45 Hs. en comunicación telefónica con el reclamante se le informó sobre lo actuado por esta Defensoria del Pueblo, quien manifestó su agradecimiento por la atención brindada por este Organismo.-

Obras Sociales Nacionales

OSTEL, provisión de prótesis;

OSFATYF, falta de prestaciones pautadas

OSECAC, solicitud por gastos de intervención quirúrgica

OSPECON, reconocimiento 100% de rehabilitación hija discapacitada

O.S.B.A., solicita reconocimiento cobertura enfermo psiquiátrico

SOLIDARIDAD, solicita reintegro gastos



COSTRUIR SALUD, solicita cobertura de audífonos

OBRA SOCIAL DE PETROLE Y GAS PRIVADO, cobertura médico asistencial.



OBRA SOCIAL DEL PERSONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA REPUBLICA ARGENTINA, sobre solicitud de prestaciones.

IOMA, sobre solicitud de prótesis



Debemos destacar que en todos los casos las OBRAS SOCIALES NACIONALES han brindado respuesta inmediata al traslado efectuado por esta Defensoría del Pueblo, dando solución a los problemas planteados.



También debemos agradecer a la Superintendencia de de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de la Nación por responder inmediatamente en aquellos casos que requerimos su intervención ante las Obras Sociales, colaborando de esa manera a la solución de los problemas.



P.A.M.I.

Como nos fue este año

En el curso del ejercicio Octubre/04 - Octubre/05 se iniciaron 54 (cincuenta y cuatro) actuaciones sobre reclamos recibidos por afiliados al PAMI.

Asimismo se actuó ante otras presentaciones, sin conformar expediente, en menor cantidad de situaciones.

Como características que distinguieron a este período con relación a los anteriores, cabe puntualizar:

- a) Un notable incremento de reclamos recibidos.
- b) La procedencia. Esta abarcó a distintos lugares de la Provincia y no de la Zona Atlántica como venía sucediendo en años anteriores.
- c) Variedad de temas objeto de reclamos. Prótesis, intervenciones quirúrgicas, medicamentos, audífonos, reintegros. Este último fue el tema que motivó en otros años, el mayor número de quejas.
- d) Muy buen nivel respuestas, brindado por el PAMI, especialmente la Unidad de Gestión Local con asiento en General Roca a las presentaciones que efectuara esta Defensoría del Pueblo, en el ejercicio que se informa.
- e) Mayor cantidad de reclamos solucionados.

Asuntos que se trabajaron

Los reclamos por pagos de reintegros fueron en general solucionados, no sólo los presentados en este ejercicio, sino también aquellos que estaban pendientes del año anterior.

Las operaciones de cataratas, otrora deuda histórica del PAMI con nuestros mayores, tuvo en el curso del 2005, una respuesta a partir de la Resolución 850.04 dictada por el PAMI.

Esta norma puso en marcha un operativo nacional para satisfacer la demanda contenida a Octubre del 2004.

Lamentablemente en nuestra provincia, cuestiones de carácter institucional demoraron su aplicación, hecho éste que dio lugar a reclamos, consultas y por ende a comunicaciones periódicas con la UGL de Roca.

Avanzado el año 2005, se arribó a una solución y todo indica que esta prestación, estaría realizándose normalmente.

La entrega de audífonos. Similar realidad a la citada anteriormente. Existe una demanda contenida desde el año 2000. En las respuestas brindadas por la Obra Social se informa que se empezó a dar turnos a los solicitantes de mayor tiempo de espera. Esto pudo corroborarse en el tratamiento de los reclamos que se recibieron por este tema.

Las presentaciones por medicamentos, en general referían demandas por cobertura de medicamentos que no estaban dentro de las prestaciones del PAMI ó bien por un mayor reconocimiento en el porcentaje que hace la Obra Social a los mismos.

Al respecto se pudo brindar una respuesta en todos los casos presentados. En algunos, fue el reconocimiento de lo que demandaba el reclamante, en otros, alternativas posibles de resolución del tema y, en una actuación, se informó sobre la denegación de lo solicitado, con los debidos fundamentos de tal criterio, lo que fue aceptado por el reclamante.

Se recibieron en el curso del año tres presentaciones de la ciudad de Cipolletti referidas a la demora en la entrega de medicamentos a afiliados afectados por enfermedades graves (oncológicas u otras).

En las tres oportunidades, fue la Farmacia proveedora de estos medicamentos la que motivó estas presentaciones ante la Defensoría



del Pueblo. En las dos primeras, a través de los ciudadanos y, en la última, finalizado recientemente el ejercicio que se informa, lo hace la farmacéutica en nombre de un grupo de pacientes a los que no les llegaba la medicación.

Adentrándonos en el tratamiento de estos reclamos pudimos detectar que sólo había cuestiones de carácter administrativo que trababan el envío de estos medicamentos. Por un lado, se explicaba desde los sectores responsables de autorización, que no se cumplía con algunos requisitos, tales como sello legible del profesional médico que prescribe la medicación, presentación de informes médicos, etc. Razones éstas que motivaban que se rechacen las solicitudes presentadas.

A su vez, la Farmacéutica, manifestaba que había enviado todo, una y más veces, según se le fuera requerido.

Se logró una solución en las tres presentaciones y por sobre todo, se proveyó a la profesional denunciante, de una articulación directa con el sector responsable en Nación de la autorización de estos medicamentos, a fin de que en lo sucesivo pueda clarificar aspectos, condiciones, requisitos básicos y evitar nuevos inconvenientes que dificulten el suministro de tan fundamental medicación a estos pacientes.

Posteriormente se recibe comunicación telefónica de la Farmacéutica, dando cuenta que, establecido contacto aportado por esta Defensoría con el sector responsable de Nación, se logró destrabar las dificultades que impedían la provisión de los medicamentos, y que los mismos estaban llegando con total normalidad.

El suministro de prótesis irrumpió en este ejercicio con una sucesión de cada vez más reclamos y su tratamiento, significó en muchos casos, un desafío por cuanto debimos abrir una y más puertas, adentrarnos en parte de la estructura del PAMI y en el circuito que recorre esta prestación, desde la solicitud hasta la entrega.

Así pudimos descubrir, facilitar, conocer, articular, dilucidar cuestiones, detectar y localizar falencias y, por sobre todo, contribuir a una solución.

En general las dificultades aparecen referidas en los siguientes aspectos:

1) La entrega de estos elementos, ya sea por demoras ó por imperfecciones en su composición.

Del trabajo realizado en las situaciones presentadas, se pudo detectar que las demoras denunciadas, tienen como causal reiterada, la falta de una aceptada articulación entre los participantes de esta prestación, a saber:

paciente> médico> PAMI> proveedora y sus agencias> transporte.²

En cuanto a las imperfecciones o fallas con que llegan las prótesis, las quejas refieren que están incompletas o bien no posibles de colocar por inadecuadas, al paciente para el cual se solicitó. En razón de que el material es enviado casi al momento de la operación (1 ó 2 días antes) obligadamente, debe suspenderse la intervención quirúrgica, con el consiguiente costo para el paciente, familiares y médicos.³

2) Discordancia sobre las características que debieran reunir las prótesis que se solicitan, entre el médico traumatólogo y la empresa proveedora que tiene convenio con la obra social.

Los profesionales traumatólogos suelen requerir prótesis especiales y la proveedora del PAMI, sólo brinda las que están dentro del Nomenclador, es decir las comunes.

Al respecto y en general, la información recogida en el tratamiento de los distintos reclamos, nos llevó a diferenciar nuestra postura en estas presentaciones, según las características del paciente al que va destinada la prótesis. Temperamento éste que fue advertido a la UGL en el tratamiento de un reclamo.⁴

Todo indicaría que la prótesis que va por Nomenclador, estaría apropiada para aquellos ciudadanos que tienen una edad avanzada, en razón de la expectativa de vida y de la movilidad (uso) que se dará a la misma. No así, cuando se trata de pacientes más jóvenes.

En las intervenciones efectuadas, se lograron resultados positivos toda vez que el médico traumatólogo fundamentó técnicamente las razones del pedido efectuado. Se pudo constatar además, que si bien todo el proceso de compra por la vía de excepción, se realiza en el PAMI central, éste, evidenció ser muy operativo.

3) Dificultades con la empresa proveedora y con la cual PAMI tiene convenio.

² Ver en Relatos Expte. Nro. 7426.05 - Acta Interna Informativa.

³ Ver Expte. citado. Nro. 6972.05

⁴ Ver Actuación Nro 7043.05



En lo atinente a este punto, se dio en el curso del año una situación problema entre PAMI y la Unión Transitoria de Empresas (proveedora de la Obra Social) lo que motivó la ruptura del convenio y por ende y, en cadena, una serie de inconvenientes para todos aquellos afiliados al PAMI que estaban a la espera de la entrega de la prótesis.

Hecho el acuerdo con otra prestadora, éstos debieron hacer todas las gestiones nuevamente y, lentamente la situación empezó a normalizarse en cuanto a este aspecto.

Las quejas por la demora en la entrega de sillas de ruedas, son muy pocas, así como de no pronta solución. En los casos recibidos, se trata de demanda no satisfecha de sillas de ruedas especiales.

Hechas las presentaciones y reiteraciones, etc. no se ha recibido una resolución a la fecha.⁵

Sólo en un caso, se proveyó la silla de ruedas, pero lamentablemente esta debió ser rechazada por fallas y por no ser la adecuada para las necesidades de la persona a la que iba destinada.-

Efectuado el reclamo por parte de esta Defensoría del Pueblo a la UGL del PAMI- ROCA, nos visitó hace unos días la peticionante, con su nueva silla de ruedas.

Relatos

No ha sido mi estilo en otros Informes Anuales, traer al relato, los reclamos recibidos y trabajados. En este, mi último informe, siento como necesario compartir algunas historias, tal vez como una forma de que trasciendan, más allá de los actores que formamos parte de estas circunstancias.

Expte. Nro. 7378-05 En el mes de Septiembre se inicia esta actuación, con la presentación que realiza un ciudadano quien en nombre de su madre de 71 años, reclama por la falta de respuesta del PAMI a la solicitud de autorización para un trasplante renal.

Agregaba el reclamante que esta solicitud, se había presentado hacía dos años en la Oficina de PAMI de San Carlos de Bariloche y que su madre debía dializarse tres veces por semana y que su condición de salud se había complicado.

Evaluada la gravedad de la demora informada, como así de la situación que se planteaba, se deriva el reclamo por Fax a la Unidad de Gestión

⁵ (Ver en apéndice Actuación Nro. 4187.04 - Resol. Nro 1041.05)

Local del PAMI, sita en la ciudad de General Roca, acción ésta que se complementa con intervenciones por vía telefónica.

Esto nos permitió conocer que el expediente había sido girado al PAMI central, específicamente al Área Renal Crónica.

Se actúa ante ese sector lo que dio lugar a que prontamente que se localizara el expediente, se evaluara y se girara una respuesta a la UGL.

Cerrado el ejercicio que se informa se recepciona una nota por Fax de la citada Unidad en la que se expresa:

...se ha recibido el expediente de Buenos Aires a donde había sido enviado a fin de que se proceda a su autorización, lo que sucede luego de evaluar los estudios de histocompatibilidad del donante.

El Departamento Renal de este instituto ha autorizado el trasplante. El expediente ya fue remitido a Bariloche para su prosecución."

Expte. Nro.6693.05 Se recibe un reclamo de una ciudadana de Cipolletti, quien refiere que su madre, afiliada al PAMI, estaba a la espera de que el PAMI le autorice la provisión de una Marcapasos Definitivo. Explica la reclamante que "el PAMI de Buenos Aires" no autoriza este marcapasos y que el médico había entregado documentación que avala este pedido. Que llaman permanentemente a Buenos Aires pero que no tienen ninguna respuesta concreta y los tienen a la vuelta".

Agrega que la vida de su madre está en riesgo y que tiene prohibido todo movimiento.

Evaluada la condición de urgencia que revestía la situación planteada, se realiza una presentación vía, Fax a la Unidad de Enlace con Defensorías del Pueblo solicitando su intervención.

A pocos días se recibe comunicación telefónica del Coordinador de dicha Unidad, dando cuenta que ya estaba resuelto el tema planteado y se está en proceso de envío del Marcapasos reclamado, hecho que así se produjo.

Se verificó con la peticionante, la solución quien nos comunica que su madre ya está en las instancias previas a la colocación del citado elemento quien además destaca y agradece la rápida actuación de la Defensoría del Pueblo.

Expte. Nro. 6793.05 Se recibe la solicitud de intervención de esta Defensoría por parte de un ciudadano que refiere que su esposa, en tratamiento por enfermedad oncológica, tiene indicada, con carácter



de urgente, una Punción Ecodirigida a raíz de complicaciones surgidas y que presentada la solicitud de prestación en la Agencia de PAMI de Viedma, no tiene respuesta a la fecha.

Que ya fueron en cinco oportunidades y que le manifiestan que no llegó la autorización de General Roca.

"Que están muy asustados y que no saben más que hacer".

Dada la urgencia se realizan intervenciones por la vía informal ante la Unidad de Gestión del PAMI sita en Gral. Roca, las que se acompañan con una presentación formal en la que se pone en conocimiento del Director Ejecutivo de la citada Unidad, "... que ha transcurrido ya 30 (treinta) días desde que el ciudadano presentara la solicitud de prestación y que no obstante el carácter de urgencia que ésta tiene, la autorización no ha llegado".

Se recibe respuesta por vía Fax, en la se manifiesta *"..que se ha procedido a autorizar la prestación habiéndose comunicado el jefe de la Agencia Viedma del PAMI con el prestador a fin de coordinar la práctica médica reclamada."*

Se presenta el ciudadano a fin de notificar que solucionó el tema planteado y para agradecer *"la invalorable ayuda que le brindó la Defensoría del Pueblo."*

Expte. Nro. 6160/05 Un ciudadano de Viedma se queja por la demora en la entrega de una Malla Vypro, solicitada en la Agencia PAMI Viedma y, a quien se le habría informado que esta demora se debe a la falta de recursos humanos con que cuenta el PAMI. Se remite un pedido de informes a la Unidad de Gestión Local del PAMI, en el que substancialmente se solicita:

** Se informe si la demora motivo de queja en la presentación, tiene relación ó es generada por la insuficiencia de recursos humanos de esa Unidad de Gestión Local. De ser así:*

**Áreas de trabajo más afectadas por la eventual insuficiencia de personal.*

**Cantidad de afiliados al PAMI que están bajo la atención de esa Unidad.*

** Profesionales médicos con que cuenta la Unidad y su distribución por agencia.*

**Médicos Auditores con que dispone la Unidad. Cantidad de centros de salud a auditar.*

**Estado de gestión de la cobertura que se reclama. Fecha estimada de efectivización.*

La respuesta enviada por la Asesoría Jurídica de dicha UGL, manifiesta que se había entregado el elemento objeto del reclamo...

y agrega:

1-Efectivamente existe insuficiencia de recursos humanos en todas las Áreas pero en especial la médica.

2)-Que esta UGL tiene a su cargo la atención de 38 mil afiliados distribuidos en toda la provincia.

3)-La UGL cuenta con un total de 7 profesionales médicos: 1 en Bariloche, 1 en Villa Regina, 5 en General Roca (incluyendo entre ellos al Jefe de Prestaciones Médicas).

4) Todos los médicos son también auditores a excepción del Jefe de Pres. Méd.

Un aspecto de este tema (médicos auditores) es abordado más adelante⁶

Expte. Nro. 6545.05 Una ciudadana de la localidad de Fernández Oro se queja en nombre de su padre de 74 años, por la demora del PAMI en autorizar una operación de rodilla que se había solicitado hacía 3 (tres) años.

Al respecto se dictó la Resolución Nro. 535.05.

VISTO: El Expediente N°6545/05 "DPRN" del Registro de la Defensoría del Pueblo, caratulado XXXXXX/XXX S/ reclamo ante el PAMI por operación de rodilla y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 y anexas, se registra el reclamo que presentara la ciudadana citada en el epígrafe, quien manifiesta:

*Que hace tres años comenzó los trámites ante el PAMI a los efectos de solicitar la autorización para una operación de rodilla de su señor padre quien tiene 74 años y que hasta la fecha no logra una solución.

⁶ **Resolución Nro. 656.05** dictada en el expediente Nro. 6798.05



*Que cada vez más se agudiza su problema, a tal punto que ya no puede caminar y que a raíz de la dolencia, su padre ve deteriorada cada día más su calidad de vida.

*Que por el alto costo de los medicamentos ve sustancialmente disminuidos sus ingresos por lo que también solicita un mayor descuento en el valor de los mismos.

*Que todo esto trae aparejada graves dolencias, cardiológicas, siquiátricas y oftalmológicas que le significan gastos de consultas y remedios que con su magro sueldo no puede afrontar.

II

Que evaluada la presentación surge que se plantean cuestiones que involucran al Pami como así, que esta institución, estaría en grave mora en la prestación de una cobertura que se plantea de suma necesidad.

Que asimismo, corresponde destacar que en la presentación como así, en la documentación agregada, no surge que se informe sobre fecha ó plazo estimado posible de cumplimentación de la cobertura solicitada.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Intervenir en las presentes actuaciones y al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas.-

SEGUNDO: Derivar las presentes a la Unidad de Gestión Local del PAMI, con asiento en General Roca, con pedido de informe en el carácter de colaboración previsto en el Art. 12° de la Ley 2756.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCIÓN N° 535.05 "DPRN"

Mag/mgc

Se recibe respuesta dando cuenta de que la operación ya se había programado y que se concretaría en pocos días.

Expte. Nro. 6624.05 Una ciudadana de San Antonio Oeste pedía la intervención de la Defensora del Pueblo para que se autorice la operación de Cataratas de su madre, pendiente desde febrero/04

como así, se le provea del audífono solicitado en el mes de Octubre/03.

Explicaba la reclamante que su madre, de 73 años *está muy aislada y muy triste porque no puede escuchar y casi no ver*.

Realizada la presentación ante la UGL, se puntualiza como urgente la cobertura del audífono a lo que se responde:

"...Con relación a la provisión de audífonos existe demanda contenida desde el año 2000, habiéndose comenzado a dar turnos desde los solicitantes de mayor tiempo de espera".

"En el caso que nos ocupa, la señora se halla en lista de espera para la selección del audífono".

En Septiembre/05 se recibe nota de la ciudadana dando cuenta de que:

"...hemos tenido novedades con respecto al trámite reclamado, fuimos citados por el PAMI para que mi mamá se pruebe el audífono y en ese momento, también nos informan que había autorización para la operación de Cataratas."

Expte. Nro. 4187.04 Se trata de una actuación iniciada en el ejercicio anterior y no resuelta a la fecha.

La causante, es una ciudadana de Viedma quien reclama por una silla de ruedas para su hija.

Realizadas distintas intervenciones y no lográndose el resultado esperado, se dictó la Resolución Nro. 1041.05.

VISTO: el expediente Nro. 4187/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, caratulado Alarcón María s/ reclamo al PAMI por demora en la entrega de una silla de ruedas solicitada para su hija Valeria Alarcón y,

CONSIDERANDO:

I

Que la ciudadana citada en el epígrafe presenta un reclamo ante esta Defensoría del Pueblo, en el que expresaba sustancialmente:

Que su hija, Valeria Alarcón, de 24 años padece de parálisis cerebral, lo que le ocasiona una discapacidad profunda.

Que su hija permanece todo el día en la silla de ruedas y que la que posee actualmente, no está preparada para contener su postura, de manera tal que la permanencia en esta condición está empeorando su estructura de columna y afectando funciones biológicas.

La reclamante agregaba además, *que desde hace alrededor de cuatro años que transita por las oficinas del PAMI - delegación Viedma a los efectos de*



poder tener una respuesta a su pedido y lo único que obtiene a cambio es que nada se sabe de su trámite.

II

Que evaluada la presentación, se realizó una primera intervención con la derivación de la solicitud de la reclamante a la agencia del PAMI de Viedma.

Que al no recibirse respuesta, se procede en consecuencia a remitir el reclamo a la Unidad de Gestión Local, sita en la ciudad de General Roca. Ello permitió conocer a través de un FAX enviado por la citada dependencia, que *"el trámite fue iniciado por Expte. N° 932 - 00 - 00232 - 4 - 0000 y enviado a Nivel Central al Departamento de Prestaciones Especiales el día 27/02/01 sin respuesta hasta el momento y agregaba, que se efectuaron reclamos vía e-mail y telefónicos los que continuaran hasta obtener una respuesta.*

Que posteriormente (Oct/04) se realiza una actuación por la vía informal ante la Unidad de Gestión Local de la que surge la información *de que se habían enviado sillas de ruedas a la Agencia Viedma del PAMI pero que ninguna de ellas sería apropiada para esta joven.*

Que no al no producirse un nuevo contacto de la ciudadana reclamante para con esta Defensoría, se realiza una comunicación telefónica con la misma, lo que permite conocer que a la fecha, su hija, no recibió la silla de ruedas que necesita.

III

Que María Valeria Alarcón es una joven con afecciones graves, las que le significan un incapacidad importante en aspectos substanciales de la vida, de manera tal que la demanda que hace su madre a la Obra Social, de una silla de ruedas especial y acorde a las necesidades físicas de la joven, tiene total fundamento por cuanto aliviaría defectos y efectos posturales que innecesariamente le suman un padecimiento cada vez mayor.

Que cierto es que el Plan de Asistencia Médica Integral (PAMI), fue afectado por una sucesión de situaciones, las que atravesaron su función y su estructura en distintos aspectos y, que limitaron seriamente su capacidad de cumplir con su función en cuanto a dar cobertura en materia de salud a sus afiliados.

Que tal estado de situación impuso a que esta Defensoría, en tales circunstancias, mantener una actitud prudente en el tratamiento de las distintas cuestiones que se presentaban.

Que la normalización implementada por el gobierno nacional desde hace dos años aproximadamente, evidencia señales de regularización por cuanto se están satisfaciendo las prestaciones a las demandas actuales que presentan sus afiliados, como así a la demanda contenida. Hecho que consta a esta Defensoría del Pueblo por cuanto, en los últimos meses se ha dado solución a reclamos por prestaciones que permanecían sin resolverse desde hacía mucho tiempo en estas Oficinas. Así también quiero destacar como de significativa

importancia, el hecho de que toda presentación, recibe una respuesta. Simple pero qué importante para el ciudadano.

IV

Que por las razones expuestas, solicito al señor Director Ejecutivo de la Unidad de Gestión Local del PAMI, su especial intervención para que Valeria Alarcón también cuente a la brevedad con la respuesta que su situación impone necesaria.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

ARTICULO 1º: Comunicar al Director Ejecutivo de la Unidad de Gestión Local, la presente Resolución.

ARTICULO 2º. - Regístrese. Notifíquese. Cumplido. Archívese

Sin respuesta

Expte. Nro. 7043.05 Se recibe el reclamo de un ciudadano de San Antonio Oeste de 56 años de edad, quien expresa que desde hace 3 (tres) meses espera respuesta a una solicitud de prótesis especial de rodillas.

Agrega que se mueve con muletas y que corre el riesgo de quedar en sillas de ruedas dado que se está comprometiendo la cadera y la columna.

"Ayúdenme por favor", pedía en su carta el peticionante.

Se envía una presentación vía Fax, a la Unidad de Gestión Local sita en Gral. Roca, la que se refuerza, con actuaciones por la vía informal.

Se recibe por el mismo medio una respuesta en la que se expresa: " ...la empresa proveedora ya había informado al centro de salud donde se realizaría la operación (Clínica Viedma) que la prótesis que se solicita está fuera de convenio....." y concluye: "Que atento a lo informado por el proveedor, deberá procederse a presentar nuevo pedido de prótesis el que deberá adecuarse al listado reconocido por el proveedor".

(el subrayado nos pertenece)

Ante ello, se actúa en principio por la vía informal, la que se refuerza con una nueva presentación. Así, mediante nota N° 4617/05, se expresa concretamente la opinión de esta Defensoría y en lo substancial decimos:



"...Al respecto puntualizo, tal como ya se adelantara por la vía telefónica, que en el tema que nos ocupa, esta Defensoría mantiene una actitud prudente y distinta a la fijada en otras demandas que se presentan por similar reclamo, en razón de que esta vez, la prótesis va destinada a un ciudadano de 56 años, con expectativas de vida y actividad física propias de esa edad. "

Como respuesta al planteo sostenido por la Defensoría del Pueblo, la UGL remite por vía fax a la Agencia Viedma del PAMI, una comunicación para que se solicite al paciente que presente un informe médico que sostenga la solicitud de prótesis, fuera de las que ofrece la empresa proveedora con convenio con el PAMI. Cumplimentado la documentación, se aprueba la solicitud y actualmente se está próxima a la entrega.

Expte. Nro. 6798.05 A mediados del año se apersonan en esta Defensoría del Pueblo, un matrimonio dando cuenta de las dificultades que se les presentaban para una intervención quirúrgica que tenía prescripta el esposo.

Que en virtud de la urgencia que revestía el caso se realizó una inmediata presentación, vía Fax al Director Ejecutivo de la UGL, en la que se le expresaba:

"Hago llegar a Ud., para su conocimiento, la presentación realizada en el día de la fecha ante esta Defensoría del Pueblo por el señor xxxx y su esposa, en la seguridad de que su intervención resolverá tan lamentable situación, la que será ejemplificadora para que en el futuro, persona alguna, ya se trate de prestadores médicos o agentes del PAMI, repita este comportamiento frente a tanta fragilidad e indefensión.

Agradeceré que en carácter de colaboración (Art. 12º-Ley 2756) me comunique lo resuelto."

Posteriormente se emite la Resolución Nro. 656.05.

VISTO: El Expte. 6798/05 "DPRN" del registro de la Defensoría del Pueblo, caratulado XXXXXXXX y XXXXX s/ Queja por actuación Clínica Viedma y falta de resolución del PAMI y

CONSIDERANDO:

I

Que a Fs. 1 se recibe el reclamo de los ciudadanos citados en el epígrafe, quienes textualmente expresa:

"En Viedma, siendo el día 24 de Junio del 2005, se presenta el matrimonio integrado por la señora CHIABRANDO, Alicia y el señor OBEJERO, Aldo L.E. Nro. M6. 296.506 - con domicilio en calle Laprida 672 de la ciudad de Viedma, T.E. Nro. 15586865, con el objeto de formular el siguiente reclamo: Que el señor Obejero padece una delicada situación de salud a raíz de un reemplazo de la Válvula Aórtica. De manera tal que debe estar permanentemente anticoagulado.

Que por el tipo de Válvula colocada (embolígena) se le forman coágulos que no siempre son disueltos por la medicación y como derivación, padeció de Infartos Cerebro Vasculares que le significó Hemiplejía del lado izquierdo de su cuerpo.

Que también está afectado por un Quiste Aracnoideo en el costado temporal izquierdo que le produce periódicas convulsiones.

Que a raíz de una Hernia Inguinal descubierta hace un año aproximadamente, debe ser intervenido quirúrgicamente a fin de anticiparse a todo riesgo que pudiere devenir de una intervención quirúrgica que se plantee de urgencia por una eventual estrangulación de la hernia.

Que esta operación deber ser programada con anticipación dado que debe realizarse con determinados recaudos.

Estos son: Monitoreo de un Cardiólogo durante la operación y no ingesta del anticoagulante cuatro días previos a la fecha de la operación.

Realizadas las presentaciones ante el PAMI, se reciben las correspondientes autorizaciones, se indica como lugar de operación a la Clínica Viedma y se programa dicha intervención para el 11 de marzo/05.

Se suspende la ingesta del Anticoagulante cuatro días previos, se interna y quince minutos antes de pasar a Cirugía el Cardiólogo Dr. Pino no autoriza la operación por cuanto quiere hacerle un Ecocardiograma.

Que estando en tal circunstancia, la empleada les comunica que el Dr. Pino cobra \$ 150,00 por la realización del monitoreo. Que comentado esto, al delegado del PAMI, les manifiesta que él tiene conocimiento de este cobro de plus y que surgiría de algo convenido entre los cardiólogos.

Aclaran que ellos no tienen recursos económicos para pagar este importe dado que viven de una jubilación que tiene el señor Obejero de 440,00\$.

Con premura se realizan todas las diligencias correspondientes, autoriza el PAMI, se realiza el Ecocardiograma y se pasa la operación para el día 18 de Marzo/05.

Nuevamente anticoagulado llega a la Clínica Viedma para ser internado pero antes de ello, se les comunica que el cardiólogo, Dr. Pino había viajado de manera tal que la operación se traslada para el 1º de Abril.

Ante ello deciden hacer una presentación ante la oficina de Viedma del PAMI para poner en conocimiento de la Obra Social de los hechos aquí informados.



Esta presentación se hace mediante nota de fecha 21 de Marzo/05. Dada la falta de responsabilidad demostrada por la citada clínica, se solicita en la misma que la prestación se efectúe en el Hospital de Viedma.

El encargado del PAMI Viedma les contesta verbalmente que no se puede porque ya todos los papeles estaban en la Clínica Viedma.

En común acuerdo con el cirujano, se indica consultar con otro Cardiólogo, este es el Dr. Camardón. Consultado con el citado médico, éste sugiere esperar 90 días para la intervención, a fin de regularizar la anticoagulación en razón de las suspensiones de la ingesta del anticoagulante a los fines expresados.

La Clínica fija nueva fecha de operación para el día 14 de Junio/05. Ellos se enteran circunstancialmente el día 10, de este nuevo turno, en oportunidad de asistir por una consulta de la señora. Allí una secretaria les cuenta.

En tal oportunidad, ellos dan a conocer sobre la inviabilidad de tal fecha por cuanto debía estar anticoagulado como así también que no tenían cardiólogo.

Se pasa la operación para el 1º de Julio.

Con fecha 13 de Junio se realiza una nueva presentación ante el PAMI Viedma poniendo en conocimiento de todo lo acontecido.

El señor Obejero repite la solicitud de salir de la Clínica Viedma y pasar al Sanatorio Austral, si no se puede el Hospital Zatti.

Asimismo se le requiere al delegado de la obra social que resuelva la situación aquí informada. Verbalmente, éste les comunica que se va a ocupar y que mientras tanto ellos sigan buscando un cardiólogo.

El día 22 de Junio, el afiliado visita al Dr. Camardón en su consultorio del Sanatorio Austral, y le extiende una nota dirigida al cirujano donde plantea que él no puede monitorear y que se lo pida al Dr. Juan Diego Pino, un joven médico que no trabaja por ahora por PAMI.

Que ante esta realidad y sucesión de irresponsabilidades, ellos se sienten totalmente inseguros para afrontar la intervención quirúrgica en la nueva fecha asignada."

II

Que los promotores de la presente queja, acuden a esta Defensoría del Pueblo, "en busca de protección" dado que manifiestan sentirse desbordados en la capacidad de manejo de una sucesión de improvisaciones que habría cometido la Clínica Viedma en el tratamiento de una intervención quirúrgica, diligentemente autorizada por el PAMI, quien a su vez prestó conformidad de todo cuanto se prescribiera para llevarla a cabo, habida cuenta la compleja situación de salud del paciente.

Efectivamente, el señor Obejero trae consigo una larga historia de lucha por su salud, jaqueada por distintas afecciones que le confieren un estado de vulnerabilidad no sólo físico, sino emocional.

Sin embargo, en tal contexto, se suspende en dos oportunidades la intervención quirúrgica indicada, momentos antes de realizarse, sin aviso previo y para las que el ciudadano debió prepararse, interrumpiendo la

ingesta del anticoagulante cinco días antes de la intervención, lo que a su vez lo expone a otros riesgos (recordemos el episodio de ACV relatado en su reclamo).

Que a ello se agrega la fijación de una tercera fecha, que no les es comunicada al interesado y sobre la que toma conocimiento en forma circunstancial, razón por lo cual debió ser nuevamente suspendida, dado que no le daba tiempo para la preparación antes informada. En tal oportunidad tampoco se había tomado la previsión de pactar o coordinar con el médico cardiólogo, sugerido por el Dr. Pino, a los fines del monitoreo correspondiente y quien, por su parte, no estaba dispuesto a realizar tal práctica y los deriva a su vez a un tercer profesional.

Este proceder, instrumentado así por cuestiones propias del servicio de salud de ese centro efector, seguramente desapercibido en la cotidianidad y no ponderado en cuanto a los perjuicios que pueden generar a los destinatarios de la prestación, es decir el Ser Humano portante de un universo integrado por aspectos psico-físicos y espirituales, que conforman su identidad y su condición de tal.

III

Que más allá de las competencias formales asignadas a esta Defensoría del Pueblo como órgano de control externo de la administración pública provincial (art. 167 Const. Prov. y ley 2.756), el requerimiento continuo de los ciudadanos rionegrinos afiliados al PAMI, nos comprometió siempre a intervenir en procura de soluciones rápidas a sus demandas, realizando gestiones útiles y de carácter urgente a tal fin. Y no pocos fueron los logros, gracias también a la valiosa colaboración de la Unidad de Gestión Local, con sede en Gral. Roca.

Ello así, en las presentes actuaciones, recibido el reclamo el pasado viernes 24 de junio y atendiendo a que el contenido del mismo imponía celeridad en su tratamiento, se realizó una primera intervención derivando vía Fax a esa UGL, ese mismo día, copia de la presentación (Nota N° 2391/05 "DPRN"). En la misma, se ponía en conocimiento al Director Ejecutivo, *"en la seguridad de que su intervención resolverá tan lamentable situación, la que será ejemplificadora para que en el futuro, persona alguna, ya se trate de prestadores médicos o agentes del PAMI, repita este comportamiento frente a tanta fragilidad e indefensión."*

Que por comunicación personal de la esposa del afiliado, tomamos conocimiento en el día de ayer que se estaría encausando favorablemente las acciones para concretar, con seguridad, la operación el próximo 1° de julio y que se daría cobertura para todos gastos que esta intervención genere.

Que no obstante ello, cierto es que la situación objeto del presente reclamo sirve como caso testigo de otra realidad cual es, la ausencia total de Médicos Auditores del PAMI para la Zona Atlántica.



Que ante esta puntual falencia, de larga data, y que en mayor ó menor medida se repite en toda la provincia, el PAMI no ha generado para la zona citada, alternativas que permitan cubrir este rol fundamental en el sistema utilizado por la Unidad de Gestión Local (UGL), cual es el pago por prestación. Precisamente, la zona Atlántica no fue incorporada para la implementación de las auditorías en terreno, establecidas en la Resolución Nro. 00263/05 y que dictara la citada Unidad en Febrero/05.

Recordemos que la citada Resolución indica entre sus fundamentos:

"Que en el ámbito de esta UGL se brindan las prestaciones médicas de II y III Nivel bajo un modelo de pago por prestación."

Que la Auditoría posterior se muestra insuficiente para contener los gastos y, considerando, la necesidad de acotar los mismos a un monto razonable, se estima procedente implementar Auditorías en terreno en los prestadores de mayor volumen, de egresos mensuales, a partir el día 07/02/05"

Ello así, la Resolución autoriza la realización de Auditorías en terreno en las localidades de Gral. Roca, Allen, Cinco Saltos, Cipolletti y Villa Regina.

Que por otra parte, cabe mencionar que la falta de auditores, ha sido reiteradamente señalada por los Consejeros Federales en las distintas presentaciones que efectuaron ante la Dirección Ejecutiva de la Unidad de Gestión Local, como así ante las máximas autoridades de la Obra Social.

Que la experiencia de los casos que hemos atendido en esta Defensoría del Pueblo nos indica que la presencia de Médico Auditores del PAMI, no sólo contribuiría a la "contención del gasto" invocado como fundamento en la Resolución antes citada, sino también a una mejor prestación de los servicios a cargo de los efectores, una completa supervisión de la atención de la salud en sus procedimientos y prácticas, y todo esto para una efectiva y justa tutela de los derechos de los afiliados de esa Obra Social.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Exhortar a la Interventora del PAMI, Lic. Graciela OCAÑA que instrumente las medidas pertinentes para que se designen los MEDICOS AUDITORES según necesidades en toda la Provincia de Río Negro, dando especial prioridad a la Zona Atlántica.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la Unidad de Gestión Local, la presente Resolución.

TERCERO: De forma
RESOLUCIÓN N° 656.05 "DPRN"
Mag - Gc.

La intervención quirúrgica se realiza sin inconveniente alguno.
Asimismo se recibe nota de la UGL, en la que se comunica substancialmente:

Por otra parte PAMI - ROCA nos contesta..."en respuesta a la Resolución, donde nos instó a solucionar el problema que significa la ausencia del médico auditor en la Zona Atlántica, cumpla en informarle que se han realizado todas las gestiones tendientes a la designación de un profesional médico para cumplir funciones de auditor, habiéndose incluso propuesto nombre de médico."
"La designación se realiza previo a la tramitación de un expediente que ya se ha indicado resta esperar que el nombramiento se efectivice a la brevedad".

Expte. Nro.6972.05 Se recibe la queja de una ciudadana de Viedma que refiere que había solicitado una prótesis para su padre de 83 años y que al momento de abrir la caja en la que había llegado la prótesis, se detecta que estaba incompleta.
Se dictó la Resolución Nro 766.05

VISTO: El Expediente N° 6972/05 "DPRN" del Registro de la Defensoría del Pueblo, caratulado xxxxxx S/ Solicita al PAMI prótesis correspondiente para la operación de su padre xxxxxx. y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 y anexas, se registra el reclamo que presentara la ciudadana citada en el epígrafe, quien manifiesta:

*Que su padre necesita efectuar una intervención quirúrgica con un reemplazo total de cadera. En marzo comenzaron los trámites para poder operarlo en los meses de invierno como lo recomendaron los médicos.

*Que su padre es afiliado a PAMI. Recién el 02 de agosto envían el instrumental requerido pero "llega algo y lo que llega está mal", pues es incompleto no es lo que se necesitaba ni lo que se estaba solicitando. Manifiesta que se encuentran reclamando desde marzo, se perdieron varios turnos por la tardanza en llegar el instrumental, etc.

*Que la caja con el instrumental será devuelta a la prestadora, y necesita que se apure el trámite. La prestadora es una empresa de Mendoza, que atiende a PAMI en todo el país.



*Que su padre es una persona mayor que necesita operarse lo más rápido posible, ya que casi no puede caminar, lo hace con dolor.

II



Que en la presentación se acreditan constancias de solicitud de la prótesis a PAMI, emitida con fecha 23 de marzo de 2005 y otra de fecha 12 de mayo del mismo año en curso. También se acompaña fotocopia del *rechazo del instrumental* recibido para la cirugía del paciente por no corresponder con lo solicitado, emitido con fecha 02 de agosto, y firmado por el Dr. xxxxx del Hospital Zatti de la ciudad de Viedma



Que la demora producida por irregularidad en la prestación, trae aparejada dolencias en el paciente



III



Que en la cuestión aquí planteada, interviene un organismo perteneciente a la esfera nacional, ante el cual esta Defensoría del Pueblo carece de competencia. De manera tal que corresponde derivar las presentes y solicitar que, en el marco del artículo 12° de la Ley 2756 se informe al respecto.

Por ello,

A DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Derivar las presentes actuaciones a la Unidad de Gestión Local del PAMI, con asiento en General Roca, con pedido de informe en el carácter de colaboración previsto en el Art. 12° de la Ley 2756.

SEGUNDO: Regístrese.

Se recibe respuesta de la UGL, dando cuenta de que *..." el paciente debe solicitar nuevo turno para cirugía y que la proveedora enviará el material a la Clínica Viedma."* Y agrega:

...."Que cabe aclarar que si la cirugía no se realiza al término de un plazo determinado, Rofa manda a pedir que se le restituya el material. Informo este punto porque-aparentemente-en otros casos la proveedora ha enviado el material y el cirujano se ha negado a operar por no estar de acuerdo con los valores que PAMI reconoce por dicha práctica.

Según informara el agente de PAMI Viedma, los profesionales traumatólogos de esa ciudad se niegan a operar con los valores que reconoce PAMI, que son el 35% del total del módulo. El módulo es el

valor que abona PAMI por la práctica. Se deja constancia que en otras localidades esos valores son aceptados...."

El material llegó en tiempo y forma y la familia resolvió el tema de diferencia de honorarios, realizando la intervención quirúrgica en el hospital Zatti.

Expte. Nro. 7426.05 Una ciudadana de Viedma se presenta a reclamar por cuanto su padre, de 85 años tiene indicado la colocación de tres Sten's, que el médico tratante solicitó con carácter de Urgente hace ya cuatro meses y que no logra una respuesta.

Se realiza una presentación vía Fax a la UGL.

Se recibe respuesta dando cuenta que por tratarse de un elemento que debía ser importado, imponía un tiempo mayor de resolución, y que prontamente estaría siendo entregado.

Se refuerza esta presentación con intervenciones por vía telefónica, en razón de haberse agravado la situación de salud del paciente.

Se relata lo acaecido en Acta Interna de Fs. 21,22.

Acta Interna Informativa

Señora Defensora:

Por la presente informo que recibí una comunicación telefónica de xxxxx, dando cuenta que su papá había sido internado en situación delicada de salud y que planteaba la urgencia de la provisión de los Sten's, objetos de reclamo.

A partir de allí se impuso una estrategia distinta en el tratamiento de la actuación, con predominio de intervenciones por la vía informal, a saber:

**Comunicación telefónica con la Unidad de Gestión Local del PAMI, con asiento en Gral. Roca.*

Informan que se han comunicado con quien es responsable del tema en la Fundación Médica de Cipolletti quien les manifestó que los Sten's llegarán en unos días. Planteo la urgencia.

Solicito el número de teléfono de ese sector.

**Comunicación telefónica con la Fundación Médica.*

Expresa similar información.

Solicito número de teléfono del Proveedor en Bs. As.

**Comunicación telefónica con la empresa SCF proveedora de prótesis y demás, al PAMI.*



Doy a conocer la institución desde la que hablo, planteo la urgencia y las demoras en la provisión de los Sten's.

Me comunican que serán despachados el día de mañana a las 18Hs. y que llegan a Cipolletti al otro día. Van por Empresa Chevalier.

Reclamo que si están, porqué no se despachan hoy ó fueron enviados ayer. Sin respuesta.

Aporto la información a los interesados: (Fundación Médica, reclamante, PAMI).

Verifico al día siguiente y los Sten's no habían llegado.

Destaco que todas estas actuaciones se realizan con una gran presión en razón de la salud del paciente, afiliado al PAMI.

+Comunicación telefónica con la empresa de colectivos (oficina de Cipolletti y de Retiro) y con la proveedora.

Los Sten's habían quedado en el despacho de encomiendas de Retiro. La empresa proveedora los había entregado una hora después que salió el Micro.

Me aseguro que se envíen al día siguiente. Llegarían un sábado.

Coordino con UGL que sean recibidos por la Fundación. Llegaron.

Se articula luego con UGL. la pronta fijación del turno.

Si nada ni nadie falla, el paciente de 85 años, partirá con su hija a Cipolletti para la colocación es estos Sten's.

Viernes 28/10/05.

María Angélica Garat

Jefa Asesores Área Social

Oficina de la Defensora del Pueblo

Expte.Nro. 6905.05 Se inicia la actuación a partir del reclamo que presenta un ciudadano de Viedma quien refiere que está afectado por problemas de Próstata y que hace cuatro meses que presentó la solicitud de una Biopsia y que a la fecha no tiene respuesta.

Agrega que el costo de dicho estudio es muy alto para afrontarlo él por su cuenta.

Se realiza una presentación a la UGL por vía Fax, la que se reitera a los 8 (ocho) días, en virtud de la gravedad de la situación planteada.

Se recibe respuesta por la misma vía en la que se expresa:

...."a fin de poner en su conocimiento que en el día de la fecha se autorizó finalmente el pago de la suma pretendida a fin de que se haga entrega del estudio realizado al afiliado."

No obstante ponemos en su conocimiento que las razones de la demora fueron ajenas a esta obra social estribaron en los excesivos en los excesivos montos exigidos por el profesional de esa localidad, valores que exceden a los aprobados por este Instituto y que son aceptados por los restantes prestadores de la provincia". Y agrega:

Que el denunciante padece una discapacidad que hace imposible y encarece el traslado del mismo a otra localidad (Valle del Río Negro ó Bahía Blanca) donde las tarifas se ajustan a las que acepta y abona esta obra social."

Como resultado final, el ciudadano recibió el cheque para el pago de la Biopsia la que se realizó sin inconvenientes.

No obstante ello, se impone necesario avanzar en una solución de fondo, dado que todo indicaría que los afiliados al PAMI de Viedma y zona de influencia tendrían limitado el acceso a esta práctica médica que es fundamental para un diagnóstico médico.

Al respecto, se está reuniendo información a fin de observar este tema comparativamente con otros lugares y realizar el pronunciamiento que surja pertinente.

La gente y sus expresiones

".....me dirijo a ustedes para que me operen de la vista dado que mi enfermedad me impide desplazarme..." Nos escribía un ciudadano de Sierra Grande.

"Me operé de la vista gracias por vuestro interés en mi problema.". Expte. Nro. 6430.05

"...Mi madre ya tiene turno para la prueba del audífono y también para la operación de cataratas. Desde ya les agradezco todas las gestiones realizadas, dado que esto mejorará la calidad de vida de mi madre." Nos escribía una ciudadana de San Antonio Oeste, que había reclamado por su madre. Expte. Nro. 6624.05

Estamos esperando la autorización para la operación de la vista de mi padre, desde Octubre del 2004. Se había fijado el turno para julio/05 para la operación y ahora me avisan que no lo van a operar porque



caducó la Resolución Nro. 850.04. Me dicen que presente un Recurso de Amparo pero ni sé cómo se hace... "....".. Mi papá esta muy deprimido porque ya no ve..." Nos escribía una ciudadana de Allen. Hoy el ciudadano ya está operado. Expte. Nro. 6840



"..... Tengo 85 años y estoy semi ciego por Cataratas....." "presenté la solicitud de autorización al PAMI en Septiembre/04 y no tengo respuesta." "...me caí varias veces en la vereda." nos decía en su presentación, un ciudadano de Viedma, también hoy operado. Expte. Nro. 6585.05



CAPITULO III

ASISTENCIA SOCIAL

En General

Respecto a solicitudes de ayudas económicas y subsidios fueron objeto de tratamiento los expedientes N° 7020/05, 6857/05, 6831/05 y 6145/05.-

En todos los casos en primera instancia Se les hace saber a los ciudadanos reclamantes que la vía adecuada para solicitar ayudas económicas, subsidios o la inclusión en los programas sociales vigentes son los municipios. Sin embargo, surge de las presentaciones que en los casos en que los ciudadanos no sienten satisfechos sus reclamos, recurren a las instancias sociales provinciales o a esta institución.

A manera paradigmática con esto que estamos señalando, nos referiremos a la situación de una familia de Sierra Grande, enmarcada en los Expedientes N° 6857/05 y 6831/05, en el que se dictó la Resolución N° 710/05.

VIEDMA, 13 julio de 2005.-

VISTO: El expediente n° 6831/05 del Registro Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro, caratulado "S.R., s/se intervenga a favor de Flía. V., de la localidad de Sierra Grande", y anexado que le fuera el expediente N° 6857/05, caratulado "V.R. s/solicita ayuda social", por su conexidad, y

CONSIDERANDO:

I

Que tratan las presentes actuaciones sobre el estado de indigencia que afecta a la familia V., de la localidad de Sierra Grande, una red de problemas entrelazados, desocupación, alcoholismo, indigencia, desunión, desinterés paternal, hurtos, riñas, prejuicios, discriminación, que hoy los tiene atrapados y los aleja de oportunidades de inserción social y laboral, exclusión, mala salud, pobre escolaridad y lo más dramático la muerte prematura de una niña de 1 año y 8 m., "...la cual falleció de una enfermedad producida por no tener un lugar digno para vivir, pasando frío, hambre, falta de controles, medicamentos, etc..." (Sic).

Que a fs. 1/2 se realiza un pormenorizado relato de la situación socio-económica de la familia V.

Que ante el desamparo total, bajo una incesante lluvia y ante la súplica de ayuda del señor V., el señor P. lo acompaña hasta el lugar donde vivía con su familia, pudiendo constatar "...que había 20 cm., de agua, colchones empapados, sin luz, sin gas, con goteras en todo el techo..."



Que frente a tal realidad procedió a alojarlos en un hotel, hasta tanto pudiera buscar una solución a la difícil situación. Luego de tres días, y viendo que el inmueble que habitaba resultaba imposible de recuperar, resuelve trasladarlo a un lugar, propiedad de Hiparsa, el que se identifica como Círculo de Hierro, actualmente abandonado. Hasta aquí en lo sustancial el relato del señor P.

II

Que inmediatamente de recibida la comunicación en esta Defensoría del Pueblo, el 4 de julio de 2005, en forma personalizada se puso en conocimiento del señor Secretario de Familia la presentación del señor P., comprometiéndose el funcionario del área Familia dar precisas directivas a un equipo del organismo que al día siguiente se trasladaba en Comisión Oficial de Servicios a la localidad de Sierra Grande, para que tomara contacto con la familia V. y produjera un informe al respecto.

III

Que soslayando respetuosamente las académicas interpretaciones que sobre la pobreza realizan antropólogos, sociólogos, intelectuales, etc, lo cierto es que el presente caso constituye un manchón de subdesarrollo en el rostro compuesto y pretencioso de una sociedad que no alcanza, a pesar de sus muchas instituciones, a reparar el dañado tejido social.

IV

Que conforme prescribe el art. 17º de la ley nº 2756 y art. 9º y concordantes, corresponde avocarse al caso, iniciando las investigaciones y haciendo lugar a los traslados que fuere menester.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al tratamiento de la cuestión planteada a fs. 1, 2 y 3 de las presentes actuaciones.-

SEGUNDO: Correr traslado de la presentación al Señor Ministro de Familia de la Provincia de Río Negro, con solicitud de informes a esta Defensoría del Pueblo sobre las acciones encaminadas que den respuesta a la situación de vulnerabilidad y riesgo que esta atravesando la familia V.-

TERCERO: Artículo: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCIÓN Nº 710/05 "DPRN"

El organismo responde que:

- "...se podría ensayar una respuesta a la dificultad planteada en autos, habitacional, para el grupo familiar en cuestión...mediante el Programa Vivienda Social PRO.VI. supeditado a que la familia tuviera la posesión de un terreno".
- "...respecto a la solicitud de empleo no es competencia de esta cartera, entender en problemática de la desocupación".
- "...se ha girado la documentación a la Dirección de Infraestructura", quienes, en virtud de la complejidad del reclamo, disponen una visita domiciliaria.

A posteriori, la familia completa se hace presente en estas oficinas para insistir en su reclamo y se pone en conocimiento de los mismos, las respuestas recepcionadas, orientándolos para que se dirijan directamente al Ministerio de Familia. Un mes después, el ciudadano insiste en que no ha tenido respuestas favorables y agrega un certificado médico por la atención del Servicio de Salud Mental a su esposa, debido a "...una reacción a la conflictiva social, presentando crisis de angustia, sentimientos y síntomas depresivos".

Luego de ello, se recepciona de la Fiscalía N° 3 de la Primera Circunscripción Judicial de la provincia, con asiento en Viedma, requerimiento de copia íntegra del Expediente en el que tramitó el reclamo de la familia de Sierra Grande. Se dio cumplimiento al mismo, y de acuerdo al Artículo 16° inc. c), toda vez que la cuestión ha originado la intervención de la justicia, corresponde suspender las actuaciones.

¹Resolución N° 653/05

VISTO el expediente N° 6681/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. domiciliada en la localidad de Allen, quien solicita asesoramiento para obtener algún Plan de Empleo o ayuda económica, y

CONSIDERANDO:

I

Que la reclamante a fs. 01 manifiesta que tiene 50 años de edad y su grupo familiar esta compuesto por ella y su hija de 22 años. Realiza trabajos como empleada doméstica pero ello no le alcanza para sobrevivir y su hijo no tiene trabajo.

Que a fs. 05 consta nota dirigida a la ciudadana donde se brinda asesoramiento sobre las posibilidades de contar con un ingreso para ella o



para su hija., según la información con la que cuenta esta Defensoría del Pueblo.

Que la cuestión traída a nuestra consideración puede tenerse por canalizada adecuadamente quedando a la ciudadana la promoción de las acciones necesarias para solicitar empleo utilizando las vías indicadas.

II

Que esta Defensoría del Pueblo, recepciona gran cantidad de solicitudes de similares características a la situación que nos ocupa. En todos los casos, se procede a asesorar según la información brindada por distintas fuentes que trabajan sobre la problemática del empleo y asistencia (Ministerio de la Familia, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Secretaría de Trabajo). Que en varias oportunidades se han realizado solicitudes de informes a la Secretaría de Trabajo de la Provincia, explicando la necesidad de esta institución de contar con información concreta y transmisible a la ciudadanía sobre los programas de empleo existentes que dependen del ámbito provincial y sobre las formas y los lugares a donde la ciudadanía que se siente afectada por el desempleo pueda solicitar ayuda (NOTAS Nros. 3288/04-1364/04-1415/04-1738/04-1754/041829/041877/04-1894/04-1895-04-2052/04-2183/05-919/05-1509/05-915/05 .

Que en algunos casos como por ejemplo la Nota330/04 (Exp. N° 2530/03 y N° 168/05 DGEyC (Exp. N° 6718/05 "DPRN") se nos instruye que la vía adecuada para ser incluido en un Plan de Empleo es mediante la participación en un proyecto que se esté ejecutando o se pueda llevar a cabo a través de los municipios u organizaciones no gubernamentales.

Que en la Nota N° 51/05 de la Dirección de Políticas Nutricionales (Exp. 4744/04 DPRN) menciona que los Programas Alimentarios se ejecutan a través de los municipio, Comisiones de Fomento u Organizaciones no Gubernamentales

Que también en la normativa de los programas nacionales menciona que los organismos ejecutores son los municipios y las ONG.

Que por ello, se solicitó vía correo electrónico (consta en acta informativa a fs. 02) a la Dirección de Relaciones con ONG`s del Ministerio de la Familia la remisión de un listado de organizaciones habilitadas para ejecutar programas de asistencia, empleo o promoción en el ámbito provincial. Que se utilizó esta vía de comunicación en consideración de que era un mecanismo expeditivo (Art. 13° de la Ley 2756), que no requería de más trámite burocrático para contar con una información que es pública y que debe estar al alcance de todos los ciudadanos (Art. 26 Constitución Provincial).

Que a fs. 04 consta la respuesta por la misma vía que textualmente expresa: "...respecto a su solicitud de un listado de ONG`s habilitadas para ejecutar programas de asistencia o promoción provinciales informo a Ud. que esta Dirección no posee registro de Ong`s que califica a tal fin. Si poseemos un registro de ONG`s las cuales podríamos suministrarle siendo esto mediante un trámite personalizado u oficializado con un escrito".

Que por ello, se le solicita al Ministerio de la Familia que se sirva brindar informe sobre las organizaciones de la sociedad civil que actualmente se encuentran descentralizando, mediante ejecución, programas provinciales de asistencia, empleo o promoción, sin perjuicio que aporte todo dato que estime necesario, conveniente u oportuno.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Considerar canalizada la cuestión presentada a fs. 01.-

SEGUNDO: Solicitar al Ministerio de la Familia pedido de informe según los fines explicitados en el Considerando II de la presente.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

¹ Resolución n° 1292.05 DPRN

VISTO el Expediente N° 7482/05;- del Registro de la Defensoría del Pueblo de Río Negro" caratulado "..... s/ queja por costo de encuesta social para proyecto del Fondo Solidario para Desocupados, ciudadanos de la localidad de Viedma" y,

CONSIDERANDO:

I

Que, se presentan en esta Defensoría del Pueblo los ciudadanos citados up supra, quienes formulan una denuncia sobre el costo que presuntamente deberían afrontar en concepto de honorarios por una ENCUESTA SOCIAL, para dar cumplimiento con el requerimiento del Programa "FONDO SOLIDARIO DE ASISTENCIA A DESOCUPADOS para la presentación de su proyecto productivo.

Que en la denuncia textualmente expresan:

- Que a partir de la orientación brindada en esta Defensoría del Pueblo se deciden a formular un proyecto en el marco del programa Fondo Solidario de ayuda para desocupados, que acuden por asistencia a Fundareso, quien les daría el Aval, todo este tramite requiere de una encuesta social.
- Para ello acuden a la Unidad Barrial Junta Vecinal del B° Parque Independencia -la asistente social dijo que averiguaríamos en la municipalidad en la calle Buenos Aires. Allí la persona que los atiende les habría manifestado : "..que se cobraba, pero no sabía cual era el monto..." Nos citó a que concurriéramos a las 13.45 Hs. para hablar con la Asistente Social.



□ concurrió a esa hora"...y -me preguntaron de que se trataba el proyecto, y me preguntaron de que monto era el proyecto cuando le dije que era de 5000\$ + o menos , me dijo que lo tenia que llevar para que ella lo estudiara y de ahí sacaba el %, me dijo que pagaba el IVA y muchas cosas que no era lo mismo un proyecto de 5\$ que de \$ 5000, siempre nos ponen trabas cuando vinimos por primera vez nos dijeron que teníamos que contar con \$ 1500 de contraparte, Yo le dije a vos me conoces que tengo un plan y tengo el Comer en familia y yo esa plata no la tengo Le pregunté cuanto más o menos me dijo era un % 10% y había que sumarle el IVA y otras cosas como monotributo etc. Entonces rondaría entre 500 o más. Esto pasó el martes 20 de septiembre desde esa fecha hasta el día de hoy, fecha en que en la Secretaría de Desarrollo Económico se nos realizó la encuesta por indicación del Ing. José Luis Foulkes. Así también de la misma manera tuvimos una entrevista con el Ing. Darío Moretto del Fondo Solidario para Desocupados.."

II

Que, corresponde poner en conocimiento del Sr. Secretario de Desarrollo Económico a cargo de la Secretaría de Promoción y Desarrollo Social de la Municipalidad de Viedma para su consideración y efectos que estime corresponder respecto de la situación planteada por los ciudadanos que involucraría a agentes de la Secretaría a su cargo.

Por todo ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E

PRIMERO: Avocarse preventivamente al conocimiento de las denuncias planteadas en las presentaciones obrante a fs.01, (Art. 8º- Reglamento Interno "DPRN").-

SEGUNDO: Derivar las presentes actuaciones al Sr. Secretario de Desarrollo Económico a cargo de la Secretaría de Promoción y Desarrollo Social de la Municipalidad de Viedma y solicitar la remisión de un informe (Art. 12º Ley 2756)

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

1 "Artículo 8º: - Avocación preventiva: Si de los elementos de juicio aportados en la queja no pudiera determinarse con claridad la competencia para la investigación de los hechos denunciados, o la existencia de otras causales de rechazo de la denuncia, el Defensor del Pueblo, podrá resolver su avocación preventiva y diferir el pronunciamiento definitivo sobre la cuestión a lo que pudiera resultar de los antecedentes que se incorporen posteriormente al expediente"

¹ Resolución N° 023/05

VISTO los expedientes N° 5566/04-5669/04-5693/04 promovidos por las ciudadanas de Luis Beltrán..... quienes solicitan conocer el importe total del subsidio otorgado y fechas de pago de cuotas, y

CONSIDERANDO:

I

Que en oportunidad de la visita de la Defensoría del Pueblo a la localidad de Luis Beltrán se formularon los reclamos que a continuación se detallan:

Expediente		Manifiesta lo siguiente:
5566		Desocupada con 72 años ningún ingreso, solicita continúe con el pago subsidio otorgado ya que cobró 2 cuotas desconociendo el monto asignado.
5669		Solicita respuesta al trámite de solicitud de subsidio iniciado en el mes de agosto del 2004 para atender la salud de su madre.
5693		Hace 9 meses que gestiona subsidio para los remedios su esposo discapacitado en el municipio y "todavía no le dan nada" El subsidio es provincial. Trabaja en labores en cultivos de frambuesa y es beneficiaria del Plan Jefes y Jefas de Hogar. Los medicamentos alimentarios del municipio le dan cada 3 o 4 meses

II

Que se corrió traslado de las actuaciones a la Subsecretaría de Desarrollo Social Provincial a fin de solicitar informe sobre los trámites de subsidios a nombre de las ciudadanas mencionadas.

Que también se derivaron las presentaciones al Municipio de Luis Beltrán.

Que la respuesta de la Subsecretaría de Desarrollo Social Provincial indicó lo siguiente



Expediente		Manifiesta lo siguiente:
5566		Se autorizó una ayuda económica de \$ 300 en dos cuotas de 150- fecha de pago 20/7/04 y 25/8/04
5669		Se otorgó un Subsidio de \$ 500 una cuota pagada el 29/10/04
5693		Se asignó una ayuda de \$ 500 en cuotas habiéndose abonado la primera cuota el 20/11/04 y pendiente de pago la segunda

Que el Municipio al respecto informa:

Expediente		Manifiesta lo siguiente:
5566		Tiene tramitado subsidio en el Ministerio de Familia, organismo que ante la Fecha ha cobrado 2 cuotas de \$ 150 en los meses agosto y septiembre.
5669		Salio subsidio de \$ 500 el 10/11/04 tramite cancelado
5693		Salió la primer cuota subsidio por \$ 250 el 1/11/04

Que del resultado del trámite de las actuaciones de referencia se observa desinformación entre los actores intervinientes en el tema de ayuda económica o subsidios.

Efectivamente, por un lado está el CIUDADANO que solicita ayuda al MUNICIPIO, éste lo otorga a veces con sus propios fondos o como en estos tres casos lo solicita al MINISTERIO de la FAMILIA.

El municipio desconoce el monto de la ayuda otorgada como se evidencia en las presentaciones trabajadas en los Exptes. Nros. 5566 y 5693.

Tampoco cuenta el Área Social local información sobre las fechas ciertas de pago de las cuotas, esto desvirtúa el espíritu de una ayuda económica (que se otorga ante una situación de emergencia) ya que no le permite al ciudadano optimizar el uso de dicha ayuda, provocándole en muchos casos más problemas que ayuda.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Recomendar al Ministerio de la Familia instrumente un mecanismo de comunicación que permita una información clara para los ciudadanos y para el municipio sobre el estado del trámite y/o el monto de la ayuda otorgada, como así también definir concretamente las fechas de pago.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

¹ Resolución nº 768/05

VISTO el expediente N° 6442/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa"..... S/solicita acceder a Plan Jefes/as u otra ayuda económica", y

CONSIDERANDO:

I

De la presentación:

Que a fs. 01 consta la presentación de la ciudadana citada en la referencia de la localidad de Ñorquinco. Quien manifiesta que:

Tiene a su cargo a 4 nietos y a su suegra de 86 años quien percibe una pensión provincial de \$ 38.

Que con su esposo tienen algunos pocos animales que son su único sostén, que sólo les alcanza para subsistir. Que en razón de ello son beneficiarios del Modulo alimentario para pequeños productores ganaderos el que no les alcanza para cubrir sus necesidades alimentarias.

Que algunos ingresos provienen de la venta de productos de su pequeña huerta.

Que si bien recibe ayuda del municipio lo que solicita es ser incorporada en algún plan que le brinde una ayuda económica mensual.

Que se procedió entonces a derivar la presentación a la municipalidad de Ñorquinco solicitando se evalúe la situación planteada por la ciudadana.

Que en la respuesta la Municipalidad informa la asistencia brindada: Plan Calor y entrega de Modulo a Pequeños Productores

Que se remite la misma a la ciudadana, quien responde que el Plan Calor y el Modulo aún no lo ha recibido (18/7/05).

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso,



iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que siendo así observando que existe una discordancia entre lo informado por el Municipio y lo que expresa la ciudadana, corresponde solicitar informes al Ministerio de la Familia respecto de la solicitud de la ciudadana y de los programas mencionados en el Considerando anterior.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Intervenir ante el reclamo presentado por la ciudadana..... -

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de la Familia, requiriendo su intervención y la cumplimentación de un informe (artículo 12 de la Ley 2756)

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

¹ Resolución Nro. 562/05 DPRN

VISTO el expediente N° 6738/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "G. P S/solicita asistencia social y económica", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de la ciudadana citada en la referencia de la localidad de Viedma. Quien manifiesta que:

tiene a su exclusivo cargo a una hijita de 1 mes y 19 días

Que concurrió a la Dción. Gral. de Desarrollo Social del municipio y le dijeron que no había ningún plan donde la pudieran anotar para ayudarla.

Que es asistida con "una bolsita de comida cada tanto, que le resulta insuficiente par, que son solo 8 productos para alimentarse durante 2 meses.

Que su casilla chiquita entra frío y agua por todos lados y que cuando llueve se inunda.

Que solo pide protección hasta que su niñita sea un poco más grande y le permita poder trabajar.

II

Que las imágenes del día 8/6/05 que se adjuntan a la presente, traducen la gravedad de la situación

Que en esta realidad, en la que vive Pamela y su hijita de 1 mes y 20 días, se plantean cuestiones que hacen a la sobrevivencia, a la precariedad de las

condiciones de vida (habitacional, acceso a la alimentación, al cuidado de la salud, al ejercicio de la maternidad digna). Asistir en la emergencia para rescatar de la emergencia porque todo intento de promoción, se desmoronaría partiendo de la realidad de vida de esta ciudadana. Cómo hacer pie para emerger, si ni siquiera se cuenta con un espacio físico que permita transcurrir la cotidianeidad con dignidad.

Que la presentación y las imágenes, imponen necesario que, más allá de toda otra consideración, se enmarque el abordaje y tratamiento de la misma, bajo el imperio de la protección y resguardo de los derechos básicos que le asisten a la ciudadana y a la niña.

III

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que del análisis preliminar de la presentación que corre agregada a fs. 01, surge que se estaría frente a una SITUACIÓN DE EMERGENCIA ECONÓMICA Y HABITACIONAL DE UNA FAMILIA. , cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de nuestras competencia (artículo 9° y concordantes de la Ley citada).

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Intervenir ante el reclamo presentado por la ciudadana Pamela Garrido obrante a fs. 01 -

SEGUNDO: Derivar las presentes al Sr. Intendente de la Municipalidad de Viedma, requiriendo su intervención y la remisión de un informe acerca de lo resuelto y actuado.

TERCERO: Trasladar las presentes al Sr. Ministro de Familia requiriendo su intervención y la remisión de un informe acerca de lo resuelto y actuado

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

¹ Resolución Nro: 551/05

VISTO el expediente N° 6699/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "A. T. S/solicita ayuda social y económica", y

CONSIDERANDO:



I

Que a fs. 01 consta la presentación del ciudadano citado en la referencia de la localidad de Ñorquinco. Quien manifiesta que:

Legalmente tiene 66 años de edad, pero que su edad cronológica es aproximadamente 76 porque fue asentado cuando ya tenía algunos años.

Que vive en un estado de total indigencia, sin ropa y en un rancho de adobe con chapas deterioradas.

Que se presentó al municipio solicitando alguna pensión, ropa y mejoramiento habitacional sin respuesta alguna.

Que a pesar de que su salud no lo acompaña realiza changas para sobrevivir.

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que el presente reclamo, traduce una gravedad de situación tal que impone necesario que más allá de toda otra consideración, se enmarque el abordaje y tratamiento del mismo, bajo el imperio de la protección y resguardo de los derechos básicos que le asisten al ciudadano.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Intervenir ante el reclamo presentado por el ciudadano T. A.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la presente al Sr. Intendente de la Municipalidad de Ñorquinco, requiriendo su intervención y la cumplimentación de un informe (artículo 12° de la Ley 2756).

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

¹ Resolución Nro. 615/05

VISTO: El Expediente N° 6766/05, caratulado "El Rincón de los Abuelos B° Guido S/ solicitan asistencia social para S., J. L.", y

CONSIDERANDO:

I

Que a Fs. de las presentes actuaciones se registra la presentación que realizan un grupo de ciudadanas voluntarias de un Centro de la Tercera Edad llamado El Rincón de los Abuelos, que funciona en el barrio Guido de la localidad de Viedma, quienes manifiestan lo siguiente:

Que pedimos su intervención para ayudar a un abuelo que vive en el Módulo 5 Dto. ... Su nombre es S.J.L..

El abuelo concurre al centro de la 3º Edad del barrio J. M. Guido "El Rincón de los Abuelos."

Dicha persona está abandonada, no tiene una buena alimentación, come lo que los vecinos le ofrecen, no tiene calefacción ni ropa para cambiarse.

Nosotros como grupo, solicitamos la intervención de la asistente social, la cual todavía no ha aparecido, por lo tanto recurrimos a Ud. para que alguien se haga cargo antes que sea demasiado tarde.

II

Que realidad de J.S. también fue motivo de inquietud de sus vecinos del barrio quienes oportunamente se habían acercado a esta Defensoría del Pueblo a fin de plantear sobre las dificultades que éste tenía para su supervivencia, debido a la no percepción de ingreso económico alguno su situación.

Se informaba en esa presentación, que el ciudadano tendría 20 años de servicios en la Administración Pública y que tenía limitaciones para avanzar en los trámites previsionales.

Que de las actuaciones realizadas en ese entonces, se logró detectar en la delegación de ANSeS de Bahía Blanca, un expediente a su nombre que figura como resuelto.

Ante ello se realizaron reiteradas presentaciones a la UDAI Viedma de ANSeS, por la vía formal como así por la vía informal, para que se solicite dicha actuación y, recibida ésta, se evalúe en cuanto a la viabilidad de acceso a un beneficio previsional. No se recibió respuesta.

Que así también, se orientó a los vecinos para que se inicie a la brevedad, el trámite para una Pensión Asistencial por Incapacidad, a fin de avanzar en toda posibilidad de que, a mediano plazo, el citado cuente con algún ingreso.

Se comunicó directamente de lo actuado, al señor S.J., reforzando la orientación formulada en cuanto a la solicitud de una Pensión Asistencial y según lo manifestado por sus vecinos, esa nota fue de gran significación para él por cuanto se sintió de alguna manera amparado.

III

Que con fecha 22 de junio, en un medio de comunicación local, bajo el título Vecinos rescatan a un hombre en completo estado de abandono desarrolla una noticia que da cuenta del estado de emergencia en que es encontrado J.L.S.



El artículo periodístico manifiesta: El hallazgo del hombre, de 67 años de edad, se produjo el lunes por la tarde, cuando dos mujeres que notaron su ausencia durante varios días ingresaron a su vivienda, la cual advirtieron que mostraba condiciones de salubridad alarmantes, según se precisó. Mientras que él, postrado en una cama, revelaba una acentuada demacración, con ropas raídas, desaliñadas y tembloroso de frío.

Que hoy J.L.S, internado en el hospital local, "evoluciona favorablemente", según agrega la crónica periodística.

IV

Que ciudadanos de la comunidad, habían puesto en conocimiento a los servicios sociales del municipio, el estado de abandono en que se encontraba J.L.S .

Cierto es también que el Municipio lo había incorporado en un programa de asistencia alimentaria y que en esta intervención, no se actuó sobre la cuestión central que se planteaba, cual era el estado de abandono y desprotección integral que afectaba a su incapacidad y a las dificultades que esta condición le genera para autovalerse en sus necesidades fundamentales.

Tómese en cuenta además que se trata de un ciudadano que vive solo y que no tiene vinculación familiar alguna.

Que en razón de la internación del ciudadano en el hospital Artémides Zatti de la ciudad de Viedma, corresponde en principio solicitar al citado nosocomio que informe sobre su cuestión de salud como así, sobre toda otra intervención que se hubiese realizado para la atención de los otros aspectos que lo afectan.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación a fs. 01.-

SEGUNDO: Comunicar la presente al director del Hospital Artémides Zatti de Viedma a los efectos informados en el Considerando IV, último párrafo.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

¹ Resolución N° 1040.05 DPRN:

VISTO los Expedientes Nros. 7106, 7107, 7108, 7109, 7110, 7111, 7112, 7113, 7114, 7115, 7116, 7117, 7118, 7119, 7120, 7121, 7122, 7123, 7124, 7125, 7126, 7127, 7128, 7129, 7130, 7131, 7139 ,7144, 7177, 7178, 7189, 7190, 7191,

7194, 7204, 5975/04-7216, 7273, 7263, 7375, 7279, 7380,7390, 7403-7416 del año 2005 del registro de la Defensoría del Pueblo de Río Negro", en los cuales se tramitan actuaciones que manifiestan diversos inconvenientes vinculados con el otorgamiento del denominado Programa "FAMILIAS POR LA INCLUSION SOCIAL" en la ciudad de Viedma;

CONSIDERANDO:

I

Que todos ellos denuncian que se inscribieron en tiempo y forma en los lugares indicados por el Municipio y por el Programa y acreditan la CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ASPIRANTES AL PROGRAMA FAMILIAS por la inclusión social que adjuntan a las denuncias.

Que dicha constancia tiene dos rubricas: a) nombre y Apellido del Recepcionista y b) nombre y Apellido del Coordinador Operativo.

Que realizadas las consultas telefónicas a fin de entender el proceso de inscripción de aspirantes, se nos informa que ésta tenía dos instancias: una en el barrio donde se entrevistaba a los aspirantes y se les entregaba la constancia y la otra, consistía en trasladar la documentación al lugar físico donde se ingresaba los datos al sistema. La apreciación manifestada por los consultados sobre el particular daba cuenta, que podía haber ocurrido que se extraviara la documentación en el camino.

Que a modo ilustrativo se transcribe párrafos de algunas de las presentaciones donde las ciudadanos/as manifiestan su necesidad y su sentir: "Soy madre soltera de dos niños (3 años y 7 meses), no puedo conseguir trabajo, hace dos años que vengo esperando salir seleccionada en este plan, que para mi sería una gran ayuda" Exp. 7116/05 DPRN

" Necesito acceder al Plan, hoy me encuentro separada con 4 hijos y no poseo ningún tipo de ayuda". Me inscribí en el 2003

Me inscribí en el 2003 en el barrio, me encuentro sin una ayuda social, mi situación es más grave que en el año 2003, vivo con mis padres en un departamento de 3 dormitorios con 12 personas..." Exp. 7118/05 DPRN

Me anoté en el Plan familias y no he tenido ninguna respuesta,...tengo mi marido con el 78% de discapacidad, la asistente del Barrio America conocen mi problema y no hacen nada, solo recibo el Plan Comer en Familia, gasté en fotocopias hasta los últimos 10 ctvs para nuevos planes que iban a salir y no pasó nada,...tengo 4 hijos uno me ayuda mis padres a criarlo y la mayor va a 1º año en el CEM 84 Exp.7123/05DPRN

..." mi necesidad es urgente, tengo dos hijos de un año y siete meses y el otro de dos años y siete meses, ...ni mi marido tiene trabajo y ni siquiera un Plan Jefes,-Exp. 7124/05DPRN

" yo me inscribí en el Programa Familia en el año 2003 , he ido varias veces a averiguar y no tienen respuestas para darme, yo necesito urgente me incorporen...mi situación es cada vez más difícil dado que no tengo un trabajo seguro, soy viuda con 3 hijos a cargo, son estudiantes dos de ellos porque un



hijo tiene una incapacidad mental y debido a su enfermedad no puedo salir a trabajar,..."-Exp. 7125/05DPRN

Me inscribí en marzo del 2003 he venido reiteradas veces al municipio y no estoy en el padrón, también intente inscribirme en el Plan Jefes de Hogar y no pude-Exp: 7126/05 DPRN

" En el año 2003 me inscribí esperando ingresar en poco tiempo, para percibir un subsidio mínimo, pero que me ayudaría a poder sostener a mi familia.en estos momentos me informan que nunca ingresaré al programa, porque no estoy en el padrón. Pero decir esto es mentira, presento mi constancia de inscripción al mismo. ...Necesito que me incluyan en el Plan para poder seguir mandando a mis hijas a la escuela y porque no tengo otros ingresos en mi casa."- Exp: 7131/05 DPRN

Soy madre de 4 hermosos hijos menores, de los cuales uno de los varoncitos tiene problemas cardíacos al que hay que operar y viajo constantemente para hacerles controles y no recibo ayuda de ninguna índole, mi marido es desocupado y no consigue trabajo por la edad ya que tiene 63 años.- Exp: 7144/05 DPRN

Estoy anotada desde el 12 de marzo del 2003 y aún estoy esperando ser beneficiaria, soy madre soltera, estoy embarazada y tengo un varon Leonardo Matías ...mis ingresos provienen de manualidades que hago y una pequeña ayuda que viene del padre del niño-Exp: Nro. 7177/05 DPRN

Me inscribí en el Plan Familias y hoy no figuro en el padrón, estoy pasando una difícil situación estando a cargo de mis cuatro hijos todos menores de edad en edad escolar, su padre no les pasa salario ni vive en Viedma. He hecho tramites pero no he logrado tener ningún resultado positivo-Exp. 7178/05 DPRN

"...me inscribí en el Programa Familia el 24/03/03 y hasta la fecha no he tenido respuesta ya pasaron 2 años, en ese entonces solo tenia a mi hijo que estudiaba. Hoy tengo a mi hija embarazada de seis meses y mis dos nietas de 3 y 1 año, no tenemos trabajo ninguno, solo alguna vez algún trabajo por hora y un que otro trabajito que le sale a mi hijo. Mi hijo dejó de estudiar porque no se podía pagar sus estudios. También tengo una señora anciana en mi casa que le dan la ayuda de la bolsita y nada mas.. Lo cual no nos alcanza para vivir..."-Exp.7190/05 DPRN

II

Que al respecto, entiendo que previo a todo análisis de la situación aquí planteada corresponde citar expresiones y normativas que dan cuenta de la orientación de la política social a nivel nacional y provincial.

El nuevo escenario de políticas sociales:

"Políticas sociales no es sólo ejecución de planes de ingreso, seguros, asistencia alimentaria, emprendimientos, becas, viviendas entre otras cosas. Se trata de algo mucho más complejo, tan complejo como la realidad cotidiana, es pensar en contribuir al desarrollo de la persona, su familia y su contexto". Alicia Kirchner (www.desarrollosocial.gov.ar (9/05)

"El Estado puesto a la cabeza de la reparación de las desigualdades sociales y toda la sociedad acompañando ese esfuerzo para viabilizar los derechos de los que menos tienen, es el paisaje que debemos construir en todo el país". Néstor Kirchner (www.desarrollosocial.gov.ar (9/05)

Decreto 1506/2004 PEN Emergencia Ocupacional Nacional 28/10/2004

"Prorrogase, a partir de la fecha de su vencimiento y hasta el 31 de diciembre de 2005, la Emergencia Ocupacional Nacional y la vigencia del Programa Jefes de Hogar. Establécese un plazo para que los Ministerios de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y de Desarrollo Social realicen una clasificación de los beneficiarios del citado Programa de acuerdo a las condiciones de empleabilidad que, eventualmente, reúnan los mismos:

Que, teniendo en cuenta que la emergencia ocupacional nacional no ha sido superada, se considera prioritario consolidar las tareas realizadas para la inclusión social de la población más vulnerable, con eje en la persona y en la familia, como unidad decisiva para el desarrollo social y económico de nuestro país.

Que, por otro lado, se trata de disminuir la vulnerabilidad de las familias que se ubican en una situación estructuralmente más desventajosa, de tal modo que la sola mejora del ingreso no mejora sus perspectivas de desarrollo humano.

Que en esos casos el programa debe centrarse en promover la mejora de la calidad de vida de los niños, sobre todo en lo referido a su educación y su salud, incluyendo la mejora educativa de sus madres para coadyuvar a su empleabilidad.

Que todo ello debe efectuarse sobre la base de las acciones de los cuatro Planes Nacionales: PLAN NACIONAL DE DESARROLLO LOCAL Y ECONOMIA SOCIAL ("Manos a la obra"), PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD ALIMENTARIA ("El hambre más urgente"), PLAN FAMILIAS y PLAN INTEGRAL DE PROMOCION DEL EMPLEO ("Más y mejor trabajo") u otros que deban crearse".

(Los subrayados nos pertenecen)

PROGRAMA FAMILIA POR LA INCLUSION SOCIAL
(www.desarrollosocial.gov.ar);

"Este es un Plan considerado central como política de Estado, porque tiende a promover los valores que cohesionan, articulan y hacen posible una vida armoniosa en familia y en sociedad, impulsando la integración de la familiar y



estimulando valores y sentimientos que pongan en alto la dignidad de la persona humana.



Se trata de estimular una política social familiar inclusiva que promueva el respeto a los derechos humanos, a la igualdad de trato y oportunidades entre género de los miembros de la familia y que a la vez garantice que la educación familiar incluya una comprensión adecuada de la maternidad como función social.



El desarrollo de este plan comprende acciones de protección, prevención, asistencia, acompañamiento y promoción



Lo que se busca es fortalecer los aspectos de salud y educativos tanto de la madre como de los niños. El Plan Jefes y Jefas exigía una contraprestación laboral, en cambio la contraprestación del Plan Nacional de Familias por la Inclusión Social, es la capacitación, no sólo de los hijos sino también de la madre para su desarrollo y empleabilidad futura desde otras posibilidades de acceso.



En el estudio de la Organización Internacional del Trabajo sobre "Políticas de empleo para superar la pobreza", se sostiene que "la generación de las condiciones necesarias para facilitar la incorporación de la mujer a la fuerza del trabajo es una condición para enfrentar pobreza y debería ser un objetivo de las políticas de la erradicación de esta".

Que esto también tiene que ver con la ética en la aplicación de las Políticas Sociales desde el Estado, lo que es mucho más que el debate de programas sociales, de axiomas y de discusiones académicas o de los todólogos, autotitulados expertos universales generalistas que opinan desde un mundo de ideas alejados de la práctica social. Hablar de ética en una política social es hablar del contenido, de sus prácticas, en un proyecto de inclusión social que debe hacer eje en la persona y los grupos sociales.

Las Políticas que estamos implementado se ejecutan bajo la concepción de esa integralidad. Buscamos que los programas, proyectos, actividades y acciones sean parte de un proyecto colectivo, con responsabilidades compartidas y asumidas por un Estado nacional activo y presente, desde una Red Federal, junto a la sociedad civil y el sector privado. Pretendemos salir del corsé de las falacias de las recetas o ideas hechas, del no se puede, del retórico pensamiento, sea universalista o focalizado, buscando el camino superador de la integralidad, teniendo en cuenta las identidades como algo a construir y reconstruir. Es ésta quizá la más dura de las tareas, porque el modelo nos vació culturalmente."

-(Los subrayados nos pertenecen)

Discurso del gobernador Miguel Saiz lunes 01, marzo 2004 apertura de las sesiones ordinarias de la Legislatura de Rio Negro

"Los poderes del Estado estarán a la vanguardia de las transformaciones que requiere la provincia. El Poder Ejecutivo, en particular, tomará las decisiones sustanciales para construir un Estado fuerte, no burocratizado, independiente de presiones sectoriales, dedicado a servir a los ciudadanos y a transformar la provincia.

En procura de esos objetivos estamos promoviendo políticas activas que permitan el desarrollo y el crecimiento económico de Río Negro, la generación de nuevos puestos de trabajo y una mejor y mas justa distribución de los ingresos.

Para ello, estamos dispuestos a encarar todas las reformas necesarias a fin de recuperar los valores de la solidaridad y la justicia social porque creo en el derecho de todos los rionegrinos a recuperar la esperanza."

Ley de Ministerios N° 3779 Provincia de Río Negro:

Que el art. 17 de la Ley N° 3779 expresa que " Compete al Ministerio de la Familia asistir al Gobernador en todo lo inherente a la promoción y asistencia de la familia y grupos en situación de emergencia social" y en particular entender en todo lo atinente a la atención de familias, hombres, mujeres, niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores con necesidades básicas insatisfechas y de personas indigentes o con discapacidad, tutela de instituciones y hogares permanentes y transitorios. (item 7).

III

Que ésta Defensoría del Pueblo se ha expedido reiteradas veces en la temática de las necesidades sociales y la exclusión que padecen ciudadanos/as rionegrinos del mercado laboral, de los programas de asistencia nacionales o provinciales y el impacto que ello tiene en la familia:- (Los subrayados nos pertenecen)

Res.:947/03 DPRN Considerando IV

"El futuro juzgará a la Argentina por sus niños"

Lo dijo el director de la cátedra Gerencia Social de la UBA. En el país, el 70 por ciento de los chicos es pobre. La niñez local está primera en el ranking latinoamericano de la miseria.

La infancia argentina está primera en el ranking latinoamericano de la pobreza, delante de Brasil (45 por ciento de chicos necesitados), México (37 por ciento) y Bolivia (26 por ciento). Eso dice un minucioso informe elaborado por la revista Tercer Sector, en el que se recuerda que el 70 por ciento de los chicos de hasta 14 años es pobre en la Argentina, según datos del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Aun más, si se toma por infancia el período de 0 a 18 años, ocho de cada diez niños y jóvenes viven en la miseria en este país.



Por eso, el director de la Cátedra de Honor de Gerencia Social PNUD-UBA, Bernardo Kliksberg, aseguró: "Es urgente actuar. En el futuro se juzgará a la Argentina más que nada por qué ha hecho con sus niños. ¿Seguiremos en la pasividad frente a tanto sufrimiento infantil o pondremos en marcha la indignación que pregonaba la Biblia frente a las grandes injusticias éticas?".

Res.:947/03 DPRN Considerando V

Que Argentina muestra un doloroso fracaso de generaciones que se nos fueron, como la generación del 70, con más de treinta mil muertos y desaparecidos, la generación del 80 con los soldados de Malvinas, la generación del 90 con un neoliberalismo que privilegió un capitalismo inhumano sin precedentes en la historia de nuestro país, de verdadera exclusión social.

Que mientras tanto fuimos "abortando" programas para calmar el hambre y otros que nos hablan de promoción de la niñez y de la adolescencia, de la atención de los menores en riesgo, de los vulnerables, fuimos cambiando también la terminología, ya no decimos más menores sino decimos niñas y niños, no más Hogares sino Institutos, no más niños en y de la calle, sino niños en situación de calle, pero como la única verdad es la realidad, nuestra realidad ha resuelto que debemos encontrar, además de la semántica, una posición verdaderamente comprometida y ello nos exige no mantenernos al margen, encontrar hechos concretos, políticas públicas que realmente se hagan responsables de garantizar a todos los niños su Derecho a ser niños, invirtiendo en fortalecer la Familia como pilar indiscutible de la Organización Social. Es necesario un gesto inédito de los gobernantes que contribuya realmente a la construcción de un mundo mejor.

Res.562/05DPRN Considerando II-

Que si bien la siguiente situación no se refiere específicamente al Programa Familias, se trata de una mamá y su hija que solicitan amparo:

Que las imágenes del día 8/6/05 que se adjuntan a la presente, traducen la gravedad de la situación

Que en esta realidad, en la que vive Pamela y su hijita de 1 mes y 20 días, se plantean cuestiones que hacen a la sobrevivencia, a la precariedad de las condiciones de vida (habitacional, acceso a la alimentación, al cuidado de la salud, al ejercicio de la maternidad digna). Asistir en la emergencia para rescatar de la emergencia porque todo intento de promoción, se desmoronaría partiendo de la realidad de vida de esta ciudadana. Cómo hacer pie para emerger, si ni siquiera se cuenta con un espacio físico que permita transcurrir la cotidianeidad con dignidad.

Que la presentación y las imágenes, imponen necesario que, más allá de toda otra consideración, se enmarque el abordaje y tratamiento de la misma, bajo

el imperio de la protección y resguardo de los derechos básicos que le asisten a la ciudadana y a la niña.

IV

Que evaluadas las presentaciones se observa que se trata de ciudadanos, Jefas de Hogar con niños menores a cargo y/o algún familiar discapacitado y que manifiestan su exclusión en programas de asistencia económica vigentes, concretamente con el Plan Familias por la Inclusión Social.

Que tal estado de desprotección económica les genera carencias que afectan aspectos fundamentales de sus necesidades más básicas, tales como alimentación, educación, vivienda etc. Y por ende reclaman por un amparo asistencial.

Que el objetivo principal de la presente resolución consiste en dar cuenta de las dificultades e inconvenientes presentados en esta Defensoría por algunos de los postulantes a beneficiarios y/o destinatarios del Programas Familias por la inclusión Social, a fin de contribuir a la evaluación de la situación manifestada por estos grupos familiares hoy excluidos del programa debido a su inhabilitación como beneficiarios por no figurar en el padrón inicial. Y al desarrollo de acciones que se entienda corresponder.

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley Nº 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que ente ello esta Defensoría entiende enmarcar el abordaje de las presentes actuaciones, bajo el imperio de los derechos básicos del ciudadano. Que siendo así procede a correr traslado al Ministerio de la Familia de la Provincia y derivar las presentes al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y a la Municipalidad de Viedma a quienes se le solicitará brinde información acerca de lo actuado en consecuencia (art.16 ley 2756).-

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: DERIVAR las presentes actuaciones al Municipio de Viedma a fin de que se **EVALUE** la situación dada a conocer por estas familias afectadas como así la pertinencia de su incorporación a un programa de asistencia socioeconómico alternativo al que se habían inscripto y se **INVESTIGUE** sobre las responsabilidades de la inscripción solicitando la remisión de un informe.

SEGUNDO: TRASLADAR las mismas al Ministerio de la Familia para que informe sobre todo programa alternativo de carácter provincial que pudiese



contribuir a la situación de desamparo económico y social que manifiestan padecer las familias reclamantes.

TERCERO: DERIVAR las mismas a la Sra. Ministro de Desarrollo Social de la Nación con copia a la Coordinación General del Programa Familias (art.16 in fine ley 2756) solicitando su especial intervención.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

ANEXO I

Res. 1040/05 DPRN

Listado de beneficiarios excluidos del Programa Familias Por La Inclusión Social

<i>diente DPRN</i>	<i>Constancia de inscrip. N°</i>	<i>fecha</i>	<i>Hijos</i>
	719169	13/3/03	3
	732109	17/3/03	3
	719047	12/3/03	5
	731505	13/3/03	4
	destruida	Marzo del 2003	1
	719189	12/03/03	2
	719290	12/03/03	1
	719388	12/03/03	2
	732180	25/03/03	5
	732365	20/03/03	2
	732339	13/03/03	3
	719239	13/03/03	4
			1
	731662	18/03/03	2
	719037	12/03/03	1
	732492	10/4/03	1
	732104	14/03/03	1
	719109	12/03/03	4 y esposo disc.
	719109	12/03/03	2
	719135	12/03/03	3 uno de ellos con incapacidad mental
	719119	12/03/03	2
	732142	24/03/03	4
	731561	13/03/03	5
			1
	732371	21/03/03	2
	731658	18/03/03	2
	719331	12/03/03	1
	731778	18/03/03	4 uno de ellos enfermo cardíaco
	719264	12/03/03	2
	732253	25/03/03	4
	732400	24/03/03	1 y 3 nietos
	Perdió la insc. En un incendio	24/03/03	3 y embarazo 5 meses de mellizos
	732390	24/03/03	1 con problemas de salud
	732353	19/03/03	4
	732447	25/04/03	2
	731702	13/03/03	1 hijo en silla de ruedas



ANEXO II

Res. 1040/05 DPRN

Listado de beneficiarios excluidos del Programa Familias Por La Inclusión Social



Expediente DPRN	Constancia de inscrip. N°	fecha	Hijos
7461/05	719351	12/03/03	3
7509/05	732179	25/03/03	6
7522/05	732145	245/03/03	5
7537/05	732205	14/03/03	4?
7630/05			3
7631/05			1
7757/05	731653	18/03/03	5 uno de ellos, Miguel, es discapacitado
7804/05	719226	12/03/03	1 niña y embarazada
7805/05	732163	25/03/03	9
7807/05			4 niños menores
7813	732461	25/04/03	5

Anexo II Res. 1040/05

Asistencia Alimentaria

En el presente ejercicio se trabajaron 8 expedientes 5636/04-5663/04-5687/04-5737/04-5760/04-5897/04-6133/05-6156/05-6199/05- 7044/05 -6881/05 LECHE 7475/05 RURAL que refieren a dificultades en el acceso a asistencia alimentaria.

Como ejemplo de los reclamos recibidos por asistencia alimentaria específica podemos mencionar los siguientes:

Exp.:5636/04. Ciudadano de la localidad de Luis Beltrán, realiza trabajos a destajo en la zona rural, manifiesta que ha solicitado asistencia alimentaria al Municipio pero le dijeron que tenían familiares en condiciones de darle ayuda.

-Se solicitó la especial intervención del Sr. Intendente Municipal.

En respuesta el señor Intendente informa que se asistió con módulos alimentarios y ayuda económica para la compra de mercadería. Se notificó de ello al ciudadano sin recepcionar nuevo aporte al tema que

lo preocupaba por lo que se consideró el tema solucionado dictando la Resolución N° 775/05 que concluye la actuación.

Exp. 5663/04 Ciudadana de Viedma dice que:

- Tiene a su exclusivo cargo un niño de 4 años "desnutrido"
- Ingresan a su hogar \$ 150 de la ayuda económica del Plan Jefes de Hogar y \$60 de trabajo por horas.
- Que dicha suma no le alcanza para cubrir las necesidades básicas familiares de los 210\$ solo quedan para alimentación 20 o 30\$ el resto es para el alquiler y servicios.
- Que ella actualmente pesa 42 kg y que necesita una dieta que no esta a su alcance.
- Que acredita certificado médico donde consta que su hijo presenta desnutrición grado I.
- Que solicita una ayuda económica.
- Que está desesperada y no sabe a quien pedir ayuda.

Se pone en conocimiento de la situación planteada por la ciudadana a la Delegación de Promoción Familiar Zona Atlántica, a la Dirección General de Políticas Nutricionales, a la Subsecretaría de Desarrollo Social del Ministerio de la Familia

Se solucionó el problema alimentario con la positiva intervención de la Delegación de Promoción Familiar desde donde se otorga mensualmente órdenes de compra de alimentos correspondientes a la dieta prescrita para atender las necesidades alimentarias de su hijo

Exp.:5737/04 Centro de Jubilados y Pensionados de Sierra Grande reclama a Dirección de Políticas Alimentarias por provisión de alimentos para su comedor en el que se elaboran 45 viandas diarias. Se dicta la Resolución de avocación N° 1489/04 y se corre traslado al Ministerio de la Familia y a FUNBAPA. De las respectivas respuestas surge que la responsabilidad de entrega de alimentos frescos es del Municipio, se notifica de ello al Centro de Jubilados sin que a la fecha aportaran nuevos elementos, por lo que habiendo transcurrido un tiempo prudencial se procederá al cierre de las presentes actuaciones.

RESOLUCIÓN N° 1489/04 "DPRN"



Viedma, 15 nov. 2004

VISTO: El Expediente N° 5737/04, caratulado " Centro de Jubilados y Pensionados de Sierra Grande S/ reclamo a Dirección de Políticas Nutricionales por irregularidades en la provisión de alimentos para el comedor de los abuelos" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a FOJAS 1 de las presentes actuaciones consta una nota rubricada por el Sr. Presidente del Centro de Jubilados y Pensionados de Sierra Grande dirigida al Sr. Mauricio Figueroa Director de Políticas Alimentarias donde manifiesta lo siguiente:

- *que tiene dificultades con la provisión de alimentos para el Comedor de los abuelos que allí funciona.*
- *Que entre almuerzos y viandas suman diariamente entre 43 y 45 raciones.*
- *Que luego de cuarenta días(40) sin recibir nada, llega el día 4 de octubre del 2004 la siguiente mercadería: 20 kg de carne molida, 3 kg. De queso Sardo, 2 tiras de ajo, 5 kg. De sal gruesa, 5 kg. De sal fina, 20 kg. De zanahorias, 1 bolsa de cebolla, 1 bolsa de papas, 50 lts. De aceite mezcla, 10 kg de zapallos, 10 doc. De huevos.*
- *Que para lograr una comida diaria con las proteínas y vitaminas elementales, debe gastar de los magros ingresos del Centro en detrimento de las demás actividades que en el mismo se realizan.*
- *Que de acuerdo a los alimentos recibidos resulta que cada abuelo recibe al mes: 18 grs. de carne en cada tuco 18 grs de zanahorias 18 grs de zapallos y 2,7 huevos*
- *Que le llamó poderosamente la atención que la mercadería fresca recibida ingresó por Cona Niyeu para eludir el control fitosanitario, que por ese motivo tuvieron que tirar la carne.*
- *Que hasta el 2 de noviembre del 2004 no ha recibido el remito de la mercadería descripta, por lo que considera la distribución no es lo suficientemente clara y no resiste la menor auditoría.*
- *Que también solicita que continúe el personal de cocina. Que hasta hace dos meses tenían 3 personas y hoy solo cuentan con 2, que la última persona que entró no llegó a los dos meses y aún no fue reemplazada*

Que en el pie de pagina manuscrito se agrega: "Favor de entregar a la Sra. Nilda Belloso, Defensora del Pueblo para que tome conocimiento"

Que el día 7 de noviembre de 2004, la institución agrega información en una visita que realizara a estas oficinas: que necesitan mensualmente por lo menos: 60 kg de carne-1 bolsa de papas, zanahorias. Advirtiéndole que el

Centro de Jubilados no se toma vacaciones y que el comedor sigue funcionando.

Que requieren que la Dirección de Políticas Nutricionales respete al Centro de Jubilados y que se expida formalmente si quiere sostener o no el comedor de los abuelos.

II

Que del relato de la nota podría deducirse que estamos frente a un comedor de Abuelos asistido por la Dirección General De Políticas Nutricionales de la Subsecretaría de Desarrollo Social - Ministerio de la Familia-con discontinuidad e irregularidades en la entrega.

Que con respecto a lo expresado por el denunciante sobre que *"la mercadería fresca recibida ingresó por Cona Niyeu para eludir el control fitosanitario, se considera oportuno derivarla presentación a FUNBAPA a los fines de que evalúe la situación apuntada*

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 -17° de la Ley N° 2756

SEGUNDO: Poner en conocimiento del Sr. Ministro de la Familia a los efectos de su intervención, solicitando la remisión de un informe (Art. 17° Ley 2.756).-

TERCERO: Poner en conocimiento de las autoridades de FUNBAPA a los efectos de su intervención, solicitando la remisión de un informe (Art. 16° in fine Ley 2756)

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Exp. N° 5760/04 Ciudadana de Viedma denuncia falta de asistencia alimentaria se da intervención al Area Social del Municipio de cuya respuesta surgen los motivos por los que la ciudadana no accede al beneficio de los programas alimentarios como por ejemplo *".. no reúne las condiciones socioeconómica para ser ingresada dado que se realizó una evaluación del grupo conviviente quienes cuentan con ingresos económicos estables y no cuenta con carga familiar, hijos menores a cargo."*



Exp.: 5897/05 Ciudadana de Viedma, desocupada con 3 hijos a cargo fue dada de baja del Plan Jefes/as de Hogar solicita refuerzo alimentario.

Se deriva la presentación al Municipio local quien informa que la señora será incorporada al programa Comer en Familia

Exp. 6133/05 Ciudadana de Rio Colorado solicita se le restituya módulo alimentario, se intervino ante la Dirección General de Políticas Nutricionales quien informa:

QUE A PARTIR DEL MES DE MARZO/05 se incluye al grupo familiar al Programa Comer en Familia (modulo alimentario para 3 personas (costo \$ 77.97 y vales por \$ 46,00 para la compra de alimentos frescos, total \$ 123.97)

Exp.:6156/05 "TESTIGO DE IDENTIDAD RESERVADA s/ solicita se investigue control calidad módulos alimentarios", los mismos eran supuestamente entregados por una ONG de Viedma en el marco de un programa alimentario provincial. Se decide la avocación preventiva mediante la Resolución N° 131/05 DPRN corriendo traslado a la Dir. Gral de Políticas Alimentarias solicitando la remisión de un informe mediante nota N° 368/05 "DPRN", del 16 de febrero del 2005.

RESOLUCION N° 131.05 DPRN

Viedma, 16 de febrero del 2005

VISTO: El expediente n° 6156/05, caratulado: "TESTIGO DE IDENTIDAD RESERVADA s/ solicita se investigue control calidad módulos alimentarios", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 obra presentación suscripta por un ciudadano de esta localidad, quien ha expresado su voluntad de mantener reserva de identidad, que en lo sustancial expone:

"Me complace en informarle de cierta anormalidad detectada en un local donde funciona una Asociación Civil, ubicado en las calles 25 de Mayo y Bvr. Contín donde se ha depositado interesante cantidad de bolsones de color negro conteniendo en su interior variada cantidad de alimentos."

" en su mayoría en fecha de vencimiento, en pésimo estado para su consumo..... Por ejemplo envases de arroz marca Las Hermanas, harina de maíz Valle Luna, relleno de verdura para tarta...."

".... Es de imaginarse el riesgo al consumir los alimentos las familias carenciadas que necesariamente necesitan para su existencia especialmente los niños..."

Que además acompaña a la denuncia paquetes abiertos de los alimentos mencionados.

Que en uno de los envoltorios se puede leer la leyenda: *"Para Gobierno de Río Negro- Prohibida su Venta"*

II

Que según lo menciona el denunciante en su nota, la distribución o entrega estaría a cargo de una Asociación Civil, por lo que resulta oportuno abonar este escrito con algunos párrafos de la información brindada mediante Nota N° 51/2005 por la Dirección General de Políticas Nutricionales, cuando respecto de la ejecución de los programas alimentarios especifica que:

☐ *"Los programas alimentarios en el ámbito provincial, se ejecutan a través de los municipios, Comisiones de Fomento u Organizaciones no Gubernamentales".*

☐ *"...Los organismos ejecutores, deben rendir de la siguiente manera: a) Presentación de Planilla de Beneficiarios, con firma, aclaración y N° de documento y prestación que recibe b) En caso de transferencias de fondos, rendición financiera (copias de comprobantes de compra de los insumos)*

☐ *"...Desde el nivel central, con Trabajadoras Sociales y Nutricionistas se realizan visitas a beneficiarios identificados en las planillas de entrega, a efectos de constatar la veracidad de las mismas, y levantar información acerca de la aceptación de los insumos..."*

III

Que por todo lo expuesto, y siendo obligación de esta Oficina de la Defensora del Pueblo correr traslado de la presentación a las autoridades correspondientes, se procederá en consecuencia conforme lo prescribe el artículo 8° del Reglamento Interno, Res. Int. N° 10/95, de la Defensoría del Pueblo.¹

Por todo ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E



PRIMERO: Avocarse preventivamente al conocimiento de la denuncia planteada en la presentación obrante a fs.01, (Art. 8º- Reglamento Interno "DPRN").-

SEGUNDO: Correr traslado a la Dirección General de Políticas Nutricionales del Ministerio de la Familia, solicitando la remisión de un informe (art. 9 y 11 inc a de la ley 2756).-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

De la respuesta brindada por el Organismo competente- (Fjs, 42)- surge que de acuerdo con sus registros a la asociación denunciada no se le han entregado módulos alimentarios, notificándose de ello al interesado, solicitándole observaciones si así considerara corresponder, sin que éste formulara objeción alguna. Se dicta entonces la Resolución N° 783/03, de cierre de las actuaciones.

Exp.: 6199/05 Ciudadano con problemas de salud que requiere de una dieta variada, con 2 hijos menores de 14 años y esposa a su cargo, reclama su ingreso al Programa Comer en Familia y denuncia maltrato por parte de un responsable del Área Social de la Municipalidad de Viedma. Se dicta la Resolución de Avocación N° 159/05 DPRN mediante la cual se resuelve correr traslado a la Dir. Gral de Políticas Nutricionales del Ministerio de la Familia y derivar la denuncia a la Municipalidad de Viedma.

El Ministerio de la Familia mediante nota N° 252/2005 Coordinación del Programa Comer en Familia informa que la ejecución del programa se encuentra descentralizado en los municipios de la provincia y que los requisitos para acceder al mismo es que el grupo no posea ingresos económicos de ningún tipo, que tengan en la composición del grupo familiar menores de 14 años o un adulto mayor de 65 años, o una persona con capacidades diferentes, o una mujer embarazada. Se cita al Sr. promotor de la denuncia a concurrir a las oficinas del Programa Comer en Familia con todos los documentos del grupo familiar y aceptar la visita de una Asistente Social en su domicilio para corroborar la información que el brinde.

Exp.: 7044/05 Ciudadanos de la localidad de El Bolsón denuncian irregularidades en la entrega de ayuda alimentaria de Nación por parte de FTV (Federación Tierra y Viviendas), filial El Bolsón manifiestan que:

- *Desde fines del 2004 la Federación Tierras y Viviendas filial El Bolsón lleva 10.000kg de mercadería del Ministerio a su cargo.*
- *Que el traslado de dicha mercadería se realiza por Transportadora El Bolsón, con un costo de \$ 2600.*
- *Que quienes quieran recibir mercadería deben abonar \$ 10 en concepto de flete, que en total serían 400 beneficiarios.*
- *Que les preocupa que no se entregó la mercadería en mayo en pleno invierno. Que se requirió el pago de \$ 16 para seguir entregando la mercadería otros tres meses más.*
- *Que a su entender existe un mal manejo de fondos.*

Por ser la denuncia vinculada a un programa de un organismo del Estado Nacional se procede a derivar la presentación a la Sra. Ministro de Desarrollo Social mediante nota N° 3572/05 DPRN y notificar de ello a los reclamantes.

Exp.: 7475/05 Productores ganaderos de Sierra Colorada manifiestan inconvenientes por no haberse realizado su declaración jurada en el programa alimentario Pequeños Productores Ganaderos del Ministerio de la Familia. Dicho programa se ejecuta a través de los municipios o comisiones de fomento; consiste en asistir a pequeños productores que posean menos de 400 animales ovinos y residan en el área rural, quedando totalmente excluidos aquellos que tengan puesteros y/o peón y no vivan junto a ellos, como también aquellos que no posean campo, detentando solamente animales.

Se deriva la presentación a la Municipalidad de esa localidad quien remite un detallado informe acerca del procedimiento de inscripción que consistió en una convocatoria pública, adjunta notas enviadas a las radios locales comunicando la implementación del Programa alimentario donde aclara que deben concurrir al Concejo Deliberante en horario administrativo a fin de cumplimentar la declaración jurada, y luego con las declaraciones juradas elaborar un padrón único antes del 5 de marzo 2005, que luego es remitido al Ministerio para realizar los cruces de datos y llegar a un registro de publicación y oposición por cinco días. -

Exp. 6881/05 Defensora del Pueblo de Río Negro s/ denuncian que leche saborizada de las escuelas es poco nutritiva. Se dicta la Resolución N° 739.05 DPRN



De las respuestas brindadas se entendió pertinente remitir nuevos pedidos de informes a fin de recabar mayor información para las investigaciones iniciadas en las presentes.



Resolución N° 739.05:



VISTO: El Expediente N° 6881/05, de Oficio, del registro de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, caratulado " s/ denuncian que leche saborizada de las escuelas es poco nutritiva", y



CONSIDERANDO:



I

Que a fs. 01 se agrega una noticia publicada en el diario "Río Negro" del día 9 de julio del 2005, que da cuenta de que la Seccional General Roca del gremio docente Unter, ha solicitado a la Universidad Nacional del Comahue, Seccional Villa Regina, realice exámenes microbiológicos, nutricional y de valores calóricos a una muestra de 850 grs. de leche saborizada, que se suministra como colación a los alumnos rionegrinos.-

Que tal intervención se dio luego de reiteradas advertencias por parte de docentes y porteros de las escuelas, quienes dudaban sobre los beneficios nutricionales del alimento.-

Agrega el matutino, que del análisis realizado por la cátedra de Bromatología del Departamento Tecnología de Alimentos de la Universidad Nacional del Comahue "....surge que si se compara el producto analizado (mezcla de leche en polvo con azúcar) con leche en polvo entera se pueden encontrar algunas diferencias en las cantidades de nutrientes presentes en una porción de 220 cc. Con respecto al valor calórico que aportan se puede considerar equivalente. Menciona el artículo que en cuanto a las proteínas la mezcla aporta un 23% menos que la leche en polvo, lo mismo ocurre con respecto a los lípidos, donde la mezcla aporta un 15% menos que la leche en polvo. El contenido de lactosa de la mezcla también es inferior al que aporta la leche en polvo, siempre teniendo como parámetro de este último producto a la composición recomendada por el código Alimentario Argentino.

El informe recibido por la UNTER cuenta con un cuadro comparativo donde se advierte que el alimento "Le Burguet" así es el nombre comercial de la elaboración de Masily solo aporta 570 mg. De Calcio por cada 100 gr. Apenas poco más de la mitad de lo contenido de la leche entera (1000 mg. Cada 100gr.)

Respecto de las sustancias minerales totales la leche saborizada tiene 3,8 grs. Y la entera 6,5 grs.

Idéntica situación se produce con las proteínas que caen de 27 grs. De la leche entera a 17,5 grs. En los alimentos que la provincia les envía a las escuelas."

Que, siempre al estar por las noticias periodísticas, el mismo medio gráfico en su publicación del día 15 de Julio del 2005, da cuenta que la firma Masily, perteneciente al grupo JMatas - distribuidora de los alimentos-, a través de sus técnicos se presentó en General Roca, y deslindó responsabilidades, "... *asegurando que los alimentos provistos a miles de chicos en las escuelas rionegrinas cuentan con todos los nutrientes necesarios para garantizar un correcto crecimiento*", cuestionando las evaluaciones técnicas de la Universidad Nacional del Comahue realizadas a los productos que provee la empresa, amenazando con acciones legales a quienes cuestionan la calidad de sus productos.

Que al conocer los resultados, el gremio Unter decidió iniciar acciones tendientes a que el Ejecutivo Provincial garantice la correcta alimentación en los comedores escolares, que demuestre firmeza en los controles y exija mejoras en el servicio.

II

Antecedentes:

Que cuando la Provincia de Río Negro resuelve suministrar alimentos preelaborados en los comedores escolares, es el Consejo Provincial de Educación el área responsable de su compra y atención del servicio en las escuelas. La empresa adjudicataria de la licitación en aquel primer momento fue Campos del Pilar.

Posteriormente se transfiere el programa comedores escolares a la Secretaría de Acción Social del Ministerio de lo social, siendo la Empresa Masily quien se presenta como única oferente para la provisión de alimentos deshidratados, visto lo cual se convierte en la proveedora de los mismos.

Que corría el año 2001: cuando una portera del Jardín 24 de Godoy coló la leche que iban a tomar los chicos y se encontró con partículas de color negro. El parecido de la sustancia con la materia fecal de las ratas hizo que de inmediato se suspendiera la cocción del producto. Los restos encontrados fueron llevados por la directora del jardín, al área de Salud Ambiental que funciona en el hospital de Regina. Las muestras fueron allí analizadas, y el resultado fue positivo. Por lo menos en cuatro establecimientos se encontraron idénticas partículas en la leche con azúcar que se servía a los chicos.

La señora Ministro de Educación, afirmó que se había realizado la contraprueba en los productos intervenidos y que el resultado había sido negativo.

Sin embargo, Salud Ambiental y el Jardín 24 informaron que las muestras usadas no pertenecían a los lotes en los que se le encontraron materia fecal de roedores, y ni siquiera que fuera el mismo tipo de alimento.

La empresa Masily negó la posibilidad de que el producto secuestrado en Godoy y Regina contuviera excrementos de roedores. Desde la planta



elaboradora en San Luis afirmaron que las partículas encontradas son producto del proceso de deshidratación de la leche y que era inocuo

Que en esa oportunidad la escuela de Godoy y el área de Salud Ambiental de Regina recibieron la visita de los representantes de la empresa Masily quienes junto a funcionarios del área de acción social, ofrecieron a los Directivos de la escuela, a los inspectores de Salud Ambiental y a una comisión de padres de estudiantes, visitar el Establecimiento para que pudieran conocer cómo era todo el proceso de elaboración de los alimentos, y además donaron una cocina nueva. ⁽¹⁾

Que en el año 2003, a pedido de la Empresa Masily y del Gobierno Provincial, el Centro de Estudios sobre Nutrición Infantil (CESNI), realizó un estudio sobre alimentación de niños en edad escolar que concurren a comedores escolares de la Provincia de Río Negro. ⁽²⁾

Que para ello las autoridades de la Provincia junto con la empresa Masily determinaron que el estudio se realizara en las siguientes localidades y escuelas:

Localidad	Escuela Nº
General Roca	66 y 27
Río Colorado	46 y 91
Ing. Jacobac	17 y 134
El Bolsón	103 y 15

Objetivos del estudio 1- evaluar la aceptabilidad de las preparaciones ofrecidas en los comedores, 2-Evaluar el estado nutricional de los niños mediante mediciones antropométricas, 3- Evaluar calidad nutricional de la dieta de los niños (tanto en el hogar como en el comedor) y la medida en que la alimentación ofrecida en la escuela complementa la ingesta del hogar.

En el apartado de Conclusiones y Recomendaciones textualmente expresa: "...los resultados hallados en el estudio reflejan una población escolar con una proporción leve de desnutrición, de tipo crónica y una proporción mayor de niños con sobrepeso y obesidad. La alimentación no presenta déficit importantes en la ingesta calórica y proteica, aunque sí en la de algunos micro nutrientes. Aporta también un porcentaje variable de las recomendaciones de micro nutrientes, con algunas consideraciones en relación con el calcio y las vitaminas A y C.

Globalmente, el estudio refleja un buen nivel de adecuación y aceptabilidad de las prestaciones alimentarias. Es recomendable que se inicie una discusión tendiente a mejorar la adecuación de la alimentación escolar en dos

¹ Fuente Diario "Río Negro", fecha 1/04/02

² una Ong, sin fines de lucro, fundada el 18 de julio de 1976, IGJ 17909/77, cuyos recursos provienen de subsidios de investigación de fundaciones nacionales e internacionales, donaciones de empresas o particulares y asesorías y contratos con el sector privado.

nutrientes que se muestran deficitarios: calcio y vitamina A. En el primer caso es probable que deba analizarse algún escenario de fortificación de algún alimento y en el segundo caso y como criterio extensible al conjunto de nutrientes, lo menús deberían tender hacia una mayor incorporación en forma regular de frutas frescas y hortalizas frescas.”.

Que siendo así, y acotando el análisis de las evaluaciones al período 2003 al 2005 se observa que los estudios revelan cuestiones nutricionales que denotan déficit de elementos esenciales para la nutrición.

III

Que siendo facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de Oficio actuaciones conducentes a la investigación de hechos que lleguen a su conocimiento, y que por su naturaleza involucrarían a organismos bajo la órbita de su competencia, corresponde avocarse al tema tratado en la nota periodística de marras, corriendo traslado al Ministerio de la Familia, para que informe:

1. Si en lo que de él depende en los comedores escolares, se ha garantizado y protegido el derecho de los niños, niñas y jóvenes, a una ración de leche sana.
2. Evaluación que se hubiere realizado de los impactos nutricionales y educacionales de los programas alimentarios en comedores comunitarios y escolares que brindan asistencia a niños menores de 14 años, jóvenes, las mujeres embarazadas, desnutridos, y los adultos mayores.
- 3 Instituciones intervinientes en dicha evaluación.

Asimismo se corre traslado al Ministerio de Salud para que informe:

1. Que directivas se imparten desde ese Ministerio respecto de los contenidos de la alimentación escolar a suministrar. Remitir copia de los instrumentos respaldatorios de las mismas.
2. Metas nutricionales programadas en función de la prestación.
3. Mecanismos de control de calidad que se realizan a los alimentos que se distribuyen en los comedores en el marco de los programas alimentarios. Organismo a cargo de dichos controles.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO



DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:



PRIMERO: Promover de oficio la investigación sobre los hechos denunciados (art. 9 de la ley 2.756).-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de la Familia y al Ministerio de Salud para que informe lo explicitado en el Considerando II (art. 9 y 11 inc a de la ley 2.756).-

TERCERO: Derivar a las autoridades de la Seccional del Gremio Docente de Río Negro-UNTER- las presentes actuaciones, para su conocimiento y consideración

CUARTO: Regístrese, Comuníquese, Cumplido, Archívese.

ALGUNAS CONSIDERACIONES:

En el presente ejercicio se observa una disminución significativa de reclamos por asistencia alimentaria.

En el tratamiento de las actuaciones donde la emergencia alimentaria imponía respuestas rápidas, los organismos responsables así lo hicieron.

Con respecto al Programa Comer en Familia vemos que se incrementó el número de familias asistidas. Hoy se asiste a 17.000 grupos familiares. Cabe mencionar que el ingreso a este programa se produce por un trasvasamiento desde los comedores comunitarios quedando fuera aquellos grupos familiares que de alguna manera elaboraban con lo poco que tenían la comida en su casa porque valoraban la importancia de comer en su casa y que por lo tanto no concurrían a los comedores comunitarios, como también en muchos casos de adolescentes o adultos mayores que por pudor no concurrían al comedor tampoco podían cubrir sus necesidades alimentarias en su casa.

Se observa en algunos casos dificultad para cumplir con las dietas prescriptas para atender problemas alimentarios, se resuelven puntualmente los casos que se reclaman pero no se visualiza un tratamiento integral de esta problemática.

Con respecto al programa comer en familia decíamos: *Es una cuestión de principios, de dignidad y básicamente de promoción de la unidad familiar, revalorizando sus roles* (Informe Anual 2004).

En los que no están incluidos en el "Comer en Familias" observamos que una "bolsa de comida cada dos meses" no significa " que una familia pueda darse por asistida".

CAPITULO IV

VIVIENDA

I.P.P.V. - Casa Rionegrina - PRO.VI

5722/04 - 5724/04 - 5731/04 - 5745/04 - 5759/04 - 5768/04 -
5793/04 - 5799/04 - 5802/04 - 5809/04 - 5812/04 - 5814/04 -
5820/04 - 5821/04 - 5825/04 - 5829/04 - 5833/04 - 5838/04 -
5868/04 - 5888/04 - 5894/04 - 5914/04 - 5924/04 - 5963/04 -
5965/04 - 5994/04 - 6000/04 - 6007/04 - 6009/04 - 6042/05 -
6054/05 - 6060/05 - 6066/05 - 6067/05 - 6077/05 - 6097/05 -
6100/05 - 6105/05 - 6117/05 - 6119/05 - 6126/05 - 6127/05 -
6131/05 - 6138/05 - 6143/05 - 6147/05 - 6149/05 - 6150/05 -
6157/05 - 6161/05 - 6164/05 - 6186/05 - 6192/05 - 6210/05 -
6237/05 - 6248/05 - 6256/05 - 6257/05 - 6268/05 - 6276/05 -
6283/05 - 6286/05 - 6304/05 - 6305/05 - 6307/05 - 6319/05 -
6327/05 - 6344/05 - 6353/05 - 6364/05 - 6369/05 - 6372/05 -
6378/05 - 6382/05 - 6385/05 - 6389/05 - 6390/05 - 6395/05 -
6416/05 - 6435/05 - 6448/05 - 6457/05 - 6458/05 - 6463/05 -
6465/05 - 6468/05 - 6471/05 - 6474/05 - 6484/05 - 6487/05 -
6491/05 - 6502/05 - 6512/05 - 6516/05 - 6521/05 - 6525/05 -
6539/05 - 6554/05 - 6564/05 - 6568/05 - 6572/05 - 6575/05 -
6591/05 - 6596/05 - 6597/05 - 6598/05 - 6618/05 - 6622/05 -
6627/05 - 6628/05 - 6629/05 - 6633/05 - 6636/05 - 6637/05 -
6640/05 - 6652/05 - 6673/05 - 6679/05 - 6685/05 - 6690/05 -
6691/05 - 6698/05 - 6703/05 - 6722/05 - 6727/05 - 6730/05 -
6735/05 - 6736/05 - 6743/05 - 6752/05 - 6755/05 - 6777/05 -
6779/05 - 6805/05 - 6809/05 - 6810/05 - 6811/05 - 6813/05 -
6843/05 - 6851/05 - 6852/05 - 6853/05 - 6875/05 - 6885/05 -
6891/05 - 6898/05 - 6903/05 - 6904/05 - 6918/05 - 6923/05 -
6927/05 - 6930/05 - 6935/05 - 6949/05 - 6969/05 - 6970/05 -
6990/05 - 6999/05 - 7002/05 - 7006/05 - 7014/05 - 7028/05 -
7029/05 - 7058/05 - 7070/05 - 7072/05 - 7099/05 - 7104/05 -
7141/05 - 7147/05 - 7148/05 - 7152/05 - 7161/05 - 7165/05 -
7174/05 - 7175/05 - 7183/05 - 7185/05 - 7201/05 - 7213/05 -
7219/05 - 7227/05 - 7228/05 - 7229/05 - 7244/05 - 7255/05 -
7257/05 - 7265/05 - 7276/05 - 7287/05 - 7288/05 - 7301/05 -
7304/05 - 7306/05 - 7307/05 - 7308/05 - 7310/05 - 7348/05 -
7349/05 - 7366/05 -



Estos expedientes, no son solo un número, contienen el relato de doscientas cuarenta y tres familias que no tienen donde vivir, ni posibilidades de ser alcanzadas por política alguna de gobierno que tenga en cuenta su realidad económica-social.

Son pobres e indigentes, con prole numerosa, que muy lejos están de poder comprarse la tierra donde construir su hogar, de ser parte de alguna Institución Intermedia, o demostrar un ingreso fijo y permanente superior a los ochocientos pesos (\$ 800,00)

En los cuatro años de nuestra gestión dijimos que los pobres seguían sin tener vivienda, ya que el programa PROVI nunca logró una efectiva y masiva ejecución por insuficiencia de partidas presupuestaria. En cuanto al Programa HABITAR EN FAMILIA, y de acuerdo a la información brindada por la Subsecretaria de Desarrollo e Infraestructura del Ministerio de la Familia, recién el 15 de Noviembre del corriente año entraría en funciones. Este plan está destinado a atender las necesidades habitacionales de quienes se encuentran por debajo de la línea de pobreza, y que no son alcanzadas por los programas FONAVI.

Lo cierto es que no existe un instrumento efectivo en respuesta a la demanda habitacional de los sectores carenciados, que no pueden cumplir con los requisitos de tener la tierra, un ingreso fijo y demostrable y/o estar afiliados a alguna entidad que los represente, de acuerdo a la modalidad impuesta por la Resolución N° 1140/00 del IPPV.

A comienzo de los 90, enmarcado en la política de Reforma del Estado, desaparece el Banco Hipotecario Nacional, lo que en la practica representó el "principio del fin" de las políticas de Estado dirigidas a Vivienda Social en Argentina, que permitió a amplios sectores de la clase media concretar el ansiado sueño de la casa propia.

Estos sectores ahora pasaron a engrosar la franja que mayoritariamente es atendida con recursos del FONAVI, y por efecto transitorio quedan desplazados los originales destinatarios de este Fondo.

A modo de ejemplo transcribiremos una de las respuestas dadas por el IPPV, ante la solicitud de viviendas de familias excluidas del sistema aplicado: "... uno de los requisitos para adjudicación de viviendas es tener ingresos comprobable; por tal motivo canalice las solicitudes de los Sres....., **a través de otro Ministerio**".

"Es legitimo reclamarle al FONAVI haber segregado a los sectores carenciados, ya que a pesar de monopolizar más del 97% de los fondos

destinados a vivienda, no capitalizó en el desarrollo de su gestión los recursos invertidos por quienes diariamente construyen ciudad. Asimismo en relación a los beneficiarios del programa, la fuerte presencia de las corporaciones fortaleció una lógica que privilegió a los corporativizados, excluyendo del acceso a bienes y servicios sociales un amplio sector de la población. En síntesis el Fonavi no ha cumplido su objetivo de atender a las familias expulsadas del sector formal: el poblador que lo elige como alternativa no califica, y la gran mayoría de los que califican no lo eligen por sus altos costos por metro cuadrado y fundamentalmente por la periférica de sus localizaciones" (7).

Para finalizar diremos que de las doscientas cuarenta y tres (243) presentaciones de este período que informamos, ninguna tuvo solución.

EXPTE N° 4189/04 Vecinos del B° 30 Viviendas construidas en la localidad de Lamarque manifiestan su descontento por el deficitario estado edilicio de las unidades habitacionales, denunciando problemas de filtraciones, rajaduras y la presencia de groseras fallas constructivas en las unidades, producto de la mala calidad de los materiales.

Se dicta la Resolución N° 594/05, que se transcribe:

VIEDMA, 15 de Junio de 2005

VISTO: el expediente N° 4189/04 caratulado "..... y otros sobre valuación de unidades habitacionales del Plan 30 Viviendas de la localidad de Lamarque", y

CONSIDERANDO:

I

1 -Antecedentes

A)

* Expediente N° 1151/02 "DPRN". Caratulado "".....y otros, solicitan asesoramiento con respecto a instancia administrativa y/o judicial con el I.P.P.V." Resolución N° 768/02 "DPRN".-

* Expediente N° 3165/03 "DPRN", caratulado Sr.....I, Presidente y Secretaria respectivamente del Consejo de Administración del Barrio Martín Miguel de GUEMES- Plan 154 Viviendas de la ciudad de San Carlos de Bariloche. Resolución N° 1356/03 "DPRN".-

* Expediente N° 3937/03 "DPRN", caratulado y Otros S/ Valor viviendas plan habitacional 50 Viviendas plan CASASE - Sindicato de Trabajadores Viales de Río Negro. Resolución N° 1629/03 "DPRN".-

⁷ Carlos Pisoni- Hábitat y pobreza. Otra mirada sobre las políticas de vivienda



* Expediente N° 6100/05, caratulado: " s/cuestiona valor viviendas que construye IPPV". Resolución N° 164/05 y Resolución N° 515/05 "DPRN".-

En estos actuados, los vecinos se agravan, en algunos casos, por el deficitario estado edilicio, denunciando problemas de filtraciones, rajaduras, y la presencia de groseras fallas constructivas en las unidades, producto de la mala calidad de los materiales empleados.

En otros señalan que debieron abonar un plan de ahorro previo durante un año, sin el cual no podrían acceder a las viviendas, como así también les hicieron firmar una tenencia precaria, que establecía 300 cuotas que fueron traspasadas a 500 cuotas sin previo aviso. Que transcurridos a la fecha 13 años aún no pueden escriturar, por distintas circunstancias.

Asimismo, se quejan los adjudicatarios, por el arbitrario y desproporcionado monto de las cuotas mensuales que deben abonar, así como de los periódicos ajustes que las mismas sufrieron a lo largo de los años, plasmada en los intereses y punitivos que se les aplicaron, el cobro de gastos administrativos y cánones de adjudicación, que tienen más relación con criterios de valor inmobiliario de mercado que con la función social que el Organismo responsable está llamado a realizar.

Que otra de las presentaciones refiere a un habitante de nuestra Provincia, que tiene vivienda propia, y que no puede dejar de observar lo que a su juicio resulta un excesivo valor en el metro cuadrado de construcción, de las viviendas que se levantan con fondos del Estado.

Las denuncias advierten además sobre la compleja relación que se mantiene con los funcionarios de las áreas de Vivienda.

Que en todos los casos las viviendas se construyen a través de la modalidad "instituciones intermedias".

B)

Que recientemente la Cámara de Diputados de la Provincia de Santiago del Estero sancionó una ley, mediante la cual unos 39.000 adjudicatarios del Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo (Ipvu) se verán beneficiados.

Se trata de la aplicación de tasa cero en los intereses de financiación más el 10% de bonificación sobre el capital para aquellos propietarios que se encuentren al día con las cuotas.

La medida alcanza a las viviendas Ipvu repartidas en todo el territorio provincial, y en aquellos barrios donde se considera que las mismas estarían sobrevaluadas.

Básicamente, lo que se logró es la eliminación del 3% anual con sistema francés de amortización, **lo que provoca que a medida que se incrementa la cantidad de cuotas, son más los intereses pagados.**

El capital se financiará con tasa de interés cero, salvo en los casos de cancelación en donde se suma capital e interés y se bonifica con un 20% por pago de contado.

Si se elige la opción de cancelar en 24 meses, la bonificación será del 10%. La ley es retroactiva a 24 meses, o sea junio de 2003, y con esa fecha se van

a tomar los valores de capital de la vivienda, pero si el adjudicatario está atrasado va a empezar a pagar un nuevo valor, y el que esté al día abonará con valor disminuido.

II

2. Introducción

Que a fs. 1, con fecha 04/02/04 ingresa presentación de vecinos adjudicatarios del Plan 30 Viviendas, de la localidad de Lamarque, que en lo sustancial expresan:

Que son adjudicatarios del Plan 30 viviendas que se entregó en agosto en la localidad de Lamarque.-

Que debieron certificar un ingreso de trescientos cincuenta pesos (\$ 350), acorde una supuesta cuota de pesos sesenta (\$60), que finalmente terminó por ser de pesos ciento veintiocho con veintiséis centavos (\$128/veintiséis ctvs).-

Que el problema en si no es el valor de la cuota sino las condiciones en que fueron entregadas y el valor final de la vivienda, teniendo en cuenta que para acceder a la misma tuvieron que desembolsar mil pesos (\$1.000), que fue el valor establecido sobre el terreno en el cual fueron construidas las viviendas. Que, según afirman, surge otro problema, ya que si la Municipalidad cobra el terreno el mismo es de su propiedad y deberían tener acceso al título, pero que el mismo les fue denegado en la Como.

Que las condiciones de habitabilidad en que fueron entregadas dichas viviendas son inhumanas, visto que no contenían baño instalado, cocina, separaciones, etc.-

Que esta construcción no puede valer, bajo ningún aumento, casi treinta y nueve mil pesos (\$ 39.000,00), valor final de la vivienda, considerando que tres meses antes se entregó un barrio de IPPV, con todo completo (baño, cocina, piso, divisiones, vereda, etc.), pagando finalmente diez mil pesos (\$10.000,00) menos.

Que a fs. 2 (20/02/04) se solicita a los vecinos acompañen documentación respaldatoria de sus dichos.-

Que mediante Resolución N° 545/04, de fecha 26 de mayo del 2004, del Registro de esta Defensoría del Pueblo, se procedió a correr traslado de la presentación al Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda, para su conocimiento e informe.-

Que el IPPV nunca respondió, incumpliendo así el mandato de la Ley 2756, artículo 12.-

III

Documentación que agregan los reclamantes: (10/06/04)

-Fotocopia del Convenio suscrito en el mes de febrero del año 2003 entre el IPPV, por una parte, y la Municipalidad de Lamarque, por la otra, de cesión de adjudicación del núcleo "treinta unidades habitacionales e infraestructura de la ciudad de Lamarque".



Que mediante dicho convenio, las partes declaran que el objeto del mismo es la cesión de los derechos de adjudicación de parte del IPPV a favor de la Municipalidad, correspondiente al núcleo treinta viviendas, adjudicada a la empresa Roque Mocciola S.A. en el marco de la operatoria "crédito para financiamiento de obras a municipios y entidades intermedias" (Resolución 266/00 del registro del IPPV). (Fs. 8)

- Recibo recaudación de la Municipalidad de Lamarque, correspondiente al terreno Plan 30 V del IPPV, por la suma de mil pesos (\$ 1.000,00), extendido con fecha 30 de mayo del 2003 a favor de Cristina Loggiacco. (Fs. 10).-

- Convenio de pago entre el IPPV y el adjudicatario del Plan 30 V de Lamarque, en el que se establece el precio contado de la unidad habitacional en pesos veintisiete mil trescientos setenta y siete/19 ctvs. (\$ 27.377,19), a lo que debe sumarse lo que resulte de la aplicación de las variaciones de precios de costos de materiales debidamente reglamentados, **más el interés calculado por el sistema francés de amortización**, más gastos de administración, etc., lo que da la cantidad de 300 cuotas mensuales, iguales y consecutivas de pesos ciento veintidós con ochenta y dos (\$ 122,82). Este convenio fue suscripto de conformidad por las partes. (fs. 15).-

- Acta de Adjudicación, firmada entre el IPPV y el adjudicatario, mediante la cual el Propietario (IPPV) entrega al adjudicatario en carácter de tenencia la unidad habitacional, y éste acepta y presta conformidad manifestando que la referida vivienda se encuentra en perfecto estado de habitabilidad y que la conexión de todos los servicios con que cuenta la vivienda estará a su cargo.-

En la cláusula 3ra., el adjudicatario acepta de conformidad como valor contado de la vivienda la suma de pesos veintisiete mil trescientos setenta y siete/19 ctvs. (\$ 27.377,19). (fs. 16)

IV

Que con fecha 24 de febrero del año 2005, exactamente un año después de su primera presentación, y a solo 19 meses de entregadas las viviendas, los adjudicatarios vuelven a dirigirse en queja a esta Defensoría del Pueblo, detallando los defectos y deterioros que acusan las viviendas: (fs. 18)

- grietas en paredes interiores y exteriores
- caída de revoque en la unión con el cielo raso
- pérdida de agua en cañería
- humedad en paredes
- caños de gas tapados
- rotura en tanque de agua
- piso agrietado
- terrenos sin terraplenar y sin división (los terrenos fueron terraplenados por mano propia)
- no fueron construidas las veredas

- anegamiento
- filtración de olores de una vivienda a la otra

En esta presentación los adjudicatarios informan que en reunión mantenida con el señor Intendente, éste les habría manifestado que el valor de las viviendas sería menor debido a las condiciones de entrega, por lo que el valor de las cuotas rondarían aproximadamente los sesenta pesos (\$ 60,00)

Que los denunciantes reclaman de los funcionarios responsables, consideren el valor desproporcionado de las cuotas que se les exige, ya que para la mayoría de las familias esta cuota representa más del 50% del total de los ingresos que perciben.

Que con fecha 5 de mayo del corriente, una comisión de servicios de la Defensoría del Pueblo, realiza una visita a las unidades habitacionales en cuestión, según consta en acta interna que se agrega a la presente. (fs. 20/21).

Que con fecha 02 de junio de 2005, a fs. 19, dos de las familias adjudicatarias incorporan fotocopias de facturas de gastos de insumos, mano de obra, conexión de servicios, etc., que debieron afrontar para poner en estado de funcionamiento la vivienda, en un monto que ronda los cuatro mil pesos (\$ 4.000,00), por unidad habitacional. Otras familias, según sus propios dichos, tienen iguales o superiores gastos, pero no tienen las boletas.

V

Que corresponde hacer un comentario acerca de la gestión y políticas públicas desarrolladas en materia de vivienda en los últimos años. Gradualmente se fue desarmando el concepto de vivienda social. Las distintas gestiones se han limitado a ensayar un tipo de respuesta respecto de las necesidades habitacionales, privilegiando políticas que apuntan a la tasa de recupero de la inversión, con una concepción casi mercantilista de la política social y de los principios rectores que inspiró la LEY FONAVI.

Todos se quejan. Los que acceden a un plan de viviendas porque su ingreso y solvencia se lo permite, y porque demuestran su adhesión a alguna institución intermedia que provee el terreno, se quejan luego por los elevados costos y la producción de viviendas de mala calidad. Los sectores informales de la economía o las familias de la nueva pobreza, también se quejan, ya que deben esperar la decisión política de incluirlos en algún plan habitacional, generalmente levantado sobre tierras de pertenencia o adquiridas por el gobierno municipal, con una baja cuota de amortización.

VI

Que en nuestro último informe in voce ante la Legislatura Provincial, dado el 28 de febrero del año en curso, dijimos:

"...Destacaremos un reclamo puntual sobre la valuación de viviendas construidas con aportes del FONAVI. Los dos reclamantes consideran que los valores de las viviendas se encuentran distorsionados. Adjudicatarios del plan



habitacional 50 Viviendas - CASASE - Sindicato de Trabajadores Viales de Río Negro, en la ciudad de Viedma, tuvieron que abonar la suma de \$ 2.000,00 por la compra de cada uno de los terrenos donde están construidas las unidades habitacionales mencionadas.

Según la queja, la infraestructura de las viviendas entregadas es totalmente precaria e inhabitable, carece de paredes intermedias, grifería en general, accesorios sanitarios y de cocina, pisos, revestimientos y carpetas que se levantan, situación que generó un costo adicional a estas casas. Solicitaron se revea el monto total de las viviendas, ya que consideran que es excesivamente elevado si se realiza un análisis comparativo con otros barrios construidos en el mismo periodo cuyas viviendas están totalmente equipadas. Presentaron documentación sobre el valor de otras unidades habitacionales que se entregaron en la ciudad de Viedma, que por convenio, como entidad intermedia, en este caso la UOCRA, tienen un valor inferior al abonado por ellos y cuentan con divisiones y artefactos.

Los adjudicatarios y esta Defensoría del Pueblo han solicitado al IPPV las explicaciones correspondientes, sin que hasta el día de la fecha el Instituto de la Vivienda informara sobre las distorsiones de los valores informados...”.

Por todo ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
RESUELVE**

PRIMERO: EXHORTAR al señor Interventor del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda de la Provincia de Río Negro, revea los criterios en la fijación del precio final de las viviendas del “Plan 30 Viviendas de la localidad de Lamarque”, respetando los principios de asequibilidad y accesibilidad de los adjudicatarios, contemplando el ingreso medio de los grupos familiares, que no impida ni comprometa el logro de otras necesidades vitales básicas.-

SEGUNDO: SOLICITAR al señor Interventor del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda, INFORME a esta Defensoría del Pueblo el valor del m2 cubierto de construcción en el Plan 30 Viviendas de la localidad de Lamarque.-

TERCERO: SOLICITAR al señor Interventor del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda, ordene realizar las inspecciones técnicas correspondientes en las unidades habitacionales del Plan 30 viviendas de Lamarque, a los fines de determinar la existencia de fallas edilicias denunciadas por los adjudicatarios, informando a esta Defensoría del Pueblo sobre los resultados de dicha verificación.

Regístrese, Notifíquese, Publíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 594/05 -“DPRN”-

Ante la intervención de la Defensora del Pueblo el IPPV expresó:
El Instituto de la Vivienda llegó a las siguientes conclusiones y consideraciones generales: Con el prototipo Patagonia se pretendía una vivienda con mayor superficie cubierta, mayor flexibilidad de uso (se adecuan las divisiones según las necesidades) y más económica (generaba una cuota de \$60 por mes), de tal manera que el adjudicatario, pagando una cuota pequeña completaba su vivienda a su gusto y necesidad (la institución disponía de líneas de créditos en materiales y montos para la mano de obra, accesibles para el adjudicatario emprendiera el completamiento de la vivienda).

Este concepto en su momento era válido, quedó desvirtuado por los avatares de las condiciones reinantes, ya que se incrementaron enormemente los costos de las necesidades básicas y de los insumos de la construcción, quedando los ingresos de las personas sensiblemente bajos. Esto produjo que la mayoría de los adjudicatarios se vieran en dificultades para encarar las obras de completamiento de su vivienda. Cabe destacar que los principios de asequibilidad y accesibilidad son contemplados y tenidos en cuenta como condición necesaria para la construcción de viviendas sociales.

Luego el IPPV, siempre en referencia al expediente que estamos relatando, resolvió mediante la Resolución N° 1583/05 lo siguiente:

ARTICULO 1º- Suspender los plazos de cobro de los créditos correspondientes al "Plan 30 Viviendas en LAMARQUE", hasta tanto se dirima la viabilidad técnica de revisar el valor de las mismas, por los antecedentes fundamentos vertidos en los considerandos.

ARTICULO 2º- Instruir a la Dirección General de Ejecución para que efectúe una nueva inspección técnica en las unidades habitacionales correspondientes al Plan 30 Viviendas en la localidad de LAMARQUE, a fin de determinar la existencia de vicios constructivos.

ARTICULO 3º- Notificar a Viviendas Rionegrinas S. E el tenor de la presente Resolución en el marco del convenio de Administración, Gestión, Cobranza y Recupero, aprobado por Resolución 278/01.

ARTICULO 4º- Registrar, comunicar, tomar razón, pasar a Despacho Central y Direcciones Generales de Préstamos y Ejecución a sus efectos.

En el expediente 6100/05 un ciudadano domiciliado en la localidad de Los Menucos cuestiona valor de las viviendas que construye el IPPV, solicitando que el Instituto informe en forma escrita donde consten:



*La estructura de costos de las construcciones llevadas a cabo por el Estado Provincial, indicando qué porcentaje de los fondos se aplican a cada aspecto; ej."Cuánto en mano de obra, tanto en logística, tanto en estructura de órganos del estado"

*"De donde provienen los fondos aplicados a tales obras"

*"Cuadro sintético, claro y entendible con dichos datos"

"Que además de ello es importante que la información quede documentada de algún modo que permita su examen detallado e implique cierto compromiso en la exactitud de los datos que se proporcionan"

"Con todo es la manera mas sana de informar datos de interés, que contribuyan a dar publicidad a los actos de gobierno"

El organismo no ha dado respuesta precisa a lo solicitado

A continuación mencionamos algunas de las Resoluciones emitidas por esta Defensoría relacionadas con la problemática habitacional.

VISTO el expediente N° 6100/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr....., domiciliado en la localidad de Los Menucos, quien cuestiona valor de las viviendas que construye el IPPV , y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 03 esta Defensoría del Pueblo, por Resolución 164/05 corrió traslado al IPPV a los efectos de que el organismo informara sobre lo planteado por el reclamante.

Que a ello el Instituto informó lo siguiente **"que el reclamo presentado por el Sr. de la localidad de Los Menucos, fue enviado a nuestra Agencia en esa localidad"** (sic), respuesta que se puso en conocimiento del ciudadano

II

Que el reclamante ha hecho llegar sus consideraciones, solicitando que el Instituto informe en forma escrita donde consten:

***La estructura de costos de las construcciones llevadas a cabo por el Estado Provincial, indicando qué porcentaje de los fondos se aplican a cada aspecto; ej."Cuánto en mano de obra, tanto en logística, tanto en estructura de órganos del estado"**

***"De donde provienen los fondos aplicados a tales obras"**

***"Cuadro sintético, claro y entendible con dichos datos"**

"Que además de ello es importante que la información quede documentada de algún modo que permita su examen detallado e implique cierto compromiso en la exactitud de los datos que se proporcionan"

"Con todo es la manera mas sana de informar datos de interés, que contribuyan a dar publicidad a los actos de gobierno"

III

Que la Constitución Provincial en su Artículo 26 establece (.....) Todos lo habitantes de la Provincia gozan del derecho al libre acceso a las fuentes públicas de información. -

Que por su parte el Artículo 47 menciona que "La administración pública provincial y en lo pertinente la municipal, están regidas por los principio de eficiencia austeridad, centralización normativa, descentralización, desconcentración, imparcialidad, imparcialidad, equidad, igualdad y publicidad de las normas o actos.

Su actuación está sujeta a la determinación oficiosa de la verdad, con celeridad y economía, sencillez en el trámite, plazos breves, participación y procedimiento público e informal para los administrados

IV

Que la atribución de investigar confiere a la Defensoría del Pueblo la facultad de solicitar información a personas y órganos del Estado, de visitar e inspeccionar sus dependencias, de escuchar e interrogar expertos y representantes de organismos gubernamentales En consecuencia, genera la obligación del Estado de responder las solicitudes de la Defensoría en los términos y extensión requeridos. **Sobre este particular el artículo 11 de la Ley 2756, orgánica de la Defensoría define como una de sus atribuciones:**

Inc.a) Requerir de las dependencias de la administración pública provinciales las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias y la remisión e las respectivas actuaciones o expedientes sus copias certificadas, las que deberán se cumplimentadas dentro de los plazos previstos por la Ley 2756.

Que el IPPV, no ha brindado información, hasta el día de hoy, requerida en los expedientes 3937/03 s/ valores viviendas Plan 50 Viviendas de Viedma, convenio CASASE - SINDICATO TRABAJADORES VIALES y expediente 4189/04, y otros de Lamarque s/ valuación Plan 30 Viviendas.

Por lo expuesto corresponde solicitar al Sr. Presidente del Instituto de la Vivienda informe sobre lo requerido en el Considerando **II**

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso.



SEGUNDO: Correr traslado al Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 515/05 "D.P.R.N."-



La respuesta obtenida debe referenciarse con la remitida para el expte. 4189/04, la que fue puesta indebido conocimiento del promotor, en agosto del año 2005, sin haber obtenido evaluación de su parte.

TIERRAS FISCALES

La relación con el área competente en la cuestión de tierras fiscales, ha tenido dos vertientes. Por un lado la gestión personalizada, y, por el otro, la tramitación por escrito, con evidenciable demora en las respuestas, cuando no el silencio en un importante número de actuaciones puestas en su conocimiento. Sabido son las situaciones de conflicto que se plantean en torno a tan vital pertenencia. No desconocemos lo complejo, muchas veces, de una resolución que puede llevar su tiempo definir. Pero nada es excluyente, y la necesidad de una oportuna comunicación con el quejoso por parte del Organismo, reduce no solo los niveles de conflicto sino también la desconfianza e incertidumbre.

El tenor de algunas denuncias debería poner en marcha rápidamente al Organismo involucrado en las mismas, para el deslinde de responsabilidades. * Ver expediente n° 6444/05.

Desoír los plazos que este Órgano de Control Externo de la Constitución impone, es desconocer precisamente la manda Constitucional.

Para mejor comprensión de lo expuesto, y a manera de ejemplo, transcribimos la siguiente nota:

Viedma, 09 SET 2005

Sr. Director General

De Tierras y Colonias

Don Jorge Belacin

SU DESPACHO

De mi mayor consideración:

Me dirijo a Ud., con el fin de poner en su conocimiento que se encuentran pendiente de respuesta, numerosas notas y sus reiteraciones efectuadas en los expedientes mencionados infra, en alguno de los cuales se han enviado hasta cuatro pedidos tanto al Señor Director de Tierras como a esa Dirección General.

Los expediente aludidos son:

EXPTE 3546/03 FORMARO VICENTE S/LEGITIMIDAD POR LA COMPRA DE UN CAMPO

Nota 4422/04 recibida, 27/10/04, reiterada por nota 5630/04 recibida 23/12/04 y reiterada 2360/05 recibida 29/06/05

EXPTE 3812/03 ORTEGA CALIXTO LEOPOLDO S/ADJUDICACION DE TIERRAS FISCALES

Nota 5626/04 recibida 23/12/04, reiterada por nota 1258/05 recibida 20/04/05, reiterada por nota 2562/05 recibida 22/06/05

EXPTE 4483/04 MARIN OLGA S/ASESORAMIENTO POR PROBLEMAS DE UN CAMPO

Nota 1548/04 recibida 14/05/04, reiterada por nota 5628/04 recibida 23/12/04, reiterada por nota 1172/05 recibida 26/04/05 y reiterada por nota 2363/05 recibida 29/06/05.

EXPTE 6383/05 CATRIEL DIEGO S/INCUMPLIMIENTO EN DIRECCION GRAL DE TIERRAS.

Nota 1378/05 recibida 9/05/2005. Reiterada por nota 2361/05 recibida 29/06/2005

EXPTE 6444/05 RAMOS LAURA S/DENUNCIA IRREGULARIDADES EN DIRECCION GENERAL DE TIERRAS

Nota 1376/05 recibida 02/05/05 reiterada por nota 2367/05 recibida el 29/06/05

EXPTE 6589/05 DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO S/INVESTIGACION PRELIMINAR SOBRE LAGO ESCONDIDO

Nota N° 2201/05 recibida 10/06/2005

Es necesario recordar que la labor de esta Defensoría del Pueblo se realiza a favor de la comunidad y en procura de mejorar la prestación del servicio de la administración pública, y ello en modo alguno debe constituirse en una afrenta a los responsables requeridos en las actuaciones que esta Institución lleva adelante. Por el contrario, debe concebirse nuestra intervención como un instrumento válido a fin de lograr el fortalecimiento de la sociedad democrática, y una contribución a la credibilidad de las autoridades frente a los ciudadanos. La demora injustificada, la negativa en proporcionar informes, la negligencia en el tratamiento de las recomendaciones emitidas, ponen asimismo en riesgo la credibilidad del instituto del



Defensor del Pueblo, ya que obligarlo a reiterar sus misivas lo llevan a caer en la maraña burocrática, generando su propio incumplimiento de funcionario público al no poder dar las respuestas que obligadamente debe proporcionar a sus reclamantes. Saludo a Ud. atentamente.

HI

NOTA N° 3588 /05"D.P.R.N."

Art. 12 Ley 2756: Deber de Colaboración: Todos los poderes públicos, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, estarán obligados a prestar colaboración con carácter preferente, con la celeridad y eficacia que las circunstancias indiquen, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones."

Exptes. Tramitados:

6071/05; 6163/05; 6241/05; 6383/05; 6249/05; 6834/05; 6589/05; 6444/05; 6726/05; 6925/05; 6234/05; 6824/05; 6812/03; 5767/04; 7005/05; 7208/05; 7453/05; 7270/05; 7550/05; 7598/05; 7651/05; 7617/05; 7619/05.-

Los reclamos han versado sobre similares temáticas referidas a denuncias sobre presunta: pérdida de derechos de ocupación; cesiones de derecho irregulares; falta de intervención de la Dirección de Tierras en conflictos entre particulares ocupantes de tierras fiscales, etc. Se han evacuado, asimismo, numerosas consultas referidas a la tramitación de los expedientes y al procedimiento establecido por la ley 279, que no motivaron formación de expediente alguno.-

No podemos pasar por alto que el Organismo está trabajando sobre expedientes de antigua data, sobre mucho de los cuales ya ha dictado resolución, dirimiendo viejos conflictos, según respuestas acercadas; que se ha fortalecido la inspección sobre los campos, como así una más activa intervención con las partes en diferencia.

Capítulo aparte merece la problemática surgida por la ocupación de tierras en la zona de Lago Escondido; por la construcción de un aeropuerto en Pampa de Ludden y una investigación sobre un convenio celebrado con una empresa particular para la gestión del cobro de servidumbres y daños derivados de la actividad hidrocarburíferas.

EXPTE 6234/05: xxx de Mallin Ahogado s/ preocupación sobre tierras en Pampa de Ludden y **EXPTE. 6249/05** "s/Vecinos de Mallín Ahogado "s/oposición para construir pista de aterrizaje". Ambos exptes. Por su conexidad se acumularon.

El Bolsón 21 de febrero de 2005.

Señora Defensora del Pueblo

De la Provincia de Río Negro

Nilda Nervi.-

De nuestra consideración: nos dirigimos a Ud., con el fin de hacerle llegar una inquietud que creemos vulnera los derechos a los habitantes de la provincia de río negro. Hace unos años un señor de nombre xxx adquirió cercana a El Bolsón una fracción de campo de aproximadamente 10.000 ha a los señores xxx. Dicha estancia se denomina "Lago Escondido". Recientemente nos hemos enterado que el señor xxx desea adquirir una fracción de tierra fiscal donde según dichos piensa construir una pista de aterrizaje. Sin lugar a dudas el señor xxx tiene vedado por la ley de tierras la compra de tierras fiscales ya que esta prohíbe explícitamente la adquisición de tierras en esa condición jurídica a quien posea una unidad económica. Por otro lado en una reciente asamblea de vecinos preocupados por estos dichos, concurrió un señor xxx quien dijo ser empleado del señor xxx y manifestó que la compra la haría una sociedad argentina. A posteriori fuimos informados que la estancia "Lago Escondido" compró una sociedad argentina con domicilio en la Capital Federal denominada xxx, quien sería la que compraría esta tierra fiscal. Creemos que la aclaración del señor xxx responde al conocimiento que posee como vendedor de propiedades en Bariloche, que esta Zona es de Seguridad de Fronteras y que se debe hacer consulta previa a la Superintendencia de Areas de Frontera para la compra de propiedades por parte de extranjeros. El Director de Tierras manifestó en una reunión también lo de la sociedad argentina, agregando además que se trataba de un proyecto "específico" el cual se encuentra como excepción en la ley de tierras. En consecuencia solicitamos su intervención por que entendemos que: a) la sociedad xxx sería una simulación ideada para justificar la compra por un extranjero de tierras en la zona de seguridad de frontera, sin autorización previa b) el proyecto específico a que se refiere el Director de Tierras no encuentra justificación en ningún artículo de la ley 279 y además debería ser corroborado previamente por los organismos provinciales que deberán emitir opinión al efecto (Codema, DPA, Municipio de El Bolsón, Autoridad Ecológica de El Bolsón, Fuerza Aérea), todo esto antes que el responsable de Tierras pueda emitir opinión al efecto..."

Se corre traslado de las presentaciones a la Dirección General de Tierras, la que en tiempo y forma respondió:



"...cabe responder que el expediente 72317-DTyC-2005, iniciado el día 2 de febrero de 2005 trata el pedido de autorización del pobladorpara transferir derechos y mejoras de una parcela de 100 ha aproximadamente según croquis, a favor de ..." "Acompaña dicha esquila una de igual tenor, solicitando la autorización para adquirir derechos y mejoras de una parcela de 100 ha aproximadamente según croquis a favor de ..." "que lleva la firma de ... con documentación que hace a su calidad de apoderado de la citada sociedad. Las notas corren a fs. 1 y 2 y el croquis a mano alzada a fs. 3 y la documentación que acompaña el solicitante de autorización hasta fs. 21.- A fs. 22 comienzan las notas de firmantes de petitorios fechada 3 de febrero ppdo, a fs 24, nota del Sr. Intendente de El Bolsón del 10 de Febrero ppdo. Atento al hecho de tratarse de la construcción de un aeródromo a ubicarse en parte de la legua d del lote 82 de la sección IX, parcela cercana a la localidad de El Bolsón, el 28 de febrero el Sr. Ministro solicita precisiones a la firma citada...." "Resulta oportuno agregar que se formo el expte. N° 72751-DGTC-05 ante el pedido del Municipio de ser titular de una cesión administrativa por el mismo proyecto a fin de procurar la construcción de un aeródromo en idéntica ubicación que la citada para el anterior expte. Ambos trámites se encuentran a la espera de más consultas y pedidos de los organismos interesados pero sin resolución en cuanto al tema de fondo. Este último expte. Tiene 2 fs (Nota del intendente y pedido de formación del expte. A la Mesa de Entradas del Ministerio). La misiva oficial lleva la fecha 28 de marzo y el expte se caratulo el 4 de abril ppdo. Esta colaboración ante vuestra tarea de Defensora del Pueblo y a fin de evitar futuras reiteraciones, debe explicitar que la solicitud de cualquier operación que involucre los derechos sobre un predio del dominio fiscal no solo no otorga ningún derecho, sino que no menoscaba los derechos que tuviere aquel que solicitaba transferirlos..."

La respuesta fue remitida a los promotores, encontrándonos a la espera del resultado de las consultas a que alude el señor Director General, habiéndosele requerido recientemente información sobre el estado de la gestión. En trámite

EXPTE 6589/05 "Defensora del Pueblo de Rio Negro s/investigación preliminar Lago Escondido" A raíz de las diversas publicaciones de medio de prensa escrita regionales se promovido de oficio las presentes actuaciones con el dictado de la Resolución 569/0 "D.P.R.N."

Viedma, 7 de junio de 2005.-

VISTO: el expediente N° 6589/05 "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO S/INVESTIGACIÓN PRELIMINAR SOBRE LAGO ESCONDIDO",
y

CONSIDERANDO:

Que informes periodísticos dan cuenta sobre la adquisición durante los últimos años de 14000 hectáreas de tierras pertenecientes al fisco rionegrino las cuales fueron compradas por parte de un ciudadano extranjero.

Que estas tierras poseen un incalculable valor natural y supuestamente la empresa adquiriente se constituyó en propietaria de importantes fuentes de agua como las nacientes del río Foyel, el río Manso, los lagos Montes y Soberanía, además del Lago Escondido.

Que la región productivamente se encuentra abocada a la cría de ganado y otras actividades pastoriles, razón por la cual existe intranquilidad en la comunidad local ante la posibilidad que se vea obstaculizado el acceso y utilización de las mencionadas fuentes de agua.

Que asimismo diversos medios dan cuenta del malestar que existiría en el Consejo Asesor Indígena (CAI) ante la: "...eventual venta o entrega..." de tierras fiscales a estos privados, considerando que: "... los últimos gobiernos provinciales impulsan una política de tierras orientadas a incorporarlas al mercado inmobiliario y venderlas a grandes acaparadores mineros, forestales, turísticos o supuestos ecologistas...".

Que siendo facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de hechos que lleguen a su conocimiento, corresponde avocarse al esclarecimiento del informe periodístico.-Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE

RIO NEGRO

R E S U E L V E

PRIMERO Iniciar actuaciones de oficio para la investigación de los problemas mencionados precedentemente (arts. 9° y 10° de la Ley 2756).

SEGUNDO: Correr traslado a la Dirección de Tierras y Colonias de la Provincia de Río Negro..

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese

Resolución N° 569/05 "DRN" .-

Se corrieron dos traslados a la Dirección de Tierras y nunca respondió.



Es necesario destacar que dentro de este especialísimo tema confluyen muchas acciones, una particularmente presentada por la Legisladora, Dra. Magdalena Odarda, ante el Superior Tribunal de Justicia.

Ello así, en rigor de lo ordenado por el artículo 16, inc. c) de la Ley 2756, la Defensoría del Pueblo ha suspendido sus actuaciones.

Sin perjuicio de lo expuesto, consideramos que resulta oportuno abonar este informe con lo resuelto por el Superior Tribunal, con fecha 21/09/05, sentencia N° 89/2005 de la que se resaltan algunas partes de sus considerandos.

"...el señor Juez Dr. Víctor H. SODERO NIEVAS, dijo: "...Sin perjuicio de ello, en la presente causa estamos resolviendo una cuestión que tiene su singularidad atento a que estamos en presencia de bienes del dominio público, ya que tanto el Lago Escondido como el camino de acceso al mismo entran en la categoría de bienes públicos conforme lo indicado en el art. 2340 inc. 5° e inc. 7° del C. Civil, y por ello las personas particulares tienen el uso y goce de los mismos bienes públicos del Estado (cf. 2341, CC.); y que no obstante lo ya legislado por el codificador la Constitución de Río Negro, al regular sobre la política de recursos naturales en el art. 70, ha reglado la cuestión expresamente: ""La Provincia tiene la propiedad originaria de los recursos naturales existentes en el territorio, su subsuelo, espacio aéreo y mar adyacente a sus costas, y la ejerce con las particularidades que establece para cada uno. La ley preserva su conservación y aprovechamiento racional e integral, por sí o mediante acuerdos con la Nación, con otras provincias o con terceros, preferentemente en la zona de origen. La Nación no puede disponer de los recursos naturales de la Provincia, sin previo acuerdo mediante leyes convenio que contemplen el uso racional del mismo, las necesidades locales y la preservación del recurso y de la ecología""", y en el art.73 se lee: "Se asegura el libre acceso con fines recreativos a las riberas, costas de los ríos, mares y espejos de agua de dominio público. El Estado regula las obras necesarias para la defensa de costas y construcción de vías de circulación por las riberas" (así como su correspondiente reglamentación, Ley N° 3365, sin perjuicio de las que corresponde al sistema provincial de Áreas Nat. Protegidas, ver además Leyes N° 2833 y N° 2952)."

"Además debemos recordar lo dispuesto en el art. 85, C.P., en cuanto: "La custodia del medio ambiente está a cargo de un organismo con poder de policía, dependiente del Poder Ejecutivo, con las atribuciones que le fija la ley". Los habitantes están legitimados para accionar ante

las autoridades en defensa de los intereses ecológicos reconocidos en esta Constitución. Ello, en concordancia con el art. 84, C.P., inc. 2* que establece que "Todos los habitantes tienen el derecho a gozar de un medio ambiente sano, libre de factores nocivos para la salud, y el deber de preservarlo y defenderlo. Con este fin, el Estado: ...2. Conserva la flora, fauna y el patrimonio paisajístico."

"De forma tal, que la Constitución Provincial en las definiciones precedentes ha adoptado, sin ninguna duda, la doctrina del dominio público natural, ya que incluye no solamente los bienes del art. 2340, C.C., sino que comprende la propiedad originaria de todos los recursos naturales existentes en el territorio, incluido su subsuelo, espacio aéreo, mar adyacente a su costa, etc...."

"...Es claro que esta caracterización tiene su implicancia, ya que siendo a mi parecer tanto el Lago Escondido como el camino de acceso al mismo son bienes del dominio llamado natural, la propia circunstancia de asignarles carácter público implica su automática y simultánea afectación, dejando de lado por el momento toda consideración en lo concerniente al servicio público (cf. Marienhoff, "Tratado del Dominio Público", Tomo V, Ed. 1960, pág. 119 y ss.), aunque destacando nuestra diferencia con el doctrinario citado en orden a su negativa a reconocer una cláusula como la que está inserta en el art. 87 de nuestra Constitución...."

"...Visto desde el ángulo del derecho administrativo reunimos en el presente caso todos los requisitos que la doctrina tradicional (Bielsa, D. Administrativo, VI ed., Tomo III, 1964, p.489 y ss.) viene marcando en orden a los requisitos para la categorización de bienes del dominio público en sentido jurídico. Primero, el elemento subjetivo se refiere a la titularidad del dominio público que como ya hemos visto corresponde al Estado Provincial. El elemento objetivo sería en este caso el objeto de dominio, o sea, el Lago Escondido y el camino de acceso al mismo. La utilidad común, o uso de interés común que marca la finalidad está claramente manifestada ya que no solamente lo prevé el art. 73 de la C. Provincial, las normas del Código Civil, sino además por lo dispuesto en el art. 38 de la Constitución Provincial en cuanto al derecho de recreación y turismo..."

"...Corresponde destacar que en cuanto a los Lagos, han sido distinguidos expresamente por el legislador en tanto y en cuanto no existe derecho de aluvión respecto de los fundos ribereños, y así lo prevé expresamente el legislador (art. 2340 inc. 5*, CC.; cf. Spota A., JA.1937, 60, ps. 920/926)"

"Respecto de los caminos debemos recordar que el codificador, en el



art. 2611, C.C., ha establecido que las restricciones al dominio privado sólo en el interés público, son regidas por el derecho administrativo, siendo de obligatoria remisión la obra de Bielsa, "Restricciones y Servidumbres Administrativas" (Ed. J. Lajouane, 1923, parte preliminar, ps. 47, 51, 58, 93, 105, 112, 127, 129 y 131), de forma tal que el accionar que denuncia la Fiscalía de Estado en orden a todos los trámites cumplidos referidos a la constitución de la servidumbre de paso (constancias de fs. 91/93 y documentación adjunta a fs. 94, 98 y el responde de fs. 112), todos ellos delimitan expresamente el objeto del presente mandamus."

"Ver también en relación a las servidumbres administrativas, con una concepción ius-publicista, lo señalado por Papaño, Kiper, Dillon y Causse en la obra Derechos reales, Tomo I, Depalma, 1995, ps. 283 y 284, quienes señalan "Cuando el estado (Nación, Provincia o Municipio) no actúa como persona de derecho privado sino como persona de derecho público, y lo hace con un fin público de interés general, puede él imponer servidumbres a los propietarios o poseedores de los inmuebles: estas son las llamadas servidumbres administrativas. Nacen de un acto de imperio del poder público y sus fines son satisfacer una necesidad pública. En esto precisamente se diferencia de las servidumbres del derecho privado".

"Es trascendente esta introducción en tanto y en cuanto el acceso al Lago Escondido no puede hacerse sino a través de los caminos existentes, documentados suficientemente en la prueba documental arribada a autos, especialmente planos (fs. 9 a 55) y en particular el Expediente Administrativo N° 17992 del Ministerio de Gobierno..."

"Dice el señor Fiscal de Estado, "Pongo en conocimiento del Alto Tribunal interviniente que es voluntad del Poder Ejecutivo de la Provincia de Río Negro dar solución al reclamo efectuado por la amparista con relación a la adaptación de la vía de acceso al espejo de agua que conforma el Lago Escondido."

"Destaco de manera particular que mediante Expte. Adm. N° 17992/99 del Registro del Ministerio de Gobierno de la Provincia, se ha tramitado la constitución de la servidumbre de paso prevista en el art. 65 de la Ley Provincial N° 279, la cual fue constituida convencionalmente, renuncia mediante de la firma a indemnización alguna por parte de la Prov. de Río Negro, y aprobado el convenio a través del Decreto N° 578/02". Luego de otras consideraciones finaliza diciendo que "En dicho contexto y atento las posibilidades presupuestarias y financieras del erario publico, no es posible atender al requerimiento en el ejercicio presupuestario en curso, razón por la

cual se harán las gestiones pertinentes a fin de incluir en el presupuesto del año 2006 las obras requeridas".

"Respecto a los alcances del mandamus, remitimos a lo ya dicho por el suscrito en "Empleados del Poder Judicial", Auto Int. N° 87/05, razón por la cual el informe de de fs. 133/139 resulta totalmente impertinente para resolver la cuestión que estamos tratando ya que dos cosas son evidentes. Primero, la operatividad de los derechos y garantías constitucionales supra citados (arts. 14 y 15, C.P.) y segundo, la cuestión de dominio público y de servidumbre pública de la que ha sido parte Hidden Lake S.A., ya estando debidamente aprobada no puede desconocerse, toda vez que ha sido parte de la misma, y lo que concierne a la doctrina de los actos propios (vide Expte. Adm. N° 17992/99, caratulado "Direcc. de Tierras s/.... a través de su apoderado y gestor- presenta poder especial y plano de mensura particular para servidumbre de paso"). A la vista de estos actuados obra dictamen de la Fiscalía de Estado de fecha 30 de diciembre de 1999 donde se corrobora los fundamentos que vengo exponiendo. En efecto, textualmente dice: El usuario público de la servidumbre estará determinado por la finalidad a que responde la servidumbre de paso, en este caso, para transitar y acceder al Lago Escondido, de dominio público, por lo tanto nos encontraríamos ante un destino que los usos de la técnica administrativa designa de "uso común" por oposición al "uso especial", por lo que corresponde que cualquier persona del público pueda hacer uso de la servidumbre de acuerdo a las normas que reglamentan el ejercicio de éstas según su constitución."

"Y además, porque no puede haber una omisión de los artículos de las Constituciones Nacional y Provincial aplicables ya reseñados, como así también del Código Civil, y mucho menos desconocer la doctrina de los actos propios."

"Las ponderaciones que anteceden obligan a retomar como trascendentes para resolver no solamente lo actuado por las partes, Estado Provincial y, sino los antecedentes que hacen al camino de acceso, que conforme la documentación acompañada a la causa, al Decreto N° 896/84 donde el Consejo Técnico de la Dirección de Vialidad propuso la reestructuración de la red vial de caminos y sistema de numeración de las rutas primarias y secundarias por lo que, como vemos, en lo que aquí concierne, se trata de una cuestión que tiene más de 20 años de antigüedad y todavía se encuentra sin resolver. A mayor abundamiento, del informe del Registro de la Propiedad Inmueble de la Prov. de Río Negro de fs. 39/40 del Expediente Administrativo ya citado resulta expresamente asentado la



exclusión del Lago Escondido de la operatoria de compra, por ser un bien del dominio público, la sujeción a la zona de seguridad de fronteras y a la servidumbre sobre nacimiento y corrientes de agua, reconociendo además la propiedad de los cauces de río a favor del Estado Provincial, sin perjuicio de reiterar que luego de toda esta tramitación se llega finalmente al dictado del Decreto N° 578 del 3 de julio del 2002 (B.O. del 18 de julio del 2002) a cuyos considerandos nos remitimos (ver fs. 51 a 113 del Expte. Administrativo N° 17992-T-1997 del Reg. del Ministerio de Gobierno). En lo que concierne resolver, solo transcribiremos la parte pertinente: "que la Secretaría de Estado de Turismo en virtud de lo dispuesto en el art. 6° de la ley 3.365 en concordancia con los arts. 1, 2 y 3 de la misma ley en el marco del art. 73 de la C. Provincial ha suscripto el convenio que constituye la servidumbre de paso en cuestión, a efecto de garantizar a favor de la misma el derecho al Lago con fines recreativos".

Finalmente en su parte Resolutiva el Superior Tribunal de Justicia ordena: Rechazar la acción de mandamus interpuesta por la doctora ... a fs. 57/80, ampliada a fs. 99/100 de las presentes actuaciones, por los fundamentos dados.

Advertir que hay cuestiones pendientes a resolver por parte de los requeridos, quienes en un plazo razonable deberán finalizar los trámites administrativos registrables pendientes en orden al cumplimiento del Decreto N° 578/02 (cf. art. 2°, Ley N° 17801); y lo propuesto por el señor Fiscal de Estado, para permitir y asegurar el acceso al Lago Escondido por el camino objeto de servidumbre, de acuerdo a las normas vigentes aplicables al caso.- Notificar al señor Gobernador, al señor Presidente de la Legislatura, al señor Fiscal de Estado, al señor Ministro de Hacienda, al señor Secretario de Turismo, al señor Presidente de VIARSE. y a la firma xxx.-"

EXPTE. 6824/05 "Defensora del Pueblo de Río Negro s/Investigación por Convenio sobre Tierras Fiscales". Informes periodísticos de un diario regional en sus ediciones de fecha 4/6 de Julio del corriente año dan cuenta "que una empresa privada de Roca será la encargada de gestionar el cobro de servidumbres y daños a las petroleras que tienen explotaciones sobre las tierras fiscales provinciales, pese a existir profesionales en el Estado que podrían realizar esa actividad..."

Como consecuencia de ello y siendo facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de hechos que lleguen a su conocimiento, se resolvió la avocación al esclarecimiento del informe periodístico y se corrió traslado a la

Dirección General de Tierras y Colonias; al Ministerio de Coordinación y a la Fiscalía de Estado de la Provincia de Río Negro..

De estos organismos a los que se elevó un pedido de informes solo se recibió una respuesta de la Secretaría Legal, Técnica y Asuntos Legislativos, esperando se sirvan responder la Dirección General de Tierras, Colonias y Asesoramiento Técnico Institucional y la Fiscalía de Estado.

También en autos se ha presentado el apoderado de un grupo de crianceros de Barda del Medio quienes han sido notificados de la investigación llevada adelante.

Este expediente se encuentra **en trámite**. -

A continuación se destacan algunos de los expedientes con mayor relevancia:

EXPTE 3812/03 "s/ adjudicación tierra fiscal": Estas actuaciones fueron debidamente informadas en el período 2003/04. A la fecha la situación planteada por el promotor fue resuelta mediante Resolución N° 260/04, de la Dirección de Tierras que dispone, en forma extraordinaria y excepcional, la subdivisión del lote en conflicto, atendiendo los intereses de todas las partes involucradas. Solucionado.

EXPTE 5767/04 "s/denuncia accionar de tierras, Codeci y particular" Una vecina denuncia problemas originados por las presiones recibidas para la firma de un acuerdo donde la misma desocupaba un campo a cambio de otro inmueble del cual se encuentra arrepentida. Aclara que es analfabeta y que no alcanzo a comprender en su integridad el compromiso asumido. Corridos los traslados de ley la Dirección de Tierras informo, luego de dos notas remitidas, que se trataba de un conflicto originado por la escasa superficie de los predios involucrados en función de la cantidad de hacienda que poseen los diferentes fiscaleros. A pedido del CODECI se buscó una solución que permitiera satisfacer a todas las partes. Se otorgó un predio sin ocupantes a la quejosa y la tierra que ella ocupaba se distribuyó entre los vecinos linderos.

Lo "actuado esta participado, consensuado y avalado por el Consejo de Comunidades Indígenas (CODECI) y por los vecinos que suscribieron el acta." Así lo informó Tierras.

El CODECI nunca respondió a la solicitud de la Defensoría del Pueblo.



EXPTE 6163/05 "s/inconvenientes en tierras fiscales". El promotor se queja por el no reconocimiento del organismo como ocupante legal de un predio cuyos derechos adquirió de su antiguo ocupante, sin la conformidad previa del organismo de aplicación de la ley 279. Corrido el traslado ordenado oportunamente la Dirección de Tierras manifestó que a pesar de haber comprado tierras sin autorización se lo reconoce como ocupante. Finalizado

EXPTE 6241/05 "s/denuncia" Un vecino denuncia que el predio fiscal que ocupa esta siendo a su vez ocupado por dos personas más. Que ha solicitado la regularización de su ocupación desde el año 1999 sin respuestas por parte de la Dirección de Tierras. En estas actuaciones es de destacar que pese a tres notas que se remitieron al organismo involucrado, el mismo no ha respondido ninguna de ellas.

***EXPTE 6444/05** "S/denuncia irregularidades en Dirección General de Tierras"

Viedma, 15 de abril del 2005-12-26

Ref.: denuncia irregularidades de la Dirección General de Tierras.

S/intervención .Señora Defensora del Pueblo de la Provincia

xxx , actuando en representación del Lof Casiano, Lof Antual-Albornoz, Lof Villar y Comunidad Mapuche Kom Kiñé Mú, se dirige a Ud. Con el fin de solicitar su intervención ante las irregularidades practicadas por los funcionarios dependientes de la Dirección General de Tierras, que a continuación se detallan:

- 1. Las notas que se presentan por Mesa de Entradas no se agregan a los expedientes de referencia. En particular no fueron agregados los poderes conferidos por el Lof Casiano, el Lof Villar y el Lof Antual-Albornoz al Dr. Xxx, y a quien se presenta, a los expedientes correspondientes (EXPTE. N° 104.343/30, N° 130.716/40 y N° 77.400/56 y acumulado N° 30.649/59). No se encuentran agregados al expediente N° 95.948/28, 68.966/49 y relacionados, los trámites de Denuncia de ilegitimidad de los títulos otorgados y transferidos a terceros, presentados por la comunidad Kom Kiñé Mú en el año 2000, ni tampoco la sentencia de primera instancia que reconoce los derechos de la comunidad sobre los predios en cuestión que se presentó el año pasado.- Extrañamente sí se encuentran agregados los trámites y presentaciones de la familia Sede, a quien denunciarnos de transgredir la Ley 279. De hecho el Director de Tierras y Colonias, xxx aprobó transferencias a terceros violando las leyes provinciales*

nros. 279 y 2287. Las notas presentadas el día 7 de abril del corriente año fueron agregadas a los expedientes por mi intervención directa en cada caso y fiscalizando que se hiciera en mi presencia. Vale aclarar que el personal de Mesa de Entradas dice que cuando los expedientes se encuentran en Secretaría, que las notas se agreguen es responsabilidad de esa división, mientras en Secretaría dicen que es responsabilidad de la Mesa de Entradas.

- 2. Es imposible tomar vista de los expedientes o fotocopiarlos en forma regular y tal como debe ser en toda dependencia de la administración pública ya que cuando se encuentran en trámite se apilan sin clasificar y para encontrar cada uno de ellos se puede demorar horas y hasta días. Particularmente el día martes de esta semana se demoraron 2 horas en encontrar dos expedientes y me ví obligada a rastrear personalmente uno de ellos en la Asesoría Letrada donde me volvieron a mandar a Secretaría. Además pareciera que mi solicitud, insistente por cierto, ya que en tales expedientes tramitan derechos elementales de mis mandantes, molesta a los empleados que me contestan " qué quiere que haga si no lo encuentro" o hacen acotaciones tales como "parece que vamos a tener que empezar la guerra de nuevo" (Inspector xxx).*
- 3. Los expedientes se extravían. En particular desde el mes de septiembre el expediente N° 77.400/56 y acumulado N° 30.649/59, se encuentra extraviado en Secretaría y no lo pueden hallar debiendo volver día tras día para ver si finalmente lo encontraron.*
- 4. Los expedientes no se folian, no se abren nuevos cuerpos una vez superadas las 200 fs., y se detectan hojas faltantes. En particular me refiero al expediente N° 104.343/30, en el que personalmente tuve que leer al personal de Mesa de Entradas lo ordenado al respecto por el Fiscal de Estado. Es más tenían abiertos dos expedientes bajo el mismo número (un original y una copia), en ambos se agregaban fs. Superponiéndose los números de folios. En relación a este expediente existe un pedido de revisión del Supremo Tribunal de Justicia para resolver una causa judicial cuya resolución puede afectar en forma decisiva los derechos de mis mandantes. Cuál expediente hubieran remitido si personalmente no hubiera señalado en Mesa de Entradas el error cometido?*
- 5. No se da curso a las actuaciones. No se cumplen los plazos procesales establecidos en la ley provincial de procedimiento administrativo. En particular, en el expediente 104.343/30, la Fiscalía de Estado solicitó la intervención de la Dirección de Tierras en diciembre del 2004 y REITERANDOLE por segunda vez una solicitud presentada en el mes*



de octubre. Hasta el momento la Dirección de Tierras no ha dado curso a las actuaciones, teniendo cabal conocimiento de la importancia que tiene su intervención. Tampoco el Director de Tierras, xxx, ha dado curso al pedido de Información Pública solicitado por el CAI sobre todo lo relacionado al programa de regularización de tierras previsto por el Ministerio de Producción y que puede afectar los derechos de las comunidades mapuches de la provincia.

6. *La Dirección de Tierras practica una política discriminatoria contra las comunidades mapuches de la provincia, no considerando en sus actuaciones, en sus inspecciones, en sus informes, el sus dictámenes y decisiones, los derechos constitucionales reconocidos a las comunidades y pobladores originarios, lo reglado por el Convenio 169 de la OIT, ratificado por el país en julio del 2000, ni la Ley Integral provincial del Indígena N° 2287. Además de la configuración de las vías de hecho antes mencionada. Ver Impugnación de Inspección de los predios del Lof Casiano en el expediente de la Fiscalía de Estado N° 17201-03, 75451-04.*

Por todo lo expuesto xxx Atentamente xxx

En el **Expediente N° 6795/05**, se registra un reclamo de una ciudadana de la localidad de Viedma, quien solicita la titularidad de terreno fiscal. Se dicta la **Resolución N° 646/05** que determina el pedido de informe al Concejo Deliberante de esta localidad. Luego de una reiteratoria se informa que el expediente fue remitido a la Comisión de Gobierno y Personal para su tratamiento y que comunicaran las novedades en cuanto se produzcan. La ciudadana fue notificada sin que haya realizado nuevo aporte.

CAPITULO V

CUESTIONES DE FAMILIA

Registro de deudores alimentarios

"Art. 1º.- Créase en el ámbito de la Provincia de Río Negro el Registro de Deudores Alimentarios que funcionará en el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar o el organismo que lo reemplace, en coordinación con el Consejo Provincial de la Mujer, de acuerdo a lo que establezca la reglamentación". Ley 3.475

Han transcurrido cinco años desde la promulgación de la ley, y aún la misma no se ha reglamentado, y esto refleja claramente, en este orden social, cómo la mujer sigue subordinada en su relación con los varones.

La inequidad es tal, que deriva y se legitima ideológicamente, y se concibe entonces como natural, que, de la maternidad se desprendan todas las obligaciones y responsabilidades hacia la prole, como en las sociedades patriarcales en las que los cuidados, alimentación, salud, educación de las hijas e hijos se consideran asuntos propios y exclusivos de las mujeres, y como ajenos a los hombres.

Qué más cambios de deben lograr para comprender mejor la realidad cotidiana de estas mujeres? Para planear la construcción de la igualdad, la equidad y la justicia de género en las diversas instancias de su vida?

Sobre la problemática, la Defensora del Pueblo inicia de oficio el **Expediente N° 6874/05**, al que se le agrega, por su conexidad el **Expediente N° 7472/05**, promovido por ciudadanas de la localidad de Cipolletti y Viedma que elevan firmas en apoyo a la creación del mencionado registro.

Es así que esta institución, dicta la **Resolución N° 734/05**, en la que resuelve promover De Oficio la investigación, y luego de las respuestas recepcionadas, la **Resolución N° 1.287/05**, en la que se determina **RECOMENDAR** al Gobierno de la Provincia de Río negro, la aplicación de la Ley n° 3.475, que aún no sido contestada.

A continuación se transcriben ambas resoluciones.

Viedma, 18 de Julio de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 6874/05, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 se agrega una noticia publicada en el diario "Río Negro" del día 02/06/2005 que hace referencia a que la Legislatura provincial aprobó un Proyecto de Comunicación para que sea reglamentada la Ley N° 3.475 que fue sancionada en el año 2000 y crea el Registro de Deudores Alimentarios en al ámbito de la provincia de Río Negro.

Que a fs. 04 de las actuaciones consta nota periodística sobre el tratamiento inminente en Cámara de Diputados de un proyecto de Creación del Registro Nacional de Deudores Alimentarios (Diario "Noticias de la Costa", del lunes 04/07/2005).



II

Que al respecto del Registro de Deudores Alimentarios, esta Defensoría del Pueblo dictó con fecha 10/07/03 la Resolución nº 923/03. En el Considerando VIII se expresaba:

"...Que el espíritu de la Ley suponía constituir un instrumento útil a los progenitores con hijos a cargo que luchan por los derechos de sus hijos, valiéndose de esa herramienta legal para obligar a los deudores al cumplimiento de la cuota alimentaria fijada en sentencia firme por autoridad judicial".

"Que pasados dos años desde la promulgación de la ley citada y no habiendo aún el Poder Ejecutivo procedido a su reglamentación lleva a reflexionar acerca de la importancia dada al tratamiento de la temática."

Que la tardanza en la reglamentación, y por lo tanto en la implementación del mencionado Registro atenta contra los derechos mismos que el espíritu de la mencionada ley promueve".

Que por ello, la Defensora del Pueblo procedió a RECOMENDAR al Ministro de Coordinación intervenga a los fines que se dicte la reglamentación de la Ley 3475.

III

Que siendo facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de reclamos que lleguen a su conocimiento y cuya solución depende de la actividad de organismos bajo la órbita de su competencia, corresponde solicitar al Ministerio de la Familia que informe modalidad de implementación de la Ley nº 3.475 de acuerdo a lo solicitado por la Comunicación Nº 64/2005 de la Legislatura provincial aprobado en la sesión del 29/06/2005.-

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Promover de oficio la investigación sobre la cuestión expuesta a fs. 01 y anexas (art. 9 de la ley 2.756).-

SEGUNDO: Correr traslado con pedido de informe al Ministerio de la Familia (art. 9 y 11 inc a de la ley 2.756).-

TERCERO: Regístrese, Comuníquese, Cumplido, Archívese.

MRR

RESOLUCION Nº 734/05 "DPRN".-

Viedma, 7 de octubre de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 6.874/05 caratulado "Defensoría del Pueblo de Río Negro s/ implementación del Registro de Deudores Alimentarios", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 del Expediente N° 6874/05, promovido De Oficio por esta Defensoría del Pueblo, se agrega una noticia publicada en el diario "Río Negro" del día 02/06/2005 por la que se informa que la Legislatura provincial aprobó un Proyecto de Comunicación para que sea reglamentada - antes del 30/09/2005- la Ley N° 3.475 que creó el Registro de Deudores Alimentarios en el ámbito de la Provincia de Río Negro.

Que por su parte, se presentaron en esta Defensoría del Pueblo dos ciudadanas en calidad de "Preventoras Comunitarias de la Violencia Familiar de Cipolletti", acompañando un petitorio suscrito por más de mil quinientas firmas en el que solicitan urgente reglamentación de la Ley N° 3.475, formándose el Expediente N° 7.472/05, el que por razones de conexidad se acumula a las presentes actuaciones.

II

Que ya en el año 2003, en el trámite del Expediente N° 999/02, instado por una particular, nos ocupamos de la presente problemática y dictamos la Resolución N° 923/03 (10/07/2003), en la se formuló una **RECOMENDACION** al Ministro de Coordinación para que intervenga a los fines que se dicte la reglamentación de la Ley 3475 y se implemente el Registro de Deudores Alimentarios. En dicho resolutorio dijimos:

"...Que si bien somos conscientes que con la creación del Registro no se soluciona el problema del incumplimiento, ya que este tiene que ver con causas más profundas, creemos que constituye un paso importante.

Que la Directora general del Registro de Deudores Alimentarios de la ciudad de Buenos Aires, Dra. Beatriz Rattenbach, manifestó que "el Registro cumple la función de crear una conciencia social sobre este problema, al mismo tiempo disuadir a los deudores.

Que es innegable que la situación económica influyó en la morosidad alimentaria y que muchos progenitores están atravesando circunstancias laborales realmente difíciles pero esto no justifica que se sustraigan de sus obligaciones alimentarias. La obligación de hacerse cargo de los hijos va más allá de la situación económica y la misma corresponde a ambos padres.

Que el espíritu de la Ley suponía constituir un instrumento útil a los progenitores con hijos a cargo que luchan por los derechos de sus hijos, valiéndose de esa herramienta legal para obligar a los deudores al



cumplimiento de la cuota alimentaria fijada en sentencia firme por autoridad judicial.

Que pasados dos años desde la promulgación de la ley citada y no habiendo aún el Poder Ejecutivo procedido a su reglamentación lleva a reflexionar acerca de la importancia dada al tratamiento de la temática.

Que la tardanza en la reglamentación, y por lo tanto en la implementación del mencionado Registro atenta contra los derechos mismos que el espíritu de la mencionada ley promueve."(sic. Considerando VII y VIII de la Resolución N° 923/03).

III

Que es oportuno recordar que la Ley N° 3.475 fue pionera a nivel nacional, conjuntamente la sanción de similares marcos normativos por parte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Provincia de Santa Fe. Sin embargo, la intención del legislador ha caído en letra muerta desde que no se ha implementado el registro que la propia ley crea.

Que después de casi cinco años de la sanción de la ley N° 3.475 y pasados dos años desde nuestra Recomendación, se reedita el tema con la Comunicación 59/05 de la Legislatura Provincial, dirigida al Poder Ejecutivo para que antes del 30/09/2005 dicte la reglamentación del Registro de Deudores Alimentarios.

Que ello así, cursamos un nuevo pedido de informes al Ministerio de la Familia - ordenado por Resolución N° 734/05- , a fin de actualizar datos respecto al tema que nos ocupa.

Que en respuesta al mencionado requerimiento, el Ministerio informa que:

- El expediente de la Reglamentación de la Ley N° 3.475 fue remitido a la Secretaría Legal y Técnica y de Asuntos Legislativos con fecha 07/07/2005.
- Menciona la inconveniencia de que la Subsecretaría de Promoción Familiar sea la autoridad de aplicación en base a argumentos de tipo administrativos (creación de un área específica, contratación de personal, recepción de oficios, asientos, certificaciones, comunicación con el Poder Judicial) y de asumir funciones netamente notariales y registrables.
- Sugiere "...la posibilidad de abrir un marco de discusión sobre el tema, y eventualmente reformar el artículo de la ley que consigna autoridad de aplicación" (sic.)

IV

Que la obligación del Poder Ejecutivo de reglamentar la ley tiene una previsión de plazo que ha sido holgadamente superado y por tanto, aquella fue incumplida pese a que esta Defensoría del Pueblo viene expidiéndose al respecto desde el año 2.003 tanto por la Resolución N° 923/03 ya citada, como a través de la especial inclusión del tema en los Informes Anuales de

los años 2.003 y 2.004 que esta Institución presentó ante la Legislatura Provincial.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Declarar la conexidad del Expediente N° 7.472/05 con las presentes actuaciones "De Oficio" - Expediente 6874/05- sobre incumplimiento de la Ley n° 3.475 que crea el Registro de deudores Alimentarios.

SEGUNDO: Considerar como antecedentes de la presente, las actuaciones enmarcadas en el Expediente 999/02 e insistir en los términos de la Recomendación formulada por Resolución de N° 923/03.

TERCERO: RECOMENDAR al Gobierno de la Provincia de Río Negro que arbitre las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley N° 3.475 que crea, en el ámbito de la provincia el Registro de Deudores Alimentarios.

CUARTO: Poner la presente en conocimiento del Sr. Presidente de la Legislatura Provincial y de los Presidentes de los Bloques que la integran, para su información y consideración.

QUINTO: Regístrese, Comuníquese, Cumplido, Archívese.

MRR

RESOLUCION N° 1.287/05 "DPRN". -

Expte. Nro. 5704/04. En Comisión de Servicios realizada a distintas localidades del Valle Medio de nuestra provincia, se constituye esta Defensoría del Pueblo en Pomona. En tal oportunidad, se recibe la presentación de una ciudadana quien plantea cuestiones que referidas a la vivienda como así a que no fue beneficiaria del Plan Jefes de Hogar y que la asistencia alimentaria que le otorga el municipio es insuficiente. Refiere la ciudadana que no recibe el aporte de las cuotas alimentarias de los padres de sus hijos. Se dicta la Resolución N° 1585/05 por la que se resuelve declarar la falta de competencia y derivar las actuaciones al Juzgado de Paz y al Área Social de la Municipalidad de Pomona.

Resolución N° 1585/05 "DPRN"

VISTO el expediente N° 5704.04 caratulado: "P. V. s/ cuota alimentaria", y

CONSIDERANDO:



I

Que a fs. 01 se presenta la ciudadana citada de la localidad de Pomona quien es madre sola a cargo de cinco hijos cuyas edades oscilan entre los cinco meses a diez años.

Que habita una casa prestada que consta de una habitación y una cocina. La misma está ubicada en una chacra y se le hace aún más difícil la crianza de los chicos allí.

Que no accedió a ser beneficiaria del Plan Jefas y Jefes de Hogar pese a inscribirse en término.

Que el Municipio le otorga los módulos alimentarios cada uno o dos meses.

Que los padres de los chicos no contribuyen con la cuota alimentaria.

II

Que es misión de la Defensoría del Pueblo actuar, en el marco de sus atribuciones, en la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial (Art. 167º de la Constitución Provincial) y la ley 2.756 que reglamente el ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo define el ámbito de tal actuación.

Que no obstante la falta de competencia para entender en las presentes actuaciones se remitirá, en carácter de colaboración, la presentación de la ciudadana al Juzgado de Paz de esa localidad a fin de que se procure una mediación entre las partes en miras a un acuerdo para el cumplimiento de la cuota alimentaria a favor de los hijos de la pareja.

Que en el mismo carácter se remitirá al Área Social del Municipio de Pomona para su consideración e intervención.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Declarar la falta de competencia de la Defensora del Pueblo para actuar en el reclamo presentado a fs. 01 en un todo de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 16º inc. a) de la Ley 2756.

SEGUNDO: Derivar las actuaciones al Juzgado de Paz y al Área social del Municipio de la ciudad de Pomona, conforme se estipula en el Considerando II de la presente.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Realizadas las derivaciones dispuestas en el articulado de la Resolución antes informadas, se realizan intervenciones telefónicas a fin de

avanzar en todo tratamiento e información que haga a la cuestión planteada. Actas Informativas de Fs. 7 y 8.

Según el color del cristal con que se nos mira

Con fecha 18 de junio/05 se publica en el Diario Río Negro, una carta de lectores, suscripta por la promotora de estas actuaciones, donde expresa:

"Nadie escucha mis reclamos."

"A través de la presente quiero dar a conocer la situación por la que estoy pasando con mis cinco hijos cuyas edades van de uno a once años- debido a que no cuento con recursos para mantenerlos y ninguno de los padres de los chicos se hace cargo de aportar algo para la manutención de ellos. Razón por la cual he realizado gestiones ante entes oficiales e incluso la Defensoría del Pueblo, la que no me dio ninguna solución, solamente les hizo saber mis reclamos al Juzgado de Paz y municipio.

Ellos están ampliamente informados de mis necesidades, pero tengo que recalcar dos cosas de la defensora del Pueblo, quién me aconsejó que le pidiera de rodillas a la intendenta Maldonado una solución a mi problema y me mandó una salutación para que pasara Feliz Navidad y prospero Año Nuevo. Esto me parece realmente un tomada de pelo para quién tiene que brindar con pan duro y agua de bomba, cuyo defecto es no militar ni congeniar con el partido al que pertenecen.

En lo referido al municipio, puedo decir que tienen una camioneta que -según el decir de la intendenta Maldonado -cumple un rol social, pero repartiendo mercadería en localidades vecinas quienes le aseguran el voto par su permanencia en el cargo, dando Planes trabajar o Jefas y Jefes de familia a esposas de empleados públicos. Esto cuando se lo hice notar a esta señora, me hecho del municipio.

También quiero mencionar que nunca se me incluyó en plan d vivienda alguno, y eso que había adjudicatarios con similares condiciones a la mía.

Como reflexión final y en virtud del aumento de sueldo votado en la última reunión de Concejo, con la única oposición de un concejal, les pregunto: ¿son concientes la intendenta Maldonado y los concejales de que en el pueblo hay gente que no tiene que comer?

Quiero agradecer la publicación de la presente, en virtud de que nadie hace oído a mi reclamo"



M V P
Pomona.-



En respuesta, la Defensora del Pueblo, mediante nota n° 2487/05 "DPRN", se dirige a la ciudadana.

De mi mayor consideración:

Con sorpresa he leído su carta en el Correo de Lectores del Diario Río Negro y su contenido, me ha puesto en el dilema de responderle.

Usted señora, ha mentido, y lo hizo públicamente, y yo no puede responderle por el mismo medio, esto es públicamente, porque lo que usted me relató en esa oficina durante nuestra entrevista, es parte de su vida personal y privada, que yo como Defensora del Pueblo tengo la obligación Constitucional de proteger.

La mentira, señora, lastima porque moviliza sentimientos que hacen a la justicia, a la impunidad, a la nobleza, al recto proceder y básicamente a la impotencia.

Sabe, precisamente y paradójicamente, tengo un compromiso con la verdad, así como con otros aspectos que hacen al hombre y su realidad y, no podría estar ni sostener esta función, si así no fuera.

Tal incomprensible y falaz conducta de su parte me obliga a realizar un esfuerzo supremo para no demandarla por injurias. No porque usted sea pobre, porque el ser pobre es solo una circunstancia que debemos tratar de mejorar. Ser pobre, como lo fueron mis padres, no la habilita para proceder con tanta impunidad. La pobreza económica no necesariamente es pobreza espiritual.

Yendo a los temas centrales por los que usted estaría preocupada y reclama, cuales serían el pago de las cuotas alimentarias por parte de los padres de sus hijos y la ayuda municipal, le informo:

Con respecto al primero de los temas, tal como le expliqué en la entrevista mantenida oportunamente, es de incumbencia judicial y esta Defensoría del Pueblo, por la Ley que rige su funcionamiento, está inhibida de actuar

en todo tema o situación que esté bajo tratamiento en la justicia.

No obstante ello y a fin de acompañarla en pos de una solución, envié su reclamo al Juzgado de Paz, y en seguimiento realizado por vía telefónica, nos ha comunicado el señor Juez de Paz, que recibida nuestra presentación, procedió a citar a los padres de sus hijos. De ello tuvo los siguientes resultados: uno de los padres de sus hijos, se comprometió a hacer efectivo los pagos de las cuotas reclamadas. Otro, sostuvo que usted diera inicio a las acciones judiciales que quiera, por cuanto no le permitía ver a los niños.

Respecto de los otros padres de sus hijos, dado que los mismos no contarían con la paternidad determinada, el señor Juez de Paz manifiesta que le sugirió a usted que iniciara Juicio de Filiación para determinar dicha paternidad. A la fecha usted no se habría presentado para dar inicio a dichas tramitaciones.

El segundo tema, está referido a la poca ayuda que le estaría brindando el municipio, según sus manifestaciones. Sabe usted, porque recibió la Resolución Nro. 1585-04 que la Defensoría de Pueblo es un órgano de control de la Administración Pública Provincial y no del ámbito municipal. De igual manera y con el mismo objetivo fijado con respecto al tema anterior, pusimos en conocimiento de su Municipio, la presentación.

Del seguimiento efectuado por vía telefónica, se nos ha comunicado que usted estaría asistida con todos los programas disponibles en ese Municipio (alimentos, calzados, órdenes de compra para medicamentos). Que al momento de la inscripción para el Plan Jefas/es, usted era beneficiaria de un Programa de Empleo Rionegrino (PER).

Agrego al respecto que, en comunicación telefónica mantenida con la señora Intendente Municipal, ésta destaca que hace muy poco tiempo se contactó con usted cuando fue a retirar los alimentos y, al interiorizarse de cómo estaba su situación, no recibió de su parte pedido ni reclamo alguno. Destaca la funcionaria que observó que estaba nuevamente embarazada.

Por último, lamento enterarme por el diario de su disconformidad como así, que nuestros augurios de Paz y Felicidad no hayan sido bien recibidos. Sabe, es una práctica humana universal y diría casi ancestral.

Esta práctica es como un lazo que une a las personas en la esperanza,



en el amor, en el deseo de bienestar para el otro, más allá de toda circunstancia de vida.



mucho su accionar, ¿Cuál fue su intención?

Finalmente me dolió

Atentamente.-



Sin respuesta.



CAPITULO VI

SEGURIDAD SOCIAL



Pensiones Asistenciales Nacionales

Las Pensiones Asistenciales Nacionales son ayudas que se otorgan a personas indigentes, sin familiares obligados por ley en condiciones de brindar ayuda, y que abarca a:

- Discapacitados
- Madre de 7 o más hijos
- Personas de 70 o más años

La Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales es quien recepta, evalúa y resuelve las solicitudes.

Participan en su gestión tres sectores:

- Municipios
- Centros de Atención Personalizada como Delegaciones del organismo nacional en la Provincia. En la nuestra, Río Negro, funcionan tres Centros, con asiento en: Viedma, Bariloche y General Roca

Los recursos económicos para subvencionar estos beneficios son incorporados al presupuesto del gobierno nacional.

Dentro de las pensiones no contributivas, se encuentran también las Pensiones Graciables, que son otorgadas por los Representantes del Pueblo en el Congreso Nacional, para lo cual se vota una partida especial.

Las presentaciones referidas a Pensiones en general, fueron más numerosas que las recibidas en el ejercicio anterior.

Ingresaron 127 reclamos, de los cuales, 115 corresponden a las Pensiones Asistenciales Nacionales.

Se resolvieron 45 reclamos, de ellos, 27 obtuvieron la Pensión Asistencial que habían solicitado. En el resto de las actuaciones, en unos, se logró localizar y/o encauzar el trámite objeto de reclamo, y

en otros, la intervención consistió en brindar información sobre el recurso y las vías a utilizar para su gestión.

Es importante clarificar, que los reclamos por Pensiones Asistenciales, tienen en general un tratamiento que conlleva tiempo. No son de rápida resolución por cuanto en la construcción de estas gestiones, participan las comunas, las delegaciones de Pensiones en la Provincia y el organismo nacional.

De manera tal que es habitual que actuaciones iniciadas en el ejercicio anterior, tengan su resolución en el presente.

Así se informa que en el curso de este año se dio solución a 75 de estas presentaciones de las cuales 50, obtuvieron una resolución favorable.

Se totaliza así como resuelto durante este período, 120 expedientes, dentro de los cuales se participó del otorgamiento de 77 Pensiones Asistenciales Nacionales.

Las cuestiones centrales planteadas refieren:

- 1- Necesidad de información e instrucción sobre el recurso en sí y dónde acudir para su gestión.
- 2- Falta de respuesta a trámites iniciados desde hace uno o más años.
- 3- Quejas por resolución denegatoria a solicitudes de Pensión Asistencial.

La procedencia, fue una de las características de las presentaciones de este año y así es que, fuimos recibiendo reclamos que venían de localidades y parajes ubicados en lugares muy distantes de la Línea Sur de la Provincia de Río Negro. Casi en su mayoría, estos refieren cuestiones señaladas en el segundo ítems.

Tal como ya veníamos manifestando en los últimos dos Informes Anuales, en el tratamiento de los reclamos mencionados en el párrafo anterior, detectamos que la mayoría no había salido, para gestión alguna, del municipio iniciador. Allí había quedado la documentación que presentó el ciudadano, quien a su vez recibía como única respuesta, que no había respuesta a su solicitud.

El temperamento adoptado entonces ante todas estas situaciones fue: a) poner en conocimiento de tal realidad al denunciante, sugiriendo que se acerque al municipio para coordinar la culminación de las gestiones y b) ocuparnos de comunicar al señor Intendente lo que estaba pasando con un habitante de su lugar, solicitándole, en el carácter de colaboración que nos permite la ley 2756, nos informe al respecto.

Lamentablemente, en no pocas de estas situaciones, el ciudadano debió realizar nuevamente parte de la documentación, por cuanto la que había presentado estaba desactualizada.



El resultado habitual es que, a partir de allí, se canaliza el trámite de Pensión, hecho éste que verificamos mediante consulta al sistema informático que posee la ANSeS.

En este estado de situación detectado, confluyeron y confluyen seguramente, distintas variables. No obstante ello, vale señalar que la ausencia de controles de gestión, el "da lo mismo" el "no pasa nada", como así, depositar la culpa en la Comisión Nacional ó en la Provincia, organismos lejanos y distantes para el ciudadano, permitían cubrir ante él, toda responsabilidad que se pudiese tener en la no gestión de estas ayudas.

Un progresivo cambio en la actitud pasiva y resignada del ciudadano ante esta indiferencia de las áreas encargadas de tales gestiones, quien entre otras posibilidades, comienza a utilizar a la Defensoría del Pueblo, como así, las distintas intervenciones que va efectuando este organismo, empiezan a dar señales de otra realidad.

Lo cierto es que reclamo tras reclamo, intervención tras intervención se va construyendo, como piedra sobre piedra, una conciencia y por ende una conducta distinta, con respecto al tratamiento que corresponde dé el administrador a su administrado.

La articulación con los tres Centros de Atención Personalizada de Pensiones Asistenciales, dependientes de la Comisión Nacional, significa también una valiosa contribución en el avance, para que cada vez menos solicitudes queden demoradas en oficinas municipales.

Un mayor ordenamiento del organismo nacional por su parte, está permitiendo que los distintos sectores que participan de un trámite de Pensión Asistencial, también se ordenen. Este marco de organización permite detectar, casi automáticamente, dónde está la falla y avanzar en su corrección.

El afianzamiento de la relación institucional con la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, ha hecho posible que esta Defensoría del Pueblo, pueda no sólo llevar una respuesta a muchos ciudadanos que reclamaron sino también, y, fundamentalmente, participar de este tema y contribuir para su mejor desarrollo en nuestra provincia.

Este resumen sobre lo acontecido, encierra un año de arduo trabajo. Rescatar trámites, acompañarlos para que lleguen a la Comisión Nacional, monitorearlos, pedir por ellos, fundamentar, plantear las circunstancias que afectan al ciudadano y las condiciones en que se desenvuelve su vida y, construirnos año a año, un espacio en el organismo nacional, para la consideración de nuestra gente.

En los reclamos tramitados que tuvieron como resolución, una evaluación desfavorable, se informó al ciudadano sobre el recurso de Reconsideración y la vía a utilizar para su presentación.

Al resto, se le aportó información sobre los resultados obtenidos de la investigación efectuada sobre su trámite de Pensión, instrucciones a seguir y sugerencias pertinentes.

Un tema motivo de queja y que ya se había presentado e informado en el ejercicio anterior, fue la falta de un Asistente Social en el Centro de Atención Personalizada de Viedma.

En los relatos, los ciudadanos reclamaban por la incertidumbre que les generaba esta situación por cuanto su documentación quedaba demorada a la espera de la cumplimentación del Informe Social.

Al respecto, esta Defensoría realizó no pocas presentaciones al organismo nacional, dando cuenta de esta dificultad.

Una solución alternativa que fue dando la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, fue la de comisionar Asistentes Sociales a esta ciudad, ante lo cual esta Defensoría procedía a suministrar el listado conteniendo los datos de quienes habían reclamado por este tema.

Finalmente esta falencia ha sido resuelta con la incorporación de un profesional en servicio social en el citado Centro.

Relatos

Expte. Nro. 7040.05 Un tema especial

El 17 de Agosto del año en curso, llega a esta Defensoría del Pueblo, xxx, mamá de un niño que le tocó vivir la tragedia de la escuela Islas Malvinas de Carmen de Patagones.

Se construye con su relato, un Acta la que substancialmente expresa:

“Que su hijo de 16 años de edad, fue afectado por la “masacre de la Escuela Islas Malvinas” del 28 de septiembre del 2004.

En tal episodio, ...recibió cuatro heridas producidas por arma de fuego, en la región torácico y abdominal que le causó entre otras afecciones:

◇ Pérdida total de dos órganos (bazo y riñón)

◇ Daño parcial en ambos pulmones y en el diafragma.

◇ Fractura de 8 costillas.

Que superado el riesgo de muerte luego de estar cuatro días en coma, 10 días en Terapia Intensiva, con respiración asistida, cuatro días con tratamiento a base de morfina, ganaba la pelea por la vida, inicia una larga y esforzada lucha por su recuperación.



Sus espacios de adolescencia se llenaron de asistencia médica, como también Psicológica y Psicopedagógica.

El trágico momento vivido, le produjo además un bloqueo emocional que afecta a su capacidad de entendimiento. Por tal razón concurre una Psicopedagoga.

...amante y practicante de todos los deportes, no puede realizar más deportes de contacto. Estos son los comunes para todo joven (fútbol, básquet, voleibol, handbol, etc. Solo le es permitido el tenis.

La señora acredita las certificaciones médicas correspondientes.

Este año sin todavía conciencia de que no podía, trajo a su casa la Ficha de Inscripción para participar de los Torneos Bonaerense.

Los médicos tratantes informan sobre una condición de vulnerabilidad permanente en su estado de salud. Está la situación real para toda su vida. Las limitaciones son la moneda corriente de sus días porque toda conducta que es normal para todo joven, está prohibida para ...

Así se sucederá en su futuro. Hoy no puede vivir su vida de joven y más adelante también estará limitado para su vida de adulto.

Que esta realidad es motivo de una preocupación derivada por parte de ..."Que distinta hubieran sido nuestras vidas si esto no hubiera sucedido"

Que en conocimiento de la existencia del Programa de Pensiones Asistenciales, se acercó al Área Social Municipal para que se evalúe la factibilidad de tramitar una Pensión por Incapacidad.

Allí le dijeron que tenía que ser indigente.

Evaluada la presentación, se realizan intervenciones por la vía informal de lo que resulta la siguiente información.

Señora Defensora:

Acta Interna Informativa

Por la presente, informo que recibido el testimonio de la señora xxx, entendí válido realizar distintas intervenciones informales a fin de localizar la vía de canalizar esta presentación.

*Así en principio establecí contactos con un funcionario municipal de la comuna de Carmen de Patagones a fin de compartir esta presentación y coordinar toda acción que se sugiera al respecto.

De ello surgió la siguiente información:

Que la comuna asiste a esta familia en todo aquello que ha solicitado, para costear los gastos de atención de xxx.

Que con respecto a la necesidad planteada sobre una Pensión ó similar, se sugiere que esta Defensoría del Pueblo, en razón de la articulación

que tiene con la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, lo canalice directamente.

*Contacto con la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales - Asesoría Legal.

Impuesta de la presentación a la Dra. Sonia Parnes, me explicita que la Ley que crea la Pensiones Asistenciales por Incapacidad, cual sería la ayuda que correspondería para esta situación, impone como requisito que el solicitante sea indigente. xxx y su familia forman parte de lo que se llama la clase media. No son indigentes.

La situación de xxx, es atípica y nació de un hecho también atípico y seguramente no se encuadre en los distintos programas creados. Por eso las dificultades con que nos estamos encontrando para articular una respuesta a esta necesidad.

Por otra parte, cierto es que recibieron y reciben ayuda. Las autoridades de la provincia de Buenos Aires, se movilizaron ante esta tragedia.

xxx está como desbastado no sólo físicamente, sino emocionalmente y todo apoyo, toda consideración que reciba, constituyen verdaderos soportes para dar la pelea cotidiana a sus dificultades.

No obstante la voluntad de todos para ayudarlos, hoy se presenta como difícil dar respuesta a esto que nos plantean necesario, por las características propias que tiene su situación.

xxx no huyó del escenario de la tragedia, por el contrario puso su cuerpo para cubrir a otros compañeros, para tratar de parar el ataque. La familia no juzga, no guarda rencor y hoy, centran toda su atención en la recuperación.

Señora Defensora, por las razones expuestas sugiero que se presente esta solicitud al señor Presidente de los argentinos.

María Angélica Garat

Jefa Asesores

Area Social Oficina de la

Defensora del Pueblo.

Nota Nro. 4571.05 "DPRN"

SEÑOR PRESIDENTE DE LOS ARGENTINOS:

Al inicio de una mañana del mes de septiembre, una noticia que venía de la otra orilla, nos paralizó. En esta Comarca todos somos de aquí y de allá y nuestros vínculos y parentescos, se entrecruzan desdibujando los límites que pone el Río Negro.



Estupor y espanto los primeros días y luego, de a poco, cada uno empezó a transcurrir sus días con la sensación que nos lloraba el corazón sin que pudiéramos hacer nada para evitarlo.

*Recuperar, sanar, reflexionar, entender, hacernos cargo de las responsabilidades que cada uno tiene en este episodio, abrir el juego, sincerarnos, perdonar, reparar, son nuestros deberes, nuestras tareas para el hogar. No nos podemos excluir de esta responsabilidad porque de lo contrario **el sin sentido nos ahogaría**.*

Una mañana de hace poco, llegó a estas oficinas, xxx, mamá de xxx, uno de los sobrevivientes de la tragedia, quien no obstante la gravedad de las heridas recibidas, salvo su vida. Vino a compartir con nosotros su realidad y demás como así, una necesidad. Tratamos de calcar en el papel, las vivencias de esta mamá como así, aquello que entiende sería importante para xxxx.

A partir de allí, establecimos contacto informal con el Municipio de Carmen de Patagones, a fin de evaluar el tema. La Comuna está brindando permanente apoyo a esta familia. Ello no obstante, lo que se manifiesta como importante, es que el joven reciba una Pensión ó similar que le permita contar mensualmente con el ingreso de un dinero y básicamente, sentir que él contribuye a costear los gastos propios de su condición.

Consultada la Asesoría Jurídica de la Comisión Nacional de Pensiones, surge que la Ley que crea las Pensiones por Incapacidad tiene como uno de sus requisitos la condición de indigencia. Tema éste que ya fue clarificado en el Acta de Testimonio.

Y hasta aquí llegamos con nuestros conocimientos y posibilidades de canalizar esta necesidad. A mil kilómetros mapa abajo, entendí necesario compartir con usted esta realidad, la que dejo en sus manos para toda consideración que entienda corresponder. Adjunto toda la documentación que nos entregara xxx.

Quedo a su disposición y le saludo con mi mayor respeto.-

Con fecha 2 de Noviembre/05, se recibió una misiva de Presidencia dando cuenta nuestra presentación fue derivada para su consideración, a la Jefatura de Gabinete del Ministerio de Desarrollo Social.

Expte. Nro. 6848.05

Se inicia con la carta que nos escribe una ciudadana la que refiere substancialmente: "soy de un paraje llamado Fito Miche perteneciente

a la zona de Norquín y raíz de sucesivas intervenciones quirúrgicas por Quistes Hidatídicos perdí la capacidad laboral y debo llevar una dieta muy estricta que se me hace difícil cumplir".

"Hace 10 (diez) años gestioné trámites por Madre de Siete Hijos más adelante he solicitado dos veces más esos mismos trámites.

Necesito contar con esa ayuda."

Evaluada la información reunida, permite observar que se registraba el ingreso a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, de un trámite de Pensión Asistencial a nombre de la ciudadana, que en Octubre del año 1996 había sido enviado a la Gobernación de la Pcia. de Río Negro para completar documentación. No se registra otro movimiento a posteriori.

Se remite nota Nro. 4596.05 a la ciudadana, que dice:

"Por la presente dirijo a usted en relación a la presentación que realizara oportunamente a fin de aportarle información al respecto.

Evaluada la misma, surge que efectivamente se registra el ingreso del expediente donde se tramitó la Pensión Asistencial de Madre de Siete Hijos, en la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales. El último movimiento de dicho expediente, se realizó el 18 de Octubre de 1996 fecha en que ingresó a la Gobernación de la Provincia de Río Negro, el que fue enviado por el Departamento Iniciación de la citada Comisión seguramente para completar documentación. A partir de allí no se observa continuidad de gestión.

Agrego que estos expedientes, ingresaban al Área de Minoridad y Familia del entonces Ministerio de Asuntos Sociales y que este sector a su vez, lo derivaba al Municipio correspondiente para que se dé cumplimiento a lo que requería la Comisión Nacional. Lamentablemente en esta instancia quedaban eternamente demorados gran cantidad de estos expedientes.

Destaco que intentar toda búsqueda para la recuperación de su trámite, no permitiría mayores avances por cuanto de lograrlo, toda su documentación estaría totalmente desactualizada dado el tiempo transcurrido y, el sector responsable de evaluarla, solicitaría que se actualice.

De manera tal, que a fin de no demorar más sus posibilidades de recibir una Pensión Asistencial, le sugiero que se presente al Área Social del Municipio de Norquín, portando la presente, a fin de reiniciar los trámites nuevamente. Es importante que se evalúe si corresponde que se inicie por Madre de Siete Hijos o por Incapacidad.



Agrego que precisamente ese Municipio está trabajando actualmente con mucha eficiencia el tema Pensiones Asistenciales y logrando buenos resultados como así también, que la Comisión Nacional está resolviendo con mucha mayor agilidad estos trámites.

Agradeceré acuse recibo de la presente como así el aporte de toda consideración que estime corresponder."

Expte. Nro. 5800.05 Una ciudadana de la localidad de Catriel refiere en su reclamo que en tres oportunidades entregó la documentación que se le solicitara para una Pensión por Incapacidad para su hija pero *"siempre me encuentro con la misma respuesta "piden y piden fotocopias y nunca me dan una solución". "..estoy cansada de tantas idas y venidas"*.

Realizadas las primeras investigaciones surge que ni en la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales ni en el Centro de Atención Personalizada dependiente de la citada Comisión, sito en General Roca se registra trámite alguno a nombre de la niña.

Informado de ello a la reclamante y al Municipio, al que se le solicitó información, no se recibió respuesta alguna no obstante las reiteraciones efectuadas.

Agrego que es recurrente similar situación a la narrada, en los reclamos provenientes de la localidad de Catriel. El municipio no responde las notas que se le envía por este tema.

Se ha reforzado estas intervenciones con llamadas telefónicas las que no arrojaron mayores resultados.

Expte. Nro. 4516.04 La presente actuación si bien se inició en el ejercicio anterior, la parte substancial de su tratamiento y resolución, abarcó el presente ejercicio.

Se recibe una presentación de una ciudadana de Viedma quien reclama por el trámite de Reconsideración a la Resolución Denegatoria a la solicitud de Pensión Asistencial, que oportunamente había presentado su esposo en el Centro de Atención Personalizada (CAP) de Viedma.

Manifestaba la ciudadana que se le había denegado la Pensión por Vejez a su esposo por considerar que tenían hijos mayores de edad y que éstos debían brindarles ayuda.

Se realizan numerosas intervenciones ante el CAP Viedma, a fin de que se informe sobre el trámite que se reclama por cuanto, al principio no aparecía su ingreso en la Comisión Nacional y el que una vez registrado, se detecta que había sido remitido al citado Centro, para completar documentación.

Ante las dificultades que se presentaban y atendiendo la crítica realidad económica que atravesaba este matrimonio, se resuelve realizar una presentación al organismo nacional en la que se explicitaba la realidad familiar como así la del trámite que se reclamaba, a saber:

Nota Nro. 2981.05

Doctora

Sonia PARNES

Dirección de Asuntos Jurídicos

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales

Hipólito Irigoyen 1447

1089) CAPITAL FEDERAL

Me dirijo a Ud. a fin de informarle que he recibido un reclamo de la ciudadana citada en la referencia quien en lo substancial expresa:

Que su esposo solicitó oportunamente una Pensión Asistencial por Incapacidad, que le fue Denegada, razón por la cual apeló. Que reconsiderada la resolución dictada, se vuelva a expedir la Comisión Nacional de Pensiones denegando su solicitud.

Que ante ello han reclamado por información sobre las razones de la Denegatoria pero no obstante las reiteraciones efectuadas, no logran que se les proporcione información al respecto.

Que subsisten con lo que ella logra ganar haciendo trabajos en servicio doméstico dado que su esposo no puede trabajar. Que tienen cuatro hijos ya independizados y que no están en condiciones de proveerles ayuda dado que todos tienen familia numerosa y escasos ingresos económicos, a saber:

Daniel: Hace changas - tiene 4 hijos - Su esposa tiene Plan Jefas/es.

Luis: Albañil tiene 6 hijos y un nieto a cargo.

Mabel: su esposo es camionero - tiene 9 hijos.

Mariela: Trabaja en un comedor de Ancianos - Tiene seis hijos y 2 nietos a cargo.

Que su esposo necesita de atención médica especial y que no recuperará su capacidad laboral y que ella no tiene un trabajo estable como empleada en servicio doméstico, de manera tal que ambos están afectados en sus necesidades básicas.



Destaco que de las investigaciones previas realizadas, permitieron conocer según registros, que el expediente del ciudadano fue enviado al CAP Viedma con fecha Febrero/05, pero a la fecha, no obstante las numerosas intervenciones realizadas para articular a la reclamante con dicha delegación para que se dé cumplimiento a los eventuales requerimientos, no se logró avance alguno.

En razón de ello, agradeceré vuestra especial intervención a los efectos de clarificar la situación aquí planteada como así para que se dé un pronto tratamiento al trámite que se reclama.

Muy pronto se recibe nota de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, dando cuenta que se ha evaluado favorablemente la solicitud de Reconsideración interpuesta por el ciudadano y que a la brevedad será incluido en la Resolución Acordatoria.

Expte. Nro. 5712.04 Se recibe una presentación de un ciudadano de Viedma, quien manifiesta que hace más de un año tramitó una Pensión Asistencial y que no tiene repuesta alguna.

Realizadas las primeras investigaciones, permiten observar que se registra el ingreso de un trámite de Pensión Asistencial a nombre del reclamante en el mes de Enero del 2002 el que permanecía demorado en un Área de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, desde Noviembre del 2003.

Se realiza una presentación mediante nota Nro. 5213.05 al citado organismo en la que substancialmente se expresaba:

"Me dirijo a Ud. a fin de solicitar vuestra intervención a los fines que se dé pronto diligenciamiento al trámite de Pensión Asistencial por Incapacidad del ciudadano citado en la referencia.

Jorge, es paciente de Salud Mental y deambula por las calles de esta ciudad tratando hacer como que gana diariamente su sustento. Se lo observa sin amparo familiar y resiste su estado de situación con dignidad tratando de hacerse cargo de él mismo.

Su trámite de Pensión está demorado y es muy importante para él, una pronta resolución."

Se recibe una respuesta del organismo nacional comunicando que había sido denegada la solicitud de Pensión Asistencial por Incapacidad por entenderse que contaba con amparo familiar.

Planteada nuevamente la realidad de este ciudadano, se otorga a la Defensoría del Pueblo, la posibilidad de presentar el recurso de Reconsideración.

Aceptada esta posibilidad, se articula con el Servicio de Salud Mental del Hospital Zatti y básicamente con el servicio social de ese sector, la construcción de esta Reconsideración, la que se presenta mediante nota Nro. 3431.05, que dice:

Señora:

Directora de Asuntos Jurídicos

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales

Hipólito Irigoyen 1447

(1089) CAPITAL FEDERAL

Me dirijo a Ud. en el marco de las citadas actuaciones a fin de solicitar se Reconsidere la disposición denegatoria a la solicitud de Pensión Asistencial por Incapacidad que formulara el señor Jorge xxx.

Se adjunta a tal efecto, la nota que nos dirigiera la Dirección a cargo del Hospital Artémides Zatti de Viedma, Resumen de Historia Clínica, rubricado por la Médica Siquiatra e Informe Social, rubricado por la Lic. en Servicio Social, profesionales ambos del citado nosocomio.

Es esta la primera vez, que esta Defensoría del Pueblo, presenta una solicitud de Reconsideración, posibilidad que se nos diera y que tomamos con mucho respeto y diría hasta con cierto pudor por ser materia específica del universo de esa Comisión Nacional. De manera tal que solicitamos vuestra consideración a toda falencia observable en la presente.

La realidad de Jorge y los esfuerzos que él hace para integrarse a la sociedad, portando y resolviendo cotidianamente, con especial dignidad, las dificultades propias de su situación de salud, nos motivó en esta iniciativa. El loable trabajo que realiza el Servicio de Salud Mental del hospital, en acompañarlo y sostenerlo en este objetivo, el que por otra parte le cabe, también motivó esta iniciativa, tal vez como una forma de sumarnos ó de colaborar con ambas partes.

Agradeciendo vuestra especial intervención en la presente, les saludo muy atentamente.-

<p>En una comunicación telefónica mantenida con la Comisión Nacional se nos adelanta que ha sido <u>evaluada favorablemente</u> la solicitud de Reconsideración interpuesta por esta Defensoría del Pueblo y que</p>
--



prontamente se dictará la Resolución que otorga la Pensión Asistencial al ciudadano, titular de estas actuaciones.



Acta Interna Informativa

Hoy estuvo Jorge con su canasto de facturas.

Me preguntó si leía la Biblia. "No estoy leyendo ni el diario". "Bueno le voy a traer escrito lo que dice Corintio. Sabe, habla del amor por el prójimo."

Donde estuviste que no venías a vender facturas? "Estuve internado bastante por las Neumonías que me agarro por el frío y la humedad de la pieza."

"Si me sale la pensión voy a poder alquilarme algo mejor"

Se fue.

Media hora después me comunico con la Comisión Nacional de Pensiones y me adelantan que el pedido de Reconsideración que presentó esta Defensoría, fue evaluado favorablemente.

El todavía no lo sabe."

María Angélica Garat

Nota N° 7253/05- Hospital "Artémides Zatti"

A la Defensora del Pueblo

Sra. Nilda Nervi de Belloso

S / D

Por la presente nos dirigimos a Ud., y por su intermedio a María Angélica Garat y Gloria Conejeros, a los efectos de agradecer el trabajo intersectorial que permitió llevar adelante la gestión de Reconsideración del beneficio de pensión nacional por discapacidad del señor xxx, con el beneficio que conlleva para el paciente en cuanto a sus niveles de autonomía y de reinserción social, la obtención de este beneficio.

Quedando a su disposición para seguir trabajando conjuntamente, aprovechamos la oportunidad para desearles un próspero año 2006 y les dejamos nuestro saludo cordial.

Fdo. Servicio Salud Mental

Hospital Zatti

Por qué nos explayamos en este caso?

Porque estábamos convencidos de que tenía derecho al beneficio, aún cuando se lo denegaron en primera instancia.

Porque la dignidad que él porta, hacía meritoria esta ayuda.

Porque fuimos capaces de unir razones y esfuerzos para defender esta idea.

Porque esto debe servirnos a todos para no bajar los brazos y saber que a veces el lugar donde se definen las cosas de la gente, están disponibles y receptivas, solo hay que perseverar.

Expte. Nro. 6543.05 Nos escribe una carta una ciudadana de la localidad de Fernández Oro, en la que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la demora de un trámite de Reconsideración presentado por su padre quien vive en Pilcaniyeu Viejo.

Refiere que hace 10 (diez) años que comenzó con los trámites para una Pensión Asistencial por Incapacidad dado que su padre es ciego.

Se realiza una presentación ante la Comisión Nacional de Pensiones Asistencial mediante Nota Nro. 2484.05 en la que se expresa:

Señora:

Directora de Asuntos Jurídicos

Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales

Hipólito Irigoyen 1447

(1089) CAPITAL FEDERAL

Me dirijo a usted a fin de solicitar vuestra especial intervención a fin de un especial diligenciamiento al trámite de Reconsideración de la Pensión Asistencial por Incapacidad del ciudadano citado en la referencia.

xxxxx de 64 años, afectado por invalidez y por ceguera, vive con su esposa de 74 años en Pilcaniyeu Viejo, zona rural de la Región Andina de nuestra provincia, caracterizada por su aridez, alejada de todo centro poblado e inaccesible durante el invierno, por las nevadas.

Generalmente, estos ciudadanos poseen pequeñas parcelas de tierras, por ocupación de hecho ó bien, heredadas de sus antepasados quienes también, las ocuparon de hecho. Subsisten con lo producido por la venta de la lana de los escasos animales (bovinos) que lograron conservar. El resto, muere por las nevadas o bien es utilizado para el consumo, ya que para ellos es el único alimento posible.

Estas referencias, tienen como intención trasladar de alguna manera, el contexto geográfico donde habita gente de mi provincia, como un aporte que sume a toda interpretación de los datos que se registren en los informes de rigor.



Agradeceré, en carácter de colaboración, vuestro informe al respecto."



Se recibe nota de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales en la que se nos comunica que ha sido evaluada favorablemente la solicitud de Reconsideración interpuesta por el ciudadano y que se dictará la Resolución que otorga la Pensión Asistencial por Incapacidad.

En este caso el poseer tierras determinó, en principio, una evaluación desfavorable. La estrategia entonces consistió en aportar a la Comisión Nacional la realidad de estos pobladores, lo que fue tomado en cuenta.

La gente y sus expresiones.

"...para informarle que mi hijo es beneficiario de la pensión acordada y asignada a su cargo, dándole mil gracias por su invalorable ayuda".

Expte. Nro. 5245.05

".....cúmplame en dirigirme a usted a efectos de comunicarle que se me hizo efectivo el pago de la Pensión con retroactivo."

Agradecido por su atención, le saludo muy atentamente.

Expte. Nro. 6915.05

Gracias por publicar esta humilde carta de un lector más de este diario.

"El motivo de la misma es expresar mi profundo agradecimiento al Concejo Deliberante, a la Defensoría del Pueblo de Río Negro, a Nilda Nervi y María Garat, ieso es defender!; al Dr. Moscheroni, de la Comisión Nacional del Discapacitado, porque esta gente, en un trabajo espectacular, sacó del letargo la documentación cubierta por años y al fin se me otorgó la pensión por mi enfermedad, que truncó mi carrera de instructor de física y análisis matemático. "Espero que con esta nota, las tres personas nombradas sientan que mi corazón y el de mi familia rebozan de reconocimiento por su trabajo, calidez y profesionalidad".

Expte. 7045.05

"Gracias por todo lo que hicieron con mucho amor y con cariño"

Expte. 5712.04

SISTEMA PROVISIONAL

Índice General

A) Régimen de Capitalización

Algunos de los asuntos trabajados

*A 1)- Expte. N° 4751/04 "DPRN" s/ agilización de trámite de pensión.
Expte Nro. 7066/05*

**A 2) - Opción por el Régimen de Reparto o Capitalización-.
Artículo 30 de la ley 24241**

A 3)- El Retiro Definitivo por Invalidez en el Régimen de Capitalización-historia de dos expedientes. (1558/05 y 6578/05)

A 4) - Asignaciones y Bonificaciones Familiares

B) Régimen de Reparto

B 1)- Expte. N° 3791/03 "DPRN" - La no integración del Sistema Integrado Discordancias entre delegaciones de ANSeS

B 2)- Expte. 5246/04 "DPRN": relación ANSeS Cipolletti y AFJP

B 3) - Expte. N° 5127/04 "DPRN" y la ANSeS Cipolletti

B 4) -Exptes. Nros. 6299/05 y 6971/05 "DPRN" y la falta de respuestas de la agencia Río Colorado de la ANSeS

B 5) - Dificultades con el SICAM de AFIP para acceder a la jubilación de la ley 25.994. Expte. N° 7203/05 "DPRN" De Oficio y Exptes. Nros. 7433/05 y 7488/05 "DPRN".

B 6)- Expte N° 6239/05 "DPRN" La Pensión y la Prueba del concubinato

Apéndice Documental

~ Nota Nro.....

~ Resolución N° 1022/05 "DPRN"

~ Resolución N° 592/05 "DPRN"

~ Resolución N° 543/05 "DPRN"

~ Resolución N° 1004/05 "DPRN"

~ Resolución N° 1434/05 "DPRN"



Otras cuestiones vinculadas a los adultos mayores.

- A) Las relaciones abogados- clientes
- B) La movilidad de las jubilaciones



Unidad de Control Previsional

- A) Provisorio- Definitivo- Expte. N° 606/01 "DPRN"
- B) Retirados por Decreto N° 07/97 Del Poder Ejecutivo Provincial
- C) Expte. N° 4341/04 "DPRN" (y su anexo 6362/05 "DPRN") Un caso testigo de demoras en resolver un beneficio previsional
- D)- La UCP y ANSeS y las demoras en aplicar la Resolución 80/99 SSS (Secretario de Seguridad Social) sobre límites a descuentos en haberes.



Algunos Decires

SISTEMA PREVISIONAL

"Otra actuación que se demoró por falta de articulación o "integración" entre los órganos que participan en el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones." (del Expte. N° 6578/05 "DPN")

A) Régimen de Capitalización

En torno al Sistema de Capitalización se debe resaltar que los reclamos por demoras o paralizaciones de los trámites previsionales, son una constante en esta Defensoría del Pueblo.

A las habituales quejas por estas dificultades, aparece como tema objeto de cada vez más quejas, las distancias de las Administradoras con relación al domicilio del ciudadano.

En común recibir a ciudadanos, portando una nota que le enviara su Administradora en la que se les comunica:

"Se encuentra Ud. afiliado a la AFJP ..., por favor presentarse en nuestras oficinas ubicadas en calle.... de la ciudad de Bahía Blanca o Bariloche o Neuquén, etc. en el horario de...". o bien, "....para iniciar los trámites previsionales, por favor presentarse a nuestras oficinas, sitas enen el horario detambién puede comunicarse al 0800..."

El afiliado a quien se dirige este aviso, suele estar a distancias superiores a los 300 Kmts. y, en la mayoría de las situaciones recibidas, éste tiene serias dificultades para constituirse en el lugar de cita, por razones económicas, de salud, laborales o bien socio culturales.

Por ejemplo, en el Expte. N° 6578/05 "DPRN" (que abarca también otras cuestiones, y se relata más abajo), se presenta el caso de un vecino de Valcheta afiliado a la AFJP Máxima, quien a raíz de un accidente, había quedado incapacitado para desempeñar tareas laborales, razón por la cual, se encontraba tramitando el Retiro por Incapacidad. Este tenía asignado para su atención, la agencia ubicada en San Carlos de Bariloche. Para comunicarse con su Administradora debía realizar llamadas telefónicas al número de la sucursal, pues el servicio del 0810 de la misma no tenía información o funcionaba mal. Cada llamada que realizó le costó mucho dinero (que no poseía) más aún si se tiene en cuenta que las efectuaba en el horario comercial.

Esta realidad ya ha sido expuesta en anteriores informes elevados a la Legislatura. En el tratamiento de algunos reclamos, se presentó esta situación a la Superintendencia de Administradora de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, pero a la fecha más que una sanción puntual a la Administradora, no se logró una modificación que resuelva esta situación.

Actualmente, está en elaboración una presentación que será dirigida a las autoridades nacionales con responsabilidad ó entendimiento en el tema.

Apelamos al deber de colaboración (artículo 12° de la ley 2756) para obtener información sobre las quejas en esta materia, dado que las instituciones involucradas, se encuentran fuera de competencia de esta Defensoría del Pueblo.

Las AFJP generalmente brindan contestaciones las que tienen más la intención de cumplir con una formalidad, que la de dar una respuesta. Es habitual que deba reiterarse las solicitudes de información.

No obstante ello, es importante resaltar la colaboración que tuvimos en el período que se informa, por parte de algunas de ellas. Estas son: AFJP Orígenes (Casa Central Bs. As.), Orígenes Cía. de Retiro; y Máxima AFJP Sucursal Bahía Blanca y AFJP Previsol, sucursal Bahía Blanca.

Algunos de los asuntos trabajados

A 1-) **Expte. N° 4751/04 "DPRN"** s/ agilización de trámite de pensión. Se presenta una ciudadana de Viedma reclamando por la agilización del trámite de la pensión derivada del fallecimiento de su concubino quien, estaba divorciado de su primera unión matrimonial. Este trámite llevaba más de dos años de iniciado. La ciudadana tiene



dos hijas menores en edad escolar y padecía de serias dificultades económicas para satisfacer la manutención a las mismas.

Los únicos ingresos, provenían de su trabajo en servicio doméstico. Su nivel socio cultural y sus posibilidades en general, eran impedimentos fuertes para que ella por sí, pudiera lidiar con la estructura previsional, para obtener lo que les correspondía.

Las primeras investigaciones realizadas nos permitieron conocer que se registraba en ANSeS un trámite de Pensión a nombre sólo de las niñas así como también, otro expediente, también por una Pensión, a nombre de quien había sido la esposa del fallecido, quien también estaba fallecida. El deceso se había producido hacía un año aproximadamente.

Se intentó en reiteradas oportunidades obtener información que clarifique este tema a través de la UDAI Viedma de la ANSeS, dado que dicha delegación había tomado el trámite de pensión que iniciara la ciudadana. Sin resultados.

Acudimos a Máxima AFJP, con igual objetivo, Administradora esta, que se desligó de todo compromiso, argumentando que el expediente estaba en la órbita de ANSeS.

Así, en la soledad que nos suele ser habitual, lidiando con las distancias y con la incompetencia, asumimos la responsabilidad de dar una solución a esta ciudadana.

Acudimos para ello, a nuestros aliados y grandes colaboradores del Área de Requerimiento Institucional de la Gerencia de Capitalización de la ANSeS (lugar éste asignado para coordinar y responder los reclamos de las Defensorías del Pueblo).

A través de ellos, pudimos conocer que el trámite estaba demorado en un Área de Legales de la citada Gerencia a la espera de documentación que se le había solicitado a quien fuera la esposa.

Informamos que estaba fallecida y remitimos Acta de Defunción que nos envió el Registro Civil y petitionamos insistentemente, que se trabaje por separado el expediente de pensión de las niñas, dado que el derecho al beneficio para ellos no estaba en discusión ni iba ser modificado cualquiera sea la resolución que se tomara con respecto a los adultos.

Reclamos también insistentemente, que se tome la solicitud de Pensión presentada por la reclamante quien había acreditado toda la documentación probatoria de convivencia que le fuera requerida.

Se nos solicitó la Sentencia de Divorcio, a fin de observar si se había establecido obligación de carácter alimentario para quien había sido la esposa. Hecho que no era así.

Logramos y enviamos una fotocopia no autenticada de este documento, explicitando, en la nota se destaca que la gestión del mismo, autenticado, significaba un trámite judicial que imponía agregar una demora adicional a la que ya tenía el trámite previsional. No obstante lo intentamos. (1) (ver Apéndice Documental)

En poco tiempo, recibimos por correo electrónico una comunicación de quien fuera una gran colaboradora con esta Defensoría, la coordinadora del Área Requerimiento Dra. Patricia De Ángelis en el que informaba que se había otorgado la pensión a las hijas y a la ciudadana.

No obstante ello, las dificultades aparecieron también en el tema del pago. Máxima AFJP citaba a la reclamante a que *se presente en las oficinas de Neuquén Capital a retirar los cheques correspondientes*, hecho éste que motivó enérgicos planteos por parte de esta Defensoría del Pueblo, a la Administradora.

xxxx viajó a cobrar a Bahía Blanca, porque en Viedma no hay sucursal del Banco donde debía cambiarse el cheque, haciéndose cargo la AFJP del costo de los pasajes.

Cobraron un importante retroactivo y ella dejó su ocupación de empleada doméstica para poder dedicarse a la costura que era su gran anhelo.

La pregunta que nos hicimos una vez más, es quien y dónde, se protege a estos ciudadanas/os en circunstancias como la informada.

Expte Nro. 7066/05 A 2) - Opción por el Régimen de Reparto o Capitalización-. Artículo 30 de la ley 24241

La presentación que efectuara una ciudadana, quejándose por no habersele informado del plazo establecido por la ley 24.241, para la opción al régimen previsional al momento del ingreso en el ámbito educativo provincial, originó el inicio de las actuaciones 7066/05 "DPRN", en las que se dictó la **Resolución N° 1022/05 (2)"DPRN"** (ver en apéndice documental).

Este tema ya había sido motivo de quejas en otras oportunidades y la profundización de las investigaciones realizadas, determinó el dictado de la Resolución citada en la que se efectuó sendas Recomendaciones al Consejo de la Función Pública y Secretaría de Trabajo para que cada



organismo en su ámbito de competencia arbitre los mecanismos pertinentes para que dicha información sea transmitida a los trabajadores al momento del ingreso en la actividad.

Asimismo se exhortó al Secretario Ejecutivo de ANSeS para que en uso de sus facultades reglamentarias, establezca como imperativo para los empleadores, comunicar esta disposición legal. Además se notificó a las Asociaciones Gremiales de la provincia, solicitando su especial participación en la divulgación del tema. Finalmente en torno al reclamo particular se resolvió requerir informes a la Dirección de Personal del Ministerio de Educación provincial. Éste último órgano requerido contestó que los *"Consejos Regionales y Supervisiones cuando se realizan asambleas de cargos ponen en un lugar visible un aviso"* de la mencionada opción, y *"A partir de la presente se comunicará a todos los establecimientos la obligatoriedad de dar difusión a esta"*.

Con fecha 27 de octubre la Secretaría de Trabajo contestó la Recomendación afirmando que comparte la preocupación del tema y que dicha información es proporcionada a los trabajadores cuando concurren a la sede o delegaciones zonales, pero a pesar de su voluntad es materialmente imposible constatar que se haga efectiva dicha opción en cada nueva relación laboral en particular, *"lo que no quita que pongamos todo lo que esté a nuestro alcance para que así sea"*.

Ante la falta de respuesta del Consejo Provincial de la Función Pública, con fecha 15 de noviembre reiteramos nuestra recomendación.

Luego del vencimiento del plazo otorgado, se recepciona respuesta del Secretario Ejecutivo del organismo requerido expresando que:

"Cumpla en informar que se ha instruido a las distintas áreas de personal y/o recursos humanos de los organismos dependientes del Poder Ejecutivo mediante Nota N° 1.703 de fecha 17 de octubre del corriente a fin de que informen a los recién contratados sobre la opción prevista en la citada normativa".

Solo se espera que los organismos provinciales cumplan sus compromisos de informar al personal ingresante, para garantizar el derecho a la "libre opción informada" que recepta la ley previsional.

A 3)- El Retiro Definitivo por Invalidez en el Régimen de Capitalización-historia de dos expedientes. (1558/05 y 6578/05)

El artículo 50 de la ley 24241 (Jubilaciones) estableció que por vía reglamentaria, se definiría el procedimiento para liquidar el pago de los Retiros Definitivos por Invalidez de los beneficiarios del Régimen

de Capitalización. Así, y luego de diez (10) años de demora se dicta la Resolución Conjunta SAFJP- SSS N° 23/04- 29796 (B.O. 06/04/04).

Las actuaciones tramitadas en el Expte. 1558/02 "DPRN" estuvieron envueltas en esta carencia de reglamentación. Situación ésta que trajo como consecuencia, la demora en resolverse el expediente previsional del ciudadano.

Las mismas se originaron con la presentación de un vecino de la ciudad de Villa Regina, quien solicitaba nuestra intervención para agilizar su trámite de Retiro por Incapacidad como así, para percibir la suma de dinero depositada en su cuenta por parte de la ART por el accidente de trabajo acaecido. Expresaba que mientras desempeñaba tareas laborales se accidentó, sufriendo una incapacidad acreditada por la Comisión Médica del 70%.

Nuestra actuación, se sustentó en pedidos de informes, en carácter de colaboración, a la AFJP involucrada. La respuesta fue la ausencia de normativa para liquidar los beneficios de Retiros Definitivos por Invalidez. Por otra parte solicitamos la participación de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y pensiones (SAFJP) en una pronta resolución del beneficio objeto de reclamo, organismo que nos comunica, luego de varias presentaciones, del otorgamiento del mismo.

En razón de ello, la Defensora del Pueblo, con fecha 01 de julio del corriente año se pronunció en la **Resolución N° 592/05 "DPRN" (3)** (ver apéndice documental) dando por concluidas las actuaciones por haberse solucionado el reclamo, pero instruyendo a realizar una investigación sobre la otra cuestión planteada en la presentación, cual es la de la imposibilidad legal de percibir en forma total e inmediata el pago del seguro que las ART depositan en la cuenta de capitalización individual del trabajador accidentado. Esta temática se está analizando actualmente.

- El Expte. N° 6578/05 "DPRN" se inicia con la presentación que hace ante esta Defensoría del Pueblo, un vecino de la localidad de Valcheta. Refería, que con 21 años de edad, realizando tareas laborales para una empresa constructora, sufrió un accidente de trabajo, dictaminándosele un 73 % de incapacidad en la opinión definitiva de la Comisión Médica realizada en junio de 2004.

En esa oportunidad se le depositó un importe en su cuenta de capitalización individual en la AJP Máxima. Al mismo tiempo se le dejó de abonar la suma mensual que percibía por el accidente sufrido.



Denunciaba una situación familiar y económica crítica por cuanto no tenía cómo proveer de manutención a su familia.

Evaluada la situación, entendimos pertinentes iniciar rápidas intervenciones por la vía informal. Así nos comunicamos con personal de Máxima AFJP sucursal de San Carlos de Bariloche, lo que nos permitió conocer que, por falta de coordinación con la Comisión Medica, no se había recibido copia del firme del dictamen de incapacidad emitido en junio de 2004.

Por otro lado, y con el objeto de atender, en lo inmediato la situación, instruimos al ciudadano para que solicite la percepción de un Anticipo a Cuenta del beneficio. Solicitamos a la Comisión Medica que remitiera el dictamen a la AFJP con el objeto de acelerar el procedimiento.

Con fecha 07 de junio del corriente, la Defensora del Pueblo dictó la **Resolución N° 543/05 "DPRN" (4)** (ver apéndice documental) por la que se dispuso poner en conocimiento a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (SAFJP) del reclamo, solicitando su intervención y cumplimentación de informes en carácter de colaboración.

A raíz de nuestra intervención la Comisión Medica remitió el dictamen a la AFJP, que aceleró los trámites jubilatorios. Finalmente el Retiro definitivo por Invalidez fue acordado y el ciudadano comenzó a percibir su beneficio previsional.

Otra actuación que se demoró por falta de articulación o "integración" entre los órganos que participan en el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

A 4) - Asignaciones y Bonificaciones Familiares

"J. O. había abandonado la escuela cuando cursaba el 8° año del Polimodal, porque no había dinero en la casa para pagar los costos de fotocopias, zapatillas, etc., para todos y esta decisión, había sido acordada entre sus hijos". (de la Resolución N° 1004/05 "DPRN")

Si los trámites de los beneficios previsionales y básicamente, dentro del Sistema de Capitalización, tienen demoras y dificultades, el pago de las Asignaciones Familiares y Bonificaciones por Escolaridad, no escapa a esta disfunción. Por el contrario, lograr que se incorporen al haber previsional, se torna en un verdadero desafío. Las situaciones denunciadas en el Informe Anual elaborado en el año próximo pasado, se mantienen sin modificar, por el contrario, se hicieron más notables en el curso de este año.

En el período se presentaron catorce (14) ciudadanos reclamando por cuestiones vinculadas a la temática analizada, de los cuales tres (3) tuvieron actuaciones concluidas y once (11) se encuentran actualmente en trámite.

Adentrándonos en el tema, detectamos una vez más que la principal causal de demora, se produce por la no integración de las misiones y funciones de los organismos que participan del Sistema de Capitalización.

Las dificultades en la articulación de procedimientos y gestiones son de tal grado que desdibujan y tornan inaplicables, las finalidades de previsión y solidaridad, que conllevan las asignaciones por familiaridad. En la tesitura de lograr consideración a esta problemática, desplegamos al igual que en otros ejercicios, cuanta estrategia entendimos alentadora de tal cometido. Presentaciones a las AFJP, UDAI de ANSeS provinciales, autoridades de la Gerencia de Capitalización.

Cómo mejor decir, cómo mejor transmitir a quienes tienen responsabilidad sobre esta cuestión, la casi grosera disfunción que se permite el sistema previsional, la necesidad de una solución y el costo que significa en las familias que esperan, el no resolver las dificultades operativas que determinan este estado de situación.

En el marco del tratamiento de las actuaciones Nros. 6771/05, 6877/05 y 7249/05 "DPRN" la Defensora del Pueblo se pronunció en la **Resolución N° 1004/05 "DPRN" (5)** (ver apéndice documental), mediante la cual se exhorta al Director Ejecutivo de ANSeS a intervenir en los reclamos particulares y a disponer medidas administrativas para lograr el pago de asignaciones en tiempo y forma para no desnaturalizar el fin querido por la ley.

La Administración Nacional contestó aportando diligencias en torno a los reclamos particulares, encontrándose aún en tratamiento.

B) Régimen de Reparto

Las principales quejas apuntan, al igual que en el régimen privado, a las demoras en la tramitación de los expedientes previsionales. También se destacan los reclamos por pago de la Bonificación por Zona Austral, reajustes, falta de articulación con las AFJP, las tardanzas en los turnos del 0800 de ANSeS. Los tiempos de la administración no son los tiempos del ciudadano.

Fueron muy importantes en el período informado la colaboración de la UDAI General Roca de la ANSeS, entre otros organismos. La UDAI



Viedma, tiene una actitud de valiosa disposición para con esta Defensoría del Pueblo, dado que entre otras cosas, nos facilita toda consulta al sistema informático que posee ese organismo pero, se presentan dificultades a la hora de contestar las solicitudes de información. Las demoras en producirse los dictámenes en la Asesoría Legal de la citada UDAI, significan no sólo, la imposibilidad de dar respuesta al ciudadano que acudió a esta Defensoría, sino y fundamentalmente, la no resolución de sus trámites previsionales con los costos que esto conlleva.

No obtuvimos colaboración de la Oficina de ANSeS de Río Colorado y de la UDAI de San Carlos de Bariloche. Con relación a la Oficina de Cipolletti mantuvimos en general una comunicación discrepante, que más abajo se narra.

B 1)- Expte. N° 3791/03 "DPRN" - La no integración del Sistema Integrado. Discordancias entre delegaciones de ANSeS

Iniciado en 2003, con tratamiento en el período informado, es un ejemplo de demoras y disfunción administrativa de las relaciones entre las distintas delegaciones de ANSeS.

Se presenta un ciudadano de la ciudad de Cipolletti reclamando se interceda por la agilización de su trámite jubilatorio.

La primera intervención fue apelar al deber de colaboración, solicitando informes a la UDAI Cipolletti de la ANSeS. La administración responde que: *"el trámite se encuentra en UDAI Neuquen. El mismo fue solicitado a la mencionada UDAI a efectos de verificar los datos..."*

Luego de unos meses, se remite nuevo pedido de información a fin de conocer los resultados obtenidos de la gestión informada. Se reitera el pedido de información.

Se recepciona respuesta informando que aún se encontraba en la delegación de Neuquen, a lo que se agregaba: *"...deberá dirigirse la solicitud a la UDAI mencionada."*

Decidimos emprender dos acciones. Pedido de informes a la UDAI Neuquen y a la Casa Central en Buenos Aires de la AFJP Orígenes.

Mientras tanto el ciudadano esperaba, nos escribía expresando que: *"Fui a la mutual de Orígenes, donde me sacaron por computadora que hay un expediente a mi nombre Jubilación por invalidez. El expediente está extraviado. Pregunté en ANSeS de Neuquen, me dijeron que lo mandaron a Cipolletti. Pregunté en ANSeS de Cipolletti, no lo pudieron encontrar, me dijeron que por equivocación lo mandaron al ANSeS de Roca..."*

LA ANSeS de Neuquen responde que el pedido fue derivado a la vecina ciudad rionegrina. Por otro lado se reiteraron los pedidos informativos a Orígenes AFJP y ANSeS Cipolletti.

Finalmente y luego de un largo tiempo de espera, con fecha 14 de noviembre del corriente, la UDAI Cipolletti respondió que el trámite del ciudadano se encontraba iniciado y encaminado.

En resumen, se efectuaron diez (10) intervenciones: cinco (5) a la UDAI Cipolletti, dos (2) a la regional ANSeS de Neuquen y tres (3) a Orígenes AFJP.

B 2)- **Expte. 5246/04 "DPRN"**: relación ANSeS Cipolletti y AFJP

Un ciudadano de Cipolletti se presenta en esta Defensoría del Pueblo expresando que se encuentra enfermo e incapacitado para trabajar y que no tiene pensión ni Jubilación. Tiene 65 años y las dos piernas amputadas. Manifiesta que presentó todos los papeles que le fueron solicitados, en la delegación de ANSeS de Cipolletti pero no logró respuesta sobre el estado en que se encontraba su trámite, toda vez que preguntaba sobre el mismo. *"Me tienen como pelota de ping pong"*. Consultamos al sistema informático de ANSeS, en donde observamos que no se registraba la conformación de expediente alguno a su nombre.

Requerimos informes a la ANSeS de dicha ciudad, se recibe nota en la que se nos contesta: *"...que del señor... según constancias que se adjuntan, jamás se ha recepcionado en esta Oficina, documentación ni trámite alguno. En consecuencia no resulta falta de respuesta ó de atención de esta Oficina."de la consulta al Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones registra un único aporte en el mes de marzo/98."*

Evaluada la información reunida en las presentes actuaciones, remitimos nuevamente nota a la ANSeS Cipolletti con fecha 07 de junio de 2005. Se decía:

"Ahora bien, de las fotocopias de documentación presentadas por el señor, permite inferir en principio, que podría contar con más de un mes de aportes previsionales. Esta posibilidad surge de una fotocopia de la consulta efectuada, también al Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, y en la que precisamente obra un sello de recepción de esa Oficina de ANSeS."

"Agrega el señor... además, fotocopias de Certificaciones de Servicios, Sueldos y Aportes que le fueran entregadas por las distintas empresas en las que trabajó."



"Destaco que lejos está en la intención de esta Defensoría sostener toda posibilidad previsional de este ciudadano pero entiendo, que la citada documentación debiera dar lugar a todo intento en tal sentido o al menos a la debida resolución de los años de servicios que se le reconocen de su historia laboral."

"Las nuevas normativas en materia previsional dan señales claras de una intención de mayor inclusión de ciudadanos al sistema. Por tal razón, en este contexto y en la consideración que me merece los derechos de toda persona, rescato como válido lo antes expresado."

"No obstante ello y a fin de atenuar los efectos del estado de desprotección económica que padece el señor ..., tomo como válido la sugerencia que a modo preventivo, se presente en las Áreas Sociales correspondientes para que se evalúe la pertinencia de iniciar los trámites de una Pensión Asistencial."

Con fecha 21 de octubre se recepciona respuesta de ANSeS Cipolletti, expresando que figuraba un solo aporte pues se habían evaluado los datos del reclamante con su número de CUIL definitivo, sin tener en cuenta que al ser extranjero tenía un número provisorio donde figuraban los otros aportes y continuaba la información:

"Le hago saber que el Sr. ... se encuentra afiliado a una AFJP, por ello y por cualquier solicitud de trámite previsional deberá concurrir por ante la AFJP donde se encuentren sus últimos aportes."

"De igual manera y a fin de acortar los tiempos de consultas, debería Ud. verificar a través de nuestra línea, si el consultante se encuentra en el sistema de reparto (ANSeS) o se encuentra aportando a Capitalización (AFJP), ya que nos encontramos obligados a prestar servicios a quienes efectúan aportes a nuestro sistema exclusivamente."

"Lo antes solicitado tiene su fundamento en el escaso personal con el que cuenta esa Oficina que apenas alcanza a atender la demanda de población de la zona, cabe aclarar que nuestros servicios son gratuitos y los de la AFJP pagos a través del descuento mensual de la comisiones, por ello se encuentran obligados a asesorar a sus afiliados."

"Fuera está de mis intenciones parecer antipática con mi respuesta, ello esconde en verdad un pedido de colaboración con esta Oficina ANSeS Cipolletti, que no puede distraer la atención en causas que en verdad corresponde ser satisfechas por quien cobra mensualmente por ello".

Al respecto nos caben las siguientes reflexiones:

*El fácil NO de muchos administradores a sus administrados, con el alto costo que esto significa.

*La falta de tratamiento a la gestión que él intentó realizar en la Oficina de ANSeS de Cipolletti. Es habitual que no se formalicen estas presentaciones que hacen los ciudadanos ante los organismos previsionales y por ende, que no se le provea de una respuesta también formal. Esto hubiera permitido que sin la intervención de esta Defensoría, se hubiera verificado y observado que él realmente tenía más aportes y que esa Oficina había recibido su documentación.

* Si la definición en cuanto a la atención de afiliados al sistema de Capitalización, será ó es la que manifiesta la responsable de la Oficina de Cipolletti, agudo problema se presenta para todos aquellos que están distantes a muchos kilómetros de sus Administradoras. Tema éste ya expuesto al comienzo del desarrollo del tema previsional.

Al respecto acotamos que, en comunicaciones telefónicas mantenidas con autoridades de la Administración Nacional, se nos ha expresado que las dependencias de ANSeS recepcionan la documentación de las personas afiliadas al régimen de capitalización, que tramitan su jubilación, cuando la sucursal de su AFJP no se halla en su localidad.

Conocimiento que se posee además, de la práctica diaria de nuestro trabajo. En otras delegaciones de ANSeS de nuestra Provincia no se plantea esta exclusión a los afiliados a Capitalización.

No obstante ello, se pondrá en conocimiento de esta respuesta, al Director Ejecutivo de la Administración Nacional de Seguridad Social, a fin de su consideración e instrucciones que correspondan brindar, a todo ciudadano que se presente ante esta Defensoría del Pueblo por similar situación.

B 3) - Expte. N° 5127/04 "DPRN" y la ANSeS Cipolletti

Un ciudadano de Cipolletti se presenta reclamando varias cuestiones, entre ellas, una relativa al pago de la Bonificación por Zona Austral. Decidimos remitir un pedido de informes a la Oficina de ANSeS de dicha ciudad. Con fecha 21 de octubre se nos contesta lo siguiente:

"Hago saber a Ud. que el Sr. ... se encuentra percibiendo el pago de la Bonificación de Zona Austral desde antes de agosto de 1997 con código 021-000 con igual importe, según constancias de nuestro sistema que se adjuntan."

"De igual manera y a fin de acortar los tiempos de consultas, debería Ud. verificar a través de nuestra línea 0800-2226737 de 8 a 20 hs., datos como el de la consulta de referencia, asimismo hago saber que



desde ésta línea le remiten constancias de sistema, se acompaña un folleto de los servicios que Ud. puede consultar a través del 0800. "

Destacamos que en los dos expedientes descritos se evidencia que las respuestas de la Agencia de ANSeS Cipolletti son las mismas para distintos supuestos. En efecto en las actuaciones 5246/04 "DPRN" la respuesta a la "demora o inconveniencia" de brindar información es que el **ciudadano era afiliado a una AFJP**. En el Expte. N° 5127/04 "DPRN" es que son trámites consultables en línea telefónica.

B 4) -Exptes. Nros. 6299/05 y 6971/05 "DPRN" y la falta de respuestas de la agencia Río Colorado de la ANSeS

En el Expte. N° 6299/05 se presenta una ciudadana de Río Colorado motivada por las dificultades que se le presentan para la gestión de la Pensión consecuente del fallecimiento de su esposo. Agrega que se encuentra desocupada y sin recursos para alimentar a sus dos hijos, y que su difunto marido desempeñó tareas en la Policía Provincial, y en la Empresa xxx, de la que no tiene constancia documental.

Solicitamos informes al delegado de ANSeS de su ciudad, con fecha 01 de julio, que reiteramos el 05 de agosto, ante la falta de respuesta. Decíamos: *"La pronta respuesta que dé Ud. a la presente, será una valiosa colaboración a la tarea encomendada a esta Defensoría del Pueblo y evitará, al mismo tiempo, futuras reiteraciones que atentan contra el derecho de los ciudadanos a recibir un eficiente servicio"*.

No hubo respuesta. Se plantea esta situación al gerente de la UDAI Viedma quien sugiere que se le remita la solicitud de información. Hecho éste que así se hizo pero, a la fecha no ha llegado respuesta alguna. La ciudadana aún continúa esperando.

En las actuaciones **6971/05** se presenta una vecina de Río Colorado expresando que en el año 2001 inició los trámites para acceder al beneficio de pensión, y *"desde ese momento he peregrinado del ANSeS Río Colorado al de Viedma, infinidad de veces, a la AFJP Nación (Bahía Blanca), dado que ANSeS reclama falta de documentación de la AFJP (Estado del Trámite 49 En espera de documentación de AFJP)"*.

La peticionante acompañó nota de la AFJP Nación dirigida a ANSeS, de fecha 03 de junio de 2004, adjuntando la documentación requerida, y dos notas de la mencionada AFJP, de fechas 20/01/05 y 19/07/05 reclamando por falta de relevamiento del Expte. en el sistema de gestión de trámites de ANSeS. Para no dilatar más la cuestión, se presentó ante la oficina de ANSeS Río Colorado, acompañando la

documentación requerida, y recibió *"una rotunda negación del responsable local"*.

Decidimos efectuar sendos pedidos de informes a la AFJP mencionada y a la gerencia de Capitalización de ANSeS. Nos encontramos a la espera de respuestas de ANSeS.

B 5) - Dificultades con el SICAM de AFIP para acceder a la jubilación de la ley 25.994. Expte. N° 7203/05 "DPRN" De Oficio y Exptes. Nros. 7433/05 y 7488/05 "DPRN".

La ley 25.994 (B.O. 07/01/05) estableció en el artículo 6°, la posibilidad de que aquellas personas que tengan la edad de jubilarse a diciembre de 2004, cualquiera sea la cantidad de años aportados, puedan acceder igualmente a su jubilación, acogiéndose a una moratoria ante el organismo fiscal nacional.

Por Resolución General N° 1823/05 de AFIP se decidió que la modalidad para acceder a la misma era a través del "SICAM" (Sistema de Información para Contribuyentes Autónomos y Monotributistas) del portal de "Internet" de AFIP (<http://www.afip.gov.ar>).

Como la tramitación no es sencilla y requiere de conocimientos técnicos, habitualmente los ciudadanos deben recurrir a gestores o locutorios autorizados para cumplir con esta gestión, los que cobran por sus servicios. En las diversas consultas que efectúan los interesados ante esta Defensoría, se constató que esta cuestión, estaría generando, lamentablemente, dificultades para acceder a tan beneficiosas posibilidades que brinda la ley citada.

A raíz de ello, la Defensora del Pueblo decidió iniciar actuaciones de oficio para investigar sobre el tema (Expte. N° 7203/05 "DPRN"). A ellas se anexaron dos (2) presentaciones más de particulares cuestionando la aplicación del Sistema Informático implementado (Exptes. N° 7433/05 y 7488/05 "DPRN").

En las actuaciones de oficio luego de un pedido de informes efectuado en carácter de colaboración a la AFIP-DGI, con fecha 31 de octubre la Defensora del Pueblo se pronunció en la **Resolución N° 1434/05 "DPRN" (6)** (ver apéndice documental). En la misma se decidió poner en conocimiento al Director Ejecutivo de ANSeS de las dificultades señaladas, con el objeto de que disponga la atención personalizada a los ciudadanos involucrados para no entorpecer o trabar los buenos fines de la ley. Nos encontramos a la espera de respuesta por parte de la Administración Nacional.



B 6)- Expte N° 6239/05 "DPRN" La Pensión y la Prueba del concubinato.

Se recepciona el reclamo de una ciudadana de la localidad de Maquinchao, quien nos decía, que desde el año 1971 vivió en concubinato, hasta el fallecimiento de su compañero, producido en el año 1983. De esa unión nacieron dos hijos, quienes percibieron la pensión derivada de la jubilación de su padre hasta septiembre de 2004, momento en que los menores cumplieron la mayoría de edad. La presentante efectuó varias gestiones y consultas para que la Pensión la tuviera de titular, pero *"Me han negado el haber, enviándome una carta para notificar la situación, yo tuve la oportunidad de apelar vanamente y me dijeron que aún con todo esto no me lo otorgarían"*.

La Resolución denegatoria de ANSeS se fundamentó en la circunstancia de no haberse acompañado prueba documental a los testigos presentados por la ciudadana, requisito éste necesario para acreditar los 2 años de convivencia, conforme lo prescribe el Art. 1 del Decreto 1290/94 reglamentario del artículo 53 de la Ley de Jubilaciones, para acceder al beneficio previsional.

Sin embargo dicha norma permite acreditar tal convivencia, mediante prueba de testigos solamente, cuando *"las excepcionales condiciones socioculturales y ambientales de los interesados justificaren apartarse de la limitación precedente"*.(Art. 1 del Dcto. citado).

Nos comunicamos con la hija de la ciudadana con el objeto de recabar información sobre la posible apelación al resolutorio. Desconocía, tal hecho.

De las constancias obrantes en el expediente surgía que de no haber recursos deducidos, se encontrarían vencidos los plazos legales para ello.

Por eso se dictó la **Resolución N° 567/05 "DPRN"** en la que se dispuso explicar a la Sra. el procedimiento que tenía a su alcance, y que hubiera correspondido que utilizare a fin de impugnar la denegación del pedido de Pensión derivada por parte de ANSES. Se le puso en conocimiento también de la caducidad de los plazos para recurrirla, aportando algunas sugerencias de actuación, como ser el nuevo planteo de solicitud de Pensión, fundado en la excepción que contempla el artículo 1 del Decreto 1290/94.

Se decía: *" corresponde considerar si la situación ambiental de la ciudadana no podría ser enmarcada en la excepción de la norma, pues se trata de una persona que vive en un pueblo de la Línea Sur rionegrina, donde la actividad económica de la sociedad es*

predominantemente rural, y donde los tratos y los acuerdos, por una cuestión cultural no se formalizan”.

Se avanzó en este criterio, en la consideración de que los ciudadanos que habitan esa zona de nuestra provincia, no siempre alquilan las viviendas con contrato firmado, o se utiliza tarjeta de crédito, o se asienta el cambio de domicilio en el DNI, porque en la vida de los pueblos pequeños, los tratos y las reglas se basan mucho más en la confianza que en las “formas”.

Apéndice Documental

(1) Nota Nro.....

Dra. Patricia De Angelis

A/C Area de Requerimientos Institucionales

Gerencia de Capitalización - Anses

Avda. Córdoba - 720 - 4º piso

(1064) CAPITAL FEDERAL.

Me dirijo a usted en el marco de las presentes actuaciones y en respuesta al e-mail que enviara a esta Defensoría del Pueblo con fecha 14 de Marzo/05, a fin de adjuntar a la presente copia, sin autenticar, de la sentencia de divorcio de ...

Destaco que está en gestión en el Poder Judicial la solicitud de una copia autenticada. Agrego que al estar fallecidas las dos personas actoras del juicio de divorcio, fue menester un trámite especial a tales efecto.

En razón de toda demora que esta actuación conlleve y, en consideración al estado de situación socio económica de ... y de sus hijas, entendí pertinente adelantar esta documentación a fin de agotar toda viabilidad de no producir más atrasos en la tramitación del beneficio que se reclama. Recibida la copia autenticada, le será remitida inmediatamente.

En función de lo antes expresado reitero la solicitud formulada en nuestra anterior Nro. 5222/04 en cuanto a que se agoten todos medios para que se dé curso independiente, al trámite de Pensión de las hijas de ... y de quien en vida fuera su padre, el señor ...

Agradeciendo vuestra inestimable colaboración, le saludo muy atentamente.-

(2) Resolución N° 1022/05 “DPRN”

VISTO: El expediente número 7066/05 caratulado: s/ Desconocimiento de afiliación a AFJP, y



CONSIDERANDO:



I

Que a Fs. 01 y anexas se presenta en la oficina de la Defensora del Pueblo de esta Provincia, la Sra., con el objeto de formular un reclamo.

Que manifiesta que *ingresó a la docencia en la Provincia de Río Negro, en marzo del año 2.000. Anteriormente había trabajado en la Provincia de Buenos Aires. Al momento del ingreso no se le manifestó lo dispuesto por la ley 24.241 de Jubilaciones, con relación al plazo para ejercer la opción para permanecer en el Sistema de Reparto, o pasar a una AFJP.*

Que en agosto de 2005, recibe por primera vez un resumen de su cuenta de capitalización, correspondiente al período 2005, de Orígenes AFJP. Fue así como se enteró que había sido afiliada a esa administradora.

Que en ANSeS le informaron que había sido afiliada a la citada administradora en el año 2.000, a raíz de ello le preguntó a la empleada de Orígenes, a través de la línea gratuita, cual era la razón porque no se le había mandado nada, y le expresó que se encontraban actualizando los domicilios.

Que expresa su indignación por no habersele informado que tenía esa opción, y por la demora en que incurrió Orígenes AFJP en mandarle algún tipo de documentación, ni siquiera se le notificó de su afiliación.

II

Que el artículo 30 de la ley 24.241 establece que los trabajadores obligados a incorporarse al SIJP pueden optar por afiliarse a una AFJP o al régimen público de reparto, contando con 90 días (la redacción original fijaba 30 días) desde la fecha de ingreso a la relación laboral de dependencia, para manifestar su decisión. Pasado ese lapso, los trabajadores que no han ejercido su opción, son considerados afiliados al régimen de capitalización y distribuidos entre las AFJP de acuerdo a procedimientos establecidos por la Secretaría de Seguridad Social (SSS).

Que de acuerdo a esto, en los primeros 3 años, se recurrió a distribuirlos, según la participación de mercado de cada AFJP. Posteriormente y hasta principios de 2002, se los repartió en partes iguales entre todas las AFJP. Desde enero de 2002 por Resolución SSS N° 59/01, se asigna a los afiliados indecisos a las dos AFJP de menor comisión con sucursales en la jurisdicción del trabajador.

Que al sancionarse la ley de Jubilaciones, hubo *"desinteligencias y encontradas interpretaciones propias de un régimen tan innovativo, que trajeron como consecuencia una disposición de carácter excepcional, sancionada por el decr. 816/94, que ...permitió a los afiliados al SIJP que estuvieran incorporados al régimen de capitalización, por una sola vez y hasta el 15 de julio de 1996, pasar al régimen de reparto sin perjuicio de conservar el derecho de retornar en cualquier momento al régimen de*

capitalización. Idéntica autorización y por igual lapso fue otorgada por la ley 24.347, en su art. 2°." (Manual de la Seguridad Social- Taddei-Mongiardino-Naccarato. Ed. Abaco de Depalma).

Que si bien es cierto que los empleadores no se encuentran obligados a informar al trabajador sobre el derecho de optar, no es menos cierto que existe un importante número de afiliados a la capitalización que entran a la misma, en carácter de indecisos, evidenciando la ausencia de conocimiento de la normativa legal.

Que en el Informe Anual 1994-2004 elaborado por la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (SAFJP) se decía lo siguiente: *"En junio de 2004 el SIJP contaba con 12 millones de afiliados: 2,2 millones (19%) en el régimen de reparto, 9,7 millones (81%) en capitalización...La cantidad de afiliados al SIJP aumentó de 6 millones en el inicio del sistema, a 12 millones en junio de 2004. En los últimos años cerca del 80% de las incorporaciones al SIJP fueron de trabajadores "indecisos", que no ejercieron la opción del art. 30 de la Ley 24.241 y son asignados al régimen de capitalización."* (El régimen de Capitalización a 10 años de la reforma previsional 1994.2004.- SAFJP)

Que más recientemente en el Boletín Estadístico Mensual (Agosto 2005 Año 11 n° 8) también de la SAFJP se dice: "Los afiliados al régimen de capitalización al 31 de julio (2005) eran 10,4 millones, con un crecimiento de 0,4 en el mes y de 6% en el año. El régimen de reparto cuenta aproximadamente con 2 millones de afiliados y 0,7 millones de aportantes en el mes. El crecimiento neto del mes fue de 44 mil afiliados, **debido principalmente a la distribución de 37 mil "indecisos" y a 10 mil altas de nuevos trabajadores.**"

III

Que es habitual recepcionar en esta Oficina, quejas de ciudadanos disconformes con su situación previsional, que por no haber sido advertidos de la opción prevista por la ley para mantenerse en el Régimen de Reparto o pasar al de Capitalización, terminan siendo afiliados a una Administradora de Fondos de Jubilaciones y pensiones (AFJP) en calidad de indecisos.

Que este aspecto no es menor, si se tiene en cuenta que la realidad previsional de los mismos, involucra necesariamente la construcción de sus futuros. Entonces por su indecisión quedan atrapados en un mecanismo legal bloqueado que no permite regresar al régimen público, solo habilita al afiliado-indeciso a cambiar de administradora teniendo en cuenta parámetros de rentabilidad y comisiones.

Que sobre el particular, existe un pronunciamiento judicial que declaró la inconstitucionalidad de los dos últimos párrafos del artículo en cuestión y de su correspondiente reglamentación por Decreto 56/94. Se trata de la sentencia dictada el 05/08/03 por la Sra. Juez a cargo del Juzgado Federal de Primera Instancia de la Seguridad Social N° 10, Dra. María Postolovka, quien expresaba que:



"Surge de la disposición contenida en el art. 30 Ley 24.241 una implicancia que se traduce en un trato desigual dentro del universo de afiliados al SIJP, cual es la negativa de retornar del sistema, de capitalización al de reparto sin que exista una motivación razonable para ello. En efecto, advierto que se establece un privilegio para el primer sistema al mantener cautivos -en la terminología utilizada por el actor- a quienes, cualquiera haya sido la causa, optaron por afiliarse a ese régimen -tal el caso del actor- y ello implica una arbitrariedad consistente en establecer un límite en el libre ejercicio de elegir el sistema por el cual el Estado debe otorgar los beneficios de la seguridad social (art. 14 bis) impidiendo al titular de los aportes la elección de quien le otorgará de reunir los extremos legales, el beneficio previsional."

Que en consecuencia se condenó a la AFJP Consolidar a que traspase los aportes del actor a la ANSeS, permitiendo retornar al sistema de reparto.

Que en el citado precedente, la ANSeS contestó la demanda sosteniendo la legalidad del artículo 30 de la ley previsional, pues se ha mantenido la garantía constitucional de la libre elección, por cuanto todas las personas tienen la posibilidad de optar por uno u otro sistema.

Que si bien es cierto que existe libertad de opción, no es menos cierto que para el correcto ejercicio de esta libertad se debe tener conocimiento sobre la opción prevista, es decir que la persona sea debidamente informada de las alternativas que prevé la ley en torno a su futuro.

Que solo de esta manera se expresa una manifestación de voluntad informada.

Que si ha sido cuestionado el "bloqueo" previsto por la ley para retornar al sistema de reparto una vez dentro del sistema de capitalización, conforme la sentencia arriba citada, es más cuestionable cuando el "ingreso" a la capitalización se produjo en calidad de indecisos, que en la gran mayoría de los casos se produce por no estar debidamente informados.

Que un rol necesario juegan aquí las asociaciones gremiales de trabajadores, de raigambre constitucional, cuya existencia se sustenta en la premisa básica de brindar un marco de protección y contención para las personas que pertenecen a las mismas. En este sentido resulta importante que los gremios, como representantes institucionales de los trabajadores, brinden asesoramiento e información sobre esta temática.

Que también cumple un importante papel la administración provincial, pues de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto de Naturaleza Legislativa 01/2005, para citar unos ejemplos, compete al Ministerio de Gobierno en cuyo ámbito se encuentra la Secretaría de Trabajo *"entender en la protección de los derechos y garantías de los ciudadanos, procurando garantizar el pleno ejercicio de las libertades y de los derechos humanos de los habitantes de la provincia"* (artículo 15 inciso 15, Decreto Ley 01/05); compete a la Secretaría General de la Gobernación (Ex Ministerio de Coordinación) *"entender en todo lo relativo al Régimen de la Función Pública incluyendo la regulación de la definición de las estructuras organizativas, la selección e ingreso, la*

capacitación,, desarrollo, carrera, deberes y derechos del personal..." (art. 21, inc. 7 del Decr. citado)

IV

Que en virtud de lo expuesto corresponde RECOMENDAR al Señor Secretario Ejecutivo del Consejo Provincial de la Función Pública, Ing. Carlos Oliva, que instrumente los mecanismos administrativos necesarios para que se notifique al momento del ingreso de las personas a la actividad laboral en relación de dependencia con el Estado Provincial o Municipalidades de lo dispuesto por el artículo 30 de la ley 24.241, debiendo asentarse la correspondiente constancia en el legajo personal del trabajador.

Que asimismo es menester RECOMENDAR al Señor Secretario de Trabajo de la Provincia, Ricardo A. Ledo, que arbitre los recursos necesarios para garantizar la debida información de la normativa señalada, en tiempo y forma al personal que ingrese al mercado laboral en la actividad privada.

Que también se debe EXHORTAR al Sr. Secretario Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS), Sergio Tomás Massa que en uso de sus facultades reglamentarias, conforme lo dispone el artículo 36 de la ley 24.241, disponga como imperativo para todo empleador, sea estatal o privado, que al momento del ingreso a la actividad laboral del trabajador, se le informe debidamente del plazo de opción que contempla el artículo 30 de la citada ley previsional.

Que por su parte, también es necesario poner en conocimiento de la presente a las distintas Asociaciones Gremiales de la Provincia, SOLICITANDO su fundamental participación en la divulgación a sus representados, de las disposiciones normativas del artículo 30 de la ley citada.

Que en el reclamo particular, obrante a Fs. 01 y anexas, es pertinente SOLICITAR los correspondientes informes a la Dirección General de Personal del Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro.

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE:

PRIMERO: Notificar de la recomendación detallada en el Considerando IV, primer párrafo de la presente resolución, al Señor Secretario Ejecutivo del Consejo Provincial de la Función Pública, Ing. Carlos Oliva.

SEGUNDO: Notificar al Sr. Secretario de Trabajo Provincial Ricardo Ledo, de la recomendación expuesta en el Considerando IV, segundo párrafo.

TERCERO: Notificar al Sr. Secretario Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS), Sergio Tomás Massa de la exhortación encomendada en el tercer párrafo del Considerando IV.



CUARTO: Notificar a las Asociaciones Gremiales de la Provincia de Río Negro, de la solicitud efectuada en el cuarto párrafo del Considerando IV.

QUINTO: Solicitar los informes pertinentes a la Dirección General de Personal del Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro.

SEXTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCIÓN N° 1022/05 "DPRN"

Mag - Mc.

(3) Resolución N° 592/05 "DPRN"

VISTO: El expediente número 1558/02 caratulado: s/ reclamo de resolución de trámite de Retiro Definitivo por Incapacidad y cobro del seguro que le corresponde por el accidente de trabajo sufrido, y

CONSIDERANDO:

I

Que a Fs. 1 se presenta el ciudadano ... de la ciudad de Villa Regina quien manifiesta *"encontrarse en una situación de desamparo y desesperación."*

"Que el día 10 de diciembre de 1996, trabajando para una empresa constructora, sufre un accidente (cae de un andamio). Que después de un tiempo largo, la Junta Médica de la ART Asociart, determinó una incapacidad laboral superior al 70 % por fractura de vértebra cervical, paraparesia espástica y trastornos esfinterianos, dictaminado que posee una incapacidad definitiva de invalidez."

"Que hasta julio de 2.001 cobró mensualmente por la ART. y el 24 de agosto de 2.001 depositaron \$ 13.826.80 en Arauca Bit, en concepto de seguro."

"Que luego inició los trámites para el beneficio previsional que le corresponde, en la A.F.J.P. Arauca Bit, quien luego de transcurrido un tiempo, le informan por nota que no se puede avanzar en su trámite previsional, en razón de que no existe normativa para liquidar los Retiros Definitivos por Invalidez."

"Que desde julio/01 a diciembre no percibió ningún ingreso y que a partir de este último mes, la Administradora le otorga anticipos mensuales de \$ 30,00.- (treinta)."

"Que su familia está compuesta por 4 hijos en edad escolar y una esposa, quien para poder alimentarlos, realiza trabajos domésticos en casas de familias. Que no tiene vivienda propia y que él con 39 años no puede trabajar. Que tampoco tiene acceso a un Plan Trabajar, por tener tramitado el retiro por invalidez."

II

Que esta Defensoría envió notas Ns 4277/02, 647/03, 690/03 a la A.F.J.P. Arauca Bit pidiendo informes acerca de la demora en el tratamiento del beneficio previsional del ciudadano, a las que se respondieron, con fecha 14 de mayo de 2003, que obran a Fs. 16, que se carecía de normativa que reglamentara la liquidación de los Retiros Definitivos por Invalidez, y que la particularidad del caso, hace necesario consultar nuevamente a la S.A.F.J.P. pues *"hasta no contar con esa respuesta no es posible realizar la liquidación del beneficio."*

Que la Resolución Conjunta SSN N° 29796- SAFJP N° 23/04 (B.O. 06/04/04) establece el procedimiento para hacer efectivo el pago de los Retiros Definitivos por Invalidez para los beneficiarios del Sistema de Capitalización.

Que habida cuenta la demora en producirse la emisión de la norma que se cita como necesaria, con fecha, 02 de diciembre de 2004, esta Defensoría envía nota N° 5357/04 a la S.A.F.J.P. solicitando información sobre el expediente del ciudadano, la que es contestada, mediante notas Ns. 622.13800/2004 y 081-0688/2005 de Fs. 53 y 57 respectivamente, donde se indica que, luego de la consulta efectuada a la A.F.J.P. Arauca Bit S.A., se asevera que el Sr. ... ha seleccionado *"modalidad de pago de su prestación en fecha 11/06/2004, luego de lo cual, el beneficio ha entrado en curso normal de pago."*

Que a Fs. 59 se registra acta interna informativa, en la que se da cuenta de las gestiones informales consumadas, con la AFJP Arauca Bit, central Bs. As., que informa que el Sr. ya se encuentra percibiendo el beneficio previsional del Retiro Definitivo por Invalidez, desde octubre de 2003, mediante una renta vitalicia por contratación con la Compañía de Seguros de Retiro Binaria, también en ese mes recibió \$ 2.000 (dos mil) de la ART, cobrando hasta junio 2004 \$ 103 (ciento tres) aproximadamente; y en junio de 2004 se le otorgan \$ 11.400 (once mil cuatrocientos) del retroactivo por RDI. Agrega la Administradora que envió nota a ANSeS, pidiendo el cambio de estado del sistema informático de dicho organismo, y que se esta tramitando la percepción de las asignaciones familiares del ciudadano en cuestión. Todo lo dicho por la AFJP, fue confirmado por el Sr. ... a Fs. 59.

Que el ciudadano ... se encuentra percibiendo el beneficio previsional por Retiro Definitivo por Invalidez a través de la modalidad Renta Vitalicia con la Compañía de Seguros de vida Binaria S.A., y se le han pagado las prestaciones que correspondían por el accidente laboral según ART, conforme la legislación vigente en la materia.

III

Que si bien el reclamo aquí planteado, se encuentra solucionado, corresponde profundizar el tratamiento de una cuestión trascendental y reiterada en otras presentaciones recibidas en esta Defensoría del Pueblo, cual es la de la imposibilidad legal de percibir en forma inmediata, el pago indemnizatorio que por accidente de trabajo efectúa la ART, conforme la Ley 24557, en el caso de un afiliado a una AFJP, que posee cuenta de capitalización en la misma.



Que en efecto, esta realidad abarca a aquellos ciudadanos que están dentro del sistema de Capitalización y que son afectados por una incapacidad laboral permanente total y definitiva, a raíz de un accidente de trabajo. En estas circunstancias, el seguro a pagar por parte de la ART se deposita en la cuenta de capitalización y comienza a ser abonado cuando perciba el beneficio previsional, formando parte del mismo.

Que esta modalidad impide al ciudadano contar con los recursos previstos en el sistema, para hacer frente a la situación de desamparo económico que se deriva a partir de estos hechos, pues se difiere el pago indemnizatorio al otorgamiento del beneficio previsional por invalidez; aplazamiento temporal que perjudica de sobremanera a los afectados.

Que precisamente, el propósito del sistema de Seguridad Social Obligatorio implementado por el Estado, por mandato constitucional, es garantizar la cobertura ante contingencias, es decir situaciones intolerables para la dignidad humana que necesitan la protección y tutela del Estado y la sociedad, fundadas en la solidaridad social.

Que tomando en cuenta lo anterior, se advierte que la modalidad implementada por la Ley, favorece más a las Administradoras que como personas de derecho privado buscan obtener resultados económicos favorables, actividad que de por sí es lícita, pero que se torna preocupante cuando esa rentabilidad, compromete la atención que debe garantizar la seguridad social a todos los ciudadanos que atraviesan realidades muy sufridas.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE:

PRIMERO: Tener por solucionado el planteo del ciudadano ..., conforme las constancias que surgen del mismo.-

SEGUNDO: Tener en cuenta lo expresado en el Considerando III, a los efectos de realizar una investigación y posterior producción de un informe.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

**RESOLUCIÓN N° 592/05 "DPRN"
Mc/Mag**

(4) Resolución N° 543/05 "DPRN"

VISTO: El expediente número 6578/05 caratulado: ... s/ reclamo de beneficio provisional y pago de seguro que le corresponde por el accidente de trabajo sufrido.

CONSIDERANDO:

CONSIDERANDO:

I

Que a Fs. 1, con fecha 10 de mayo de 2005, se presenta el ciudadano ... de la ciudad de Valcheta, provincia de Río Negro.

Que tiene 25 años, está casado y que tiene 3 (tres) hijos pequeños.

Que realizando tareas laborales de pavimentación de la ruta 23, para la empresa Dos Arroyos, sufrió un accidente de trabajo el día 19 de Marzo del 2000, que lo incapacito para toda ocupación laboral, iniciándose a partir de allí el pago de un importe mensual de \$ 246,24 que percibió hasta agosto del año próximo pasado.

Que examinado por la Comisión Médica Nro. 13, con asiento en la ciudad de Bahía Blanca, se le dictaminó una incapacidad del 66%, y en tal oportunidad le comunicaron que tenía que esperar 3 (tres) años para una nueva revisión.

Que transcurridos los tres años, es citado por la Comisión Médica para un nuevo examen. Este se realiza en el mes de Junio/04 y se le otorga una incapacidad del 73%. En tal oportunidad se le comunica del depósito de \$ 85.615,04 en HSBC Máxima AFJP S.A. A partir de allí deja de percibir el importe de dinero que venía cobrando mensualmente.

Que inicia los trámites previsionales ante la AFJP Máxima y hasta la fecha no logra que estos prosperen. Transcurrido casi un año, observa que su expediente no ingresó a la ANSeS.

Que la agencia más cercana que tiene de su Administradora está en San Carlos de Bariloche.

Que el no tiene ingreso económico alguno. Que su esposa consigue algunas veces "changas" en trabajo doméstico, y así subsisten con la ayuda que le brindan los familiares, quienes a su vez también son pobres.

Que le cuesta mucho obtener información sobre su trámite previsional, dado que no tiene dinero para pagar llamadas telefónicas o viajar a Bariloche. Las pocas veces que pudo llamar, le manifiesta la empleada de la AFJP, que ella tampoco tiene información.

Que solicita amparo a la Defensora del Pueblo, ante el estado de desprotección en que se encuentra.

II

Que a Fs. 20 se registra acta interna informativa en la que se da cuenta de la información surgida en comunicación por las vías informales, ante la AFJP HSBC Máxima, central Bs. As., su sucursal N° 44 de la ciudad de Bariloche, y la Comisión Médica N° 13 de Bahía Blanca.



La AFJP expresa que aún no recibió el firme del dictamen definitivo de la Comisión Médica N° 13 emitido el día 16 de junio de 2004, necesario para tramitar el Retiro Definitivo por Invalidez del Sr. ...

Que por su parte la Comisión Médica N° 13, de la ciudad de Bahía Blanca, manifiesta que ya se encuentra firme dicho dictamen, que declara una incapacidad permanente, total y definitiva del 73,10 %, y que desde esa Comisión no se encuentran obligados a notificarlo a la AFJP en cuestión.

III

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2.756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo luego los traslados que fuera menester."

Que el presente reclamo, traduce una gravedad de situación tal que impone necesario que, más allá de toda otra consideración, se enmarque el abordaje y tratamiento del mismo, bajo el imperio de la protección y resguardo de los derechos básicos que le asisten al ciudadano.

Que en efecto, se trata de un ciudadano que vive en un pueblo de la "Línea Sur" de la provincia de Río Negro, donde las posibilidades económicas y de acceso a un tratamiento adecuado de su problema de salud, derivado de su accidente son más acotadas; con tres hijos a cargo y con una incapacidad laboral permanente, total y definitiva del 73,10 % (setenta y tres con diez por ciento); con un trámite de beneficio de Retiro Definitivo por Invalidez que aún no ha ingresado a la Gerencia de Capitalización de la ANSeS para su evaluación y resolución correspondiente.

Que la información recogida y los hechos observados evidencian una demora importante, producida sea por la Comisión Médica o por la AFJP Máxima, como así una eventual falta de articulación entre ambas partes.

Que frente a esa realidad institucional, está y su familia a cargo, sin ingreso económico alguno, desde agosto de 2004, para atender la necesidades elementales de subsistencia, a la merced de la caridad de los vecinos, conocidos y familiares. Mientras tanto permanece depositado en su cuenta de capitalización la suma de \$ 85.615,04 (pesos ochenta y cinco mil seiscientos quince con cuatro centavos), importe este abonado por la ART, en concepto del Seguro de Riesgo del trabajo y ante el accidente laboral sufrido.

Que en ese orden de ideas corresponde realizar las acciones necesarias a fin de observar qué hechos y/o actos están impidiendo que el ciudadano acceda a los recursos de protección previstos en el Sistema de Seguridad Social, ante circunstancias especialmente graves, cual es la de un accidente de trabajo y el estado de incapacidad laboral definitiva, derivada del mismo.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Intervenir ante el reclamo presentado por el ciudadano...

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la presente a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, requiriendo su intervención y la cumplimentación de informes (artículo 12 de la Ley 2756).

TERCERO: Orientar al ciudadano sobre la posibilidad de solicitar un anticipo a cuenta y riesgo de la AFJP.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCION N° 543/05 "DPRN"
mag/mc.

(5) Resolución N° 1004/05 "DPRN"

VISTO: Los expedientes números 6771/05 caratulado: s/ Solicita a AFJP Nación que le abonen Asignaciones por Hijos, 6877/05 caratulado: s/ Solicita pago de Asignaciones Familiares; y 7249/05 caratulado: s/ Reclama a ANSeS pago de Asignaciones Familiares y Bonificaciones por Escolaridad; y

CONSIDERANDO:

I

Que conforme el visto, los reclamos citados en el epígrafe, refieren situaciones similares, cuales son, las demoras en el pago de las Asignaciones por Hijos y Bonificaciones por Escolaridad, en los beneficiarios del Régimen de Capitalización.

II

Qué reclaman

Que a Fs. 1 y anexas del **Expte. N° 6771/05 "DPRN"**, se recepciona en la Oficina de la Defensora del Pueblo de Río Negro, el reclamo formulado por la Sra., con domicilio en calle, de la localidad de Luis Beltrán, Provincia de Río Negro.

En el mismo, la ciudadana manifiesta substancialmente:

Que el 01 de marzo de 1998 falleció su esposo. El 07 de diciembre de 1999 comenzó a reclamar el pago de las Asignaciones Familiares y Bonificación por Escolaridad de sus cuatro hijos (todos en ese entonces menores de edad) y



que a la fecha no ha obtenido la correspondiente liquidación de lo que corresponde.

Que vistas las constancias obrantes en estos actuados, se observa que la ciudadana reclamó reiteradamente el pago de sus Asignaciones Familiares y Bonificaciones, a través de Cartas Documento y notas remitidas a ANSeS y a la AFJP Nación.

Que también dirigió su pedido a la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (SAFJP) como así que reclamó ante la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Que en el mes de Abril del 2004, recibió una respuesta a estas presentaciones, en la que se le expresaba que pronto comenzaría a percibir las asignaciones correspondientes, necno éste que no sucedió. Agrega la ciudadana que: *"Dispuesta a no resignar derechos de mis hijos, es que transcurrido un año de aquella respuesta, nuevamente volví al ANSeS, donde se me comunicó que debía hacer mi reclamo a la AFJP, cuando les informé que ya lo había hecho y que no obtuve ninguna respuesta, nuevamente realizaron el reclamo vía correo electrónico, grande fue mi sorpresa cuando me entero que en la respuesta me dicen: Por lo expuesto anteriormente el reclamo deberá ser derivado a la AFJP/CSR correspondiente."*

Han transcurrido más de siete años desde que percibió el primer haber, sin la carga de las correspondientes Asignaciones, y más de cinco desde la fecha en que realizó el primer reclamo (7 de Diciembre de 1999).

Que por su parte en el Expte. N° 6877/05 "DPRN" se presenta el Sr., con domicilio en calle, de la ciudad de Viedma, manifestando que:

"...esta jubilado a través del Sistema de Capitalización, siendo la AFJP Consolidar la que le otorgó el beneficio. Que tiene 5 (cinco) hijos, todos menores de 18 años y por quienes percibe la debida Asignación por Hijos."

"Que tiene dificultades para que se le pague la Bonificación por Escolaridad. Que todos los años, sucede lo mismo. No se le paga, lo que le significa innumerables reclamos ante la Administradora y demás."

"Que el año próximo pasado acudió a esta Defensoría por el mismo tema y se logró que se le pague las Bonificaciones de ese año, en el mes de Septiembre."

"Que otros años, no logró que se le pague y ya se da como deuda vencida."

"Que ha acreditado ante las oficinas de AFJP Consolidar, todos los Certificados de Escolaridad en tiempo y forma." "Que la AFJP le manifiesta que está todo presentado y de la consulta efectuada al sistema aparecen todas las fechas en que estas certificaciones ingresaron y que la falta de pago se debe a que la ANSeS no deposita los capitales correspondientes."

"Por su parte la UDAI Viedma de la ANSeS, le manifiesta que los importes de estas Bonificaciones ya habrían sido depositados."

"Que él necesita contar con ese dinero al comienzo del ciclo escolar, para poder así proveer a sus hijos de todos los insumos necesarios para la escuela como así, para poder adquirir un talonario de bonos de pasaje para el

colectivo, ya que para los que concurren al nivel medio, les queda retirado el establecimiento educativo."

Que en el Expte. N° 7249/05 "DPRN" comparece la Sra., con domicilio en calle, de la ciudad de General Conesa, expresando que:

Su marido obtuvo el Retiro Definitivo por Invalidez comenzando a percibirlo a partir de febrero de 2005. Es afiliado a la AFJP Orígenes S.A.

Tiene dos hijos menores de edad: K. M. (10 años) y F. A. (7 años). Ambas concurren a la escuela. No se le están abonando las Asignaciones por Hijos correspondientes, ni tampoco las Bonificaciones por Escolaridad. Se presentó en la UDAI ANSeS Viedma, enviando toda la documentación, y hasta la fecha no tiene respuestas, no sabe si la misma se entregó. En ANSeS le dijeron que tenía que reclamar el pago de las Asignaciones en su Administradora.

Que además de esto, no se abona la parte correspondiente al Sistema de Reparto en el beneficio previsional señalado.

III

Otras presentaciones

Norma S., (Expte. Nro. 4399-04) se domicilia en calle, de Carmen de Patagones (Pcia. de Bs. As) y como muchas otras, acudió a esta Defensoría en busca de protección ante tanto maltrato institucional y dilación, sin explicaciones serias, sobre la no incorporación en su haber, de las Asignaciones y Bonificaciones por Escolaridad que correspondían a sus tres hijos.

Quedó viuda, con hijos chicos y desde hacía dos años aproximadamente, cobraba una Pensión Derivada a través de la AFJP Consolidar.

Agregaba la señora, que desde que falleció su esposo, ella pasó a ser el único sostén de sus cuatro hijos. El mayor concluyó la enseñanza secundaria, y el que le sigue está próximo a hacerlo, pero que los dos hijos más chicos, no.

Que su hijo menor, Jesús O. había abandonado la escuela cuando cursaba el 8° año del Polimodal, porque no había dinero en la casa para pagar los costos de fotocopias, zapatillas, etc., para todos y que esta decisión, había sido acordada entre sus hijos. Dadas las limitaciones económicas, se optó por apoyar a los dos mayores para que concluyan los estudios, ya que estaban más avanzados.

Mandé a mi hijo para que lo tenga mi hermano, porque en casa no alcanza la comida", nos decía otra ciudadana en su reclamo, también por la no incorporación de estas Asignaciones en su pensión.

Otras, deambulan por las oficinas de Asistencia Social del Medio en busca de la provisión de alimentos.

Las manifestaciones aquí citadas tienen como intención compartir lo que le pasa a la gente y a sus familias cuando el sistema previsional se permite demorar estos trámites por dos, tres o más años.



IV

Las situaciones especiales

Merece especial consideración entre los ciudadanos que reclaman por estas Asignaciones, la franja compuesta por mujeres que perdieron al padre de sus hijos cuando este estaba aún en actividad y que en razón de ello, obtuvieran una Pensión Derivada.

Tal como puede deducirse, estas mujeres en su mayoría tienen hijos menores de edad, los que, a partir del fallecimiento de sus papás, quedaron totalmente desamparados económicamente para resolver sus necesidades más básicas.

Justamente es necesario considerar que los haberes de estas pensiones son en general de bajo importe y que por lo tanto, la no incorporación de las Asignaciones y Bonificaciones por Escolaridad, produce un impacto importante

Debemos acotar que en no pocas situaciones, hemos observado que estas comienzan a percibirse tres o cuatro años después de otorgado el beneficio, cuando los destinatarios ya terminaron la escolaridad o bien son mayores de edad.

La gama de situaciones familiares que se generan, a partir de la realidad aquí planteada, transcurre en un espacio cargado de carencias, configurándose así, un padecimiento adicional al que viven estas personas por el duelo del ser ausente, padecimiento éste que podría evitarse, si se ajustaran los procedimientos administrativos, al espíritu y objetivo de las normativas que motivaron su creación.

V

Los organismos y sus respuestas.

"...no señora, tiene que reclamar ante su AFJP".

No, mire es ANSeS el responsable de pagar sus Asignaciones"

"Vaya a la AFJP" "Vaya a ANSeS"

Así se suceden las contestaciones que como toda respuesta, reciben estas ciudadanas / nos, toda vez que concurren a preguntar a las oficinas involucradas, por el pago de las Asignaciones y Bonificaciones para sus hijos.

El comportamiento ante el demandante de estas oficinas, merece también especial consideración.

El tratamiento de los numerosos reclamos que llegan a esta Defensoría provenientes de ciudadanos afiliados al Sistema de Capitalización, nos permite observar que el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, paradójicamente no logra integrarse en su funcionamiento y que las dificultades en la articulación entre las partes es un efecto corriente de esta realidad.

Transcurrido ya 11 años de la vigencia de este Régimen todo indicaría que los objetivos previsionales y la administración de fondos, no lograron conciliar sus intereses y confluir en la franja donde se encuentra el ciudadano con sus necesidades previsionales.

Esta co-participación pareciera permitir, lamentablemente, que ante el ciudadano, una parte deslinde responsabilidades en la otra y viceversa y que éste deambule desorientado entre una y otra tratando obtener información.

VI

Qué fuimos haciendo

En el tratamiento del tema aquí planteado, desplegamos distintas estrategias.

Trabajamos cada reclamo bajo la premisa de que si bien no podíamos cambiar el sistema, debíamos hacer que el sistema funcione para quien reclamó ante esta Defensoría. Para ello, apelamos a la articulación y al "carácter de colaboración" (Art. 12º - Ley 2756) como estrategias y herramientas fundamentales de trabajo y pusimos a diario importantes cuotas de perseverancia y de omnipotencia.

Otras actuaciones fueron derivadas al Defensor del Pueblo de la Nación.

Intentamos contribuir a una solución de fondo, que beneficie a todos los ciudadanos. Con esa intención realizamos presentaciones a los representantes de la Provincia ante el Congreso Nacional como así ante las máximas autoridades de la Gerencia de Capitalización de la ANSeS. También se incorporó este tema en los distintos Informes Anuales que presenta esta Defensoría a la Legislatura Provincial.

Logramos resultados positivos en cuanto a las soluciones individuales pero lamentablemente éstas no se trasladaron a todos los sectores afectados.

VII

Las intenciones de las normativas

Los reclamos, motivo de las presentes actuaciones, abarcan cuestiones referidas a la seguridad social, y a la tutela que debe garantizar el Estado por imperativo constitucional a todos los ciudadanos.

Que en efecto, el artículo 14 bis de nuestra Carta Magna, señala entre las obligaciones del Estado, la de proteger integralmente a la familia y *establecer la compensación económica familiar*. Refuerzan esta tesis, los Tratados de Derechos Humanos, incorporados a la Jerarquía Constitucional, luego de la reforma del año 1994.

Vale señalar que justamente, la prole, los hijos de los trabajadores, fueron motivo de especial interés de protección. Este ha sido el espíritu de las distintas iniciativas legislativas impulsadas a través de los años.

Precisamente, en el Mensaje de Elevación del proyecto del Poder Ejecutivo, con motivo de la sanción de la ley de Asignaciones Familiares Nº 24.714 (B.O. 18/10/96), se expresaba que: *"El régimen de Asignaciones Familiares constituye una de las instituciones de la seguridad social en nuestro país, en cuanto posibilita brindar una real cobertura a los trabajadores con mayores*



cargas de familia, y realizar al mismo tiempo una política demográfica y educacional adecuada."(Antecedentes Parlamentarios. La Ley 1.997 A)

Que el prestigioso abogado laboralista Julián De Diego autor del Manual de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social- Edit. Abeledo-Perrot (2004) decía al respecto: *"las Asignaciones Familiares son las prestaciones de la seguridad social, de naturaleza no remuneratoria, que tienen por fin cubrir la contingencia social de cargas de familia, a propósito de las cargas económicas suplementarias que provoca."* Están, para brindar apoyo económico al jefe de familia frente a los mayores gastos y responsabilidades que pueden presentársele respecto de lo que implica asistir al grupo familiar a su cargo."

VIII

Que más allá de la complejidad del sistema, desde mi lugar como receptora de la realidad de estos ciudadanos, encuentro serias dificultades para comprender cuáles son las razones superiores al estado de necesidad, que demoran la instrumentación de los mecanismos pertinentes a fin de que se paguen estas Asignaciones y Bonificaciones en tiempo y forma.

Que en atención a los hechos aquí planteados, corresponde EXHORTAR al Sr. Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) Sergio Tomás Massa, que arbitre las medidas administrativas necesarias que posibiliten tramitar y abonar las Asignaciones por Hijos y las Bonificaciones por Escolaridad de los beneficiarios previsionales afiliados al Régimen de Capitalización, sin las dificultades de gestión y dilaciones de los pagos aquí informados, solicitando además su pronta intervención en los actuados de las Sras. y el Sr., a los efectos de que se provea de una pronta solución a las situaciones planteadas.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Poner en conocimiento al Sr. Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) Sergio Tomás Massa, de la presente Resolución.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCIÓN N° 1004/05 "DPRN"
Mag- mc.

(6) Resolución N° 1434/05 "DPRN"

VISTO: Los expedientes 7203/05 caratulado: DEFENSORA DEL PUEBLO DE RÍO NEGRO s/ Dificultades de los ciudadanos con el SICAM

implementado por la resolución 1.823 de AFIP; 7433/05 caratulado s/ Dificultades con el SICAM de AFIP; y 7488/05 caratulado s/ Dificultades con el SICAM de AFIP, y

CONSIDERANDO:

I

Que las actuaciones iniciadas por expediente 7203/05 "DPRN" y los reclamos efectuados por las ciudadanas presentantes, se refieren al trámite del SICAM (Sistema de Información para Contribuyentes Autónomos y Monotributistas) que opera a través de la red de "Internet" accediendo al web site de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP): <http://www.afip.gov.ar>

Que la ley 25.865 (B.O. 19/01/04) estableció un régimen especial de regularización respecto a los aportes previsionales de trabajadores autónomos y contribuyentes adheridos a la ley 24.977 de Monotributo. El pago se determinó en la forma, plazos y condiciones que establezca la AFIP, contemplando un plan de pagos de hasta sesenta (60) cuotas (arts. 4 y 11 de la ley citada). Por Resolución General de AFIP N° 1624/04 se dispuso que el plazo de un año para acogerse a la moratoria vencía el 19 de enero de 2005.

Que la ley 25.994 (B.O. 07/01/05) determinó en el artículo 6 un plan de regularización de deudas, disponiendo que *"los trabajadores que durante el transcurso del año 2004, cumplan la edad requerida para acceder a la Prestación Básica Universal de la ley 24.241, tendrán derecho a inscribirse en la moratoria aprobada por la ley 25.865 y sus normas reglamentarias; con los intereses y en las condiciones dispuestas hasta el 31 de julio del corriente año. Asimismo, todos aquellos trabajadores que, a partir del 1° de enero de 2004, tengan la edad requerida para acceder a la Prestación Básica Universal de la ley 24.241 y se encuentren inscriptos en la moratoria por la ley 25.865 y sus normas reglamentarias, podrán solicitar y acceder a las prestaciones previsionales a las que tengan derecho. La percepción del beneficio previsional por parte de los trabajadores mencionados en los párrafos precedentes se encuentra sujeta al estricto cumplimiento del pago de las cuotas de la deuda reconocida."*

Que por Resolución General N° 1.823 de fecha 31 de enero de 2005 el Administrador Federal de la AFIP resuelve reglamentar los demás aspectos necesarios para la regularización referida y posterior acceso al beneficio previsional por parte de los adherentes.

Que así se determina que la adhesión al régimen se realizará únicamente mediante el sistema informático llamado SICAM, utilizándolo para *"completar la transacción informática con el detalle de los conceptos e importes de cada una de las obligaciones adeudadas, la cantidad de cuotas que se solicita para su cancelación y el importe de cada cuota, así como para generar los formularios de declaración jurada F. 558/A"*.



Que el SICAM se utiliza para aquellas personas que al día 31 de diciembre de 2004, hayan tenido la edad requerida para jubilarse, y no puedan acreditar los treinta (30) años de aportes necesarios, hayan o no adherido al régimen especial de la ley 25.865. En éste último caso pueden hacerlo hasta el 15 de enero de 2007. En el supuesto de que hayan adherido a la moratoria de la ley citada, el SICAM se utiliza para reformular el plan de facilidades de pago en caso de corresponder, con plazo hasta el 31 de julio de 2005 (ya vencido).

Que por Resolución N° 73/2005 del Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (A.N.Se.S.) de fecha 21 de enero de 2005 se resolvió en el artículo 4 que *"el requisito de inscripción en la moratoria aprobada por la Ley N° 25.865 y sus normas reglamentarias, condiciona la tramitación y otorgamiento de la prestación prevista en el artículo 6° por parte de esta Administración Nacional, quedando sujeta a las disposiciones que sobre el particular dicte la Administración Federal de Ingresos Públicos"*.

II

Que en los reclamos particulares planteados por las ciudadanas en los Expedientes del Visto, se solicitaron informes en carácter de colaboración al Jefe de Distrito de la AFIP Viedma, quien contestó que la A.F.I.P. y la A.N.Se.S. han *"acordado un procedimiento homogéneo de imputación y validación de pagos a efectos de otorgar idéntico tratamiento a todos los afiliados al Sistema Integrado de Jubilaciones y pensiones (SIJP), que requieran la acreditación de pagos que no se encuentren registrados en las bases de datos de ambas Administraciones a fin de acceder a las correspondientes prestaciones previsionales"*.

"A tales fines se desarrolló un nuevo sistema informático de liquidación de deudas relativas al aporte personal de los trabajadores autónomos, el cual permite mediante la transferencia electrónica de datos, vía "Internet", la consulta interactiva por parte de los interesados y la incorporación de pagos, sujetos a su posterior validación".

Que continúa informando que por Resolución Conjunta 1616/03 AFIP y 1415/03 ANSeS se estableció la transferencia de los trabajadores autónomos que se encuentren en condiciones de iniciar el trámite para la obtención de algún beneficio previsional, para la atención directa y personalizada por parte de las Unidades de Atención Integral (UDAI) de la ANSeS. *"Solo corresponde a esta Dirección General Impositiva el trámite de validación de los pagos efectuados por los contribuyentes atento la competencia recaudadora de este organismo"*.

"Por lo expuesto, se colige que el procedimiento de liquidación y consulta del SICAM exorbita la competencia de esta Administración Federal de Ingresos Públicos, correspondiendo la misma a la ANSeS...".

Que en las actuaciones 7488/05 "DPRN" expresa la reclamante que *"el servicio es muy lento, se bloquea y es complicado, son muchas horas de estar sentado en Internet. Le manifestaron que el trámite cuesta \$ 150"*.

Que por su parte la presentante del expediente 7433/05 "DPRN" comenta que *"en ANSeS le dijeron que el trámite debía hacerlo en forma particular, concurrió a un ciber y le cobran \$ 150. No tiene dinero para abonar esta suma."*

"Uno por ignorancia, por no entender le pasa esto, adonde tengo que recurrir, nosotros nos dedicábamos más a escribir y memoria, antes que andar con máquinas. Que tengan en cuenta a la gente, una trabajó toda la vida, y se encuentra con la soga al cuello, esperando que alguien patee el banquito".

Que también se han recibido referencias de ciudadanos que dan cuenta que terceros estarían cobrando importantes honorarios por prestar este servicio.

III

Que la sanción de la Ley 25.994 significa una contribución valiosa a la ciudadanía y de alguna manera compensa o restaura tanto efecto negativo derivado de las crisis socioeconómicas que han afligido a la población de nuestro país. Es una ley de avanzada que de alguna manera pone en marcha un verdadero Sistema de Previsión Social.

Durante años han fallado los mecanismos de control estatal, que con una finalidad tuitiva se encargara de controlar el trabajo en *"negro"*, si registrado se efectuaban los aportes previsionales, o si se cumplían las normas de seguridad laboral entre otras acciones.

Empresas cerradas, actividad privada deprimida, dejaron trancos proyectos e historias laborables y, la *prioridad por la sobrevivencia*, opacaron y desinteresaron a la ciudadanía de toda previsión para el futuro.

Así las cosas, nos fuimos encontrando en nuestra tarea diaria con cada vez más ciudadanos que habían perdido en la etapa final de su vida laboral, toda posibilidad de una jubilación. A merced del sostén económico de los hijos o de la asistencia social, debieron resignar su dignidad para sobrevivir.

A ellos, sumamos los campesinos, los peones rurales, los esquiladores, crianceros, las empleadas domésticas, las amas de casa, sector importante de la población de esta provincia. Cultores todos del trabajo, que transcurren sus vidas confiados en que sus posibilidades físicas y sus ganas podrán más que los años.

Tienen hoy la posibilidad de no quedar afuera del Sistema Nacional de Seguridad Social.

Que la cuestión aquí a dilucidar se refiere a las posibles implicancias que trae aparejada la implementación del SICAM como única forma de acceso a la regularización previsional para la obtención de algunos de los beneficios de la ley 24.241.

Que advertimos que el acceso a la tecnología, hoy en día es más desarrollado que hace unos años atrás y posee grandes ventajas. Entre ellas se destacan la practicidad, comodidad e información constante sobre los acontecimientos del mundo.



Que no obstante ello, no se debe desconocer que el uso de computadoras y más aún del servicio de "Internet", no se encuentra disponible para un grupo muy importante de la población de nuestro país. Nótese que en nuestra provincia existen vastos espacios territoriales donde no hay acceso al servicio de "Internet", y si lo hay, no disponen de conexiones rápidas (banda ancha), como por ejemplo ocurre en localidades o asentamientos ubicados en la Línea Sur Rionegrina. A mayor abundamiento, el manejo de las nuevas tecnologías no está difundido (aprendido) por la población mayor, concretamente, con los que ya alcanzaron la edad jubilatoria.

Que el trámite del SICAM no se realiza por personal de ANSeS ni de AFIP, debe efectuarse personalmente por el interesado accediendo al sistema web, previa solicitud de la clave fiscal. El trámite no es sencillo.

Que ante la ausencia de conocimientos por parte de los beneficiarios, o la complicación que acarrea la "gestión virtual", deben recurrir a la intermediación de gestores, como ser locutorios o telecentros adheridos que operan con el Sistema, o profesionales que cobran por sus servicios, implicando una erogación más al futuro jubilado.

Que por medio del SICAM se efectúan gestiones que son de vital importancia para las personas, que gravitan sobre sus posibilidades de acceder a una jubilación. Envuelven operaciones de dinero al contener convenios de pago, que pueden contener errores en la magnitud o cuantía de la deuda, susceptibles de causar perjuicios.

Que todo indica que cuestiones secundarias que hacen a la instrumentación del plan, actúan como traba, interponiéndose ó entorpeciendo, el acceso a tamaña posibilidad que brinda la normativa citada.

Que así se torna dificultoso el acceso del ciudadano al derecho constitucional de percibir una jubilación digna.

IV

Que en la inteligencia de que el Sr. Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (A.N.Se.S.) Sergio Tomás Massa, compartirá nuestra preocupación orientada a que el beneficio de la ley referida, llegue realmente a la franja de personas más vulnerables de la sociedad, corresponde PONERLO EN CONOCIMIENTO de la presente, con la finalidad de que disponga la atención personalizada por parte del personal de su organismo para completar los formularios necesarios en el trámite de regularización de deudas previsionales.

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Poner en conocimiento al Sr. Director Ejecutivo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (A.N.Se.S.) Sergio Tomás Massa, de lo dispuesto en el Considerando IV de la presente Resolución.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCIÓN N° 1434/05 "DPRN"

mag- mc.

Otras cuestiones vinculadas a los adultos mayores.

"Por eso los clientes (jubilados) no reciben información del trámite de sus causas, no entienden la demora en gestionarse las mismas, ni que los tiempos de la Justicia no son sus tiempos."

A) Las relaciones abogados- clientes

Un tema que se reitera en varias presentaciones, es el referido a la dificultad que tienen los adultos mayores para obtener información o comprensión de los litigios o reclamos particulares (sean previsionales o laborales) por parte de sus propios abogados patrocinantes o apoderados.

Este asunto ya había sido tratado en el año 2003 en donde la Defensora del Pueblo se pronunció haciendo un estudio crítico de la relación abogado- cliente. En la Resolución N° 1140/03 "DPRN" de fecha 28 de agosto de 2003, se decía que esa relación, es *"idealmente una relación de confianza. Desafortunadamente es frecuente que ni el abogado conozca lo suficiente al cliente ni el cliente al abogado, por eso el cliente siente que se tiene que auto proteger."*

"Cuando una persona entra en relación contractual, como la de un abogado, es cuando ya ha agotado toda posibilidad de congraciarse con la otra parte y porta consigo una carga emotiva muy fuerte, la que sumada a la falta de información y la demora en las causas judiciales, termina convirtiéndose en un cóctel explosivo que llena de angustia al ciudadano común."

"El Cliente de un abogado tiene derecho a una información clara y lo mas precisa posible respecto de la consulta que solicita; derecho a someter a la consideración de otros profesionales el trabajo que haya hecho su abogado; derecho de acudir a los Colegios de Abogados para formular reclamaciones; derecho de reclamar judicialmente frente al



profesional que, a su entender, ha actuado de mala fe, incompetencia inexcusable, etc."

Temática de contenido similar fue expuesta en los expedientes 6767/05, 6820/05, 6913/05, 6958//05 y 6966/05 "DPRN", en trámite, salvo el Expte. N° 6820/05 "DPRN" que se relata a continuación.

En efecto, en las actuaciones 6820/05 "DPRN" se presenta un ciudadano de la localidad de Villa Regina denunciando a sus abogados por presuntas irregularidades en un juicio laboral por despido. El presentante había efectuado también denuncia penal contra otro de sus abogados por presunta estafa, que fue desestimada por el agente fiscal competente. La Defensora del Pueblo por medio de la Resolución N° 670/05 "DPRN" se pronunció poniendo en conocimiento de la misma, al Tribunal de Ética del colegio de Abogados de General Roca, dejando a salvo la incompetencia para actuar.

El Tribunal de Conducta del Colegio contestó la nota remitida, informando que se había resuelto..."*desestimar in limine la denuncia en base a considerar que: Los reclamos particulares del Sr., han sido satisfechos a través de una transacción homologada; que existió una denuncia penal contra el Dr., la que fuera desestimada por falta de mérito y archivada; que no existe imputación concreta de conducta violatoria de las normas éticas respecto del colegiado Dr., ni indicios que permitan llevar adelante procedimiento alguno.*

La respuesta fue notificada al presentante, dando por concluidas las actuaciones.

En las Comisiones de Servicios que realiza esta Defensoría del Pueblo a la Línea Sur de la Provincia, es habitual recibir consultas y/o presentaciones de jubilados ferroviarios sobre la falta de información de juicios que han iniciado desde hace años, contra el Estado Nacional. Juicios éstos que se encuentran en trámite ante Juzgados capitalinos y, con letrados de la Capital Federal. Ello implica un alejamiento significativo de la relación abogado- cliente, esencial para la intermediación que supone la misma.

Por eso los clientes (jubilados) no reciben información del trámite de sus causas, no entienden la demora en gestionarse las mismas, ni que los tiempos de la Justicia no son sus tiempos.

Al respecto tengamos en cuenta que la ley de Solidaridad Previsional (24.463) prevé en su artículo 19 que *las sentencias definitivas de la Cámara Federal de la Seguridad Social son apelables por ante la*

C.S.J.N. por recurso ordinario, cualquiera fuese el monto del juicio. El máximo Tribunal en marzo de este año declaró inconstitucional esta disposición, al considerar que "el procedimiento previsional se vincula con personas que, por lo general, han concluido su vida laboral y, en la mayoría de los casos, han supeditado su sustento a la efectiva percepción de los haberes que les corresponden por mandato constitucional". La Justicia debe "adoptar el criterio que más convenga a la celeridad del juicio... el artículo 19 de la ley 24.463 carece actualmente de la racionalidad exigida por la ley Fundamental y por ello debe declararse su invalidez".

B) La movilidad de las jubilaciones

Con relación a la movilidad jubilatoria, vamos a efectuar una síntesis de los acontecimientos judiciales de conocimiento público ocurridos durante el transcurso del año.

El artículo 14° bis de nuestra Constitución Nacional recepitó la *movilidad de las jubilaciones y pensiones*, que indudablemente contempla un carácter alimentario, y a decir de la Corte Suprema: "*es prolongación de la remuneración*" del trabajador activo. "*Hay movilidad cuando a través de su haber actualizado el jubilado o pensionado conserva una situación patrimonial proporcionada a la que le correspondería de haber continuado en actividad.*"

La ley 18.037 de Jubilaciones de 1.969 estableció en su artículo 51° que la movilidad jubilatoria se efectuaría en función de las variaciones del nivel general de las remuneraciones. La ley de convertibilidad 23.928 de 1.991 en su artículo 7° prohibió todo mecanismo de actualización monetaria, indexación por precios, variación de costos, etc. a partir del 01 de abril de 1.991 y prescribió una *derogación general* de toda norma que fije mecanismos de actualización.

Con posterioridad, la ley 24.241 (1.993) que instituye el nuevo sistema de jubilaciones, previó en su original artículo 32° la movilidad de los haberes de las prestaciones correspondientes al régimen de Reparto en función de las variaciones entre dos estimaciones consecutivas del AMPO (Aporte Medio Previsional Obligatorio), no pudiendo ello importar la disminución en términos nominales del haber respectivo. El artículo 160° estableció que a las jubilaciones otorgadas o a otorgarse en base a leyes anteriores a la presente (caso de la ley 18.037) se les aplicarían los parámetros de movilidad de dichas normas.

La ley de Solidaridad Previsional 24.463 de marzo de 1.995, modificó el sistema de movilidad de la 24.241, ya que a partir de su vigencia



(30/03/95) todas las prestaciones de los sistemas públicos de previsión de carácter nacional tienen la movilidad que anualmente determine la ley de presupuesto, conforme el cálculo de recursos respectivo. Además en ningún caso la movilidad puede consistir en una determinada proporción entre el haber de retiro y los sueldos de los activos. Cabe aclarar que desde la sanción de esta ley 24.463 se han aprobado diversas leyes de presupuesto que no contienen disposición alguna relativa a la movilidad de los haberes

Toda esta situación, confusa dio lugar a varios pronunciamientos judiciales contradictorios entre si, hasta que el 27 de diciembre de 1.996 la Corte Suprema Nacional, se pronunció en el caso "Chocobar" afirmando que la ley de convertibilidad 23.928 derogó la movilidad de la 18.037, por lo tanto no se podían aplicar más mecanismos de actualización, y esto no afectaba derechos adquiridos.

Pero el 17 de mayo de 2005 la Corte Suprema de Justicia de la Nación con su nueva integración, se pronunció en el caso "Sánchez, María del Carmen c/ ANSeS" dejando de lado la doctrina de "Chocobar", y reconoció ajustes en los haberes jubilatorios de la demandante, y la movilidad hasta el 30 de marzo de 1.995 (fecha de entrada en vigencia de la ley 24.463) según las variaciones registradas en el índice del nivel general de remuneraciones a que remitía el artículo 53° de la ley 18.037.

Dio un paso más, recientemente, la Sala I de la Cámara Federal de la Seguridad Social, (julio de 2005) al reconocer la movilidad previsional desde 1.995 hasta 2.002, es decir mucho más allá de lo precisado por la Corte Suprema. Este fallo ha sido apelado por ANSeS, y falta la decisión final por parte del Máximo Tribunal.

Si bien los fallos de los tribunales solo tienen efectos entre las partes litigantes, igualmente pueden ser invocados por otras personas, en razón de la fuerza moral que tienen los precedentes del Alto Tribunal. Estos dos últimos pronunciamientos revisten vital importancia al reconocer reajustes jubilatorios mucho más allá del 31 de marzo de 1.991 (fecha hasta la cual reconocía la movilidad la doctrina "Chocobar", tan fuertemente criticada desde el ambiente especializado.

Sobre el particular, se iniciaron cinco (5) actuaciones que vinculan la temática de la movilidad de los haberes previsionales: 6005/04, 6767/05, 6913/05, 6958/05 y 6966/05 "DPRN".

En el Expte. N° 6005/04 "DPRN", la ciudadana solicita asesoramiento, pues había efectuado ante la ANSeS un pedido de reajuste de su haber. La Administración resuelve rechazar sus planteos basándose

(entre otros argumentos) en la doctrina "Chocobar". La presentante fue asesorada sobre las posibilidades administrativas y/o judiciales a emprender y sobre la nueva doctrina de la Corte Suprema Nacional. En el Expte. N° 6958/05 "DPRN" sobre reajuste de haberes, nos comunicamos con uno de los abogados del reclamante, quien nos informaba que luego del caso "Sánchez" (CSJN 17/05/05), el Colegio de Abogados y la Asociación de Abogados Laboristas de la Capital Federal, se encontraban preparando un dictamen que elevarán al Congreso Nacional, planteando que desde la fecha de cada sentencia de los beneficiarios que hubieran promovido juicios contra el Estado, se aplique la doctrina "Sánchez".

Unidad de Control Previsional

"Que es evidente que existió confusión o al menos dudas por parte de los funcionarios provinciales, cuánto más razonable es, que lo mismo ocurra con los agentes que firmaron su retiro "voluntario"." (de la Resolución N° 1115/05 "DPRN")

En torno al accionar del organismo de control de control previsional de la provincia, se debe remarcar que las presentaciones en trámite y recepcionadas en el periodo informado, se refieren a los beneficios que se mantienen aún en carácter de provisorios, sin resolución definitiva y a reclamos por el cómputo y liquidación en la determinación de los haberes.

Sobre el particular se manifiesta que en esta Defensoría del Pueblo, se encuentran actuaciones en tratamiento, por el cuestionamiento a la *"provisoriedad de los beneficios"*, que conlleva la aplicación por parte del organismo previsional, del instituto de la prescripción a las deudas surgidas a favor del ciudadano, al realizarse los cálculos definitivos de los beneficios que fueron otorgados en carácter de provisorios.

Pudimos observar que existen dos motivos principales por los cuales se produce la demora antes aludida: Los visados con observaciones de los expedientes previsionales por parte de la ANSeS y que la UCP se encontraba a la espera de un pronunciamiento o temperamento a adoptar en torno a la prescripción, por parte de la Fiscalía de Estado provincial.

C) Provisorio - Definitivo - Expte. N° 606/01 "DPRN"

En Acta Interna Informativa obrante en la citada actuación se expresaba lo siguiente:



"Señora Defensora:



La normativa que regía en el ex sistema previsional de la provincia de Río Negro contemplaba la posibilidad de otorgar los Retiros, la Pensiones ó las jubilaciones, en carácter de provisorio. Esta modalidad permitía que casi inmediatamente al cese laboral del empleado estatal, éste comience a percibir sus haberes.

Preveía también que en un término de dos años, el ciudadano obtenga el beneficio definitivo.

Nada más lejos de esta disposición sucedió a posteriori. Estos beneficios permanecieron y permanecen por años (diez, doce y hasta catorce) como provisorios.

Ahora bien estas demoras han tenido distintas aristas y dieron lugar a intervenciones por parte de esta Defensoría.

Uno de los efectos derivados y que afecta a los ex previsionales del sector Público Estatal, esta referido a las diferencias de cálculos y liquidación que surgen al momento de la evaluación definitiva del expediente previsional del ciudadano, diferencias éstas que determinan la modificación del haber que venía percibiendo provisoriamente.

Estas diferencias, sean a favor del ciudadano ó bien de los organismos previsionales (UCP, ANSeS), se convierten en sumas de dinero importantes debido a la cantidad de años que se mantuvo el error en razón de un provisorio que traspasó holgadamente el plazo previsto para mantener tal carácter.

Si esta deuda es a favor del ciudadano, la Unidad de Control Previsional aplica el instituto de la prescripción bienal. Es decir le reconoce el pago hasta los últimos dos años anteriores al la resolución definitiva del beneficio.

Formalmente se explicita que se exime de esta aplicación a todo ciudadano que acredita haber formulado reclamos por escritos y en cuya copia conste la debida recepción del organismo.

Pero la UCP pocas veces encuentra las notas de reclamos del ciudadano. El importante desorden administrativo interno hizo además desalentar toda búsqueda de documentación.

Toda vez que el ciudadano acredita las pruebas, la UCP no resuelve la modificación de la liquidación efectuada y el expediente queda indefinidamente en esta condición. Los ciudadanos han reclamado por la resolución definitiva de sus beneficios, por el pago correcto de los haberes, toda vez que detectaron errores y cuando así no lo hicieron,

indudablemente fue porque no lo detectaron. Lo hacían personalmente ó por teléfono.

Toda vez que realizaron estas diligencias, lamentablemente no fueron asesorados, ni advertidos, ni instruidos por parte del personal sobre la improcedencia de tal modalidad y la conveniencia de presentar toda demanda por la vía escrita.

Hoy son los únicos que cargan con el costo de tamaña disfunción del ex organismo previsional y de la Unidad de Control Previsional.

Impulsar la modificación de la Ley en lo referente a la prescripción fue un tema de evaluación por parte de esta Defensoría.

Confeccionamos cartillas instructivas en general que proveímos a los ciudadanos reclamantes dando información e instrucciones en general y, asesoramos en particular sobre toda acción posible de realizar, en las distintas presentaciones que fuimos recibiendo.

La acción judicial realizada por una ciudadana afectada por la situación antes descripta y el fallo emitido por el Juzgado Federal de Viedma, fallo que posteriormente fue ratificado por la Sala Segunda de la Cámara Federal de la Seguridad Social instala otro abordaje a esta realidad por cuanto hace lugar a la demanda de ésta en su reclamo por los conceptos adeudados por diferencia de haberes jubilatorios.

El fallo condena a la provincia de Río Negro al pago de la diferencia de dichos haberes, desde el otorgamiento del beneficio en forma provisoria hasta su resolución en definitivo.

A la fecha hay 700 beneficios Positivos, o sea que la diferencia es a favor de los beneficiarios previsionales. Esto implica para la provincia el asumir la devolución de una suma de dinero sumamente elevada. Y que a pesar de la existencia del fallo que así lo ordena, todo indicaría que la misma pretende dilatar los pagos al resto de los jubilados, supeditando a que los mismos inicien acciones legales a tal efecto.

Al respecto cabe reflexionar que de adoptarse este temperamento, sólo se beneficiarían aquellos que accionaron judicialmente y, se perjudicarían quienes, ya sea por confiar en el Estado o bien por carecer de recursos económicos para pagar el servicio de un letrado, no judicializaron su reclamo.

Ante esta eventualidad, sugerimos evaluar desde esta Defensoría sobre toda definición ha tomar al respecto.

Entiendo que en principio sería provechoso solicitar por nota a la Fiscalía de Estado que aporte toda información al respecto, solicitando un informe donde se expida en relación a los expedientes previsionales que fueron transformados en Definitivos, cuyas liquidaciones arrojaron



Saldo Positivo, y que la Provincia hace prescribir aplicando la prescripción bienal, siempre teniendo en cuenta el criterio del Juzgado Federal de Viedma, ratificado por la Cámara Federal para el caso de la ciudadana que demandó por sus derechos.

Por otra parte, y si bien los reclamos de los ciudadanos se encuentra aún en etapa administrativa, ANSES sostiene la postura de aplicación de la prescripción decenal para la percepción de los haberes jubilatorios resultantes **NEGATIVOS** para los jubilados. Esto es que deben devolver lo pagado en más, durante todo el periodo percibido como Provisorio, contado retroactivamente diez años desde fecha de dictamen de ANSES.

Siendo que aún no se encuentra agotada la vía administrativa, y solo consta el reclamo de un ciudadano, consideramos que esta Defensoría debería estar a la espera del resultado de dicho trámite y expedirse en consecuencia."

Se solicitaron informes a la Fiscalía de Estado Provincial, con el fin de obtener una visión general del temperamento a adoptar por parte del Estado.

El organismo requerido contestó informando que junto al Ministerio de Coordinación y otros organismos se encontraban abocados a dar respuestas a los reclamos realizados por la aplicación de la prescripción bienal. Posteriormente la Fiscalía de Estado agrega en su informe que *"la situación esta siendo analizada por los distintos organismos provinciales en función del monto y la temática que como Ud. lo explicita es muy delicada ya que afecta derechos del sector pasivo"*.

Finalmente la Provincia adoptó un temperamento en torno a la prescripción de sumas por diferencias en contra del beneficiario:

- La prescripción es decenal (conf. artículo 4023 del Código Civil), por lo tanto se debe abonar lo adeudado desde el 01 de mayo de 1996 (Fecha de Transferencia de la Ex Caja previsional a la Nación-ANSeS) a la Administración Nacional.
- La Provincia renuncia expresamente al cobro de las diferencias resultantes a su favor, es decir los períodos anteriores a la transferencia de la Caja, de acuerdo a criterios sustentados por la Fiscalía de Estado.
- Las diferencias a favor del beneficiario prescriben a los (2) dos años conforme lo disponen las leyes previsional rionegrina y la 24.241 del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

Este criterio adoptado, surge de las Vistas conferidas por la Fiscalía de Estado al expedirse favorablemente sobre los proyectos de

resoluciones de otorgamientos de beneficios definitivos particulares, elaborados por la UCP.

Así por ejemplo, en la Resolución N° 462/05 "UCP" que otorga el beneficio definitivo a una ciudadana de Viedma se expresa entre sus considerandos:

" Que habiéndose determinado diferencias en contra del beneficiario la ANSeS considera aplicable el plazo de prescripción decenal regulado en el artículo 4023 del Código Civil;

Que en miras de salvaguardar los derechos de los ex afiliados rionegrinos, cual es la de gozar de su prestación previsional en forma definitiva, la Provincia de Río Negro procede a tramitar en esta instancia su otorgamiento de acuerdo al criterio exigido por la ANSeS; Que no obstante ello, y con el objeto de no perjudicar la economía particular de los beneficiarios, la Provincia de Río Negro renuncia expresamente al cobro de las diferencias resultantes a su favor, considerando como tales las correspondientes a los períodos anteriores al mes de mayo de 1996, de acuerdo al criterio sustentado por la Fiscalía de Estado en Vista N° 93484, dictada en expediente similar registrado bajo N° 50.857-M-88 perteneciente al Sr. ...". (negrita y subrayado nos pertenecen).

Es de destacar que la renuncia de la Provincia abarca un período de pocos meses, si se tiene en cuenta que la casi totalidad del período exigible es deuda con ANSeS, que la misma no renuncia.

En efecto en el Dictamen N° 481/04 de la Gerencia de Asuntos Jurídicos (GAJ) de ANSeS, en respuesta a la presentación efectuada por la UCP, se expresa que:

"La UCP Provincial sostiene que resulta de aplicación al supuesto (de diferencias a favor del organismo previsional) el fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, recaído en la causa "Roselló, Josefa Esther c/ Administración Nacional de la Seguridad Social", estimando que la percepción de las mencionadas diferencias debe considerarse como efectuada de buena fe, y que aquellas fueron consumidas con carácter alimentario, por lo que existiría derecho alguno a repetir las.

Al analizar nuevamente los antecedentes reseñados, se ratifica la conclusión a la que en su momento arribara la Gerencia Asesoramiento, toda vez que el monto del anticipo así otorgado está sujeto, por propia definición, a una condición, cual es la determinación del haber al tiempo de su transformación en beneficio definitivo, circunstancia ésta que la distingue sustancialmente de la doctrina contenida en el invocado precedente "Roselló". Conclusión ésta que resulta ratificada



por la propia Ley Provincial N° 1566, la que luego de consagrar el derecho al anticipo y de determinar la forma en que aquél habrá de ser calculado y abonado, en su art. 3 establece: "La Caja de Previsión Social, una vez otorgado el beneficio previsional al solicitante, practicará las retenciones correspondientes hasta cubrir los montos anticipados, conforme lo disponga la reglamentación". Los términos en que el anticipo se encuentra así claramente condicionado obligan a desechar una interpretación que contradiría la forma en que ha sido asumido por el titular, y que por su propia condición de excepcional también debe ser interpretado con un criterio restrictivo. Se insiste entonces, en que no es aplicable al caso la doctrina sustentada en el citado precedente."

D) Retirados por Decreto N° 07/97 Del Poder Ejecutivo Provincial

Durante el transcurso del año se acrecentaron las presentaciones de ciudadanos retirados por tal normativa. En las Comisiones de Servicios que realiza esta Defensoría del Pueblo al interior de nuestra provincia, se recibieron nuevas peticiones sobre este tema, lo que dio lugar a reuniones con los interesados.

Sobre el particular se destaca que a los diecisiete (17) reclamos efectuados en años anteriores, durante el período informado, se recepcionaron ocho (8) presentaciones más.

En virtud de una información periodística publicada en un medio de comunicación regional, que daba cuenta de que se condicionaba la mejora del régimen del Retiro, y los aumentos en los haberes, al desistimiento de juicios o actuaciones administrativas contra la Provincia, la Defensora del Pueblo inició actuaciones de oficio, bajo el Expte. N° 6826/05 "DPRN" de fecha 04 de agosto.

El tratamiento realizado del tema puntual, objeto de cuestionamiento, impuso necesario, un análisis con mayor profundidad que abarcara la normativa que creó esta modalidad de retiro, sus modificatorias, así como el marco legal y contexto en que se dio el mismo, Etc . Esta investigación dio lugar al dictado de la **Resolución N° 1115/05 "DPRN"** con fecha 28 de septiembre.

VISTO: El expediente número 6826/05 caratulado: Defensora del Pueblo de Río Negro s/ reclamo por situación de retirados del Decreto 7/97, y

CONSIDERANDO:

I

Que esta Defensoría del Pueblo ha recibido numerosos reclamos de ciudadanos referidos al Decreto Ley 07/97 dictado por el Poder Ejecutivo Provincial el 19 de mayo de 1997. En las actuaciones iniciadas se realizaron distintas intervenciones (informales y formales) tales como consultas, reuniones con los retirados, pedidos de informes, etc. Pero aún se mantienen las mismas dudas que se plantearon en ese entonces.

Que para tener una mejor comprensión del tema en cuestión es conveniente efectuar un análisis del contexto legislativo en que se decretó la norma cuestionada.

II

La emergencia del Estado Provincial.

Que finalizando el año 1989, por Ley Nro. 2331 se declara la emergencia económica financiera y administrativa provincial, dando prioridad al ajuste financiero y reforma del Estado, en el marco de las Leyes Nacionales 23696 y 23697. De esta manera se suspendieron por 180 días los subsidios y beneficios impositivos; los regímenes de promoción, etc. El artículo 35º de la norma, suspendió o derogó toda disposición legal que *expresa o implícitamente se oponga a la legislación de emergencia*.

Que en noviembre de 1991 por Ley 2448 se declara la emergencia del sistema previsional, administrado por la entonces Caja de Previsión Social de la provincia, por el término de un año.

Que más tarde, por Ley 2881 sancionada el 30 de junio de 1995, se declaró la *emergencia financiera* provincial, disponiendo las consecuentes medidas de excepción, tales como afectación de recursos, venta directa de títulos, derechos y acciones, etc. La Ley 2989 (Programa de Reconversión del Estado y Emergencia Salarial) la amplía al *sector económico y administrativo*. La emergencia fue prorrogada por Decreto 531/97, Decretos Leyes 2/98, 4/99, 01/00. Los Decretos de Naturaleza Legislativa 01/97 y 05/97 ampliaron la emergencia al *sector salarial*, prorrogándose por Decretos Leyes 04/01 (de junio de 2001), 08/02 (30/12/02), 07/03 (05/12/03); ésta última norma además fijó una nueva escala salarial para los agentes de salud pública e incrementó los haberes, incluyendo a los Retirados del Decreto 07/97. Finalmente el Decreto 09/04 *prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2005* la vigencia de la emergencia económica, financiera, administrativa y salarial del sector público provincial.

Que el Decreto Ley 1/92, ratificado por la Ley 2502 de 1992 en sus artículos 4º y 5º dispuso un aporte adicional y otro extraordinario con destino a la Caja Previsional, y el artículo 6 estableció un aporte extraordinario, también con destino a la Caja, a abonar por parte de los agentes provinciales. La Ley 2990 de junio de 1996, en su artículo 5º mantuvo la vigencia del aporte extraordinario del artículo 6 de la Ley 2502, "en tanto rija la emergencia financiera". El Decreto Ley 9/99 de junio de 1999 ante la abrogación normativa, en virtud del artículo 208 de la Constitución Provincial, producto



de las sentencias del Superior Tribunal de Justicia que declararon la inconstitucionalidad del pago de los aportes obligatorios sobre los haberes de los pasivos, *dispuso otorgar una compensación extraordinaria a favor de los beneficiarios de la ex Caja que no hubieran realizado juicios tendientes a obtener la devolución de los descuentos efectuados por aplicación de los artículos 4° y 5° del Decreto 1/92*, o si lo hubieran hecho siempre que desistan y paguen las costas. Por su parte el Decreto de Naturaleza Legislativa 01/01 de febrero de 2001 prescribió dejar sin efecto a partir del 01 de marzo de ese año el descuento del artículo 6° de la Ley 2502, que fuera mantenido en vigencia por la Ley 2990. A su turno el Decreto Ley 01/04 (B.O. 22/04/04) *ordenó la devolución de todas las sumas descontadas efectivamente por aplicación del artículo 5° de la Ley 2990*. Más recientemente, por ley 3953 (B.O. 12 de mayo de 2005) que ratifica el decreto ley 08/04, se autorizó el pago de una única cuota y en efectivo del monto que restaba reintegrar en virtud de lo dispuesto por el Decreto 01/04 citado, a los agentes que no hubieran promovido demanda judicial por obtención del aporte extraordinario del artículo 5° de la Ley 2990.

Que la Ley 2989 de Orden Público (B.O. 10/06/96) dispuso la ampliación de la emergencia económica y administrativa del sector público provincial, tal como ya lo adelantara, y en *su artículo 7°* instauró una reducción salarial a los agentes activos sobre el total de las remuneraciones brutas, con ajustes que van desde un mínimo del 6,6% hasta un máximo del 19,8%, según la entidad nominal del salario al que afecte en función de los segmentos de aplicación diseñados por la ley. Por su parte el artículo 9° restableció una reducción de hasta el 19,8% para el Poder Legislativo. Además facultó al Ejecutivo a abonar el aguinaldo hasta en doce cuotas. Por Ley 3838 del 19 de mayo de 2004, *se derogó a partir del 1 de diciembre de 2004, el artículo 7° de la Ley 2989*. El Decreto de Naturaleza Legislativa 02/04, ratificado por Ley 3947 *derogó también a partir del 1 de diciembre de 2004 el artículo 9° de la Ley 2989*, readecuando los salarios.

Que el Decreto Ley 1/97 (B.O. 30/01/97) consolidó al día 31 de diciembre de 1996 las retribuciones abonadas por el Estado a sus agentes, en la esfera del Poder Ejecutivo. Las remuneraciones así consolidadas, serían tomadas como base de cálculo para la implementación de las medidas de emergencia (art. 1°). Asimismo se establecía un Régimen de Contribución General de Emergencia para la Reforma Estructural del Estado Provincial, que consistiría en una reducción del 25% sobre el total de las retribuciones salariales brutas que se abonan mensualmente en el ámbito del citado Poder. Esa medida comenzaría a regir el 1 de febrero de 1997, tendría vigencia por un plazo máximo de ciento veinte días y sería revisada periódicamente (art. 2°).

Que posteriormente, el Decreto Ley 5/97 (B.O. del 17/3/97) derogó el Capítulo II del anterior Decreto Ley 1/97, estableciendo como medida sustitutiva, una reducción salarial equivalente al 10% a aplicar sobre el total de las remuneraciones brutas que se abonan en el ámbito del Poder Ejecutivo,

con exclusión de las asignaciones familiares. Para el caso de las autoridades superiores, la reducción sería de hasta el 25% (conf. arts. 1º y 2º).

Que en la Resolución 1288/02 "DPRN" del Expte. N 2039/02, esta Defensoría expresaba: *"El Estado Provincial sustentó la prórroga de la emergencia salarial en:*

- *Antecedentes jurisprudenciales - Corte Suprema de Justicia de la Nación y Superior Tribunal de Justicia de Río Negro- acerca de la duración de la medida de excepción, a saber: " la emergencia dura todo el tiempo que duran las causas que la han originado" (sic. Fundamentos Dec. de Nat. Leg. N° 4/01)*

- *Situación macroeconómica argentina, antecedentes normativos relacionados con la mentada emergencia: Ley 3.502 de consolidación de deudas, Compromiso Federal por el Crecimiento y la Disciplina Fiscal -17 de noviembre del 2000- suscripto con la Nación."*

Que el *"Estado de Emergencia"* ha sido analizado en varias oportunidades por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, exigiendo para estar enmarcado dentro de los límites constitucionales: que las normas sean dictadas para remediar una grave situación de emergencia; que se resguarde la sustancia de los derechos reconocidos (razonabilidad); y que la suspensión de derechos sea temporal. *"La restricción que impone el Estado al ejercicio normal de los derechos patrimoniales debe ser razonable, limitado en el tiempo, un remedio y no una mutación en la subsistencia o esencia del derecho adquirido...toda vez que la situación de emergencia, a diferencia del estado de sitio, no suspende las garantías constitucionales..."* (CSJN, in re *"Tisera"*, 30/05/96)

Que a propósito del análisis en cuestión, es bueno recordar lo que se decía en la Resolución 099/96 "DPRN" referida al retraso en el pago de los pasivos provinciales: *"...nadie puede desconocer la existencia de la crisis financiera de nuestra provincia, ni que su magnitud es tal que imposibilita al Estado cumplir regularmente con cualquiera de sus obligaciones... a mi juicio ningún funcionario estatal puede escudarse en la actuación financiera provincial para dejar de adoptar con realismo y equidad las medidas que correspondiendo a la órbita de su competencia, posibiliten atemperar las graves consecuencias que la misma acarrea ..."*

Que el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, en oportunidad de pronunciarse en un amparo promovido por un docente en reclamo del pago de sus haberes, dejó dicho: *"Teniendo presente que desde hace 7 años persiste una situación de incertidumbre que afecta a todos los agentes públicos, sobre todo ante la ausencia de cronogramas que le de previsibilidad mínima a los ingresos para atender las necesidades básicas, corresponde que nos dirijamos al poder administrador a efectos de advertirle estructure el mismo conforme los lineamientos del acuerdo Nación Provincias del 26-02-02 y siguiendo las prioridades del Decreto Ley del 28-12-01"* (citas de la



Sentencia N° 26 del 06-03-02, Expte. 16.489/02 "Espeche, Claudia s/ amparo-mandamus).



III

La Desvinculación y el Retiro Voluntario y la transferencia del Sistema Previsional a la Nación.

Que por Ley 2901 se transforma el tipo societario del Banco Provincia, pasando a quedar constituido como Banco de Río Negro S.A., se reestructura la planta del personal, dando opción para acogerse al régimen de desvinculación voluntaria (no pudiendo reingresar a la Administración Pública Provincial por un período de 5 años), a ser transferido a otra dependencia o ampararse en el régimen previsional de la Ley 2432 en su redacción original.

Que el 29 de diciembre de 1995 el Poder Ejecutivo Provincial sanciona en el marco de la emergencia el Decreto de Naturaleza Legislativa 13/95 de retiro voluntario. En sus considerandos expresaba que *"dentro de las medidas a adoptar para paliar la crisis, resulta imprescindible realizar la reestructuración de la planta de personal de la administración pública provincial y sus entes descentralizados;...el retiro voluntario aparece como una herramienta viable para la solución del problema de la adecuación de los recursos humanos a la nueva realidad, permitiendo el mejoramiento de las cuentas provinciales..."* El citado Decreto disponía el retiro voluntario para agentes de la Administración Pública Provincial y Municipal que prestaran servicios, y acreditaran 20 años de los mismos (con un mínimo de 8 años de aportes a la Caja) o 25 años (con un mínimo de 7 años de aportes) y cumplieran los recaudos de edad reglamentados por el Poder Ejecutivo. Se fijaba el haber de retiro en el 3 o 3,6 % (en caso de servicios diferenciales) del monto de la jubilación ordinaria por cada año de servicios, no pudiendo computar más de treinta o veinticinco años de tareas.

Que con fecha 5 de junio de 1996 se aprueba mediante Ley 2988 la Transferencia del Sistema de Previsión Social de la Provincia de Río Negro al Estado Nacional, con la ejecución a cargo de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS), firmada por Convenio Marco entre ambos Estados el 31 de mayo del mismo año. Se dispone además la creación de la Unidad de Control Previsional (UCP), transfiriéndosele la totalidad del patrimonio de la Caja (C.P.S.R.N.), se deroga a partir del 2 de mayo de 1996 la totalidad de las leyes vigentes en materia previsional, salvo la normativa del régimen policial. En el Convenio de Transferencia se estipula que *"...la transmisión del sistema de Previsión Social comporta y conlleva la delegación de la Provincia a favor de la Nación de la facultad para legislar en materia previsional y el compromiso irrestricto de abstenerse de dictar normativas de cualquier rango que admitan directa o indirectamente la organización de nuevos sistemas previsionales...en el territorio provincial...El presente Convenio excluye expresamente... los beneficios que pudieran demandarse invocando el decreto 13/95" (Conv. Cláusula Primera).* Nótese que fue voluntad de ambos

Estados, que la Nación no se hacía cargo de los haberes de Retiro Voluntario del régimen del año 1995.

Que como una medida alternativa al retiro del Decreto 7/97, se sanciona el 22 de septiembre de 1997 la Ley 3135 de Desvinculación Voluntaria para los agentes dependientes del Poder Ejecutivo, fijándose una indemnización por única vez, equivalente a dos sueldos por cada año de antigüedad (aplicando las reducciones salariales de la Ley 2989 y Decreto 5/97), y siendo una facultad exclusiva del Poder Ejecutivo concederla o no, atendiendo a razones de servicio.

IV

Los agentes estatales de la Provincia: temporarios, personal de planta permanente y becarios.

Que la Ley 2331 de 1989 en el marco de la emergencia (ya citada), prescribió, entre otras cosas, la suspensión por 180 días de la contratación de personal, y el ingreso a planta permanente, admitiendo excepciones en las áreas de salud, educación, profesional y seguridad, a criterio de la comisión creada al efecto.

Que más tarde, y con fecha 27 de diciembre de 1996, la Legislatura dictó la Ley 3074 sobre los Instrumentos para la Reforma Estructural del Estado y la Contención del Gasto en Personal, aplicando la *suspensión* durante el ejercicio 1997: *del pago de Horas Extras; de las promociones automáticas, y de los incrementos de haberes derivados de adicionales por antigüedad*. También se facultó al Poder Ejecutivo a efectuar contratos de *servicios sin relación de dependencia con el Estado Provincial*. Esta suspensión volvió a aplicarse para el ejercicio 1998, a través de la sanción de la Ley 3179 (B.O. 29/12/97). Por Ley 3238 (B.O. 29/10/98) se emplearon las mismas medidas para contener el gasto en personal, se estableció que las "Horas Extras" solo serían efectuadas, mediando la autorización de la máxima autoridad jurisdiccional, y compensadas con francos; se prohibió el pago y/o reconocimiento de todo incremento salarial, derivados del computo de la antigüedad (Art. 3º); *se prohibió y hasta el 31 de diciembre de 1999, la promoción y/o ascenso de categoría, clase o cargo, sea automático o por concursos (Art. 4º)*. También se inhibió a la Administración Pública de contratar personal en relación de dependencia. El Decreto Ley 1/99, actual Ley 3430 (B.O. 06/01/00), prorrogó la suspensión de promociones y ascensos, impuesta por la Ley 3238. Por Ley 3482 (B.O. 04/01/01) nuevamente volvió a prorrogarse, esta vez hasta el día 31 de diciembre de 2005. Para finalizar, se dicta el Decreto de Naturaleza Legislativa 14/04 (B.O. 06/01/05), por el que se derogan a partir del 01 de enero de 2005 los artículos 3º y 4º de la Ley 3238. Se fija un régimen retributivo transitorio para los agentes de las Leyes 1844, 2094, 1911 y 2593 hasta tanto se implemente el escalafón de la Ley 3487.



Que nuevamente haré referencia a la Ley 2989 de 1996, que dispuso en el artículo 1º, la directiva para que el Poder Ejecutivo eleve a la Legislatura antes del 30/11/96 el proyecto de ley de la función pública y reconversión organizacional. Continúa el artículo 3º especificando que el Poder Ejecutivo implementará dicha ley, en forma gradual, teniendo en cuenta los estatutos, escalafones y convenios colectivos según el caso.

Que fue así como se sanciona con fecha 21 de noviembre de 1996, la Ley 3052 del Régimen de la Función Pública, que regula la definición y modificación de las estructuras organizativas, el ingreso, desarrollo, carrera, deberes y derechos del personal, estructura de los salarios, y su relación con el presupuesto provincial. Se clasifica a los agentes públicos en gerentes y empleados públicos. El artículo 21º expresa que todos los escalafones de la administración pública provincial se compondrán de agrupamientos, que podrá dividirse en niveles, subdivididos en grados. Estos grados están asociados a un coeficiente que permite establecer el salario básico correspondiente al mismo, con criterios homogéneos en todo el ámbito del Poder Ejecutivo. También se fija la forma para ser promovidos a grados superiores en los respectivos escalafones.

Que la Ley 3487 (B.O. 04/01/01) determina un nuevo Estatuto y Escalafón del Personal de la Administración Pública Provincial, explicando que el régimen de la carrera administrativa comprende el progreso vertical y horizontal (conf. artículos 6º, 7º y 8º del anexo B). La arquitectura escalafonaria esta compuesta de 6 (seis) Agrupamientos, divididos en VII Niveles (carrera vertical) y Grados (carrera horizontal). La promoción procede cuando el agente satisfaga determinados requisitos; existe un régimen de selección para la cobertura de vacantes, mediante concursos de oposición y antecedentes. Finalmente los artículos 57º y 58º establecen la incorporación de los trabajadores de las Leyes 1844, 1904, 1911, 2094 y 2593 al régimen de carrera de la presente, y la derogación de los escalafones de dichas normas, a partir de la incorporación señalada.

Que la Ley 1844 (B.O. 06/08/84) comprendía al personal dependiente del Poder Ejecutivo. Se fijaba: *la promoción automática* teniendo en cuenta una cantidad determinada de años de antigüedad o estudios; el cambio de agrupamientos; y la realización de concursos para cubrir vacantes. Por otra parte las Leyes 1904 (B.O. 15/01/87) de la carrera del personal dependiente del Ministerio de Salud Pública; 1911(B.O. 01/11/84) del personal aeronavegante; 2593 (B.O. 01/03/93) del personal bibliotecario, también instituían, además de los concursos, la *promoción automática*. La Ley 2094 (B.O. 14/08/86) del personal de informática, implantaba la promoción pasados tres años de antigüedad en la categoría, previa solicitud y evaluación. Que la Ley 3047 (B.O. 28/11/96) incorporó a la planta permanente de la administración pública, al personal temporario que prestaba servicios en el ámbito del Poder Ejecutivo, en sentido lato, y que hubiese sido contratado antes del 30 de noviembre de 1994. Recientemente por Ley 3966 de junio del corriente año, se aprobó un nuevo régimen de ingreso a la planta permanente

para el personal temporario, dentro del ámbito del Poder Ejecutivo, contratado bajo relación de dependencia antes del 30 de noviembre de 2003. También prevé el ingreso del personal dependiente de los Poderes Legislativo y Judicial. Según estimaciones periodísticas, la iniciativa permitiría el ingreso de más de 3.000 contratados en el Ejecutivo.

Que una especial consideración merece la cuestión de las "Becas, Pasantías y PER". Por Decreto 1063/97 de fecha 19 de septiembre de 1997 se crea dentro del ámbito de la secretaría de Estado de Acción Social, Ministerio de Gobierno, el *Programa de Becas para Capacitación en Servicio e Investigación*, con el otorgamiento de 245 becas para el ejercicio de ese año. Sus Considerandos expresan: "*Que habitualmente concurre a la Secretaría de Estado de Acción Social... una apreciable cantidad de personas deseosas de integrarse como voluntarios a las tareas que ella tiene encomendadas...*". Que se tomaron en cuenta, ciertas obras o actividades, como ser los programas de libertad asistida, "El Maruchito", etc. La Beca duraba 48 meses como máximo, prorrogable hasta 60 meses, sin implicar relación de dependencia, y *revocables* sin indemnización. Tenían una asignación mensual que oscilaba entre los \$ 400 y \$200, elevándose hasta 3 veces el pago, en razón de la complejidad de la tarea desarrollada. No se cubrían los riesgos del trabajo, no se pagaban aportes previsionales, ni obra social o seguro de salud. Los becarios se desempeñaban como estudiantes. Posteriormente el Decreto 1189/03 (19/09/03) modificatorio del anterior, especifica que las *becas se otorgan en cantidad y calidad* de acuerdo a las reales necesidades de cada una de las áreas competentes de la Secretaría antes señalada, autorizando al Secretario de Estado de Acción Social, a determinar el número de becas a otorgar por año. Entre sus fundamentos expresa que "*resulta necesario destacar el éxito obtenido por el Programa en la capacitación y formación de personal... muchos de los cuales fueran incorporados con posterioridad como personal contratado, garantizando de esta manera el conocimiento y la experiencia en el desarrollo de sus funciones*". El Decreto 882/01 de fecha 19 de julio de 2001 delegó en funcionarios de mayor jerarquía del Ministerio de Gobierno Provincial, la facultad para realizar transferencias, otorgar y aprobar subsidios o subvenciones, en el marco del acuerdo Nación-Provincias para el financiamiento del programa de empleos provinciales. Por último, mediante el Decreto 115/05 del día 24 de febrero de 2005 se enmarcó en un régimen único a las pasantías, becas y beneficios del Programa de Empleo Rionegrino (PER), "*hasta tanto se complete el rediseño de las estructuras organizativas de la Administración, en el marco de la Ley de la Función Pública N° 3052..., el Consejo Provincial de la Función Pública y Reconversión del Estado propuso la implementación de tipos especiales de contratación de servicios profesionales, técnicos, operativos, administrativos y de servicios generales, con relación de dependencia con el Estado Provincial*". El sistema prevé cuatro modalidades de contratación con montos remunerativos que van desde los \$350 a \$1.000. El plazo de duración contractual es de 12 meses,



prorrogable por un año más en caso de necesidad del servicio. La remuneración está sujeta a aportes previsionales, obra social (IPROSS), seguro obligatorio y cubre los riesgos del trabajo, rigiéndose en cuanto a derechos y obligaciones por el Capítulo IX del *Personal No Permanente*, de la ley 3487. El artículo 5 anuncia la incompatibilidad del régimen con la percepción de prestación previsional, o Retiro Voluntario del Decreto 7/97, entre otros, y la prohibición de contratar a los desvinculados voluntariamente con la administración, por Ley 3135.

Que serían más de 1.000 personas las que se encontrarían prestando servicios en la administración pública, en estas condiciones.

Que con ánimo de ejemplificar, cito que en las actuaciones de oficio 3139/03 "DPRN" sobre los acontecimientos ocurridos en el Hogar de Menores "El Maruchito", y 4121/94 "DPRN" se daba cuenta, luego del pedido de informes solicitado por esta Defensoría a la Secretaría de Familia, del Ministerio homónimo, que el personal afectado a los centros de contención de menores en conflicto con la ley penal, se encontraba bajo la modalidad de contratación del Sistema de Becas de Capacitación renovables, y Contratos de locación de servicios conforme a la Ley 3074. En las mismas actuaciones, hay constancias agregadas por presentantes del hogar "El Maruchito", en donde expresaban que los programas de becas *habían consolidado verdaderas relaciones laborales*, si se tomaban en cuenta la habitualidad y normalidad de las actividades, sin la consiguiente estabilidad, cobertura de accidentes, y aportes jubilatorios.

Que de esta manera se abandonaba el concepto de lo que debía ser entendido como *beca*, como aquella que se otorga para el estudio, complementada con el trabajo directo o indirecto, signada en su desarrollo por el objetivo específico de la capacitación y perfeccionamiento del becario.

V

El Retiro del Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97.

Que con fecha 19 de mayo de 1997 (B.O. 19/05/97) se decreta el régimen de Retiro Voluntario para los agentes dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, conocido como Decreto 7/97. El mismo se dicta en el marco de la emergencia económica y financiera, con el objetivo de equilibrar en forma definitiva las cuentas públicas. Los beneficiarios del régimen tenían que encontrarse efectuando tareas, y reunir al *30 de junio de 1997 veinte* años de servicios (de los cuales como mínimo ocho correspondieran a servicios dentro de la administración pública provincial o municipal) y contar con 45 años de edad como mínimo. El monto a percibir se determinó en el 3% o 3,6% (en el caso de servicios diferenciales) del 82% del promedio de remuneraciones de los últimos ocho años hasta el día 10 de junio del corriente año, **aplicando la escala salarial vigente a la fecha del presente**

decreto (esto es al 19 de mayo de 1997). En el artículo 6 se determinó que la movilidad de los retiros, se regiría por las pautas y requisitos de las Leyes Nacionales 24.241(Jubilaciones) y 24.463 (Solidaridad Previsional). También se especificó la incompatibilidad del retiro con la actividad en relación de dependencia en el Estado Provincial, Municipal, Nacional o cualquiera de sus empresas. Se invitó a la adhesión de los Poderes Legislativo, Judicial y de los Municipios. Se previó la consideración como solicitantes del beneficio instaurado, a los agentes que se hubieran inscripto oportunamente en el retiro del Decreto 13/95 siempre que no manifestaran su deseo de no ser incluidos en el mismo.

Que entre sus Considerandos se expresa: *"Que el presente régimen debe organizarse bajo pautas totalmente distintas a las que caracterizan a los anteriores beneficios de retiro voluntario implementados en la provincia, ya que no solamente debe propender a facilitar la reestructuración de la Administración Pública y de sus entes descentralizados, sino a su vez deberá implicar un mejoramiento de las cuentas provinciales y la readecuación de sus recursos humanos, sin afectar la normal prestación de los servicios esenciales que irrenunciablemente deben permanecer a cargo del Estado..."*. *"Que este beneficio se establece con el objeto de facilitar la reestructuración de la planta de agentes públicos...Que asimismo es importante remarcar aquí que se encuentran avanzadas las gestiones ante el Gobierno Nacional en procura de arribar a un convenio mediante el cual se transfiera a este último, la administración del presente régimen, procurando que la mentada transferencia sea de la mayor amplitud, no solo en beneficio de la Provincia, sino también de los agentes que accedan al beneficio de retiro"*.

Que el Decreto Ley 8/97 (B.O. 09/06/97) que prorroga el plazo para adherirse al retiro voluntario, dice en sus Considerandos: *"Que a poco del dictado de la norma sub examine, (se refiere al Decreto 7/97) se abrió una nueva instancia de negociación con el Poder Ejecutivo Nacional a través de la ANSeS por la cual el Estado Nacional se podría hacer cargo del personal que se acogiera al presente beneficio a partir de los cincuenta y cinco años, o al menos, de la administración del régimen mediante la gestión de pago a los agentes beneficiados de los respectivos estipendios con fondos provinciales, aceptando y reconociendo carácter previsional al régimen... Que hasta tanto concluyan las negociaciones iniciadas, las que condicionarán la redacción definitiva del Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97, resulta conveniente prorrogar los plazos de presentación..."*.

Que el Decreto Ley 10/97 (B.O. 10/07/97), también prorrogó el plazo de adhesión al régimen, afirmando entre sus consideraciones que la negociación con el Estado Nacional se encontraba en su etapa final, condicionando la redacción definitiva del retiro voluntario, *"... en el que se prevé atender los distintos reclamos y observaciones recibidos desde diferentes sectores, por lo que luego del análisis efectuado por el Consejo Provincial de la Función Pública y Reconversión del Estado, muchos de ellos tendrán una acogida*



favorable en la nueva redacción, pudiendo citarse como ejemplo la incorporación del derecho a pensión de los beneficiarios, la limitación en el plazo a favor del Poder Ejecutivo para la determinación del cese, la disminución de las incompatibilidades para el reingreso a la actividad, la percepción mensual del monto del retiro, la inclusión del aguinaldo, etc."

Que a su turno el Decreto Ley 12/97, (B.O. 31/07/97) modificatorio del 7/97, expresa entre sus Considerandos, lo que a continuación se transcribe: "*Que a la fecha dichas negociaciones (haciendo alusión al acuerdo con Nación citado en los decretos anteriores) se encuentran en su etapa final a la espera de la suscripción ministerial, habiéndose definido ya los términos del Acta Acuerdo por la cual la Nación compromete su apoyo a la Reconversión del Sector Público de la Provincia de Río Negro, cuyos contenidos principales implican el apoyo al Régimen de Retiro Voluntario comprendido por el Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97, siempre que se cumplan los requisitos que allí se establecen.*" "*Que de esta manera desaparece el condicionante más importante que existía para la redacción definitiva de las modificaciones proyectadas...*".

Que sigue diciendo que "*... se modifica el artículo 4° (del Decreto 7/97), al solo efecto de aclarar la forma de cálculo del haber del retiro, tomándose los haberes percibidos hasta el día 31 de julio de 1997, aplicando en su cómputo los montos salariales vigentes a dicha fecha, en el marco de las reducciones establecidas por la Ley N° 2989, el Decreto de Naturaleza Legislativa N° 5/97 o las que específicamente se hubieran aplicado, en el caso de las empresas del Estado, municipios y Poderes Legislativo y Judicial.*" Así, el artículo 3°, que sustituye al artículo 4° original del Decreto 7/97, aplica la escala salarial vigente al 31 de julio de 1997 con las reducciones de La ley 2989, y Decreto 5/97.

Que caben hacer a esta altura de la exposición unas observaciones; el Poder Ejecutivo expresa en el Decreto 7/97 original, que para liquidar el monto a percibir, se calcula del promedio de remuneraciones de los últimos ocho años, aplicando la escala salarial vigente a la fecha del "*presente decreto*" (vale recordar **19 de mayo de 1997**). En las fundamentaciones del Decreto 12/97 se dice (como ya se citó) "*...se modifica... al solo efecto de aclarar...*". En la aplicación práctica de dicha disposición, se calcularon los ocho años, aplicando la reducción salarial de la Ley 2989 y Decreto 5/97, en todo el período computado, es decir aplicando "retroactivamente" tales descuentos, a remuneraciones anteriores a la vigencia de las normas de emergencia (Ley 2989 B.O.: 10/06/96, Decreto 5/97 B.O.:17/03/97). Si es válido interpretar al artículo 3° del Decreto 12/97 (modificatorio del artículo 4° del Decreto 7/97) de esa forma, entonces también es válido interpretar que se promedien las remuneraciones sin reducciones hasta el 10 de junio de 1996, luego de esa fecha que se aplique la reducción establecida por la Ley 2989, y desde febrero de 1997 aplicar el descuento del Decreto 5/97 (que modificó el Decreto 1/97). Se aclaró algo, que no estaba tan claro.

Que además, es bueno recordar el texto del artículo 3° del Código Civil, que dispone: *"A partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplicarán aún a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. No tienen efecto retroactivo, sean o no de orden público, salvo disposiciones en contrario. La retroactividad establecida por la ley en ningún caso podrá afectar derechos amparados por garantías constitucionales"*. ¿Acaso no podría considerarse que se afectaron garantías constitucionales?

Que continuando con el análisis de esta modificación por Decreto 12/97, se fija el retiro voluntario para los agentes de planta permanente del Poder Ejecutivo, para los comprendidos en el Estatuto Docente, y a los de planta temporaria con ingreso antes del 30/11/94; además introduce el derecho a pensión en base a la Ley 24.241. Se morigera la rigidez en cuanto a la incompatibilidad con la percepción del retiro, afirmando expresamente en el artículo 4° (modificadorio del artículo 8°) que: *"La percepción del **beneficio previsional** instituido en esta norma, será incompatible con la actividad remunerada prestada en relación de dependencia con cualquiera de los Poderes del Estado Provincial, sus empresas o sus municipios."* Seguidamente el artículo 5° enuncia que: *"El Poder Ejecutivo suscribirá con el Estado Nacional el instrumento que permita que el **beneficio previsional** establecido por el Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97 y modificado por el presente, sea equiparado en cuanto a la gestión de pago a los distintos beneficios oportunamente transferidos mediante el Convenio aprobado por la ley N° 2988."*

Que posteriormente, se dicta el Decreto 13/97 (B.O. 21/08/97) que modifica el artículo 8° del Decreto 7/97 (reformado por el artículo 4° del Decreto 12/97), quitando la palabra "**previsional**" del mismo. También deroga el artículo 5° del Decreto 12/97. Fundaron las disposiciones normativas, la circunstancia de la firma del Acta Acuerdo de apoyo del Estado Nacional a la Reconversión del Sector Público Provincial, *"en la que si bien la Nación apoyará técnica y operativamente el régimen de retiro implementado en la Provincia, incluyendo la gestión de pago, exige en su Cláusula Primera que la Provincia modifique y/o derogue la normativa que encuadre dicho régimen en el ámbito previsional, de modo que resulte compatible con la legislación nacional vigente"*.

Que muy recientemente, por Decreto de Naturaleza Legislativa de agosto del corriente año, el Poder Ejecutivo Provincial dispuso aumentar en un 15 %, el haber de retiro a enero de 2005, liquidándose en tres cuotas mensuales, un 5% a partir de abril, otro a partir de julio y el último en octubre. También expresa que el Poder Ejecutivo *"fijará las pautas remunerativas del haber de retiro hasta que los mismos sean transferidos a la Nación"*, determina la incompatibilidad del retiro con un beneficio del Sistema de Previsión Nacional.

Que el Retiro Voluntario es un procedimiento de extinción del vínculo laboral, y cabe recordar como afirma el doctrinario laboralista Julián De Diego que *"Cuando se iniciaron las privatizaciones de empresas del Estado hacia 1991 se*



comenzó a implementar el denominado "retiro voluntario", que como lo hemos aclarado no es una forma de extinción sino que se trata de un procedimiento que facilita la reducción de personal de una empresa." (Manual del Derecho del Trabajo y de la seguridad Social - 2004. Editorial Abeledo-Perrot).

Que el Retiro Voluntario del Decreto 7, y sus modificatorios, contiene entre sus explicaciones, la particular circunstancia de la *proximidad* en arribar a un acuerdo con Nación, haciéndose cargo la ANSeS de la administración del beneficio. Estas argumentaciones fueron utilizadas en todas las normas modificatorias del retiro voluntario del decreto en cuestión, y supone una expectativa en los adherentes, de que su particular situación sería contemplada en un plazo corto de tiempo, o por lo menos prudencial. Resalto, nuevamente, para ejemplificar: "...se encuentran avanzadas las gestiones ante el Gobierno Nacional..." (Decreto 7/97); "...hasta tanto concluyan las negociaciones iniciadas, las que condicionarán la redacción definitiva..." (Decreto 8/97); "...dichas negociaciones se encuentran en su etapa final..." (Decreto 10/97); "... a la fecha dichas negociaciones se encuentran en su etapa final...habiéndose definido ya los términos del Acta Acuerdo por la cual la Nación compromete su apoyo...." (Decreto 12/97).

VI

CONCLUSIONES:

El carácter pasivo

Que lo expuesto anteriormente, supuso un condicionante importante en los retirados voluntarios, pues previeron que en las condiciones en que adhirieron al régimen, su situación iba a ser tutelada, con la garantía que asumirían ambos Estados en la cobertura y administración de los haberes de retiro.

Confusión ésta que de alguna manera fue trasladada por los propios funcionarios provinciales, en razón de la terminología utilizada en algunos textos. Así por ejemplo en dos artículos de la modificación por Decreto 12/97, se dice: "Artículo 4º - Modifícase el artículo 8º del Decreto Ley N° 7/97, el que quedará redactado de la siguiente forma: Artículo 8º.- La percepción del **beneficio previsional** instituido en esta norma, será incompatible...". "Artículo 5º - El Poder Ejecutivo suscribirá con el Estado Nacional el instrumento que permita que el **beneficio previsional** establecido por el Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97...". Claro, estos artículos fueron modificados y derogados respectivamente, por Decreto 13/97 en menos de un mes, del dictado del Decreto 12/97, por la sencilla razón de que nuestra Provincia se encuentra impedida de legislar en materia previsional luego del traspaso del Sistema a Nación.

Que asimismo, en el Expte 758/01 "DPRN" a Fs. 55, consta copia de resolución otorgatoria del retiro por Decreto 7/97 de un ciudadano, y la UCP, luego de acordar el beneficio de retiro, expresa en el artículo segundo: "Aprobar provisoriamente el **Computo Jubilatorio**...". También en el mismo Expte. obran constancias de comunicaciones entre agentes y funcionarios del

citado organismo, en donde se utilizan los términos "previsional" y "jubilatorio" para referirse al expediente por Retiro Voluntario. No es un detalle menor si se tiene en cuenta que la Unidad de Control Previsional (UCP) es el órgano especializado con competencia para entender en los retiros de la norma en cuestión.

Que es evidente que existió confusión o al menos dudas por parte de los funcionarios provinciales, cuánto más razonable es, que lo mismo ocurra con los agentes que firmaron su retiro "voluntario".

La emergencia y sus efectos en los Empleados Públicos

Que por otra parte corresponde expresar una opinión en torno al Estado de Emergencia, que comprende los ámbitos financiero, económico, administrativo y salarial.

Que ello así, no se desconoce que las arcas públicas han soportado una crisis importante, y que la recuperación del Estado es un proceso lento, que requiere un esfuerzo constante, pero tampoco se desconoce que el Estado de Emergencia ha sido prorrogado reiteradamente, y hoy nos encontramos con más de diez años en la misma situación, en donde aún siguen siendo postergados los reclamos de los retirados del "Decreto 7", quienes merecen un serio análisis de sus planteos, esto es la posible transferencia a la ANSeS, y las condiciones de la misma; la recomposición de sus haberes sin aplicación "retroactiva" de los descuentos de emergencia; etc.

Que precisamente, las disposiciones que fueron emanadas por las Leyes de Emergencia, paralizaron por años toda expectativa de crecimiento de la carrera laboral de los empleados públicos de la Provincia de Río Negro. Como se manifestaba anteriormente, se congelaron todas las vacantes, de manera tal que no se realizaron más concursos para ascensos, ni hubo más promociones automáticas. Tampoco se produjo aumento de sueldo alguno.

Que este cuadro de situación, si bien afectó a toda la masa de empleados, indudablemente impactó especialmente en aquellos empleados que ya estaban avanzados en la antigüedad y por ende en la experiencia laboral. Eran precisamente quienes estaban desempeñando funciones de Jefaturas de Departamento o similares, como Direcciones o Vice Direcciones de escuela.

Sueldos congelados en importes bajos. Se decía en el Informe Anual 2004 de esta Defensoría: *"una mirada al sector asalariado de la administración pública provincial, nos muestra una dolorosa y silenciosa realidad. Un número significativo de agentes dependientes del Ejecutivo, se encuentra ubicado entre las categorías de 1 a 11 y percibiendo un sueldo promedio de \$ 400,00. Este grupo social está ubicado debajo de la línea de pobreza. Al respecto decíamos en el Informe Anual del Ejercicio anterior".....La evaluación de la información recogida nos permitió observar que el sector asalariado de gran parte de la Administración Pública Provincial está ubicado debajo de la línea de pobreza, pero no se los tiene formalmente detectados como pertenecientes a los grupos de personas carenciadas. Que por ello, tampoco se los identifica dentro de los programas sociales de asistencia o bien dentro*



de población que se manifiesta por sus necesidades de alimentos" (Noveno Informe Anual 2003-2004 "DPRN").

Este cuadro de situación, más las confusiones imperantes con respecto al régimen que se proponía como así la promoción que se hacía para el acogimiento de la propuesta, en razón de las necesidades de achicamiento del gasto en el sector público, embretó de alguna manera la decisión a tomar por estos empleados.

Reducción y no reducción

Que esta propuesta de Retiro permitió al Estado Provincial que cerca de 1.200 empleados se fueran de la Administración Pública. Aliviada la carga presupuestaria que significaba este recurso humano en la Administración, paulatinamente se fueron incorporando nuevos recursos humanos mediante las modalidades antes informadas, (Becas, Pasantías, Contratos, etc.).

Que el contexto económico quizá, como así seguramente la necesidad, generaron estas decisiones. Hoy cerca de 1000 becados, sumados a otros agentes contratados bajo distintas modalidades, suman cerca de 3000 nuevos puestos ocupados, quienes próximamente serán ingresados a la Planta Permanente.

Que esta medida del Estado Provincial, sin dudas es un avance importante por cuanto pone fin a la precariedad laboral en la que muchos ciudadanos se encontraban cumpliendo funciones en la Administración Pública y a la que nos referimos, en el marco del tratamiento de las actuaciones que involucraban a las instituciones que desarrollaban programas para jóvenes en conflicto con la ley.

No obstante ello, debo señalar que hubiera sido equitativo que en las medidas tomadas, se contemplaran además decisiones que reparen la situación en que quedaron los numerosos ciudadanos que se fueron del Estado a través del Decreto 7/97.

Retirados Decreto 7: qué les quedó

Que al determinarse sus haberes de retiro, se promediaron sus remuneraciones, aplicando las reducciones salariales, razón por la que se disminuyeron notablemente los ingresos. Tal disminución de salarios no estaba inserta expresamente en el texto del Decreto 7/97, recién aparece en la reforma por Decreto 12/97 para "aclarar" la forma de cálculo del mismo.

Que así para citar algunos ejemplos a Fs. 14 y 15 del Expte. 172/00 "DPRN" obra nota N° 839/2000 de la entonces Interventora de la UCP en la que informa a ésta Defensoría de la posición fijada por la Asesoría legal del citado organismo, por Dictamen N° 251/00 explicando que el texto del segundo párrafo del artículo 4 del Decreto dispone promediar las remuneraciones de los 8 años, aplicando las reducciones de emergencia; a Fs. 30 del Expte. N° 1263/01 "DPRN" corre nota remitida por la UCP al ciudadano reclamante expresando que: *"La escala salarial en base a la cual corresponde calcular el haber, es aquella vigente al 31/07/97. En*

consecuencia, resultan de aplicación las reducciones salariales establecidas por la Ley 2989 y por el Decreto 5/97."

Que se puede afirmar que el organismo previsional aplicó la ley, pero que su texto no es tan claro, razón que permite justificar, o al menos comprender porqué los ex agentes estatales se adhirieron al mismo.

"No puede un Estado Provincial generar tal inseguridad jurídica aprovechando la "ignorancia" de quienes no conocimos la legislación, ni tampoco su alcance y consecuencias..." (Expte. N° 4173/04 "DPRN"); "Recurrimos a todas las formas posibles, con la esperanza de que más de mil personas no nos habíamos equivocado de tal manera..." (Expte. N° 1263/01 "DPRN").

Que incluso funcionarios del citado organismo previsional, expresaron que *"el régimen de retiro voluntario del Decreto ley N° 7/97 no es seguramente muy bueno en cuanto al haber resultante, sin duda muy inferior a los retiros previsionales anteriores a la transferencia del sistema previsional provincial a la Nación..."* (Nota N° 45/2000 UCP).

Que se expresaba en la Resolución 1185/02 "DPRN" que era necesario trabajar en una revisión de la normativa cuestionada, por eso se estableció contacto con funcionarios responsables, quienes manifestaron coincidencia en cuanto a la necesidad de analizar la norma vigente y evaluar la factibilidad de una revisión de la misma.

Que esta observación dio lugar a que en la citada resolución se Recomendara a la interventora de la Unidad de Control Previsional que impulse los instrumentos necesarios a los fines de que, en un plazo perentorio, se realice una revisión de la normativa vigente del Decreto 7/97 y se efectúen las modificaciones que se entiendan pertinentes a fin de reparar el estado de desigualdad que padecen los retirados bajo esta norma. De la misma se dio conocimiento al Ministerio de Coordinación de la Provincia.

Los clamores y el silencio

Que por su parte, los retirados por Decreto 7/97, constituidos en comisiones o grupos vienen realizando desde hace años, numerosas acciones ante las autoridades provinciales en pos de medidas que corrijan aquellas cuestiones que más los afectan cuales serían, el bajo importe de sus haberes-sueldos como así, la incertidumbre sobre el régimen que les comprenderá, dado que estos retiros no tienen el carácter de previsional.

Que ello no obstante, las autoridades provinciales no han producido hasta la fecha modificación alguna en cuanto a lo informado. Esta realidad motivó que algunos ciudadanos retirados por esta normativa, iniciaran acciones judiciales, en trámite actualmente, y que de no mediar una actuación por parte del Estado, en caso de que prosperen, alentarán una masiva promoción de demandas que implicarán un impacto en las finanzas provinciales, si se atiende a las costas que conllevan los procesos judiciales.



Que en las actuaciones N° 4173/04 "DPRN", se corrió traslado de la presentación que efectuaran un grupo de retirados, al Ministerio de Coordinación, Secretaría de la Función Pública y Unidad de Control Previsional, solicitando además, se informe sobre el estado actual de las negociaciones con Nación. Los organismos requeridos, expresaron con fecha 20 de octubre de 2004, a Fs.11 y 12 que: *"...de obtener el beneficio previsional se encontrarían en la misma situación de hecho que los jubilados de ANSeS (vg. Haberes-derecho de pensión). En este sentido, resultaría provechoso al Gobierno de la Provincia, el pago a través de la ANSeS de los retiros Dc. 7/97, por lo que se está trabajando en ello."*

No pertenecen a la planta de trabajadores estatales rionegrinos (no son Activos), tampoco son parte de los beneficiarios previsionales administrados por ANSeS (no son Pasivos), son los Retirados por Decreto 7, híbridos producidos por la utilización de una metodología creada para la reducción de la Planta de Personal del Estado Provincial.

Empleados de jerarquía ayer, condenados a un estado de incertidumbre, hoy, la que parecería sin retorno. Sin aportes jubilatorios, fuera del pago de la Bonificación de la Zona Austral, sin el reconocimiento de la antigüedad y escalafón que poseían siendo activos, inhibidos de volver a trabajar en aquello que fue su materia de saber: la Administración Pública.

VII

Lo aquí desarrollado, amerita que RECOMIENDE al Consejo de la Función Pública, que impulse los medios necesarios a los fines de que, se efectúe una revisión de la normativa del Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97, ratificado por ley N° 3146 y modificatorias, orientada a:

- a) Producir las reformas pertinentes en cuanto al criterio adoptado para el cómputo y liquidación (cálculo del haber), que es objeto de cuestionamiento por los retirados, como así, con respecto a las reducciones salariales previstas en las leyes de emergencia, tomándose como fecha para su aplicación la de entrada en vigencia de las mismas.
- b) Resolver la situación de exclusión de todo sistema imperante en que quedaron los Retirados por Decreto 7.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE:

PRIMERO: Notificar al Señor Secretario Ejecutivo del Consejo Provincial de la Función Pública, Ing. Carlos Oliva, de la RECOMENDACIÓN formulada en el Considerando VII de la presente Resolución.

SEGUNDO: Remitir copia de la presente para su conocimiento, al Sr. Gobernador de la Provincia de Río Negro, y a los Presidentes de los Bloques Legislativos que conforman el Parlamento.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCIÓN N° 1115/05 "DPRN"

Mag/Mc

La misma fue notificada con fecha 30 de septiembre/05, en un todo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo segundo de la citada Resolución.

En razón de no recibirse respuesta, vencido el plazo administrativo pertinente, se reiteró la solicitud de informe al Consejo de la Función Pública, otorgando un plazo de cinco (5) días para su contestación.

Con el plazo vencido se recepciona la respuesta requerida, que a continuación se transcribe:

"A la Sra. Defensora del Pueblo

Nilda Nervi de Belloso

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de tener a bien contestar la nota de la referencia por la que se formulan distintas recomendaciones a este Consejo en el marco del reclamo efectuado por beneficiarios del Retiro Voluntario previsto en el Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97 y modificatorias.

En principio cabe remarcar que, el párrafo 2do. del Artículo 4° del decreto de Naturaleza Legislativa 7/97, modificado por el Artículo 3° del decreto de Naturaleza Legislativa N° 12/97, establece la forma de cálculo del haber de retiro, tomándose los haberes percibidos hasta el 31 de julio de 1997, y ordena la aplicación para su determinación de la escala salarial vigente a esa fecha, en el marco de las reducciones establecidas por la Ley 2989, el decreto de naturaleza Legislativa N° 5/97 o las que específicamente se hubieran aplicado, en el caso de las empresas del estado, municipios y Poderes Legislativo y Judicial.

Al efecto, se transcriben, en lo que aquí interesa, los dos primeros párrafos de la citada norma: "...El monto a percibir mensualmente como consecuencia del otorgamiento del retiro voluntario será, en el caso de tratarse de servicios comunes, igual al tres por ciento (3%) del ochenta y dos por ciento (82%) del promedio de remuneraciones explicitado en el párrafo siguiente, por cada año de servicio, no



pudiéndose computar más de treinta (30) años de tareas. Si los servicios fueran diferenciales, el haber será igual al tres como sesenta por ciento (3,60%) del ochenta y dos por ciento (82%) mencionado, por cada año de servicio, no pudiéndose computa más de veinticinco (25) años de esas tareas. En ambos caos el monto base se determinará promediando las remuneraciones percibidas por el agente en los ocho (8) últimos años, aniversarios o calendarios, exclusivamente en cargos desempeñados dentro de la administración pública provincial o municipal hasta el día 31 de julio de 1997, aplicando en su cálculo los montos salariales vigentes a esa fecha, en el marco de las reducciones establecidas por la Ley N° 2989, el decreto de Naturaleza Legislativa N° 5/97 o las que específicamente se hubieran aplicado, en el caso de las empresas del Estado, municipios, y Poderes Legislativo y Judicial...".

La señalada disposición: **no es encubierta**: ya que al tiempo de acogerse al beneficio conocía de antemano el agente la forma en que su haber habría de calcularse (art. 20 del C. Civil); **no es ilegal**: porque es una norma existente, vigente y eficaz, dictada por un Poder del Estado Provincial, teniendo en cuenta el procedimiento y competencia constitucionalmente previstos para hacerlo (art. 181 inc. 6° C.P.); **no implica reducción salarial**: por consideraciones que se expondrán; y **no es arbitraria**: ya que es absolutamente concordante con las consideraciones sobre el estado de emergencia económico-financiera, administrativa y salarial del Sector Público Provincial, efectuadas por el poder administrador al momento de establecer el régimen de retiro Voluntario, como una herramienta política más para lograr la reconversión organizacional del Estado Provincial y el equilibrio de las cuentas públicas.

Asimismo, contrariamente a lo sostenido, de ninguna manera veda el beneficio del decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97, acceder a los propios de la Seguridad Social, garantizados por las Cartas Magnas Nacional y Provincial, siendo que existen actividades no incompatibles con la percepción del citado beneficio, que les permitirían alcanzar los requisitos de edad, años de servicios y aportes para solicitar el otorgamiento de aquellos.

En definitiva, en las liquidaciones efectuadas no se han aplicado retroactivamente las reducciones salariales, a períodos anteriores a la vigencia de las normas que las dispusieron, sino que, para cada cargo ocupado por los beneficiarios durante los ocho años anteriores a julio de 1997, conforme certificación de servicios y aportes pertinentes, se ha tomado el monto salarial en vigor a julio del 97 (que en la liquidación

se denomina "Subtotal con reducción"), de acuerdo a lo establecido por el Decreto de Naturaleza Legislativa 12/97. Sobre el monto salarial vigente a julio de 1997 para cada cargo, se calculó el porcentaje del beneficio, conforme al procedimiento del 1er. párrafo del Artículo 4º citado, determinándose en un porcentaje (%) de acuerdo a los años de servicios según computo jubilatario aprobado, que se aplica sobre el 82%.

Finalmente, a la suma resultante se le aplicó el porcentaje del cargo, reflejando el período trabajado en ese cargo respecto del total de ocho años prescripto por la norma para determinar el haber.

En el caso en el que se han acumulado simultáneamente con los servicios motivo del beneficio, otros que resultaron computables conforme la cita hecha en el 4to. párrafo, a la remuneración correspondiente a la categoría o cargo por el que haya optado el agente como base para el cálculo descrito precedentemente, se le ha adicionado la remuneración correspondiente a la categoría o cargo simultáneo, considerando la proporción que representaron los aportes de dicho cargo respecto los realizados en el total de los años de servicios computados. Es decir que se calculó el porcentaje que representaron los servicios simultáneos en el período de los ocho últimos años, estableciendo el porcentaje de simultaneidad total sobre el porcentaje de simultaneidad en los ocho años.

Por otra parte, la liquidación de las bonificaciones y adicionales se ha realizado correctamente, de conformidad con el procedimiento literal del artículo 4º del decreto de Naturaleza legislativa N° 7/97 y sus modificatorias, **calculándose el promedio de lo percibido en actividad durante los ocho años indicados por la norma.** Ello con especial aplicación a los reclamos efectuados respecto el cómputo de la "Antigüedad", ya que los particulares se agravan de que en el cómputo de la misma se les considera un plazo menor a la antigüedad que tenían reconocida y que se les abonaba en actividad. Como resulta de los cálculos y liquidaciones particulares, la antigüedad se calculó **obteniendo el promedio de años por el cual se hicieron aportes durante el período de los últimos 8 años anteriores a 1997.** Si bien es cierto que a la fecha de cese la antigüedad hubo de ser mayor, no todos los años se realizaban aportes por esa cantidad de tiempo, sino que se tenía en cuenta una antigüedad menor.

La suma de los haberes calculados para cada cargo, conforme el procedimiento descrito en los párrafos precedentes, determina el



haber de retiro ("Total de haberes a abonar", según se denomina en las liquidaciones de la UCP).

Cabe aclarar que dicho procedimiento tiene lugar a parir del acogimiento **VOLUNTARIO** del agente al Régimen de retiro instaurado por el decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97, el cual establece que esa es la forma en que el cálculo se hará para la determinación del haber. El particular conoce de antemano que si se acoge al beneficio ese será el calculo que determinará el monto de su haber.

Acogerse al Régimen y luego cuestionar su constitucionalidad o sus procedimientos implica volver contra los propios actos y alegar un error de derecho cuando no hay ley que expresamente lo autorice como requiere el art. 20 del Código Civil para hacerlo. Así lo ha dicho la CSJN al señalar que "... El sometimiento voluntario de los interesados a un régimen jurídico, sin reservas expresas, determina la improcedencia de su impugnación ulterior con base constitucional..." (fallo del 22/4/63, íd. 12/4/72 y posteriores, recogido por STJRN a través del Voto sin disidencia del Dr. Balladini *in re* "Echeverría Gasquet, Maria Cecilia y otras c/ Provincia de Río Negro s/ Contencioso Administrativo s/ Inaplicabilidad de ley del 19/9/99).

Cabe agregar que el Artículo 4° del Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97 modificado por el Decreto de Naturaleza Legislativa N° 12/97 hace la referencia a "...el día 31 de julio de 1997 aplicando en su cálculo los montos salariales vigentes a esa fecha, en el marco de las reducciones establecidas por la Ley N° 2989, el decreto de Naturaleza Legislativa N° 5/97 o las que específicamente se hubieran aplicado..." (negrita y subrayado propios). Entender que lo hace simplemente para que las reducciones se apliquen a los fines de cómputo de los salarios percibidos con aplicación del descuento durante la vigencia, de las normas, hace totalmente inocua la disposición. ¿Cuál sería el agregado o la modificación a la liquidación que haría el Decreto con esa referencia expresa de que deben aplicarse en el cálculo los montos vigentes a la fecha consignada, "en el marco de las reducciones"? Si ello implica sólo que durante el período de vigencia de las normas se deben computar las remuneraciones CON dicho descuento que ya la ley 2989 y el decreto de Naturaleza Legislativa N° 5/97 mandaban a hacer, se torna totalmente inocua la disposición, porque igualmente el liquidador hubiera debido sujetarse a dichas disposiciones por el propio imperio que de las mismas emanaba.

Dicha forma de calcular el haber de retiro, producto de la aplicación del Artículo 4° del Decreto de Naturaleza Legislativa N° 7/97,

modificado por su similar 12/97, respondió a una simple fórmula ideada pro el Poder Ejecutivo, en uso de las facultades reconocidas por el Artículo 181° Inciso 6) de la Constitución de la Provincia de Río Negro, avaladas precedentemente por la mejor doctrina y jurisprudencia, como la plasmada por Joaquín V. GONZALEZ en su "Manual de la Constitución Argentina", que enseña que "puede el Poder Ejecutivo, al dictar Reglamentos o Resoluciones Generales, invadir la esfera legislativa, o en casos excepcionales o urgentes, creer necesario anticiparse a la sanción de una ley".

Por las consideraciones efectuadas, y repitiendo lo afirmado, la forma de calcular el haber de beneficio no es contraria a los principios generales establecidos por el Título Preliminar del Código Civil "De las leyes, Artículos 2° y 3°, ni implica violación de Garantías Constitucionales, ya que no conlleva aplicación retroactiva de normas por las que se afecten derechos adquiridos.

Por lo expuesto, se reafirman las consideraciones efectuadas acerca del carácter voluntario del acogimiento de los particulares al beneficio de Retiro Voluntario, carácter reforzado no sólo por la voluntariedad en la inscripción, sino por la posibilidad dada para que posterior y tempestivamente, pudieran los solicitantes sustraerse del acogimiento al régimen, renunciando expresamente a la inscripción efectuada, petición que en numerosos antecedentes administrativos fuera resuelta favorablemente por parte de la Unidad de Control Previsional.

Sin otro particular, la saluda atentamente."

Firmado: Ing. Carlos OLIVA Secretario Ejecutivo CPFPyRE

Ratificamos todas las consideraciones expuestas en la Resolución N° 1115/05 "DPRN", y nos encontramos analizando la respuesta recibida para emitir una opinión al respecto.

C)_ Expte. N° 4341/04 "DPRN" (y su anexo 6362/05 "DPRN") Un caso testigo de demoras en resolver un beneficio previsional

Se presenta una vecina de Viedma de 68 años de edad, quien refiere ser analfabeta y no contar con ingresos económicos para atender sus necesidades básicas, relatando que su fallecido esposo era beneficiario de un Retiro Provisorio por Invalidez otorgado por la autoridad provincial.



Que inicia los tramites para obtener la pensión derivada, pero pasado un tiempo fue notificada que su pedido había sido denegado.

El hecho es que el titular, al tener otorgado un Retiro Provisorio por Incapacidad, era sometido a revisión médica cada dos años, a fin de constatar si mantenía el porcentaje de incapacidad necesario a los efectos de su retiro.

Así, en la última evaluación, se le dictamina un porcentaje inferior al requerido. Fallece en esta instancia, aún percibiendo su retiro.

Se efectuaron pedidos de informe a la UCP, quien contestó que el Expte. se encontraba en la orbita de ANSeS, *"por lo tanto las consultas deberán efectuarse en las oficinas correspondientes"*.

ANSeS por su parte, informaba y reafirmaba que había enviado el expediente a la UCP, para que, a los fines de viabilizar toda posibilidad de modificar la resolución denegatoria, el organismo de control previsional, elaborara el cómputo y liquidación definitivo del beneficio previsional de quien en vida fuera el esposo de la reclamante.

Así las cosas, al no aparecer el expediente, estaba vedado todo avance en el sentido propuesto por la UDAI Viedma de la ANSeS.

Luego de numerosas intervenciones formales e informales sin lograr modificar el estado de situación informado, la Defensora del Pueblo, con fecha 01 de julio, dictó la **Resolución N° 607/05 "DPRN"**:

VISTO: El expediente número 4341/04 caratulado: s/ reclamo Pensión por Invalidez; y el expediente acumulado número 6362/05 caratulado: s/ Solicita Información, y

CONSIDERANDO:

I

Que a Fs.1, con fecha 22 de marzo de 2004 consta la presentación de la ciudadana, quien manifiesta que su esposo, fallecido a los 69 años en Octubre del año 2002, había obtenido una Jubilación por Invalidez en razón de la discapacidad contraída en un accidente de trabajo sufrido cuando prestaba funciones en el Instituto Provincial de la Vivienda. Agrega que él tenía otorgado un Retiro Provisorio por Invalidez conforme la legislación provincial vigente al momento del acaecimiento del accidente.

Que posteriormente, la invalidez del Sr., había sido evaluada por el Área Medicina Previsional, otorgándole un porcentaje de incapacidad de 20 % (veinte por ciento), y luego confirmada por el mismo órgano.

Que ante tal circunstancia fue citado por la UDAI Viedma, de la ANSeS, a fin de comunicarle que conforme a lo dictaminado, correspondía la baja del beneficio. Pero no obstante ello, no se produce el acto administrativo, dando la baja del beneficio por cuanto el Sr. fallece, percibiendo su retiro por invalidez en carácter de provisorio.

Que producido el deceso de su esposo, se presenta la reclamante en la UDAI Viedma de ANSeS, solicitando la Pensión Derivada del fallecimiento del mismo, la que fue denegada con fecha 09 de abril de 2003, mediante la Resolución RSU-J166. En la misma se expresa que se encuentra cuestionado el porcentaje de incapacidad del Sr., y que no se hace lugar a la pensión hasta tanto el beneficio de invalidez *"sea transformado en definitivo por los organismos competentes encargados del visado dispuesto por el Convenio de Transferencia."*

Que ante ello, la ciudadana presenta nuevamente la solicitud de Pensión derivada, y así con fecha 21 de julio de 2004, la UDAI Viedma de ANSeS resuelve denegar por segunda vez, el pedido de Pensión derivada, en base al bajo porcentaje de incapacidad (20 %) dictaminado por el Área Medicina Previsional, y remitir el Expte. de Retiro por invalidez del Sr. (040-20-602390714-058-1), a la Unidad de Control Previsional(UCP), a los efectos de que *"el mismo sea transformado en definitivo toda vez que reviste la condición de pasivo eventual..."*.

II

Que evaluada la información obrante en las actuaciones, esta Defensoría entiende pertinente remitir un pedido de informe a la Unidad de Control Previsional, sobre el Expte. previsional del Sr., mediante notas Nros. 3486/04 y 5110/04, emitidas en el mes Septiembre y Noviembre del 2004 respectivamente. Con fecha 18 de febrero de 2005, a fs. 23 se recibe la contestación del organismo mencionado, informando que el Expte. del ciudadano *"se encuentra en la órbita del ANSeS, por lo tanto las consultas deberán efectuarse en las oficinas correspondientes"*.

Que a fs. 17, con fecha 30 de marzo de 2005, se recepciona el formulario de reclamo de la hija de la Sra., invocando que su padre falleció hace ya tres años, y que su madre de 68 años de edad, aún no ha recibido la pensión. Plantea las dificultades que ésta padece para atender sus necesidades básicas y manifiesta que ella no puede ayudarla, pues se encuentra desocupada, y *"apenas nos alcanza para vivir"*.

Que a partir de lo manifestado por la Unidad de Control Previsional, en nota de fs. 23, se envía nota N° 1381/05 a la UDAI/Viedma ANSeS solicitando a modo de colaboración la remisión del Expte. del Sr.

Que a fs. 27, según acta interna informativa, consta la comunicación telefónica mantenida con la Coordinadora de Beneficios de la UDAI/Viedma, quién manifestó que la asesoría legal de ese organismo evaluó toda posibilidad de otorgar la solicitud de pensión de la Sra., emitiendo el dictamen 69/04 anexado a lo actuado, y que se derivó el Expte. a la UCP con fecha 07 de julio



de 2004. Concluyó explicando que se sugirió a la UCP que se tramite el beneficio definitivo del ciudadano y se remita a la UDAI.

Que conforme ello, se actúa nuevamente ante la Unidad de Control Previsional, mediante nota N° 1678/05, dando cuenta de lo informado y sugerido por la UDAI/Viedma.

III

Que el presente reclamo y los hechos aquí informados, traducen una gravedad de situación tal que impone necesario que, más allá de toda otra consideración, se enmarque el abordaje y tratamiento del mismo, bajo el imperio de la protección y resguardo de los derechos básicos que le asisten al ciudadano.

Que no obstante las resoluciones denegatorias a la solicitud de pensión derivada, objeto de las presentes, cierto es que la UDAI Viedma de la ANSeS en los considerandos de las Resoluciones dictadas, literalmente deja abierta la posibilidad de dar lugar al beneficio, toda vez que la Unidad de Control Previsional remita el cómputo y liquidación definitivo del Retiro por Invalidez que en vida poseía el esposo de ...

Que transcurridos ya once meses del dictado de la última Resolución denegatoria y dos años de la primera, nada se ha avanzado en cuanto a resolver precisamente el beneficio Definitivo del fallecido y que, el expediente previsional del titular de beneficio (040-20-602390714-058-1), no ha podido ser localizado a pesar de las reiteradas intervenciones realizadas por esta Defensoría a tal efecto.

Que el propósito del Sistema de Seguridad Social Obligatorio implementado por el Estado, por mandato constitucional, es garantizar la cobertura ante contingencias, es decir situaciones intolerables para la dignidad humana que necesitan la protección y tutela del Estado y la sociedad, fundadas en la solidaridad social.

Que en ese orden de ideas, corresponde realizar las acciones necesarias a fin de observar qué hechos y/o actos están impidiendo que la ciudadana acceda a los recursos de protección previstos en dicho Sistema ante circunstancias especialmente graves, cual es la que afecta a la Sra., de 68 años de edad, quien al fallecer su esposo, quedó sin el sostén económico que éste le proveía.

IV

Que, ante lo aquí expresado, corresponde RECOMENDAR al Presidente A/C de la intervención de la Unidad de Control Previsional, Don José A. de la Vega, arbitre los medios necesarios a los efectos de agotar toda instancia que permita localizar el expediente de retiro por Invalidez del Sr. (Expte. Nro. 040-20-602390714-058-1) como así instrumentar los mecanismos administrativos que correspondan a fin de resolver el beneficio definitivo del Retiro Provisorio de Invalidez referido, con la premura que exige la particular situación de la ciudadana reclamante.

Asimismo se remitirá la presente, al Gerente de la UDAI Viedma de la ANSeS, Sr. Daniel Roston, para su conocimiento, solicitando arbitre los recursos necesarios a los efectos de agotar toda instancia que permita localizar el expediente previsional de Retiro Provisorio por Invalidez del Sr.(040-20-602390714-058-1).

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: Notificar al Presidente A/C de la intervención de la Unidad de Control Previsional, señor José A. de la Vega, la RECOMENDACIÓN formulada en el Considerando IV, primer párrafo de la presente Resolución.

SEGUNDO: Derivar las presentes actuaciones al Gerente de la UDAI Viedma de la ANSeS, Sr. Daniel Roston, a fin de su conocimiento, solicitando dé cumplimiento a lo expresado en el Considerando IV, segundo párrafo de la presente Resolución.

TERCERO: Poner en conocimiento de la presentes actuaciones al señor Gobernador de la Provincia de Río Negro.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCIÓN N° 607/05 "DPRN"

Mc. Mag.

La Unidad de Control Previsional contesta la Recomendación, informando que el Expte. no se encontraba en sus dependencias, sino en las de ANSeS. El Ministerio de Coordinación provincial agrega por Nota, que la UCP había tomado intervención en el Expte. para analizar la cuestión.

La ANSeS responde que los expedientes se encontraban desde el 08 de julio de 2005 en la UCP.

Con fecha 07 de septiembre nos constituimos en la UCP para recabar información de varios tramites, y se nos informó que existe proyecto de resolución otorgando el beneficio de retiro por invalidez del Sr. , y así consecuentemente se otorgaría la pensión derivada.

Desde el 02 de septiembre, el expediente previsional se encuentra en la Fiscalía de Estado. A raíz de ello, se remitió un pedido de informes al citado organismo, del que se aguarda respuesta, atento a que se encuentra en plazo de contestación.

En definitiva, la cuestión sigue sin resolverse.



D)- La UCP y ANSeS y las demoras en aplicar la Resolución 80/99 SSS (Secretario de Seguridad Social) sobre límites a descuentos en haberes.

Una ciudadana de Río Colorado se presentó porque luego de haberse jubilado en 1993 como portera de escuela, es notificada en 2003 por la UCP que adeuda \$ 1981,67 en concepto de haberes mal percibidos. Esta Defensoría dictó la correspondiente Resolución de avocación, corriendo traslado de la presentación a la Unidad de Control Previsional (UCP). Luego se reiteró el pedido de informes por falta de contestación.

Posteriormente la promotora solicitó a la ANSeS y UCP que no se afecte más del 5 % de los haberes mensuales en concepto de descuentos, conforme lo marca la normativa vigente (vg. Resolución 80/99 SSS). De ello no obtuvo respuestas.

Nuevamente se enviaron Notas a los dos órganos previsionales, solicitando informen sobre el tratamiento dado a la presentación efectuada por la señora.

ANSeS responde expresando que el Expte. había sido remitido a la UCP.

Con fecha 30 de marzo de 2005, la peticionante expresa que se produjeron modificaciones en sus haberes, descontándose un porcentaje mayor al efectuado anteriormente.

En acta interna informativa se detalla que personal de ANSeS, informa que es al organismo nacional a quien corresponde dar curso al pedido efectuado.

Por eso, por vías informales se remitió parte de documentación a la ANSeS con el objeto de solucionar el reclamo. Posteriormente ANSeS contesta que el organismo competente para expedirse en el reclamo deducido es la UCP.

Ante ello, con fecha 02 de septiembre de 2005, se dictó la **Resolución N° 960/05 "DPRN"** donde se afirma sustancialmente:

"Que se advierte una demora sustancial en la resolución del pedido hecho por la ciudadana, ... a la fecha ni siquiera se ha verificado alguna respuesta.

Que tal petición presenta un carácter alimentario, si se atiende al espíritu de la norma que dispone el límite de descuentos a los haberes previsionales. En efecto la Resolución 80/99 del Secretario de Seguridad Social (B.O. 14/12/99) establece el límite de hasta un cinco por ciento (5 %), en el descuento mensual de las prestaciones por los conceptos que regula el inciso d) del artículo 14 de la ley 24.241. El

artículo 7 de la citada resolución, determina que tal disposición "...será aplicable a partir del mensual del año 2000".

Que en virtud de las consideraciones expuestas corresponde, conforme lo prescribe el artículo 27 de la ley 2756, RECOMENDAR al Director General A/C de la Intervención de la Unidad de Control Previsional, José Antonio de la Vega que arbitre los medios necesarios a fin de hacer cumplir el texto de la resolución 80/99 SSS, en el reclamo deducido por la ciudadana, solicitando informe al respecto."

La UCP contestó: *"El expediente de la Sra. no se encuentra en nuestras dependencias sino en la órbita de ANSeS, atento lo cual en el día de la fecha hemos requerido a la UDAI Viedma la remisión del expediente en cuestión."*

Finalmente, la UCP remite nueva información señalando que con fecha 07/09/05 la ANSeS ingresó la modificación del porcentaje, tal como corresponde según Resolución N° 80/99.

El trámite se solucionó, **pero por discordancias entre los dos organismos previsionales tardó mucho tiempo en resolverse. La reflexión no es menor si se tiene en cuenta que se reclamaba la correcta aplicación de una resolución administrativa de carácter nacional. Y en el medio, la ciudadana...**

ALGUNOS DECIRES

Expte. 6826/05 General Roca: *"Sra. Defensora: Quiero agradecerle a Ud. y a todo su equipo, la deferente y excelente atención recibida a todos los retirados del Dto. 7/97 con motivo de su visita a ésta, pidiéndoles nos siga ayudando a que se destrabe nuestra situación. Sra. Defensora, la apreciamos mucho, la queremos mucho y siempre que venga pasará a saludarla y por supuesto seré el cebador matero oficial. Señora reciba nuestros sinceros saludos y a todo su equipo, gracias por lo que hacen". (03/10/05)*

Exptes. 4173/04 y 6826/05 *"Nos dirigimos a Ud. a fin de hacerle llegar un reconocimiento y agradecimiento explícito por la Resolución N° 1115/05 "DPRN". Los retirados del Dto. 7 hemos analizado el documento en comisiones y coincidimos en que esta Resolución interpreta la verdadera situación de discriminación, confusión, marginalidad y postergación que sufrimos desde un primer momento." (Retirados Decreto 7/97 Autoconvocados- 26/10/05)*



CAPITULO VII PROGRAMAS DE EMPLEO PROVINCIALES Y NACIONALES



Programas Nacionales del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS).

Se tramitaron las siguientes actuaciones: 5755/04, 5803/04, 5811/04, 5904/04, 5905/04, 5923/04, 5973/04, 5992/04, 5999/04, 6019/04, 6538/05, 6586/05, 6862/05, 7132/05, 7157/05, 7498/05, referidas a:

- Inconvenientes en el cobro de las ayudas económicas
- > Bajas producidas por falta de documentación que acredite contraprestación.
- > Porque los hijos cumplieron 18 años.

Así también se dio inicio y tratamiento a la actuación N° 6576/05 originada a partir de la presentación que realizaran beneficiarios del Programa Jefes y Jefas de Hogar (PJDH) quienes reclamaban por igualdad de derechos laborales.

Se trabajó conjuntamente con la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral Río Negro del MTEySS (GECAL Río Negro) y con los Consejos Consultivos, logrando dar respuesta a la mayoría de los reclamos.

Se da inicio al **Expediente N° 5803/04** a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Ñorquinco, quien solicita información respecto de la operatoria de pago del Plan Jefes de Hogar. Refiere en su reclamo, que solo cobró dos meses (agosto y septiembre del 2002) y que cuando fue a cobrar el tercer mes, le dijeron que como había pasado a la provincia, no iba a cobrar más el Plan. Manifiesta tener 69 años y que se encuentra con serios problemas económicos. Que vive con su esposo de 82 años, incapacitado. Que no cuentan con ningún tipo de ayuda social.

Se consulta a la Gerencia de Empleo de Río Negro sobre posibilidades del recupero del beneficio, y la respuesta fue que:

al cambiar el programa, sólo podían ser incluidos aquellos jefes de hogar con niños menores de 18 años y/o discapacitados de cualquier edad a cargo. Que nunca fueron incluidos los adultos mayores, como inicialmente lo dejaba expresado la normativa, la que también

mencionaba a los jóvenes sin hijos, franja poblacional ésta que tampoco fue incluida.

Se informa de ello a la ciudadana y se la orienta a que inicie el trámite de una Pensión Asistencial como también se articula con Acción Social del Municipio la evaluación y asistencia social.

Expediente N° 5803/04 se da inicio a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Sierra Grande, quien reclama por ayudas económicas impagas correspondientes a los Programas TRABAJAR del Ministerio de Trabajo de la Nación, en los años 1998 y 1999, cuando residía en la localidad de Maquinchao. Realizada la consulta a la Gerencia de Empleo surge que:

es imposible el recupero de la ayuda económica dado el tiempo transcurrido. Se notifica a la ciudadana y se cierran las actuaciones.

Expediente N° 5876/04 promovido por una ciudadana de Sierra Grande quien comunica que fue dada de baja del Plan Jefas de Hogar a pesar de haber presentado Certificados Médicos. Solicita la intervención de la Sra. Defensora para ser incluida nuevamente en el Plan.

Se interviene ante el MTEySS solicitando, se evalúe la posibilidad del recupero del beneficio. Como resultado de ello la GECAL Río Negro, informa que:

...cobrará normalmente el próximo mes. Se notifica a la ciudadana y se cierran las actuaciones.

Expediente N° 5923 /04 promovido por una ciudadana de la localidad de Allen quien solicita se revea su situación y se le reintegre el beneficio del Plan Jefes de Hogar que le fuera dado de baja. Manifiesta la presentante, que éste era su único ingreso monetario, que alquila y que tiene a su cargo a 3 hijos pequeños. Un bebe de 6 meses y que el 2 años, está accidentado. Que no tiene a nadie para que se los cuide, que presentó Certificados Médicos, pero que estos no fueron tenidos en cuenta.



Se consultó acerca de los motivos de la baja del plan al Consejo Consultivo de Allen, que informa:



la ciudadana, desde hace 3 meses no lleva a los hijos al Hospital y que esta información, surge de una consulta a dicha institución. Ese Consejo solicita se le informe a la ciudadana que se presente y realice el descargo correspondiente, que está la disposición de solicitar la revocación, frente al compromiso de su parte de la debida atención de la salud de sus hijos y la estricta presentación de los Certificados Médicos.

Se comunica de ello a la ciudadana quien se compromete a concurrir al CCM. Se dan por concluidas las mencionadas actuaciones.

En el **Expediente N° 5973/04** se tramita un reclamo de una ciudadana de la localidad de Luis Beltrán quien solicita su reincorporación al programa Jefes de Hogar del que fuera dada de baja, porque su esposo trabajó por contrato en una empresa durante 5 meses. Se eleva tal solicitud a la GECAL Río Negro del MTEySS quienes realizan una consulta al sistema informático, sobre la situación de la Sra. en el Plan Jefas de Hogar.

De dicha consulta, se confirmó la baja por las razones expuestas. Esta baja sólo es posible recuperar, si se demuestra por vía judicial que existe una separación de su esposo y que los niños quedaron a cargo de ella. Situación que no se da en este caso. Siendo así se informó a la ciudadana sobre otros programas promocionales que estarían a su disposición y los lugares donde solicitar mayores precisiones.

Expedientes Nros. 5999/04 y 6019/04. Se inician a partir de los reclamos que presentan ciudadanas de la localidad de Allen. Estas manifiestan haber sido dadas de baja del Programa Jefes de Hogar por haber presentado fuera de término, Certificados de Escolaridad de sus hijos.

De la intervención realizada ante la GECAL, surge el recupero del beneficio en un plazo de 20 días.

Además se solicita al Sr. Intendente (nota 464/05) que se evalúe la situación social denunciada y la pertinencia de incorporar a estas

ciudadanas a programas de asistencia y/o promoción, que desarrolle ese Municipio.

Sin respuesta a la fecha.

No obstante ello, se notificó a las reclamantes de los resultados obtenidos solicitándoles informen novedades al respecto en un plazo que no supere los 20 días caso contrario se procederá al cierre de las actuaciones. Vencido ampliamente el mismo, se procedió al cierre de las presentes.

Expediente N° 6718/05, iniciado a partir de la presentación de un Concejal de la Municipalidad de Viedma, quien formula una "propuesta consulta" a la Defensoría del Pueblo respecto de la situación que vive una joven pareja de desocupados y su niño de 8 meses, la que señala, es similar a cientos de personas en la ciudad. Menciona que los jóvenes han realizado numerosas gestiones ante organismos nacionales y provinciales, en procura de obtener un plan social que les brinde una ayuda económica.

En el CCM nos comunican que se han dado numerosas bajas pero que no se pueden incorporar nuevos beneficiarios.

Informado de ello al presentante, éste plantea sobre la viabilidad de presentar un recurso de amparo ante Nación para que no se excluya a aquellas personas desocupadas que conforman un grupo familiar.

Mediante nota Nro 2491/05 del 13 de junio del 2005 se solicita a la Gerencia de Empleo Río Negro del MTEySS que informe:

- 1- Motivos por los cuales no se pueden recuperar las bajas que se producen en el Plan Jefes y así reingresar nuevos beneficiarios como en el caso de la familia por la que peticiona el Concejal.
- 2- Qué programas alternativos ofrece la Secretaría de Empleo del MTEySS a los jóvenes y adultos con o sin hijos menores, que están fuera del PJDH.
- 3- Toda consideración que estime oportuno realizar.

Respuesta: Nota N° 189/05 del 22 de junio del 2005 la GECAL informa:



Punto 1: El mecanismo de inscripción al Programa Jefes de Hogar, fue de carácter descentralizado en los Municipios, según lo dispuesto por el Decreto PEN 565/02. Que a partir de la puesta en marcha de un proceso de observación, monitoreo, corrección y reestructuración del mismo, en función de lo determinado por el Decreto N° 1506/04, no podrán hacerse operativas nuevas altas, hasta la conclusión de dicho proceso.

Punto 2: informa que se encuentra disponible el Programa de Empleo Comunitario para personas con Discapacidad, que se encuentren desocupados o subocupados y detalla sus características.

Conclusión 1: en el orden de la Secretaría de Empleo del MTEySS de la Nación no existen programas de empleo para jóvenes ni adultos sin hijos menores, que no posean discapacidad.

Se cursa también una nota a la Provincia (Dirección General de Empleo y Capacitación de la Secretaría de Trabajo), en la que se solicita que informe:

1- Qué programas de empleo o capacitación, ofrece la Secretaría de Trabajo de la Provincia a los desocupados jóvenes y adultos con o sin hijos menores. Se requiere la remisión de la normativa.

Respuesta: remite a una respuesta brindada en el marco de otro expediente s/" solicita ayuda económica o empleo para sus hijos con discapacidad." y dice: desde el Departamento de Asuntos Legales de la Secretaría de Trabajo le fue adjuntada la normativa correspondiente al Programa de Empleo Rionegrino (PER) único programa de Ayuda Social ejecutado desde este organismo. El trámite para su solicitud esta regulado a través de la Resolución N° 561/01.

Conclusión 2: en el orden provincial esta pareja de jóvenes podría ser beneficiario de un programa de empleo. Para ello, deberá contactarse con algún Organismo Público, entes autárquicos, organizaciones no gubernamentales, que presenten proyectos en formularios que brinda la Dirección Gral. de Empleo y Capacitación, los que en principio estarán sujetos a evaluación. En caso de ser aprobados, se elegirán a los beneficiarios para dar su alta al programa. Siendo así el Municipio de Viedma podría presentar proyectos que incluyera los excluidos, pero:

fuimos notificados por la Sra. Directora Gral. De Promoción y Acción Social del Municipio que "por el momento no hay incorporación de ningún beneficiario a ningún programa de empleo"

Se notifica de todo ello al Concejal Municipal con la siguiente consideración:

"Entiendo que sería sumamente valiosa su especial intervención ante las autoridades municipales, que podría dar respuesta a los ciudadanos excluidos del Programa Nacional Jefes de Hogar como el caso que Ud. Nos presenta, a fin de que se utilice la herramienta del Programa de Empleo rionegrino de la Secretaría de Trabajo Provincial conforme lo dispone su normativa..."

El **Expediente N° 6862/05**, se inicia a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Allen, quien expresa haber sido dado de baja del Programa Jefes de Hogar en septiembre del 2004. Se consulta al CCM acerca del motivo de su baja, quienes informan que la misma se dio por no obrar constancia de contraprestación (Certificado de Escolaridad). Informado de ello a la reclamante, ésta, en el mes de noviembre del 2004, presenta las respectivas constancias a CCM, entidad ésta que la remite inmediatamente, por nota N° 243/04 a la GECAL Río Negro, solicitando el recupero del beneficio.

A la fecha no se efectivizó el ingreso de la reclamante al Programa.
--

Es así que esta Defensoría solicitó a la GECAL que especialmente se reitere el pedido de alta a la Dirección Nacional de Promoción del Empleo del MTEySS una vez que la reclamante cumpla con la presentación actualizada de la certificación escolar.

Esta información fue puesta en conocimiento de la ciudadana sin que haya realizado nuevos aportes.

PJDH -Igualdad de Derechos laborales

En el Expediente N° 6576/05, consta una presentación promovida por beneficiarios del PJDH de Viedma que reclaman por igualdad de derechos laborales.

Con el dictado del Decreto Provincial N° 115/05 de febrero del 2005, llegan a esta Defensoría del Pueblo, reclamos de ciudadanos beneficiarios del PJDH los que refieren que, cumpliendo tareas en el estado provincial, quedan excluidos de las distintas modalidades de contratación que decide el mencionado Decreto. Agregan en la presentación, que recopilando información, observan irregularidades, tales como, que el organismo para el cual trabajan no está autorizado por el CCM para "ofrecerles" un lugar donde realizar la contraprestación que exige el PJDH. Por lo tanto, "no estarían realizando la contraprestación" en el marco formal del Programa



pero, lo más grave reside en la falta de cobertura por siniestros que les pudieran ocurrir. De esta manera surge nuevamente el tema del Seguro para los beneficiarios de los programas de empleo. En ese contexto, se dicta la Resolución 455/05 que resuelve la avocación y traslado de la situación aquí informada, al IPROSS y al Consejo de la Función Pública. Asimismo se deriva, para su conocimiento y consideración a la Municipalidad de Viedma y a la Gerencia de Empleo Río Negro del MTEySS.

De las respuestas brindadas, surge que para poder ser contratado un beneficiario del PJDH por la administración pública provincial como trabajador, debe renunciar provisoria o temporariamente al beneficio del PJDH (nota 188/05 GECAL)

El Consejo de la Función Pública, destaca que por ser el PJDH un programa de creación y financiación nacional, no fue incluido en el nuevo régimen de contratación para pasantes, becas y beneficiarios del programa de empleo rionegrino previstos en el Dcto. Nro. 115/05 del Poder Ejecutivo Provincial (nota N° 924/05 CPFPyRE).

El IPROSS, agrega que se ve en la imposibilidad de incorporar personal por estrictas razones presupuestarias (Nota Presidencia N° 319/05).

Por su parte el Municipio expresa que no se registra constancia de asistencia de los beneficiarios del Programa, en el IPROSS.

Se consulta a la Compañía de Seguros Horizonte si los reclamantes se encuentran asegurados en la póliza contratada por la Secretaría de Trabajo y en qué lugares realizan las tareas de contraprestación. De la respuesta brindada, surge que están asegurados pero que no consta en los registros la contraprestación.

Se solicita entonces información ampliatoria a fin de que se remita copia de la póliza y especifique lugar físico donde los beneficiarios realizan tareas en carácter de contraprestación.

Así las cosas, se emite con fecha 6 de septiembre la Resolución Nro.1002 "DPRN" efectuando una Recomendación.

A la fecha no se ha recibido respuesta.

Resolución N° 1002/05

VISTO el Expediente N° 5118/04 "DPRN", caratulado "P. R., de la localidad de Cinco Saltos, s/accidente en el lugar de trabajo" y el Expediente N° 6576/05 "DPRN" caratulado "Beneficiarios del Plan Jefes reclaman por igualdad de derechos laborales" y

CONSIDERANDO:

I

Que, por Resolución 1391/04 DPRN del 28 de octubre del 2004, la Defensora del Pueblo De la Provincia de Río Negro resuelve: **SOLICITAR** a la Dirección General de Empleo de la Secretaría de Trabajo de la Provincia de Río Negro, una nueva intervención a los fines de garantizar el estricto cumplimiento de las normativas vigentes para la ejecución del Programa Jefes de Hogar. Teniendo en cuenta la información obrante en el Exp. 5118/05 que daba cuenta que el seguro contratado por la provincia para los beneficiarios del Plan Jefes no correspondía a la normativa.

Que idéntica interpretación realiza el Ministerio de Trabajo de la Nación cuyo Director Nacional de Promoción del Empleo Dr. Luis Castillo Marín solicita al Secretario de Trabajo Dn. Ricardo Ledo, el 24/2/05, se contrate un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos de siniestros que pudieran acaecer sobre los beneficiarios del PROGRAMA JEFES DE HOGAR en el desarrollo de tareas o actividades previstas en él. Esta contratación...integra las garantías que les corresponden a los beneficiarios, así como constituye una acción de política preventiva y podría **evitar compromisos dinerarios mayores**. En tal sentido se solicita eliminar la cláusula 7ª de la póliza de seguros actualmente contratada con la empresa HORIZONTE COMPAÑÍA ARGENTINA DE SEGUROS, la misma deviene...discriminatoria respecto de la exclusión de la posibilidad efectuar tareas de contraprestación, terminalidad educativa o formación profesional a "mayores de 65 años, sordos, ciegos miopes o con más de diez dioptrías, epilépticos, toxicómanos, alienados y a aquellos que en razón de sus defectos físicos o enfermedades graves que padezcan o de las secuelas de las que hubieran padecido constituyan riesgo de accidente"; o indicar de que forma se garantizará a dicha población la cobertura de seguro exigida.

Que la Dir. Gral. De Empleo. en nota N° 74/05 de fecha 8/3/05 dirigida a la Defensora del Pueblo expresa que " ...la Secretaría de Estado de Trabajo contrató la póliza en función de las posibilidades presupuestarias"

Que el Consejo Provincial del Discapacitado en nota N° 378/05 de fecha 9/3/05, comunica las diligencias realizadas al respecto: Horizonte informa que la excepción de cobertura que se expresa en la póliza N° 200617/000000 VIGENTE AL 1/9/05, el seguro contratado para los planes Jefes de Hogar, responde a la prima que se responsabiliza pagar la Secretaría de Trabajo, ya que según manifiesta la aseguradora, los riesgos



de cobertura de una persona con discapacidad, como aquella que supere los 65 años de edad, son más caros que los que se han establecido en la póliza y que lo manifestado en tal cláusula responde al acuerdo establecido entre las partes.

Que en el Expediente 6576/05 se investiga nuevamente el seguro contratado por la Secretaría de Trabajo de la Provincia para los beneficiarios del Plan Jefes de Hogar, de la consulta realizada a la empresa HORIZONTE COMPAÑÍA ARGENTINA DE SEGUROS donde surge que sigue vigente en el mes de septiembre del 2005 la póliza N° 200617/000000, sin las modificaciones requeridas por el MTEySS y a la solicitud de que esta Defensora del Pueblo realizara en el Artículo Primero de la Resolución N° 1391/04PRN

Que la Resolución 561/01 del Ministerio de Gobierno de la Provincia mediante la cual se crea el Programa de Empleo Rionegrino,(PER) expresa en su considerando lo siguiente: "...el Estado Provincial garantiza a los beneficiarios la contratación de un seguro de responsabilidad civil para cubrir eventuales riesgos o siniestros que pudieran acaecer con motivo de las actividades previstas,..."

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: RECOMENDAR al Sr. Ministro de Gobierno de la Provincia de Río Negro, que garantice el estricto cumplimiento de las normativas vigentes para la ejecución del Programa Jefes de Hogar y el Programa de Empleo Rionegrino.

SEGUNDO: Declarar la Falta de Cumplimiento de la Dirección de Empleo y Capacitación a lo solicitado en la Res. 1391/04 DPRN .

TERCERO: Requerir a la Secretaría de Trabajo de la Provincia copia de la/las póliza/as de seguro contratada/as a partir del 10 de septiembre del 2005. y copia de las notificaciones realizadas al Municipio respecto de la contratación del seguro de responsabilidad civil que obliga la Res. 458/2002 MTEySS y la Res. 561/01 MGRN.-

CUARTO: Derivar a la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral del MTEySS de la Nación a fin de su conocimiento e intervención., solicitando la remisión de un informe (12° Ley 2.756).-

QUINTO: Regístrese, Notifíquese, y Cumplido, Archívese.-

(*) Búsqueda Laboral

"...sangra mucho el corazón del que tiene que pedir..."

Se pueden diferenciar momentos de adaptación al desempleo, primero una reacción de parálisis o shock, luego una larga recuperación hasta que aprende a arreglárselas de alguna manera mediante "changas" pero esta alternativa se ve amenazada por los vaivenes de la economía (los miedos de los trabajadores de la construcción).

A los ciudadanos que mostraban un perfil emprendedor y contaban con estudios secundarios o conocimientos que le permitían poder conformar un proyecto productivo, se les aportó información sobre las distintas líneas de apoyo al desarrollo local en el marco de la economía social, con características asociativas o de autoconsumo.

Cabe destacar que elaborar un proyecto productivo asociativo, es un proceso que lleva tiempo. Merece ponderarse el cambio de actitud que se observa en aquellas personas que llegan por primera vez a la Defensoría, manifestando su desamparo, su desesperanza por la falta de un trabajo que les permita vivir, soñar, pensar en un futuro para sus hijos. Luego, a partir de la información sobre cuales serían sus posibilidades, comienzan a elaborar la idea de su proyecto. Buscan información, se ocupan de ellos mismos, pasan de la inactividad a estar activos. En algunos, ese cambio de actitud hace a que encuentren un trabajo casi casualmente.

El conectarse con la esperanza de una alternativa de ocupación para ellos, pareciera activar recursos humanos latentes, aletargados por el estado de frustración en que se encontraban.

Superada la primera etapa de expectativas, aparecen los miedos, inseguridades, ilusiones que genera el hecho de, autogestionarse, hacerse cargo de proveerse los propios ingresos, de promoverse como trabajador independiente. Instancia esta, para la que es muy importante se provea de ayuda técnica y de acompañamiento para la conformación y fortalecimiento de los grupos.

Es habitual que se presenten ciudadanos personalmente a plantear su realidad de desocupados, los que a partir de la información aportada por esta Defensoría, han avanzado en identificar el bien o servicio a producir, se armaron y desarmaron hasta que finalmente se conformaron definitivamente los grupos, están buscando la organización presentante, han conseguido el lugar físico donde llevar adelante el emprendimiento, etc.

Durante el ejercicio que se informa, llegaron muchas presentaciones a la Defensoría del Pueblo de madres (empleadas en casas de familia y otras desocupadas) que acompañaban a sus hijos a buscar trabajo. Ellos, con estudios secundarios completos, habían intentado acceder a



una formación de nivel terciario o universitario y que por razones económicas no pudieron continuar. Nuevamente el trabajo realizado fue de orientación e información acerca de los lugares u oficinas de empleo donde registrarse y de los programas vigentes que podrían ayudarlos.-

Se iniciaron los Exptes. Nros.: 5752/04, 5784/04, 6108/05, 6181/05, , 6191/05, 6427/05, 6438/05, 6868/05, 6929/05, 7280/05, 7383/05, 7384/05, 7579/05, promovidos por personas de distintas localidades de la provincia que buscaban trabajo, muchos de ellos no contaban con experiencia ni capacitación en oficios. Se los orientó a participar de los programas de formación en oficios, que ofrecen la provincia y la nación, a través de convenios con los distintos gremios (UOCRA: Construcción, UATRE: Trabajadores Rurales y UTGHRA: Gastronómicos).

Sinopsis de algunas actuaciones:

Exp.5468/04 promovido por una ciudadana de Viedma viuda con cinco hijos a cargo, manifiesta que percibe una pensión de \$232 que no le alcanzan para vivir y expresa *"... me he cansado de golpear puertas en distintos ministerios con la sola finalidad de lograr una oportunidad laboral y así poder darle a mis hijos una condición de vida digna, como por ejemplo: vestimenta, alimentación adecuada y estudio. Asimismo quiero llevar a su conocimiento que mi esposo trabajó durante muchos años en el Departamento Provincial de Aguas, siendo un excelente empleado, pero aún así no se me consideró ni siquiera para darme un trabajo de limpieza". ... "esta madre lo único que les pide es un trabajo para costear las necesidades básicas"*

Dada la vulnerabilidad social manifestada por la ciudadana, se pone en conocimiento de la misma a la Delegación de Promoción Familiar. Este organismo en forma inmediata interviene, orientando y asistiendo con alimentos al grupo familiar. Se realiza una intervención telefónica ante el DPA poniendo en conocimiento de la situación que vive la familia de un ex empleado, hoy fallecido del DPA.

Se deriva la presentación a la Municipalidad de Viedma mediante la nota 4763/04 DPRN el 9 de noviembre del 2004 sin respuesta a la fecha.

Finalmente la ciudadana informa a esta Defensoría que ha conseguido trabajo en el DPA.

Exp. 7132/05 promovido por un ciudadano de Viedma quien ha realizado durante 9 años tareas de contraprestación en la Secretaría de Obras Publicas del Municipio de Viedma y en razón de que su hija cumplió 18 años, quedó sin la ayuda económica del Plan Jefes de Hogar. Solicita un trabajo. Manifiesta haber realizado una capacitación en albañilería de 4 meses organizada por la UOCRA. Se realizó una intervención ante la Dirección de Arquitectura escolar del Ministerio de Educación quienes se comprometieron a atender al ciudadano y vincularlo con las empresas contratistas que construyen escuelas.

Exp.7383/05 una ciudadana de Viedma que trabaja como empleada domestica solicita trabajo para su hija de 19 años quien ha cumplimentado los estudios secundarios y por razones económicas no ha podido continuar con una formación universitaria en la UNC. Se informó mediante nota N° 4287/05 sobre los programas vigentes nacionales y provinciales como así también lugares donde obtener formularios e instructivos y organismos presentantes.

Exp. 7157/05 se inicia a partir de la presentación de una ciudadana de Luis Beltrán, beneficiaria del Plan Jefes de Hogar desde 1998 y quien refiere que realiza tareas de contraprestación en un Hogar de Ancianos dependiente de la Municipalidad, desde entonces. Solicita ingresar a planta permanente porque entiende que en todo este tiempo ha adquirido los conocimientos para desempeñarse en esa tarea, que necesita poder incrementar sus ingresos para poder ayudar a su hijo que está estudiando en Allen y poder afrontar los impuestos que adeuda entre ellos los municipales.

Se consultó a la Gerencia de Empleo de Río Negro del MTEySS sobre modalidades de contratación de los PJDH y textualmente *responde "Los beneficiarios pueden ser contratados por dependencias de la administración pública provincial o municipal como trabajadores, para lo cual deberán renunciar provisoria o definitivamente al Programa Jefes de Hogar."* Mediante nota N° 5083 se remite copia de la misma a la ciudadana.

Apreciaciones



No tener trabajo ni campo laboral posible, inmoviliza, y la principal causante de la inmovilización es el **sentimiento de culpa**, que desde distintos ámbitos se le hace llegar a quien peregrina buscando ganarse el sustento con dignidad. La **perdida de identidad social** es otro efecto derivado de su condición.

"...tiré el currículo por todas partes..." se les escucha decir especialmente a los jóvenes o "...voy a tener que volver a hacer la valija, irme del lugar donde nací, dejar a los "viejos" otra vez, quien sabe hasta cuándo..."- o "...no sé qué responder cuando me preguntan ¿de parte de quién venís?..."

Pero la Ciudad, gran productora de empleo público, aún no despega de su letargo administrativo, y así los muchos programas que se ofrecen para autogestionarse con proyectos o emprendimientos productivos, mueren antes de empezar, porque en el mercado de la economía, altamente competitiva, los "ninguneados" no tienen quien los acompañe para que comiencen a andar.

Otros de los afectados son los que tenían un trabajo con horario de rutina, hecho éste que les permitía una cotidianidad estructurada.

Existen Organismos en nuestra Provincia de promoción y de desarrollo económico, que deberían planificar acciones que contemplen la asistencia técnica a la franja poblacional con desventajas sociales y culturales, que les impide hacer uso de todas las herramientas disponibles. Y, para aquéllos otros con aptitudes y formación, abrir los canales para que puedan participar en igualdad de condiciones con los demás.

Emprendimientos Productivos

En el marco del Desarrollo Local y de la Economía Social.

Se tramitaron en el ejercicio que se informa las siguientes actuaciones 5876/04, 5912/04, 6294/05, 6306/05, 6359/05, 6366/05, 6442/05, 6718/05, 6768/05 6987/05, 7376/05 7536/05 que referían en su mayoría a la necesidad de encontrar una salida laboral y otros, manifestaban distintos inconvenientes con los programas vigentes.

Exp. 5876/04 promovido por una ciudadana de la Localidad de Sierra Grande, quien manifiesta que tiene 2 hijitos menores de 3 años, no es beneficiaria de ningún programa de empleo y que viven de los ingresos de las changas que realiza su compañero. Se le informa sobre los programas disponibles.

La ciudadana acude al municipio donde le comunican que desconocen dichos programas, se procede entonces a remitir copia de los formularios e instructivos y un ejemplo de un proyecto aprobado en el marco de programa Manos a la Obra en la temática de elaboración de pizzas y pan dado que su esposo ha trabajado en una pizzería y que evaluaron potencialmente factible de realizar con la ayuda económica del programa.

Nos informaron que están elaborando el proyecto.

En el **Exp. 6987/05** se tramita un pedido de ayuda de una ciudadana de Gral. Roca quien manifiesta que su esposo se encuentra privado de su libertad, que no cuenta con la ayuda del Patronato de Presos y Liberados, que tiene a su cargo a su hijo de 7 meses de edad y que solicita herramientas e insumos para que su esposo pueda realizar trabajos en el taller de zapatería de la cárcel, donde actualmente se desempeña y poder así ayudar a la economía familiar.

Se dicta la **Res. N° 771/05 DPRN** que resuelve la avocación y traslado a la Subsecretaría de Desarrollo Social del Ministerio de la Familia. En respuesta a la misma, se recibe una nota de la Dirección de Desarrollo Socioproductivo que expresa substancialmente, lo siguiente: que la ciudadana debe dirigirse a la dependencia ese Ministerio donde le informarán sobre los programas que financian actividades productivas. Que la Delegación del Ministerio, está ubicada en la calle Rhode 350 TE: 436706.

Por otra parte la Delegación de Promoción Familiar de Gral. Roca, informa que ha solicitado al Sr. Comisario Director de la Alcaldía que informe si era posible instalar dicho taller. Agrega que se recibe respuesta dando cuenta de que es posible la instalación del taller y que se llevaría a cabo el próximo año. Agrega que a esa fecha se viabilizará un emprendimiento productivo para canalizar la inquietud de la ciudadana.

RESOLUCIÓN N° 771/05 "DPRN".-

VISTO: El Expediente N° 6987/05 del registro de esta Defensoría del Pueblo caratulado "..... S/ solicita materiales y herramientas de zapatería ", y

CONSIDERANDO:

I



Que a fojas 01 obra la presentación de la ciudadana de la localidad de General Roca quien manifiesta que tiene un hijito de 7 meses, que su marido está preso y que no recibe ayuda del Instituto de Presos y Liberados de esa localidad..



Que para sobrellevar la difícil situación socioeconómica que atraviesan necesita poder acceder a insumos, herramientas y maquina para que su esposo pueda realizar trabajos y ayudar a la economía familiar ya que las autoridades donde se encuentra alojado así se lo permiten.



II

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2.756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.



Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01 y anexas, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9º y concordantes de la Ley citada) por lo que se dará intervención a la Subsecretaría de Desarrollo Social del Ministerio de la Familia solicitando su intervención e informe al respecto.-



Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas.-

SEGUNDO: Solicitar la intervención de la Subsecretaría de Desarrollo Social del Ministerio de la Familia según lo explicitado anteriormente e informe sobre lo resuelto y actuado (Art. 17º Ley 2.756).-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

En el **Exp. 7536/05** se tramita un reclamo de una ciudadana, que hoy reside en Chubut que solicita intervención ante una denuncia por parte de una ONG, sobre malversación de fondos de un microemprendimiento de Sierra Grande financiado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Se dicta la **Resolución N° 1470/05** que resuelve la derivación de las actuaciones a la Dirección Nacional de Juventud del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. En la misma se hace referencia a otras presentaciones sobre las dificultades que tienen los jóvenes para poder presentar un proyecto y acceder al beneficio económico.

Resolución N° 1470/05

VISTO: El Expediente N° 7536/05, caratulado " XXX S/ solicita asesoramiento ante denuncia por malversación de fondos" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 se agrega una presentación de la ciudadana,..... citada con domicilio en la localidad de Puerto Pirámides, provincia de Chubut que da cuenta de la gestación de un proyecto productivo asociativo del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para jóvenes, su aprobación y los numerosos inconvenientes que se presentaron para su puesta en marcha, terminando con cartas documentos de intimación y de rechazo que presuntamente indicarían que el emprendimiento tiene problemas de difícil resolución por parte de los jóvenes.

Menciona que en el marco del Programa Manos a la Obra para jóvenes, la **Asociación Civil Solidaridad** con sede central en la ciudad de Gral. Roca presenta el proyecto ante la Dirección Nacional de Juventud denominado: Pesca y Extracción de Mariscos en Sierra Grande, que la incluye como integrante del **Grupo de Jóvenes Emprendedores**.

Que a fjs. 5 a 10 se agrega la Evaluación Técnica del Proyecto donde bajo el título *OBSERVACIÓN FINAL* expresa: *"..., el desarrollo del proyecto "Pesca y Extracción de Marisco" permitirá a estos jóvenes disminuir el éxodo de habitantes jóvenes con la creación de nuevas fuentes de trabajo genuino; promover el desarrollo sustentable; abastecer al mercado interno local..., evitar intermediarios para optimizar beneficios del grupo emprendedor; solucionar el tema de la dependencia, inestabilidad y explotación laboral; blanquear la situación laboral del grupo de jóvenes, comenzando por los aportes jubilatorios, seguros de vida etc, lograr un ambiente de trabajo donde se pueda disfrutar de los beneficios y evitar el cobro de salarios mínimos, en negro y sin ningún respaldo; y alcanzar una cadena productiva para obtener un mayor valor agregado de la pesca y extracción de mariscos."*
- Área de Evaluación y Seguimiento: Zona Territorial Patagonia Norte y Sur y Nuevo Cuyo
25 de agosto de 2004

Que a la fecha y debido a conflictos entre los integrantes del grupo de jóvenes emprendedores y las autoridades de la ONG mencionada vinculado al manejo de los fondos del subsidio, no se ha podido poner en marcha el proyecto, no obstante que ella hizo inversiones, incluso, de su propio bolsillo para la compra de una lancha.

II



Que en esta Defensoría del Pueblo ya se han presentado otros casos de similar tenor, donde se observa falta de la debida información por parte de los beneficiarios de los Programas Productivos, ya sea por desconocer la normativa, por las dificultades para encontrar una organización que los presente o para la constitución de una organización propia susceptibles de ser receptoras de los fondos. También desde las Organizaciones, se observa que no cumplen con los trámites administrativos contables requeridos por el programa (rendiciones), quedando inhabilitadas para proseguir con todo programa ofrecido por el Ministerio.

Que de la normativa de distintos programas de promoción social provinciales o nacionales, surge que todos se ejecutan a través de organismos públicos u ONG, por ello y observando las disfunciones apuntadas anteriormente se impone necesario ajustar mecanismos que faciliten la información a fin de que estos programas cumplan con su objetivo y no fracasen, frustrando las expectativas de la población para los que han sido creados o las organizaciones que los ejecutan.

Que en atención al interés demostrado por las autoridades nacionales en buscar una salida superadora del conflicto que afecta al grupo emprendedor de Sierra Grande y la Asociación Civil Solidaridad, conforme surge de las comunicaciones agregadas a fs.22 entre la ONG y la Dirección Nacional de la Juventud, corresponde derivar la presentación de fs 1 a 27.a esa Dirección para su consideración y oportuna intervención, por tratarse de la autoridad de aplicación del Programa de Emprendimientos Productivos Asociativos para la juventud.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO Derivar a la Dirección Nacional de Juventud del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación a los efectos indicados precedentemente (16° in fine Ley 2.756).-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, y Cumplido, Archívese.-

**Programas de Empleo Provinciales de la Secretaría de Trabajo-
Búsqueda Laboral**

En los Exp. .Nº: 4886/04-4986/04-4917/045227/045289/04-5290/04-5297/04-5431/04-5486/04-5468/04-5511/04-5522/04DPRN se trabajó una misma temática, todos ellos iniciados a partir de presentaciones realizadas por ciudadanos de Viedma desocupados, que referían a solicitud de trabajo o incorporación en algún programa de empleo.

En virtud de la información oportunamente brindada en la Nota N° 330/04 DGEyC que daba cuenta que los organismos ejecutores de proyectos en el marco de los programas PER eran entre otros los Municipios y las ONGs, se decide derivar las mismas al Municipio de Viedma adjuntando la mencionada nota.

El Municipio responde mediante Nota N° 74/04, que concretamente expresaba: *"...Informo que el Municipio no tiene autonomía para ingresar beneficiarios a los programas existentes, provenientes de Nación, como tampoco Programas propios en los que se pueda incluir beneficiarios".*

Idéntica situación se plantea en otros Municipios de la Provincia. Por ello mediante Nota N° 919/05 DPRN, del 4 de abril del 2005, se solicitó al Sr. Director General de Empleo y Capacitación que informe:

1. Programas de Empleo y de Capacitación vigentes para el presente ejercicio.
 2. Normativa.
 3. Presupuesto asignado
 4. Adjuntar nómina de proyectos aprobados donde conste Organismo Responsable, cantidad de beneficiarios, localización, duración y fecha de inicio, monto de la ayuda económica por beneficiario y monto asignado para la ejecución de cada programa si correspondiere.
- Reiterándose la misma por falta de respuesta el 9 de mayo del 2005.

Mediante nota N° 144, de fecha 26/5/05, rubricada por el Sr. Director de Capacitación, se nos dice: *"...Me dirijo a Ud. por expresa indicación del Director Gral. De Empleo y Capacitación,... a efectos de comunicarle que en esta Dirección General de Empleo y Capacitación se encuentra disponible la información solicitada..."*

En **Exp.: N° 6418/05** cuyo extracto expresa "Padres de Discapacitados, de Viedma S/ denuncian el no pago del P.E.R. a sus hijos." Se dicta la Resolución de Avocación N°. 315.05DPRN notificado al Sr. Secretario de Trabajo nota N° 1160/05 el 19 de abril otorgándole un plazo para contestar 10 días en la que se solicitaba especialmente informe:.

1. Que medidas se implementaron para corregir el error en la carga de los beneficiarios del Taller de Papel, según nota N° 106/05 DGEyC



2. Copia del último proyecto de la Asociación ASOVITRA que involucra a estos jóvenes.
3. Copia de notificaciones de aprobación de los proyectos del 2004.
4. Motivos por los que el joven Carlos Ivan Llanos no percibió la ayuda económica de diciembre.
5. Listado de beneficiarios dados de alta, meses adeudados.
6. Fecha fehaciente de cobro de las ayudas económicas.
7. Toda otra consideración que estime conveniente realizar.

La Respuesta: Nota N° 129/05 DGEyC rubricada por el señor Director de Capacitación, reza: *"...con respecto a la denuncia formulada ... se hace saber que a la fecha las personas involucradas en el Taller de ASOVITRA han cobrado en el cronograma de pago del mes de mayo, el beneficio que les corresponde por el PER Asimismo se hace saber que dicho pago fue retroactivo al mes de marzo."*

Conclusión: El pedido de informes, fue respondido solo en lo que respecta a la fecha de cobro. El mismo apuntaba a recabar datos acerca de aspectos fundamentales que preocupaban a los reclamantes, y, despejar dudas sobre cuántos meses dura el proyecto, fecha de inicio, qué monto es la ayuda económica, etc.-

Luego noticias periodísticas dieron cuenta "Que en total son 13 los jóvenes de entre 18 y 24 años,La falta del cobro les provocó no solo trastornos en los compromisos económicos que asumieron, sino también una enorme desilusión a los chicos debido a lo especial del contexto."

Así que incorporamos el recorte del diario al expediente.

Los padres en una visita a esta Defensoría manifiestan la difícil situación que atraviesan los chicos y las familias ante la falta de pago por el trabajo realizado, sienten indignación, enojo, no quieren ir más a trabajar porque no les pagan, no pueden pagar las cuotas de su primer bicicleta, sus zapatillas o su equipo de música y preguntan: -tengo que devolver la bici?, ¿ Porqué les dan de bajan en enero? ¿ Que va a pasar con febrero?.

En otros casos la ayuda económica sirve para comprar comida y pagar el gas.

Un programa de empleo destinado a jóvenes con capacidades diferentes debe tener una consideración especial respecto de que el mismo le permite potenciar sus aptitudes a través del trabajo, donde, a sabiendas de su vulnerabilidad, se intenta brindar herramientas para que a través de la actividad laboral, se aborden cuestiones respecto a la confianza en si mismos, la visibilidad de sus capacidades, el

afianzamiento en una actividad, y por supuesto el reconocimiento a su esfuerzo a través de una retribución económica que por lo antes mencionado, es claro que no solo tiene el valor del dinero.

Que en el **Expediente 6427/05** cuyo extracto expresa" S.. B.de Gral. Roca ,S/ solicita trabajo", se corre traslado de la presentación a la DGEyC mediante Nota N°1664/05 DPRN del 18 de Mayo del 2005 en la cual la Sra. Defensora del Pueblo solicitaba al Sr. Director General de Empleo y Capacitación textualmente lo siguiente "Al respecto le solicito informe si puede ser incluida en algún programa de empleo que administre la Dirección a su cargo y cual sería el mecanismo de ingreso al mismo".

Respuesta:

"Me dirijo a Ud. conforme fuera requerido por nota N° 1664/05 ... a efectos de comunicarle que del análisis que se realizara al resumen de queja presentado por la ciudadana B. S., se desprenden las siguientes consideraciones:

a) En el primer párrafo, la ciudadana describe tanto su estado civil como su angustiante situación social.

B)En el párrafo siguiente relata la ayuda económica equivalente a 5 meses de alquiler que recibiera de las autoridades Municipales de la ciudad de Gral. Roca, lugar de residencia de la señora reclamante.

C)En el tercer párrafo del resumen de marras, la Señora B. Describe la forma "muy grosera" en que fue atendida por el Sr. Intendente Municipal y la negativa del sector de Acción Social a recibir sus reclamos por indicación del jefe comunal, según se desprende.

D)Por último, la señora manifiesta la necesidad de contar con ayuda social del Municipio de General Roca, reitera el maltrato que sufriera de parte del jefe comunal y agrega que su "problema se solucionaría con un trabajo".

Como será de conocimiento de la Sra. Defensora esta Dirección General, tiene como uno de sus objetivos mejorar el índice de empleabilidad de los ciudadanos rionegrinos, tarea por demás dificultosa, a pesar de que los índices estadísticos referidos a la ocupación digan lo contrario. En este sentido, se trata de capacitar a desempleados o subempleados para que tengan un mas fácil acceso al mercado laboral, pero de ninguna manera, este Organismo puede salvar la inacción del Gobierno Municipal de General Roca, ya que de eso se trata el resumen de queja de la Sra. S.B."



Asimismo en el **Exp. N°5118/04** P.. R. s/ accidente de trabajo, beneficiario del Plan Jefes de Hogar se dictó la **Resolución 1391/04 DPRN** que en su articulado dice:

PRIMERO: SOLICITAR a la Dirección General de Empleo de la Secretaría de Trabajo de la Provincia de Río Negro, una nueva intervención a los fines de garantizar el estricto cumplimiento de las normativas vigentes para la ejecución del Programa Jefes de Hogar.

SEGUNDO: Requerir de la citada Dirección copia de las notificaciones realizadas al Municipio respecto de la contratación del seguro de responsabilidad civil que obliga la Res. 458/2002 MTEySS.-

TERCERO: Informe así mismo los motivos por los cuales el Sr. P.R. DNI ... no está incluido en la Póliza vigente, siendo beneficiario del Plan Jefes de Hogar.-

Que se notifica de la misma a la DGEyC mediante Nota N° 5380/04 de fecha 2/12/04 con reiteratoria N° 123/05 de fecha 20 de enero del 2005

La respuesta: la nota N° 023/05 DGEyC (fjs 50) de fecha 31 de enero del 2005, textualmente expresa: " *En relación a la notificación a los municipios en cuanto al seguro contratado, le informo que encontrándose en trámite la renovación de la póliza(sic). y por ende la consecuente notificación, la misma le será remitida en cuanto lleguen las constancias de las notificaciones desde los municipios*". Cabe destacar que a fojas 31 consta que fue emitida en Viedma el 22/9/04 con vigencia desde 01/09/04 al 01/09/05)

Conclusión: al día de la fecha no fue remitida dicha información.

Se considera importante transcribir lo expresado por el Sr. Gobernador en su discurso del lunes 01, marzo 2004 en la Honorable Legislatura:

Los poderes del Estado estarán a la vanguardia de las transformaciones que requiere la provincia. El Poder Ejecutivo, en particular, tomara las decisiones sustanciales para construir un Estado fuerte, no burocratizado, independiente de presiones sectoriales, dedicado a servir a los ciudadanos y a transformar la provincia.

En procura de esos objetivos estamos promoviendo políticas activas que permitan el desarrollo y el crecimiento económico de Río Negro, la

generación de nuevos puestos de trabajo y una mejor y más justa distribución de los ingresos.

Sabemos, en tal sentido, que la mejora visible de la economía real y de las instituciones constituyen el principio de un largo camino que tiene como meta reparar las injusticias sufridas por grandes sectores de la población. Para ello, estamos dispuestos a encarar todas las reformas necesarias a fin de recuperar los valores de la solidaridad y la justicia social porque creo en el derecho de todos los rionegrinos a recuperar la esperanza.

Que la falta de respuesta, respuestas que no responden, respuestas parciales, o la demora en remitir las mismas por parte de la DGEYC de la Secretaría de Trabajo dificultó el trabajo de esta Defensoría del Pueblo, que no pudo dar respuesta integral a los reclamos y avanzar en el conocimiento de las cuestiones planteadas en cada uno de los expedientes citados.-

La reticencia de los organismos de la administración pública a brindar informes o la demora injustificada de los mismos burocratiza la queja, atenta contra los derechos de los ciudadanos de contar con una respuesta de la administración pública, sea favorable o no a su pedido, y configura una conducta reñida con el Deber de Colaboración que establece el Artículo 12º de la Ley nº 2.756.-

Denuncias a ONGs ejecutoras de proyectos enmarcados en Programas de Empleo y Asistenciales

El desencuentro entre los dirigentes y los asociados, ha dado lugar a las actuaciones que más abajo se detallan. Las denuncias en general hablan de supuestos métodos extorsivos, que involucrarían amenazas y cobro indebido de cuotas, según lo expresan los presentantes.

La Dirección Gral. de Empleo de la Secretaría de Trabajo, sugería a los ciudadanos, según ellos, hacer la denuncia ante esta Defensoría del Pueblo.

La Defensoría por su parte, es incompetente para intervenir en los programas nacionales (PJDH Y PEC) no obstante ello, se recabó información sobre la vía a utilizar para realizar una denuncia. Recibida las instrucciones pertinentes, se procedió a la derivación de las denuncias recibidas, al organismo interviniente en el MTEySS.: *la Comisión para el Tratamiento de Denuncias de los Programas de Empleo (CODEM) es uno de los organismos de control establecidos por el Gobierno nacional para garantizar la correcta implementación del Programa Jefes de Hogar y PEC.*



Nos parece válido aportar aquí la información recogida de los organismos nacionales consultados sobre el particular. A saber:

La misión de la (CODEM) es recibir denuncias y reclamos relacionados directamente con esos programas sociales.

Denuncias: se refieren a irregularidades en el otorgamiento del beneficio, el incumplimiento de requisitos, la eventual aparición de gestores o intermediarios, el incumplimiento de las contraprestaciones, faltas graves cometidas por los organismos ejecutores en perjuicio de los beneficiarios, entre otras cuestiones.

Reclamos: podrán hacerlos aquellas personas que, sin motivo aparente, hayan sido excluidas del programa o no hayan percibido el pago de uno o más meses.

Otros: la CODEM puede intervenir en casos de los que toma conocimiento a través de la prensa u otras formas de difusión.

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Procuración General de la Nación firmaron un convenio de cooperación que permite una mayor eficiencia en el seguimiento e individualización de aquellos delitos que afectan el normal desarrollo del Programa Jefes de Hogar. Las denuncias que, desde un principio, pudieran involucrar algún tipo de delito, son derivadas a la Unidad Fiscal de Investigaciones de la Seguridad Social (UFISES) para investigar el caso y tratarlas bajo la jurisdicción del Código Procesal Penal de la Nación.

¿Qué hechos o casos se deben denunciar?

- La exigencia a un beneficiario, por parte de un tercero, de realizar una contraprestación no establecida en el programa, bajo advertencia de perder el beneficio si no la cumpliera.*
- La exigencia de pagar un porcentaje del beneficio mensual a un gestor o intermediario.*
- Funcionarios públicos que realicen alguno de los hechos descriptos anteriormente.*
- Beneficiarios que no cumplan con los requisitos necesarios para ser titulares del programa.- Irregularidades administrativas cometidas en el momento de la inscripción: falta de formularios, discriminación, maltrato, privilegios por parentesco o afinidad política, cierre anticipado de la inscripción, entre otros.*
- Irregularidades en la constitución o funcionamiento de los consejos consultivos.*
- Irregularidades en el cumplimiento, asignación o contenido de la contraprestación.*
- Irregularidades sin causa aparente en el proceso de pago del beneficio.*

¿Qué proceso llevan las denuncias y reclamos?

Reclamos Una vez recibidos, la CODEM se pone en contacto con los reclamantes (telefónicamente o por correo postal) para informarles sobre su situación real frente al programa, de acuerdo con los registros correspondientes. En los casos en los que la suspensión del beneficio no corresponde, se les informa cuáles son las gestiones que deben realizar para regularizar su estado, a la vez que se arbitran las medidas para agilizar en lo posible dicha regularización.

La modalidad utilizada para el tratamiento de estas presentaciones, fue su traslado a la Dcción. Gral. de Empleo y Capacitación de la Provincia como así, su derivación a la CODEM del MTEySS solicitando en ambos casos, la remisión de un informe. Con respecto a esta última, en el carácter de colaboración que nos permite el Art. 12º de la Ley 2756.

En cuanto a los planes de empleo Rionegrinos PER esta Defensoría no ha logrado al cierre de este ejercicio, que el órgano facultado por la Res 561/01 para el cumplimiento del Programa de Empleo Rionegrino (DIRECCION DE EMPLEO Y CAPACITACION LABORAL) explique qué mecanismos tiene establecidos para realizar un reclamo ante irregularidades que pudieran ocurrir como las denunciadas. Ver expediente 7393/05 s/ denuncia contra Barrios de Pie.

Denuncias contra Asociación Civil por Un Futuro Mejor: Exptes. Nros. 7059/05 7678/05, 7679/05, 7680/05, 7681/05, 7682/05, 7683/05, 7684/05, 7685/05, 7686/05.

En el **Expediente 7059/05** se tramita un reclamo de una ciudadana que manifiesta ser beneficiaria de un PER, en un proyecto de la Asociación Por un Futuro Mejor. Que cuando se presentó a cobrar, le dijeron que no estaba en el listado y le aconsejaron presentarse en la Secretaría de Trabajo y que hable con el Director de Empleo. Cuando fue, le presentó los certificados médicos que daban cuenta de sus problemas de salud. Refiere que el citado funcionario se comprometió a comunicarse con el Sr. Presidente de la Asociación. Menciona además, que debía abonar una cuota que variaba, según la ayuda económica recibida. Se corre traslado de la misma a la Dcción. Gral. de Empleo de cuya respuesta, surge que la ciudadana era beneficiaria del proyecto N° 208 y que fue dado de baja por ausentarse del lugar de



trabajo y por incumplimiento. La baja fue solicitada por el Presidente de la Asociación.

En los Expedientes Nros. 7678/05, 7679/05, 7680/05, 7681/05, 7682/05, 7683/05, 7684/05, 7685/05, 7686/05 se tramitan presentaciones de ciudadanos quienes "denuncian a las autoridades de la Asociación Por un Futuro Mejor por su ausencia, mal manejo de fondos y de mercadería, por ello se autoconvocaron el día 25 de octubre del 2005 y adjuntan copia del acta. Manifiestan su preocupación por represalias que pudieran ocurrir por esta denuncia en lo que respecta a las ayudas económicas correspondientes a los distintos programas del que son beneficiarios". Expresan, "que hoy formalmente se presentan a esta Defensoría del Pueblo en nombre de todos los beneficiarios de los programas de la Asociación (PEC de FTV, PEC Municipal, PER de la Asociación, Becas Provinciales y Jefes de Hogar)".

Aclaran, que la asistencia a la contraprestación actualmente no se registra, que hace como 3 o 4 meses que las planillas las quemó la Sra. Valeria H vocal suplente de la Asociación y tienen conocimiento que nunca han sido presentadas ante las autoridades correspondientes".

"Con respecto a las cuotas sociales, no se cobra lo que el estatuto dice, y entienden que su destino no es el correcto. Los beneficiarios de Planes aportaban entre 5\$ y \$ 10, sin recibos, sólo de palabra y antes daban un recibo común sin ningún tipo de sello, sólo con la firma del que pagaba. Que actualmente la sede no cuenta con luz y atraso en el alquiler. El gas lo pagan entre todos los denunciantes".

"Que necesitan el listado actual de socios porque entienden que el Sr. Cipriano los está convocando para seguir su mandato".

"Que es su voluntad de recuperar la Asociación para los fines que ha sido creada que solicitan con urgencia el cambio de autoridades."

Por todo ello requiere la intervención de la Defensora del Pueblo para que investigue la cuestión que deja planteada".

Se dicta la **Resolución 1427/05** que decide promover la investigación de lo denunciado.

VISTO: el Expediente N° 7680/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo de Río Negro caratulado "R..... J. y otros denuncian autoridades de la Asociación por un Futuro Mejor", domiciliados en la localidad de Viedma y sus conexos N°7681/05-7683/05-7678/05-7679/05-7686/05-7685/05-7682/05-7684/05-DPRN

CONSIDERANDO:

I

A fojas 1 obra una presentación de fecha 26/10/2005 de los siguientes ciudadanos: XXXXX de la ciudad de Viedma, quienes manifiestan lo siguiente:

- *que "denuncian a las autoridades de la Asociación Por un Futuro Mejor por su ausencia, mal manejo de fondos y de mercadería.*
- *que se autoconvocaron el día 25 de octubre del 2005 y confeccionaron un acta donde deciden la renuncia (sic) y convocar a una asamblea para la formación de una nueva comisión.*
- *manifiestan su preocupación por represalias que pudieran ocurrir por esta denuncia en lo que respecta a las ayudas económicas correspondientes a los distintos programas del que son beneficiarios.*
- *que se presentan a esta Defensoría del Pueblo en nombre de todos los beneficiarios de los programas de la Asociación (PEC de FTV, PEC Municipal, PER de la Asociación, Becas Provinciales y Jefes de Hogar).*
- *Aclaran que la asistencia a la contraprestación actualmente no se registra, que hace como 3 o 4 meses las planillas las quemó la Sra. Valeria H... vocal suplente de la Asociación y tienen conocimiento que nunca han sido presentadas ante las autoridades correspondientes.*
- *Con respecto a las cuotas sociales, no se cobra lo que el estatuto dice, y entienden que su destino no es el correcto. Los beneficiarios de planes aportaban entre 5\$ y \$ 10, sin recibos solo de palabra, y antes daban un recibo común sin ningún tipo de sello solo con la firma del que pagaba. Que actualmente la sede no cuenta con luz y atraso en el alquiler. El gas lo pagan entre todos los denunciantes.*
- *Que es su voluntad de recuperar la Asociación para los fines que ha sido creada que solicitan con urgencia el cambio de autoridades."*

II

La historia se repite

Corría el año 2004, cuando un 7 de mayo representantes de la Asociación Juntos por un Futuro Mejor, en cabeza de su titular XXXXXX, se hacen presentes en esta Defensoría del Pueblo para entregarnos un petitorio.

Entonces preocupaba a estos vecinos las medidas de gobierno "... *para paliar la afligente situación por la que atraviesan mas de 15.000 hogares solamente en Viedma, que han quedado fuera de los programas de inclusión social, tanto nacionales como provinciales*"(sic).

Que en su escrito expresaban también que "*la pobreza multiplico los dramas, donde los niños, los jóvenes y los ancianos se han convertido en los más vulnerables de un sistema que parece haberse olvidado de los más necesitados*".

Así, A.... C....., Germán B.... y S.... nos contaban su realidad y la de muchos habitantes de nuestra Viedma.



Intervenimos, mantuvimos reuniones a nivel institucional en la Secretaría de Trabajo, con Personas Jurídicas, con Políticas Sociales, nos dirigimos al Fiscal de Investigaciones administrativas, procurando ayudar, tender un puente.

"Dictamos la Res. 483/04 DPRN en el marco del Expediente 4571/04 "DPRN", de la que creemos oportuno transcribir aquí parte de la misma donde volcamos algunas reflexiones:"

"Que esta situación nos lleva a advertir sobre la necesidad de promover acciones comunitarias y políticas públicas, que se orienten no solo a la asistencia a la pobreza sino a la transformación del sistema vigente."

"Que los grupos de la sociedad civil, que se organizan para la satisfacción de sus demandas más urgentes, cuentan con herramientas para lograr sus objetivos en los canales de participación democrática, naturales en un Estado de Derecho."

"Que ello así, deben ser garantes con su participación de que los actos de gobierno se transparenten en sus objetivos, prácticas, etc., y que la distribución de los recursos de que el Estado dispone para estos fines, se realice en forma equitativa."

"Crédito y fe es lo que depositan en sus dirigentes quienes confían en ellos para alivianar un poco su angustiada situación social."

"Crédito y fe que se gana o se pierde según su proceder. Así las organizaciones naturales del pueblo se van consolidando cuando pueden demostrar la bondad de sus actos. De lo contrario se estarían reciclando viejas prácticas de poder, donde nuevamente perderían los más frágiles que siempre terminan siendo rehenes de alguien."

III

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2.756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la presentación, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (artículo 9º y concordantes de la Ley citada).-.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Promover la investigación sobre el reclamo obrante a fojas 1 y 2 (art. 17 de la ley 2756).-

SEGUNDO: Correr traslado de las presentes actuaciones a la **Secretaría de Trabajo Provincial** solicitando informe:

- Si la Asociación "Por un Futuro Mejor" es responsable de la ejecución de proyectos del Programa de Empleo Rionegrino. Caso afirmativo remitir copia de las Resoluciones de aprobación., Informe sobre supervisiones realizadas y listado de beneficiarios.
- Que mecanismos utiliza la Secretaría para evitar irregularidades en el otorgamiento del beneficio (Res. 561/01MGRN)

TERCERO: Correr traslado a la **Dirección General de Personas Jurídicas**, solicitando informe si la Asociación "Por Un Futuro Mejor" ha cumplimentado con sus obligaciones ante ese organismo, de acuerdo a la ley vigente, nómina de autoridades actuales. y todo otro dato de interés que estime necesario indicar.

CUARTO: Correr traslado de las presentes actuaciones al **Ministerio de la Familia**, solicitando informe si la Asociación "Por Un Futuro Mejor" , es beneficiaria de becas otorgadas por ese Organismo, a favor de sus representantes. Caso afirmativo remitir listado.

QUINTO: Derivar las presentes actuaciones a la **Comisión Nacional de Denuncias MTEySS (CODEM)**, órgano de control del Gobierno Nacional que garantiza la correcta implementación del Programa Jefes de Hogar y Programa de Empleo Comunitario -Art. 16 in fine Ley 2756.-

SEXTO: Poner a disposición de los organismos interesados lo actuado en el marco del Exp. N° 4571/04 DPRN caratulado C. A.....l s/ petitorio"

SEPTIMO: Regístrese, notifíquese, y cumplido archívese.-

La **Secretaría de Trabajo Provincial**, el 21 de noviembre informa que la Asociación "Por un Futuro Mejor" es responsable de la ejecución de proyectos del Programa de Empleo Rionegrino y, remite listado de beneficiarios no así, las copias de las Resoluciones de aprobación que le fueran solicitadas. Informa también, que las supervisiones se realizan en forma esporádica existiendo una relación permanente producto de los movimientos que se efectúan mensualmente (altas y bajas). Y, con respecto a los mecanismos que utiliza la Secretaría para evitar irregularidades en el otorgamiento del beneficio (Res. 561/01MGRN) menciona que en abril del 2004, se firmó un convenio con Juncadela para que realice el pago contra presentación del documento de identidad, evitando de esta manera intermediaciones y transparentando el mecanismo.



La **Dirección General de Personas Jurídicas**, informa el 15 de noviembre: nombra de autoridades actuales, situación irregular de la Asociación, dado que adeuda ejercicios contables, otorgándole una prórroga de seis días a los fines de que convoque a una Asamblea General fuera de término para la consideración de esos ejercicios.

El **Ministerio de la Familia**, informa que ese Ministerio no otorga becas a Instituciones ni a sus representantes, sino que las mismas son otorgadas, de corresponder, a personas físicas.

Se espera respuesta de la **Comisión Nacional de Denuncias MTEySS (CODEM)**,

Denuncias c/ el Movimiento BARRIOS DE PIE.

Estas dieron lugar a los siguientes expedientes: 5811/05, 5988/04, 6753/05, 7052/05, 7393/05, 7394/05, 7395/05, 7396/05, 7397/05,

Expediente 5811/05. Se tramita un reclamo de un ciudadano de Viedma que solicita conocer los motivos de su baja del Programa Jefes de Hogar. Realizadas las averiguaciones correspondientes surge que es beneficiario de un Programa de Empleo (PEC) del Movimiento Barrios de Pie y que, el motivo de su baja, se debió a que el reclamante no concurrió a trabajar. El coordinador Gral. del Movimiento Barrios de Pie manifestó, que la organización no tiene inconvenientes en que se incorpore a trabajar en la medida que se produzca una nueva alta.

Se notifica al ciudadano de lo actuado y agrega que concurrió a trabajar sin que registrara su asistencia y que la baja ocurrió, cuando se negó a aportar los \$ 30 para la organización. No obstante ello se deriva la presentación a la Comisión Nacional de Denuncias de Programas de Empleo del MTEySS quienes comunican a la Sra. Defensora que se encuentran investigando el caso.

Expediente 5988/05. Se tramita un reclamo de un ciudadano de Viedma quien manifiesta lo siguiente: *"yo pertenecía al movimiento Barrios de Pie y el 20/12/04 me comunicaron que se me iba a dar de baja porque yo no quería darle \$ 45, según ellos era para pagar un local".*

"Según tengo entendido hay 20 personas más para darle de baja porque no quieren pagar el aporte".

"Yo el trabajo lo cumpla hago la huerta familiar y siempre colaboro. El Plan lo necesito, solicito intervenga para que no me den la baja".

"Los \$ 45 que me reclaman son":

- *Agosto 04: \$ 30 de un viaje (cuando cobré el Programa de Empleo Rionegrino y el PEC juntos).*
- *Sept -Oct.-Nov./04 PEC \$ 5 / mes*
- *Total 45*

Se decide la acumulación de estas actuaciones con el Expediente 5811/05 y se unifica el tratamiento. Se notifica de lo actuado al reclamante sin que realizara nuevo aporte.

Expediente 5753/05. Una ciudadana de Viedma quien realiza la siguiente presentación que fue derivada a la CODEM.

- Solicita que su identidad no se de a conocer por temor a represalias que atenten con su integridad física.
- Es integrante de la Asociación Barrios de Pie y a través de ésta es beneficiaria de un PEC, recibiendo al inicio \$ 100 mensuales y en la actualidad es de \$ 150.
- En el recibo de pago corresponde a un Programa Jefes/as de Hogar y que debe concurrir al municipio para que le asignen la contraprestación, allí le dijeron que no podían hacer nada.
- Ser integrante de la Asociación implica desempeñar labores manuales, concurrir a movilizaciones y encuentros.
- Del importe que recibe le descuentan \$45, para abonar el alquiler del local de la organización. *
- Que la suma que le queda no le alcanza para cubrir los gastos de manutención de ella y su bebé.
- Se le comunicó que le sería dada la baja del beneficio si no aportaba para la organización.

El día 27 de junio, adjunta copia de recibos de pago correspondientes a mayo y junio y aclara que le están descontando (sic) \$ 15.

La respuesta que nos envía la CODEM, mediante Nota N° 1998/2005 informa que se remitió copia de la denuncia a la Unidad Fiscal de Investigaciones de Delitos de la Seguridad Social (U.Fi.Se.S) en el marco del Convenio de Cooperación celebrado entre el Poder Ejecutivo Nacional y el Ministerio Público Fiscal. Se notifica de ello a la reclamante y se procede al cierre de las presentes.



Similares presentaciones dieron lugar a la formación de los Expedientes, 7393/05, 7394/05, 7395/05, en cuyo tratamiento se dictó la Resolución 1144/05 "DPRN".



RESOLUCION N° 1144/05 DPRN



VISTO los Expedientes N° 7393/05;-7394/05;- 7396/05; -7397/05; 7052/05 y 7395/05 - del Registro de la Defensoría del Pueblo de Río Negro", iniciados por ciudadanos de la localidad de Viedma, s/.Denuncia contra Barrios de Pie " y



CONSIDERANDO:



I

Que, se presentan en esta Defensoría del Pueblo un grupo de ciudadanas/os para formular una denuncia contra la Agrupación Barrios de Pie y su dirigente Pablo Morán. Algunos expresan su preocupación porque fueron dados de baja, y que los beneficiarios de programas de empleo debían realizar un aporte en pesos e insumos para juntar fondos para la agrupación.

II

Que evaluadas las presentaciones se observa que se trataría de ciudadanos desocupados, algunos jefes de hogar con niños menores a cargo que manifiestan irregularidades vinculadas a los programas de empleo ejecutados por una ONG.

Que los denunciantes serían beneficiarios del Programa de Empleo Rionegrino (PER) y Programa de Empleo Comunitario PEC del MTEySS

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2.756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9° y concordantes de la Ley citada) como lo es la ejecución del Programa de Empleo Rionegrino de la Secretaría de Trabajo Provincial (Res.561/01MG).-

Que también se denuncia supuestas irregularidades vinculadas al programa de empleo comunitario nacional (PEC) del MTEySS organismo que se encuentra fuera del ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, por lo que corresponde derivar la queja a la autoridad competente y solicitar un informe acerca de lo actuado según el artículo 16° in fine de la Ley N° 2.756.

Por todo ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO
R E S U E L V E

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de las denuncias planteadas en las presentaciones obrante a fs.01, y correr traslado a la Secretaría de Trabajo Provincial, solicitando la remisión de un informe.(Art.17 y 12 de la ley 2756).-


SEGUNDO: Derivar las presentes actuaciones a la Comisión de Tratamiento de Denuncias de Programas de Empleo del MTEySS solicitando la remisión de un informe. (Art. 12 y 16 de la ley 2756).-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Respuestas:

1- La CODEM del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación,

13



Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social

2005 - Año de homenaje a Antonio Berni

DEFENSORIA DEL PUEBLO

RECIBO: 07 NOV 2005

RECIBO: 238/05

NOTA CODEM Nº 2220/2005
Ref.: Expte. Nros. 7052/05, 7393/05, 7394/05,
7395/05, 7396/05 y 7397/05.

BUENOS AIRES, 31 OCT 2005

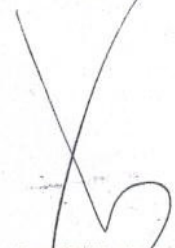
SEÑORA DEFENSORA:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted con el objeto de dar respuesta a vuestra Nota Nº 4558 de fecha 17 de octubre de 2005.

Sobre el particular, esta Comisión cumple en informarle que las denuncias remitidas, en copia, a través de vuestra Nota Nº 4558/05, donde beneficiarios del PROGRAMA DE EMPLEO COMUNITARIO describían la exigencia por parte del señor [redacted], de un suma de mensual para el mantenimiento del beneficio, fueron giradas a la Unidad Fiscal de Investigaciones de Delitos de la Seguridad Social (U.F.I.Se.S.), en el marco del Convenio de Cooperación celebrado entre el Poder Ejecutivo Nacional y el Ministerio Público Fiscal. Para mayor ilustración se acompaña, en forma adjunta a la presente, copia de tal presentación.

Por otra parte, es dable señalar, con relación a las personas causantes de los expedientes de vuestra Defensoría indicados en la referencia, que sólo se registran antecedentes de liquidaciones de beneficios en el marco del PROGRAMA DE EMPLEO COMUNITARIO a favor de las señoras Graciela G. [redacted] (C.U.I.L. Nº 27 [redacted]) y Mónica G. [redacted] (C.U.I.L. Nº 27 [redacted]).

Saluda a usted atentamente.



Dr. GABRIEL RICCITELLI
Comisión de Tratamiento
de Denuncias de Programas de Empleo
M. T. E. y S. S.

A la señora Defensora del Pueblo de la
Provincia de RIO NEGRO
Da. Nilda Nervi de BELLOSO.-
S. / D.-

2- Respuestas de la Secretaría de Trabajo de la Provincia de Río Negro

16

Viedma, 16 de noviembre de 2005

A la
Defensora del Pueblo
Dña. Nilda Nervi de Beloso
Su despacho



Ref. Exps. N° 7393 - 7394 - 7395 - 7396
- 7397 - 7052 /05
S/ Denuncia contra Barrios de Pie

Tengo el agrado de dirigirme a usted, conforme fuera requerido por vuestra nota N° 4557/05, con el propósito de hacerle saber que habiendo analizado las presentaciones realizadas por los ciudadanos en los exptes. de referencia, quién suscribe considera que, de ser creíbles las manifestaciones allí vertidas, le corresponde a la Sra. Defensora del Pueblo realizar la Denuncia Penal, para la que está facultada.

Sin otro particular, saludo a usted muy atentamente.

Nota N° 250 /05 DC

JORGE AMARO
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN
SECRETARÍA DE TRABAJO
MINISTERIO DE GOBIERNO
PROVINCIA DE RÍO NEGRO

En virtud de esta respuesta se remite Nota N° 5428/05 al Sr. Secretario de Trabajo:



Provincia de Río Negro



17

Viedma, 30 NOV 2005

Señor Secretario
Secretaría de Trabajo
Don: Ricardo Ledo.
SU DESPACHO

Ref: Expte. N° 7393/05 y otros
s/ Denuncia contra Barrios de Pie

Me dirijo a Usted en las actuaciones de la referencia a fin de reiterar el traslado corrido por Nota N°4557/05 DPRN. y solicitar un pedido de informes ampliatorio, por resultar insuficiente la respuesta emitida por el Director de Capacitación de esa Secretaría (Nota N°250/05- DC adjunta).

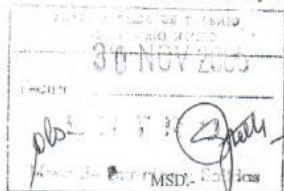
Siendo así, solicito a Usted que en el plazo de 10 días hábiles, indique:

- 1) Datos vinculados al Proyecto en cuyo marco se otorgaron los beneficios del Plan de Empleo Rionegrino a las personas referidas en el acta de reclamo adjunta.
- 2) Si esa Secretaría ha aprobado proyectos y otorgado Planes que tengan vinculación con el Sr. Pablo Morán y/o la Asociación Barrios de Pie.
- 3) Si esa Secretaría, como autoridad de aplicación del PER, tiene establecido un sistema similar a la "Comisión de Tratamiento de Denuncias de Programas de Empleo" bajo dependencia de la cartera de trabajo nacional. En su caso, indique cuál.
- 4) Todo otro dato que estime oportuno agregar.

Finalmente, en virtud del tenor de la respuesta del Director de Capacitación, quien a título personal contesta el traslado que le cursáramos a Usted – en su condición de titular de la Secretaría de Trabajo-, le hago saber que las personas que concurren a esta Defensoría del Pueblo son debidamente instruidas acerca de las acciones judiciales a su disposición.

Que ello no empece a que en el presente, desde esa Secretaría se brinde una respuesta a esta Defensoría del Pueblo dados los reclamos puestos en su conocimiento, en la inteligencia que Usted comparte nuestra preocupación por asegurar la transparencia en la administración de planes de empleo por parte de organizaciones intermedias y/o sus dirigentes.

Saludo a Usted atentamente



MSD- Defensoría
NOTA N° 5428.../05DPRN.-
Se adjunta copia de la nota mencionada

WILDA NERVI de BELLOSO
DEFENSORA del PUEBLO
PROVINCIA de RIO NEGRO

25 de Mayo 565 - Tel./Fax: 42-2045/42-2259 - Viedma (8500) - Río Negro.-

Los Ninguneados

(*)Eduardo Valli

Saltan en mi memoria aquellas palabras que repetía mi padre, que seguramente le habrá dicho mi abuelo y que quizás les diga a mis hijos: "en la vida tenés que ser ALGUIEN" y ese ser ALGUIEN se concretaría con un estudio, con un trabajo, con una profesión

Desde pequeños queremos ser "como", madurando vamos forjando nuestra propia identidad, vamos tallando a ese ALGUIEN que imaginamos, ansiamos y que palpita, como el fruto en la semilla, en nuestro interior.

En el éxito de concretar ese ALGUIEN, se depositará nuestra felicidad, ya que lograremos ser lo que siempre anhelamos de nosotros. Para ello vamos haciendo huellas, vamos creando senderos. Nos miramos introspectivamente y nos movilizamos con acciones que consideramos que serán las que nos llevarán a la meta. Aunque no siempre se logre el resultado esperado, mágicamente, descubrimos que la casualidad tiene una firma y lo que consideramos primeramente un error, ha sido un nuevo horizonte hacia la concreción del ALGUIEN.



Analítica y fríamente parecería que el éxito estaría en manos de todos y el ser ALGUIEN al que se refería mi padre, podría concretarse después de algunos años de acciones que mantuvieran la fidelidad que dio origen a la búsqueda.

En la práctica....la realidad no es así, cada vez menos personas logran ser ALGUIEN.

Para muchos las opciones son cada vez menores y las que se pueden llegar a elegir, son cada día más precarias.

Para pocos una educación de primera, para muchos una de última.

Para pocos una alimentación adecuada, para muchos la carencia y la desnutrición.

Para pocos una vivienda necesaria, para muchos la promiscuidad y el hacinamiento.

Para pocos un sistema de salud, para muchos la salud descubierta.

Para pocos un empleo, para muchos asistencialismo social.

Para pocos un salario relacionado con su trabajo, para muchos papeles de colores que canjeamos, intentando llegar a mitad de mes.



En definitiva... para muchos indigencia y marginalidad, para pocos... lo de todos.

Y ese querer ser ALGUIEN se escabulle entre la resignación y los anhelos que seguirán siendo sueños y brotará tristemente el NINGUNO; algunas veces fruto de que NINGUNO no se atreve, a pesar de la escasez de oportunidades, a ser ALGUIEN; pero la mayoría de las veces porque los ALGUIEN crean condiciones para ser pocos.

Sus acciones rodean nuestra existencia, nuestra cotidianeidad y que muchas conciencias ingenuas consideran que son fruto de un devenir, en una sociedad que no encuentra su rumbo.

Pero no solo se puede afirmar que muchos serán NINGUNO, sino que además muchos que llegaron a ser ALGUIEN, también podrán ser NINGUNO.

En definitiva muchos padecemos la operación concreta de ser NINGUNEADOS.

El ninguneo es la acción de hacer de ALGUIEN, NINGUNO; impedirle, anularlo, sobrecargarlo, disimularlo, negarlo, pero dejarlo existir, porque gracias a muchos NINGUNO, pocos son ALGUIEN

Cuando mi padre refería aquella frase, la relacionaba directamente con nuestra futura felicidad, sintetizaba sus mejores deseos para nosotros y resumía el accionar de su propia vida.

Hoy podemos llegar a la conclusión que no es suficiente intentar ser ALGUIEN, sino que también debemos lograr no ser NINGUNO, aún mas, deberíamos no ser ninguneadores ya que, como dice Octavio Paz "si todos somos ninguno, no existe ninguno de nosotros"

* **Eduardo Valli** es Maestro y Periodista.

Proyectos Productivos de desarrollo local y economía social

- Programa FAMILIA POR LA INCLUSION SOCIAL

En el **Expediente N° 6821/05**, promovido por dos legisladores del Bloque Justicialista sobre presunta discriminación y coacción política en la localidad de Gral. Roca, se dicta la **Resolución N° 741/05**.

Viedma, 19 de Julio de 2005

VISTO el expediente N° 6821/ 05, caratulado "Bloque Partido Justicialista- Legisladores, s/denuncian presuntas discriminación y coacción política en General Roca" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 obra denuncia de los Legisladores C.G.P.y J.I. solicitando nuestra intervención ante supuestos hechos de gravedad denunciados por el medio periodístico local "La Comuna" en su publicación del día 27 de junio de 2005, que en síntesis destacan:

Que los vecinos del Barrio Chacra Monte de la ciudad de Gral. Roca son "coaccionados para cambiar un bono de garrafa social o la caja de comer en familia por la afiliación al radicalismo, convocatoria a actos partidarios, desafiliación del peronismo y/o afiliaciones encubiertas a ciudadanos analfabetos".

Que el servicio de garrafas sociales supuestamente tiene menor contenido que las garrafas sin descuento ya que "no dura mas de 20 días, mientras que las otras pueden durar hasta dos meses".

II

Que corresponde resolver la **avocación preventiva (Art. 8° Regl. Int. DPRN)** a la presente denuncia, a efectos de poner en conocimiento de la misma al Señor Ministro de la Familia, para que se sirva tomar intervención, investigando el problema que los legisladores denuncian, en la seguridad de que no escapara a la inteligencia del máximo responsable del área cuestionada, la insoslayable necesidad de dar una respuesta frente a la afirmación del medio periodístico sobre presuntas practicas clientelistas en la entrega de la ayuda social a los sectores carenciados.

Que son tiempos duros, que la democracia necesita de instituciones fuertes que devuelvan a los habitantes la esperanza.

Que duele leer este tipo de denuncias, y que lejos de formular un juicio de valor alguno, el haberse hecho público obliga a los gobernantes darse por enterados.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse preventivamente al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas (Art. 8° Regl. Int. DPRN).

SEGUNDO: Derivar los antecedentes a los efectos indicados precedentemente.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCIÓN N° 741/05 "DPRN".-



De la respuesta del Ministerio de Familia a la denuncia se extrae textualmente:

- "...la denuncia carece de elementos importante que permitan individualizar el hecho en tiempo y espacio, como así también los autores del evento que se acusa".
- "...de todos modos el suscripto, ya ha dado instrucciones precisas, para aventar todo tipo de conducta como la que se describe en la denuncia presentada por el Bloque Justicialista".
- "...este Ministerio asiste sin preferencia, ni bandería política alguna, por eso se realizarán acciones tendientes a repeler este tipo de conductas, si es que fueran detectadas".

Esta respuesta fue puesta en conocimiento de los legisladores promotores de la actuación sin que se hayan registrado nuevos aportes a las mismas.

DE LOS DERECHOS HUMANOS QUE IDENTIFICAN COLECTIVOS

CAPITULO VIII

DISCAPACIDAD

Personas con Discapacidad

A partir de las presentaciones y reclamos realizados ante esta Defensoría por problemas en el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad se han iniciado las siguientes actuaciones: 7662/05, 7592/05, 7532/05, 7486/05, 7460/05, 7402/05, 7385/05, 7245/05, 7239/05, 7067/05, 6964/05, 6838/05, 6804/05, 6688/05, 6664/05, 6607/05, 6590/05, 6558/05, 6479/05, 6363/05, 6346/05, 6336/05, 6252/05, 6217/05, 6212/05, 6169/05, 6135/05, 6095/05, 6046/05, 6021/05, 5982/04, 5942/04, 5866/04, 5741/04, 5010/04.-

Se han recepcionado reclamos por cobertura para los tratamientos de discapacitados, solicitudes de trabajo, pase de transporte, protección socio económica, y ayudas en pañales, acompañamiento terapéutico, reclamo por audífonos, solicitudes de información y asesoramiento, tardanza en la entrega de certificaciones de discapacidad o renovación, solicitudes de subsidio, solicitud de ayuda para presentar proyectos para ser financiados.-

En la mayor parte de los casos se corre traslado de las problemáticas presentadas al Consejo Provincial de las Personas con discapacidad pero se ha trabajado también con Consejos Locales de las Personas con

Discapacidad, Municipios, Hospitales, Ong's que están abocadas a la temática, entre otros.

En el **Expediente N° 6212/05** se tramita una denuncia de un ciudadano de la localidad de Allen ante el incumplimiento de las leyes provinciales 2826 y 3164 por parte de Canal 10. A partir de ello se dicta la **Resolución N° 205/05**, que determina el pedido de informes a la Secretaría de Medios de Comunicación y al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad.

Por las respuestas recepcionadas de parte de los organismos consultados se determina **RECOMENDAR**, mediante la **Resolución N° 760/05**, la aplicación de las mencionadas leyes.

No se ha dado respuesta a la citada Recomendación, por lo que se ha incumplido con lo ordenado por el artículo 28 de la ley 2756.

Viedma, 9 de marzo de 2005.-

VISTO el expediente N° 6212/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr. Capitán, Antonio, domiciliado en la localidad de Allen, quien realiza una denuncia por el incumplimiento de las leyes provinciales N° 2826 y 3164, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación del citado ciudadano quien solicita se intervenga a fin de dar cumplimiento a la Ley de equiparación de Oportunidades de las personas sordas e hipoacúsicas, en los puntos referidos a la obligación de incorporar el Lenguaje de Señas (L.S.A.) en las emisiones de Televisión Canal 10.

II

Que la Ley N° 2826, sancionada el 18/08/94 a través del Decreto N° 1506, establece en su Artículo 1° que L.U.92 Canal 10 Radio Televisión Río Negro, deberá subtitular todas las noticias en sus panoramas informativos, a efectos que las personas sordas o hipoacúsicas puedan tener conocimiento de las mismas.

Que la Ley N° 3164 de Equiparación de Oportunidades para Personas Sordas e Hipoacusicas pretende brindar un instrumento legal de protección y promoción de los derechos a todas las personas con discapacidad auditiva, en el marco de la ley n° 2055 de la Provincia de Río Negro.

Que en su Capítulo V, el Artículo 16 establece que los medios audiovisuales de la Provincia de Río Negro priorizarán en las emisiones de carácter informativo, el uso de un intérprete en LSA (Lengua de Señas Argentina)



fin de que las personas sordas e hipoacúsicas tengan acceso a dicha información.

Que se entenderán por emisiones de carácter informativo a: noticieros, flashes informativos, publicidad o propaganda institucional que se relacionen con campañas de concientización sobre temas de interés social, educativo y cultural.

Que el Artículo 18° la Secretaría de Medios de Comunicación de la provincia controlará este aspecto de las disposiciones de la presente norma.

Que del Capítulo VI, Artículo 20°, surge que el órgano de aplicación de la presente ley es el Consejo Provincial del Discapacitado.

III

Que conforme prescribe el Artículo 17° de la Ley 2.756, "presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (artículo 9° y concordantes de la Ley citada).-

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01.-

SEGUNDO: Correr traslado de la presentación a la Secretaría de Medios de Comunicación y al Consejo Provincial del Discapacitado para que intervengan según corresponda y oportunamente informen sobre lo resuelto y actuado

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 205/05 "D.P.R.N."

Viedma, 02 de agosto de 2005.-

VISTO: El expediente N° 6212/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el ciudadano C. A., domiciliado en la localidad de Allen, quien realiza una denuncia por el incumplimiento de las leyes provinciales N° 2826 y 3164, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación del citado ciudadano quien solicita se intervenga a fin de dar cumplimiento a la Ley de Equiparación de Oportunidades de las personas sordas e hipoacúsicas, en los puntos referidos a la obligación de incorporar el Lenguaje de Señas (L.S.A.) en las emisiones de Televisión Canal 10.

II

Que la Ley N° 2826, sancionada el 18/08/94 a través del Decreto N° 1506, establece en su Artículo 1° que L.U.92 Canal 10 Radio Televisión Río Negro, deberá subtitular todas las noticias en sus panoramas informativos, a efectos que las personas sordas o hipoacúsicas puedan tener conocimiento de las mismas.

Que la Ley N° 3164 de Equiparación de Oportunidades para Personas Sordas e Hipoacusicas pretende brindar un instrumento legal de protección y promoción de los derechos a todas las personas con discapacidad auditiva, en el marco de la ley n° 2055 de la Provincia de Río Negro.

III

Que esta Defensoría del Pueblo mediante la Resolución N° 205/05 determina correr traslado con pedido de informes al Consejo Provincial del Discapacitado y a la Secretaría de Medios de Comunicación.

Que a fs. 12 se recepciona nota del Consejo Provincial del Discapacitado donde informa que: *"...se ha elevado a la Secretaría de Comunicaciones el presente requerimiento"*.

Que con fecha 07/06/2005 se reitera el pedido de informes a la Secretaría de Medios de Comunicación. Con fecha 15/06/2005 se nos informa: *"...se ha instruido debidamente a las autoridades de Radio y Televisión Río negro- Canal 10 (U.T.E.), para dar cumplimiento de lo dispuesto por las leyes provinciales 2.826 y 3.164 quedando a la espera de la aplicación de las mismas por parte de esa instancia"*.-

Que transcurrido el tiempo, no observándose disposición empresarial ni gubernamental de sujetarse a la normativa, ni comunicación alguna que de razón de su proceder, corresponde entonces Recomendar a los Organismos del Poder Ejecutivo Provincial el cumplimiento de los deberes que el cargo le impone.

IV

Un slogan universal define lo siguiente:
"Una persona sorda puede hacer cualquier cosa, menos oír"

Que las leyes a cuyo cumplimiento estamos instando buscan en la tecnología un medio de participación activa, y a través de ella derribar las barreras aislacionistas del sonido.



Que, lamentablemente, no se puede cambiar de la noche a la mañana un orden social desigual y discriminatorio, pero ello no obsta para que entre todos tenazmente vayamos sembrando las semillas de una sociedad más solidaria, inclusiva y reparadora de injusticias.

Que la igualdad de la que aquí hablamos no es la de la lógica matemática como dos más dos *igual* a cuatro. La que nos interesa aquí es la que posee la capacidad de prescribir un modo de relación específico entre los seres humanos.

Que las personas con capacidades diferentes encuentran a veces obstáculos insalvables para ejercer sus libertades y derechos como el resto de la población. Por ello, además de ser titulares de los derechos de todos, se hace necesario dictar normativas que sirvan de puente para potenciar el pleno ejercicio de tales derechos. Son normas específicas, positivas, que regulan situaciones concretas.

Que en nuestra Provincia, en el caso preciso que nos ocupa, se ha legislado para superar esta barrera.

Solo resta cumplir con la Ley.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: RECOMENDAR a la **Secretaría de Medios de Comunicación** de la Provincia, en tanto órgano de control de las disposiciones de la norma en cuestión (Art. 18º - Ley 3164), y al **Consejo Provincial del Discapacitado**, como órgano de aplicación de la misma (Capítulo VI, Artículo 20º), garanticen el efectivo cumplimiento de las Leyes Nros. 2826 y 3164.-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 760/05 "D.P.R.N."

Asesoramiento

En el **Expediente N° 7361/05**, se tramita una solicitud de asesoramiento de un ciudadano de la localidad de Allen. Al respecto se dicta la **Resolución N° 1117/05**.-

Viedma, 26 de Septiembre de 2005.-

VISTO el expediente N° 7361/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr. J. V. quien solicita asesoramiento por discapacidad, y

CONSIDERANDO:

I

Que el mencionado ciudadano solicita información sobre pensión, pases de transporte y otros beneficios para las personas con discapacidad.

II

Que respecto a "otros beneficios" es menester mencionar que el marco legal provincial que aborda las cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad es la ley N° 2.055. en su artículo 4° establece que el Estado, a través de sus organismos dependientes prestará los siguientes servicios:

a) Rehabilitación integral, entendida como el desarrollo de las capacidades de la persona discapacitada, a través del conjunto de medidas que tengan por objeto lograr el más alto nivel de su capacidad funcional, así como de las que tiendan a eliminar las desventajas que les presenta el medio en que se desempeñan, para su desarrollo.

b) Formación laboral o Profesional que comprenda la preparación básica para aquellos discapacitados sin actividad laboral, anterior a su discapacidad; la readaptación al puesto desempeñado con anterioridad a la discapacidad cuando sea el caso y reeducación profesional para los discapacitados que no puedan reintegrarse a su actividad laboral anterior.

c) Créditos preferenciales y subsidios destinados a promover la inserción o reinserción laboral de los discapacitados en mercados de trabajo protegidos, semicompetitivos y competitivos.

d) Regímenes especiales de previsión y de seguridad sociales que contemplen las necesidades de cada discapacidad según su tipo y grado.

e) Educación de los discapacitados dentro del sistema educativo común, con profesionales preparados para aplicar programas que contemplen metodologías adecuadas a cada discapacidad, según su tipo y grado, a efectos de asegurar su integración en el medio social. En casos excepcionales cuando la incorporación al sistema educativo común sea imposible se establecerá un sistema de educación especial, flexible y dinámica, concebida para su aplicación personalizada.

f) Promoción de una actitud positiva en todos los ámbitos de la comunidad que permita lograr su colaboración en: 1.- La prevención de la discapacidad mediante servicios de orientación familiar, consejo genético, atención prenatal y perinatal, detección y diagnóstico precoz y asistencia pediátrica, higiene y seguridad del trabajo, seguridad en el tráfico vial, control higiénico y sanitario de los alimentos y de la contaminación ambiental. 2.- La rehabilitación atendiendo a las motivaciones e intereses



del discapacitado y a los factores familiares y sociales que puedan condicionarla. 3.- La integración de los discapacitados mediante el reconocimiento de los derechos que les corresponden, para asegurar su participación en todas las oportunidades que la sociedad brinda a sus miembros.

III

Que manifiesta que debe tomarse dos colectivos para viajar a Neuquén a tratar a su hijo, por lo menos dos veces al año. Para conocimiento del ciudadano, respecto a los pases de transporte se informa que:

- A Nivel nacional rige el **Decreto 38/2004** contempla las situaciones de las personas con discapacidad que requieran la obtención del **Pase Libre y Gratuito** para los distintos tipos de transporte colectivo terrestre, sometidos a contralor de la autoridad nacional, de corta, media y larga distancia.

La mencionada norma establece que la persona con discapacidad debe presentar la solicitud ante la boletería de la prestataria su pasaje y el de un acompañante en caso de necesidad documentada, indicando la fecha de ida y regreso, horario, origen, destino y causa del viaje. Además debe presentar el certificado de discapacidad y documento nacional de identidad o cédula de identidad o libreta de enrolamiento o cívica, o bien, el pase para franquiciados.

La solicitud deberá ser formulada con un plazo de antelación mayor a cuarenta y ocho (48) horas a la realización del servicio y la transportista deberá entregar un comprobante de recibo de dicho pedido, indicando fecha y hora en que se lo formula, donde conste la firma y aclaración del empleado interviniente. Para recibir el pasaje solicitado, el requirente deberá entregar el comprobante de recibo del pedido antes mencionado.

- En el **ámbito provincial**, a provincia de Río Negro ha adherido a la normativa nacional a través de la Ley N° 3.871. Esta ley, recientemente reglamentada, establece que las empresas de transporte colectivo terrestre y/o ferroviario sometidas al contralor de las autoridades provinciales o municipales deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad que por razones de educación, rehabilitación, trabajo familiares, asistenciales, recreación o de cualquier otra índole que tiendan a favorecer su plena integración social

- se ha dictado ordenanza que reduzca o exima de pago a personas afectadas por una discapacidad y bajos recursos.

Que en relación a los impuestos provinciales se le informa:

- **Beneficios en el Impuesto Automotor:** si usted tiene certificado de discapacidad tiene que tener, para la exención, dictamen de discapacidad en grado moderado o severo, de acuerdo a la Ley Prov. 1.284 Art. 14 Inc. G. De ser así, debe iniciar el trámite personalmente ante el organismo responsable.

• **Beneficios en el Impuesto Inmobiliario** el monto del ingreso familiar de la persona con discapacidad no debe exceder los seiscientos pesos (600\$). De la misma forma que lo indicado anteriormente, debe solicitar personalmente la eximición ante el organismo correspondiente, esto es, la Dirección Provincial de Rentas.

IV

Que los aspectos referidos al trámite de pensión, continuarán siendo tratados en el marco del Expediente N° 7360/05, por lo que corresponde mencionar el número de actuación indicado para ponerse al tanto de las novedades que surjan al respecto.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Considerar que el ciudadano ah sido orientado en su consulta referida a los beneficios para las personas con discapacidad, según marco legal vigente en la provincia.

SEGUNDO: Continuar trámite de pensión en el marco del Expediente n° 7360/05.-

TERCERO: Proceder al cierre de las presentes actuaciones.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1117/05 "D.P.R.N.".-

Certificados

Las presentaciones o consultas realizadas en este sentido se relacionaron principalmente por cuestionamientos al criterio de determinación de la discapacidad y tardanza en los trámites de otorgamiento de los mismos.

Los reclamos han sido canalizados a través del Consejo Provincial del Discapacitado, organismo que en el año en curso ha instrumentado las Juntas Evaluadoras regionales que darán más agilidad a los trámites de certificación.

En el **Expediente N° 6252/05**, en el que se tramitó un reclamo de un ciudadano de la localidad de Choele Choel, el organismo consultado informa que:



- El Equipo Interdisciplinario del Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad responde a los criterios del manual de clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías de la Organización Mundial de la Salud.

- El canal adecuado para apelar los dictámenes de las juntas provinciales de evaluación de la Discapacidad, según lo normado en la ley N° 24.901, es el Servicio Nacional de Rehabilitación y Promoción de la persona con Discapacidad.

Esta respuesta fue puesta en conocimiento del ciudadano sin que se hayan recepcionado nuevos aportes a las actuaciones.

Viedma, 10 de Marzo de 2005.-

VISTO el expediente N° 6252/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "Q., J., S/ solicita renovación de Certificación de Discapacidad", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de un ciudadano de la localidad de Choele Choel quien expresa que la renovación del Certificado de Discapacidad ha sido denegada aún cuando el informe médico manifiesta que su discapacidad definitiva y del 85%.-

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que el ciudadano promotor de las presentes solicita se revea una decisión administrativa tomada por el Consejo Provincial del Discapacitado.

Que si bien el Artículo 24° de la Ley N° 2.756 respecto a los efectos de los dictámenes establece que el Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas, sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción aunque el dictamen no es vinculante.

III

Que ello no obstante, toda vez que se presentan en número creciente los reclamos de ciudadanos que manifiestan su disconformidad con los dictámenes del equipo técnico del Consejo Provincial del Discapacitado, es que solicitará a este organismo que, además de responder en relación a la situación que nos ocupa y explique los motivos de la negativa al otorgamiento de la Certificación de Discapacidad al ciudadano promotor de las presentes, nos instruya sobre los siguientes aspectos:

1. Criterios que rige el otorgamiento de las certificaciones de discapacidad, si hubo modificación de estos criterios, en caso afirmativo, detalle y fundamentos de las modificaciones.
2. Canal adecuado para que los ciudadanos puedan reclamar en caso de disconformidad con el dictamen de denegatoria.
3. Todo elemento que estime conveniente para aportar a las presentes.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de la presentación obrante a fs. 01 -

SEGUNDO: Correr traslado al Consejo Provincial del Discapacitado con pedido de informe.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 212/05 "DPRN".-

En el **Expediente N° 7486/05**, se tramitó un reclamo por un dictamen ya emitido de forma no favorable al pedido del ciudadano de encuadre en el marco de la Ley n° 2.055. Al respecto se dictó la **Resolución N° 1318/05** que resuelve orientar al ciudadano para que realice el reclamo ante la instancia correspondiente.

Viedma, 12 de octubre de 2005.-

VISTO el expediente N° 7486/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo caratulado "P, E.J., S/ solicita que el Consejo Provincial para las Personas con discapacidad revea el dictamen de su nieto", y

CONSIDERANDO:

Que a fs. 01 y anexas consta la presentación del ciudadano citado, vecino de la localidad de Viedma, quien solicita se revea el dictamen de discapacidad de su nieto. Menciona que habría solicitado intervención del Consejero Zonal.

Que agrega nota del 12/09/2005 donde la Junta Médica del Consejo Provincial para las personas con Discapacidad expresa que el niño "...no puede



ser considerado como persona con discapacidad...". Y en el último párrafo se agrega: "... es de tenerse en cuenta que atendiendo a la dinámica de los procesos psicofísicos, en caso de producirse una modificación a la situación actual, elevando a este Consejo la pertinente certificación, se evaluará lo dictaminado en esta oportunidad".-

Que de los datos aportados surge que el dictamen emitido por el Consejo Provincial del Discapacitado ha sido fundamentado por los técnicos a cargo de la evaluación, sin que esta Defensoría tenga atribuciones para cuestionar o determinar los criterios que deben fijarse para el otorgamiento de la mencionada certificación.

Que toda vez que el dictamen no es definitivo, la vía adecuada para solicitar una nueva evaluación de la situación es el Consejo Provincial del Discapacitado mediante la presentación de informes actualizados que avalen fehacientemente la necesidad de ser enmarcado en la Ley N° 2.055.-

Por ello,
**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Orientar al ciudadano sobre la vía adecuada para canalizar su reclamo.

SEGUNDO: De no surgir elemento que origine la intervención de esta institución, proceder al cierre de la presentes.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

**MRR
RESOLUCION N° 1318/05 "DPRN".-**

Pase Libre de transporte

Respecto a este tema es menester resaltar que el dictado del Decreto Presidencial n° 38/04, a comienzos del 2004, modificó las condiciones para el acceso al pase Libre de Transporte Terrestre para las personas con discapacidad. Asimismo, en el ámbito provincial la ley N° 3.871/05 adhiere al mencionado decreto nacional.

Así, las que tengan la Certificación de Discapacidad, emitida por autoridad municipal, provincial o nacional, podrán trasladarse por el territorio nacional o provincial presentando solo la mencionada certificación, sin necesidad de justificar los motivos del traslado. De esta manera se trata de contribuir a la Integración de las Personas con Discapacidad.

El **Expediente N° 6964/05**, se inicia a partir de la presentación de un ciudadano con discapacidad de una localidad de la provincia de Buenos Aires que se encontraba en la provincia y reclama por los inconvenientes que tuvo en su viaje. Se derivó la denuncia a la Comisión Nacional de Transporte, sin que se haya obtenido respuesta.

Viedma, 03 de agosto de 2005.-

VISTO el expediente N° 6964/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr. Luis Alberto Giuliani quien denuncia incumplimiento del Decreto 38/04, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 y anexas consta la presentación vía e-mail del mencionado ciudadano, que durante su viaje a la localidad de El Bolsón manifiesta haber sufrido malos tratos y discriminación. Del relato surgen denuncias contra el Juzgado N° 6 y el Hospital de la localidad de San Carlos de Bariloche, además de reclamar a la empresa Via Bariloche por el incumplimiento del Decreto 38/04 que regula el otorgamiento de pasajes a personas con discapacidad.

Que esta actuación se ceñirá a abordar los aspectos relacionados con el incumplimiento del Decreto N° 38/04, dejando a cargo de otras asesorías de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, el tratamiento de las denuncias que involucran organismos provinciales.

II

Que el **Decreto 38/2004** contempla las situaciones de las personas con discapacidad que requieran la obtención del **Pase Libre y Gratuito** para los distintos tipos de transporte colectivo terrestre, sometidos a contralor de la autoridad nacional, de corta, media y larga distancia.

Que la mencionada norma establece que la persona con discapacidad debe presentar la solicitud ante la boletería de la prestataria su pasaje y el de un acompañante en caso de necesidad documentada, indicando la fecha de ida y regreso, horario, origen, destino y causa del viaje, presentando el certificado de discapacidad y documento nacional de identidad.

Que la solicitud deberá ser formulada con un plazo de antelación mayor a cuarenta y ocho (48) horas a la realización del servicio y **la transportista deberá entregar un comprobante de recibo de dicho pedido**, indicando fecha y hora en que se lo formula, donde conste la firma y aclaración del empleado interviniente. Para recibir el pasaje solicitado, el requirente deberá entregar el comprobante de recibo del pedido antes mencionado.



Que las **denuncias de incumplimiento al decreto 38/04** pueden realizarse de manera gratuita al **Teléfono: 0 800 333 0300**, lo que será informado al ciudadano para su conocimiento.



III

Que del análisis preliminar de la situación presentada por el promotor de las presentes surge que el cumplimiento del Decreto 38/04 pertenece a la órbita de intervención nacional. Por lo tanto, corresponde derivar la denuncia a al Comisión Nacional de Transporte para que evalúe la misma e intervenga según corresponda, solicitando que oportunamente informe sobre lo actuado.



Por ello:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Derivar la denuncia del ciudadano a la Comisión Nacional de Transporte según lo explicitado en el Considerando III de la presente.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 764/05 "D.P.R.N.".-

En el marco del **Expediente N° 6804/05**, se dictó la **Resolución N° 642/05**, en la que se determina la derivación a la Comisión Nacional de Transporte sin que se haya obtenido respuesta. Además se solicitó al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad, brinde informe sobre las estrategias de publicidad a las normativas sobre pase libre. El organismo responde que se está enviado material instructivo a todos los municipios de la provincia, además de distribuir afiches con la información referida al tema.

Viedma, 28 de Junio de 2005.-

VISTO el expediente N° 6804/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. M. D., domiciliada en el Balneario "El Condor" quien realiza una denuncia por el incumplimiento del Decreto 38/04 que establece el pase libre nacional de transporte para personas con discapacidad, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 a 03 consta el relato de la ciudadana quien expresa que en oportunidad de encontrarse realizando una visita programada a la fábrica de alfajores "La Habana" a la localidad de Mar del Plata con su hija, un compañero y la mamá del mismo, tuvieron inconvenientes con los pasajes de vuelta, de manera que tuvieron que hacerse cargo del costo de los mismos.

Que la reclamante manifiesta para acceder al beneficio de los pasajes gratuitos, realizó la reserva a la empresa Transportadora Patagónica 15 días antes, de pasajes ida y vuelta Viedma-Mar del Plata y solicita intervención ante el incumplimiento al Decreto 38/04. A fs. 09 a 12 consta información sobre las consultas que se hicieron al respecto de la problemática de la ciudadana.

II

Que el **Decreto 38/2004** contempla las situaciones de las personas con discapacidad que requieran la obtención del **Pase Libre y Gratuito** para los distintos tipos de transporte colectivo terrestre, sometidos a contralor de la autoridad nacional, de corta, media y larga distancia.

Que la mencionada norma establece que la persona con discapacidad debe presentar la solicitud ante la boletería de la prestataria su pasaje y el de un acompañante en caso de necesidad documentada, indicando la fecha de ida y regreso, horario, origen, destino y causa del viaje. Además debe presentar el certificado de discapacidad y documento nacional de identidad o cédula de identidad o libreta de enrolamiento o cívica, o bien, el pase para franquiciados.

Que la solicitud deberá ser formulada con un plazo de antelación mayor a cuarenta y ocho (48) horas a la realización del servicio y la transportista deberá entregar un comprobante de recibo de dicho pedido, indicando fecha y hora en que se lo formula, donde conste la firma y aclaración del empleado interviniente. Para recibir el pasaje solicitado, el requirente deberá entregar el comprobante de recibo del pedido antes mencionado.

Que la provincia de Río Negro ha adherido a la normativa nacional a través de la Ley N° 3.871 que establece que las empresas de transporte colectivo terrestre y/o ferroviario sometidas al contralor de las autoridades provinciales o municipales deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad que por razones de educación, rehabilitación, trabajo familiares, asistenciales, recreación o de cualquier otra índole que tiendan a favorecer su plena integración social, deban utilizar los servicios públicos que aquellas brindan.

III

Que del análisis preliminar de la situación presentada a fs. 01 y anexas surge la cuestión pertenece a la órbita de intervención nacional, por lo que corresponde derivar la denuncia a al Comisión Nacional de Transporte para que evalúe la misma e intervenga según corresponda, solicitando que oportunamente informe sobre lo actuado.



IV

Que por otro lado, de consultas que los ciudadanos realizan ante esta institución y de distintas tramitaciones sobre la temática surge que si bien las personas con discapacidad y/o sus familiares o tutores están al tanto de la existencia del beneficio del Pase Libre de Transporte, en muchos casos desconocen los detalles de la normativa que implementa dicho beneficio. Por ello, se solicitará al Consejo Provincial del Discapacitado que brinde la siguiente información, a saber:

1. Si tienen prevista alguna estrategia de publicidad de la normativa de Pases Libres de Transporte. En caso afirmativo, en que consiste la misma.
2. En caso negativo, posibilidades de poner en marcha una campaña publicitaria para la divulgación de este beneficio, especialmente en los lugares donde las personas con discapacidad o sus acompañantes deben solicitar los pasajes.
3. Todo otro dato o aporte que estime conveniente realizar.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Derivar la denuncia de la ciudadana a la Comisión Nacional de Transporte.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la presentación al Consejo Provincial del Discapacitado y solicitar que de respuesta lo explicitado en el Considerando IV de la presente.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 642/05 "D.P.R.N.".-

Solicitudes de Equipos Informáticos

En el marco del **Expediente N° 6871/05**, se recepciona la solicitud de intervención de la Directora de Nivel Primario de la Escuela Pablo VI, quien solicita intervención ante el pedido de compra de equipamiento informático para un alumno con discapacidad. Por ello, se dicta la

Resolución N° 736/05 "DPRN", que determina el pedido de informe al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad.

Dicho organismo responde que se han realizado gestiones con Educación para que se contribuya con la compra de equipos informáticos, siendo la respuesta que la compra es para las escuelas y no para los alumnos. Por ello, el organismo ha gestionado a través de ayudas económicas para concretar este tipo de compras. Para poder analizar la necesidad en la presente situación, se ha requerido una reunión con el equipo Integrador a fin de ser evaluado el pedido.

Esta respuesta fue puesta en conocimiento de la promotora de las actuaciones sin que se hayan realizado nuevos aportes al respecto.

En el **Expediente N° 6924/05**, promovido por un ciudadano de la provincia de Buenos Aires preocupado por una carta de lectores que daba cuenta de la necesidad de contar con un equipo informático para un alumno con discapacidad de la Escuela N° 270 de la localidad de El Bolsón. A través de la **Resolución N° 754/05 "DPRN"**, se solicitan informes a la Dirección de Nivel Primario del Ministerio de Educación, organismo que informa que se ha gestionado la compra de un equipo informático para esa Escuela en uso exclusivo del alumno mientras transite su escolaridad en ella.

Trabajo

Se da inicio al **Expediente N° 6363/05** a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma, quien solicita trabajo para sus hijos con discapacidad. Al respecto se dicta la **Resolución N° 284/05**, que determina pedir informes a la Secretaría de Trabajo y al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad.

El mencionado Consejo informa que hizo el reclamo ante al Secretaría de Trabajo y dicha Secretaría comunica que:

- el único programa de ayuda social y que contempla situaciones de personas con discapacidad es el Programa de Empleo Rionegrino (P.E.R).-
- el trámite para su solicitud esta regulado a través de la Resolución N° 561/01.
- Además, se estaría trabajando en la elaboración de un convenio con el Consejo provincial de las personas con Discapacidad para mejorar la implementación de dicho programa.

Esta información fue puesta en conocimiento de la ciudadana sin que haya realizado nuevos aportes.



Viedma, 04 de Abril de 2005.-



VISTO el expediente N° 6363/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "V., N., S/ solicita ayuda económica o empleo para su hijo con discapacidad", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma quien manifiesta que tiene tres hijos con discapacidad y que, por lo menos, dos de ellos, necesitaría tener un ingreso. Ella tuvo nueve hijos, está separada y tiene un Plan Jefes/as de Hogar.

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que esta Defensoría del Pueblo se ha manifestado en otras oportunidades sobre la necesidad de implementar políticas de empleo que contemple a las personas con capacidades diferentes. Por ello, en el año 2002 se procedió a Recomendar al Consejo Provincial del Discapacitado que: *"...como órgano de aplicación de la Ley 2055, que impulse ante los órganos nacionales, provinciales y municipales la inclusión de las personas con discapacidad en la población objetivo y destinataria de los programas de asistencia y promoción del empleo"* (Resolución N° 1.188/02).-

Que por ello, se correrá traslado de la presentación al Consejo Provincial del Discapacitado, para que además de responder sobre las posibilidades de la ciudadana que plantea la situación de necesidad, informe sobre las acciones impulsadas desde ese organismo a los fines que nos ocupa.

Que además, se le solicitará a la Secretaría de Trabajo que informe sobre los programas de empleo existentes que incluyan a personas con discapacidad, requisitos e instrucciones para la inscripción.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de la presentación obrante a fs. 01 -

SEGUNDO: Correr traslado al Consejo Provincial del Discapacitado con pedido de informe.

TERCERO: Solicitar informes a la Secretaría Provincial de Trabajo.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 284/05 "DPRN". -

En el marco del **Expediente N° 7532/05**, iniciado a partir de la presentación de un ciudadano con discapacidad de la localidad de Río Colorado preocupado por su futuro, se dictó la **Resolución 1403/05**, en la que se determina la derivación del pedido del ciudadano de obtener un contrato laboral por parte del Municipio, a las autoridades del mismo. Aún no se ha obtenido respuesta.

La situación presentada por un ciudadano discapacitado de Choele Choel, enmarcada en el **Expediente 5010/04**, fue incluida en el Informa Anual 2004 y durante este año, se continuó acompañando a los ciudadanos para que den cumplimiento a los requisitos indispensables para la presentación del proyecto.

Salario Familiar por hijo con discapacidad

En el **Expediente N° 6169/05**, se tramita el reclamo de una ciudadana de la localidad de Villa Regina, que reclama percibir asignaciones familiares por hijo con discapacidad. A través de la Resolución n° 151/05, se corre traslado del reclamo al Consejo Provincial de Educación con copia al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad.

El organismo consultado responde que no se le concretó el pago debido a que no presentó en tiempo y forma la certificación de discapacidad de su hija, indispensable para el cobro de la asignación. En cuanto la ciudadana presentó la documentación, se procedió a darle de alta al salario correspondiente. Esta respuesta fue puesta en conocimiento de la promotora de las actuaciones sin que haya realizado aportes.

En el **Expediente n° 6046/05** se tramitó un reclamo de una ciudadana de la localidad de Los Menucos que manifiesta que es docente del CEM N° 58 y que a partir del mes de Julio de 2004, no le abonan el salario familiar por su hijo discapacitado. A través de la Resolución N° 102/05, se procedió a dar respuesta a la presentación y se procedió al cierre de las actuaciones.

Viedma, 16 de febrero de 2005.-



VISTO: El Expediente N° 6046/05 caratulado "N., Z. N., S/ solicita le abonen salario familiar por hijo discapacitado" , y



CONSIDERANDO:

Que a fs. 01 consta la presentación de una ciudadana de la localidad de Los Menucos que manifiesta que es docente del CEM N° 58 y que a partir del mes de Julio de 2004, no le abonan el salario familiar por su hijo discapacitado.



Que realizó el reclamo telefónicamente al Departamento de Liquidaciones de Ingeniero Jacobacci donde le informaron que no correspondía debido a que ella estaba percibiendo un sueldo mayor a \$1700.-



Que la Ley N° 24.714 en su artículo 18° fija los montos de las prestaciones que se otorgan y establece como tope un ingreso de \$1800 para percibir asignaciones familiares por hijo con discapacidad. Debido a que los recibos presentados por la ciudadana reflejan que el monto del sueldo que percibe es de \$2.582.04 y supera ampliamente el tope previsto por la mencionada ley no corresponde hacer lugar al reclamo presentado a fs. 01.



Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE**

PRIMERO: Desestimar el reclamo de fs.1 y clausurar las actuaciones.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

MRR

RESOLUCION N° 102/05 "DPRN"

En el **Expediente N° 5942/05**, que fue iniciado a partir de la presentación de un ciudadano de la localidad de Viedma por el no cobro del salario por discapacidad durante un periodo, se procede a derivar la queja al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad, quien informa que han realizado el reclamo ante el ANSES. Desde este organismo se explica que el no cobro se debe a que el ciudadano no presentó en tiempo y forma la documentación necesaria.

El ciudadano insiste que como el Certificado de Discapacidad fue renovado, con la Historia Clínica del periodo correspondería el cobro. Ante ello, se dicta la **Resolución N° 738/05**, que deriva la queja al

Defensor del Pueblo de Nación. Aun no se han obtenido novedades al respecto.

Viedma, 19 de Julio de 2005.-

VISTO el expediente N° 5942/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Señor J.A. quien solicita intervención ante el Consejo Provincial del Discapacitado, y

CONSIDERANDO:

I

Que el citado ciudadano vecino de la localidad de Viedma expresa que tiene una hija con discapacidad y que durante un período de tiempo no cobró asignación familiar por no haber dado cumplimiento en tiempo y forma a la certificación de discapacidad, requisito para el pago de las mismas.

Que realizó una presentación ante el Consejo Provincial del Discapacitado con fecha 08/11/2004 y solicita a esta Defensoría del Pueblo el análisis de la situación.

Que en oportunidad de presentar su queja se advierte al ciudadano sobre las competencias de esta institución que alcanzan la órbita de la administración pública provincial y por lo tanto se encuentra limitada para intervenir en cuestiones que deben dirimirse en el ámbito de organismos nacionales como el ANSES.

Que ello no obstante se solicitó al Consejo Provincial del Discapacitado informe sobre lo resuelto y actuado en la presente situación. El mencionado organismo comunica que de las averiguaciones realizadas ante el ANSES surge que deben estudiar la documentación y toda vez que se encuentran de receso administrativo solicitan extensión de los plazos para contestar.

Que en su respuesta por escrito al ciudadano el ANSES responde que "el salario por incapacidad no fue liquidado por el período 11/2003 a 04/2004 atento a que no existe autorización para la percepción de salario por incapacidad en el período mencionado anteriormente".

Que se resuelve reiterar la solicitud de informes al Consejo Provincial del Discapacitado. Por vía de correo electrónico el mencionado organismo envía copia de la nota 889/05 que sería elevada al ANSES. El contenido de la misma da cuenta del origen congénito de la patología de la niña, por lo que concluyen que, aún cuando no se haya acreditado la discapacidad, la condición se mantuvo de Noviembre del 2003 a Mayo del 2004 (consta a fs. 13).-

Que el ciudadano informa que a pesar de ello el ANSES responde "al no ser acreditado en tiempo y forma por medio del certificado de Discapacidad provincial ni resumen de historia clínica del período mencionado no es posible liquidar ya que sin ello no es posible emitir autorización para realizar el pago".



Que en su respuesta el Consejo Provincial del Discapacitado reitera lo expresado por el ANSES. En relación a la misma el ciudadano insiste en que el ANSES contemple excepcionalmente la situación y apruebe el pago de la asignación por discapacidad en los meses en los que, no obstante no existir certificado de discapacidad, no habría habido modificaciones en la patología de la niña.

II

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano que tiene a su cargo la función de protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones" (Artículo 9º, inc. a)).

Que la intervención de este organismo en la situación presentada a fs. 01 y anexas estuvo sostenida en la posibilidad que el ANSES considerara la solicitud del ciudadano en vista de los argumentos ya expuestos.

Que ante la negativa del organismo nacional y toda vez que esta institución abarca en sus competencias a los que rigen en la provincia, se derivará para su evaluación, copia de las actuaciones al Defensor del Pueblo de la Nación.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Derivar la cuestión traída a nuestra consideración al Defensor del Pueblo de la Nación.-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 738/05 "D.P.R.N.".-

Asistencia Social

En el **Expediente N° 6336/05**, se registra el reclamo de un ciudadano de la localidad de Sierra Grande que manifiesta no haber tenido repuestas favorables del Consejo Provincial de las personas con Discapacidad a su pedido de subsidio y ayuda económica para la compra de audífonos para sus hijos.

ES así que se dicta la **Resolución N° 256/05**, en la que se solicitan informes al organismo cuestionado. Por la respuesta recepcionada, se

dicta una nueva **Resolución N° 519/05**, que pone en conocimiento del Ministro de la Familia, la situación planteada. Se obtiene nueva respuesta del Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad, en la que reseñan la ayuda dada al ciudadano reclamante.

Viedma, 01 de Junio de 2005.-

VISTO el expediente N° 6336/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo promovido por el Sr. **J. D. P.**, cuyo extracto expresa "solicita respuesta del Consejo Provincial del Discapacitado", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de un ciudadano de la localidad de Sierra Grande con dos hijos con discapacidad quien relata los inconvenientes y tardanzas que ha sufrido en los trámites iniciados a fin de solicitar ayuda al Consejo del Discapacitado.

Que en el año 2003 solicitó un subsidio (trámite N° 30827 SPS 03) y que no obtuvo respuesta al mismo. Vencido el plazo de respuesta, volvieron a solicitarle toda la documentación. No le habrían explicado motivos por los cuales no le correspondería el subsidio. De su relato surge que habría sido visitado muchas veces por asistentes sociales por lo que su condición de indigente ya estaría probada.

Que con fecha 24/11/2004 solicitó otro subsidio para la compra de moldes y audífonos para sus hijos aún sin respuesta. Además solicitó la renovación de las certificaciones de discapacidad de sus dos hijos aún sin respuesta.

II

Que por Resolución N° 256/05 nos avocamos al conocimiento del caso planteado y solicitaron informes al Consejo Provincial del Discapacitado quien con fecha 26/05/2005 responde en los siguientes términos:

El expediente N° 30827SPS/03 iniciado en el año 2003 pasó al archivo debido a que se le requirió actualización de documentación y no fue recepcionada.

Ante el nuevo pedido de subsidios fue devuelta toda la documentación por encontrarse vencidas las certificaciones de discapacidad.

Con fecha 17/05/2005 habrían sido notificadas las renovaciones de discapacidad de los hijos del reclamante a través de la Nota 957-930/05.

Obtenida la renovación puede presentar nuevamente el trámite de subsidio.

III

Que se desconocen las causas por la que una solicitud de ayuda de hace más de dos años no ha podido resolverse habiendo sido probada la necesidad del solicitante y la existencia de la discapacidad de sus dos hijos. De lo



elementos que constan en el expediente se infiere que el ciudadano se encuentra otra vez en el punto cero frente a la administración pública.

Que todo ciudadano tiene derecho a obtener de la administración pública, el asesoramiento adecuado sobre los trámites que debe iniciar o seguir y las respuestas en tiempo y forma, sean estas favorables o no a su solicitud. En la situación que nos ocupa, el promotor de las presentes actuaciones ha manifestado frustración y disconformidad con el tratamiento dado a sus solicitudes de ayuda.

Que corresponde poner en conocimiento del denunciante la respuesta del organismo para que cumplimente, un vez más, la documentación necesaria para ser evaluado y obtener una respuesta a su solicitud.

Que además, las consideraciones realizadas en le Considerando III de la presente serán puestas en conocimiento del Ministerio de la Familia a fin que en lo sucesivo se evite, en la medida de lo posible, la burocratización excesiva en la canalización de las demandas de la ciudadanía.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Comunicar la respuesta del organismo al ciudadano promotor de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: Poner en conocimiento del Ministerio de la Familia las apreciaciones vertidas en el Considerando III de la presente a los fines que actúe según considere oportuno.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 519/05 "DPRN".-

En el **Expediente N° 7592/05**, se tramita un reclamo por una niña de Río chico, que tiene una discapacidad y solicita la provisión permanente de pañales. Se dictó la **Resolución N° 1413/05**, en la que se corre traslado de la presentación al Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad. Aún no se ha obtenido respuesta.

Acompañante Terapéutico

Este tema está siendo objeto de tratamiento en el **Expediente N° 6021/05**, iniciado De Oficio, a partir de los resultados de actuaciones enmarcadas en el Expediente N° 2978/03.

En ese marco, hace de puntapié inicial a la temática un informe del Consejo Provincial de Educación del que surge que el niño estaría recibiendo la atención adecuada a su situación según las consideraciones del Equipo Técnico y del Equipo Directivo de la Escuela Especial N° 9 de Río Colorado. **Pero estiman necesario contar con un Acompañante Terapéutico, según lo sugiere la Supervisora de Educación Especial del Valle Medio (nota a fs. 43). El C.P.E. comunica que no cuenta con ese perfil dentro del Sistema de Educación Especial y acuerda con esa Delegación en la necesidad de que se pueda articular y reforzar acciones desde los Ministerios de Salud y Acción Social a fin de viabilizar una propuesta superadora.**

En la Resolución N° 854/04 "DPRN" se procedió a RECOMENDAR al Ministerio de la Familia y al Ministerio de Salud que se analice la propuesta de evaluar la posibilidad de incorporar la figura de acompañante terapéutico (y/o cuidador domiciliario) para las situaciones de discapacidad que lo requieran y se informe al respecto, sin perjuicio que se aporte todo dato o consideración que se estime oportuna. Esta Recomendación no fue contestada por ninguno de los Ministerios a los que se ha dirigido la Resolución de esta Defensoría del Pueblo.

Durante el año en curso, en el marco de las actuaciones De Oficio, se dicta la Resolución N° 391/05, en la que se pone nuevamente en conocimiento de las autoridades de las mencionadas carteras el pedido de evaluación de la figura d acompañante terapéutico. Cumplidos los plazos para la contestación, se reiteraron los pedidos de informe.

De las respuestas recepcionados surgieron consideraciones que fueron plasmadas en la Resolución N° 1305/05, que a continuación se transcribe.

Viedma, 11 de Octubre de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 6021/05, caratulado "Defensora del Pueblo de Río Negro, S/ solicitud de incorporación de la figura de acompañante terapéutico" y

CONSIDERANDO:



I

Que en las presentes actuaciones se ha analizado la cuestión de incorporación de la figura de acompañante terapéutico a partir de la presentación de una ciudadana de Río Colorado que solicitaba asistencia para su hijo con discapacidad. Dicho reclamo fue tramitado en las actuaciones n° 297/03, el que ha sido superado.

Que en ese marco, y a partir de un informe del Consejo Provincial de Educación, se comienza a trabajar en el tema de los acompañantes terapéuticos, ante la ausencia de reconocimiento de esta figura a nivel estatal. En el informe puntualmente se expresa que :**"...en cuanto a la necesidad de contar con un Acompañante Terapéutico, según lo sugiere la Supervisora de Educación Especial del Valle Medio (nota a fs. 43), el C.P.E. comunica que no cuenta con ese perfil dentro del Sistema de Educación Especial y acuerda con esa Delegación en la necesidad de que se pueda articular y reforzar acciones desde los Ministerios de Salud y Acción Social a fin de viabilizar una propuesta superadora..."**.-

II

Que en la Resolución N° 151/04 del Expediente n° 2.978/03, se determinó la remisión de la copia del informe con la solicitud al Ministerio de Salud y al Ministerio de la Familia a fin que sean analizadas alternativas de dar respuesta a la incorporación en algún área estatal, la figura de asistente terapéutico para discapacitados.

Que con fecha 05/05/2004, la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Salud informa que **"...en el Organismo Central no hay política referida a la ayuda terapéutica para discapacitados..."** y agrega que de estas cuestiones **"...se encarga el Consejo Provincial del Discapacitado"**. Del Ministerio de la Familia no hubo respuesta.

Que por ello, a través de la Resolución N° 854/04 se procedió a Recomendar al Ministerio de la Familia y al Ministerio de Salud que se analice la propuesta de incorporar la figura de acompañante terapéutico (y/o cuidador domiciliario) para las situaciones de discapacidad que no tengan cobertura de obra social.

Que al no recepcionar respuesta a la mencionada Recomendación esta situación de incumplimiento fue mencionada en el Informe Anual 2003-2004 elaborado por esta Defensoría del Pueblo en el mes de noviembre del 2004 y presentado ante la Legislatura Provincial.

III

Que si bien el Art. 27 de la ley 2.756 establece que corresponde poner en conocimiento del incumplimiento de la recomendación al superior jerárquico, luego de los cambios que se produjeron a fines del año 2004

en el gabinete provincial, ha mejorado la comunicación de los mencionados Ministerios con esta Defensoría del Pueblo.

Que a los fines de evitar una innecesaria comunicación al Gobernador de la provincia, se dictó la Resolución N° 391/05. En la misma se dispuso poner en conocimiento a las autoridades de los Ministerios de Salud y Familia, la Resolución N° 854/04 que recomendó la evaluación de la incorporación de la figura de acompañante terapéutico (y/o cuidador domiciliario) para las situaciones de discapacidad que no tengan cobertura de obra social.

Que por ello, se corrió traslado con fecha 04/05/2005, reiterando la comunicación con fecha 06/07/2005.-

Que a 62 y 63, con fecha 04/08/2005 se recepciona respuesta del Director General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Salud quien expresa que *"...no se encuentra regulada la figura de acompañante terapéutico"*. Ello no obstante aporta que se encuentra regulada la figura de Operador de Salud según la Resolución n° 05/98, dictada en el marco de la Ley n° 2.440, y detalla sus funciones, relacionadas con contener y acompañar a la persona con sufrimiento mental.

Que a fs. 64, y con fecha 12/08/2005, el Director de Asuntos legales del Consejo Provincial de Educación informa haber tomado conocimiento de la Resolución N° 854/04 de esta Defensoría *"...acordando con la recomendación efectuada en la misma respecto a que sea el Ministerio de la Familia y el Ministerio de Salud, quienes incorporen la figura de acompañante terapéutico"*.

Que a fs. 65 agrega opinión técnica de la Dirección de Educación Especial donde, además de coincidir con la Resolución de esta institución agrega que *"...cabe destacar que sería oportuno contemplar dicha figura en aquellos casos en los que la complejidad de la discapacidad lo requiera, siempre articulando la toma de la decisión al respecto con el consejo provincial del Discapacitado"*. -

Que el Consejo Provincial del Discapacitado dio respuesta al caso de la ciudadana de Río Colorado, colaborando en la cobertura de acompañante terapéutico mediante gestiones ante su obra social.

Que por este tema se realiza una consulta vía correo electrónico a una institución que ofrece servicios y capacitaciones de Acompañantes Terapéuticos en Viedma, y a partir de ello, se acuerda la realización, durante el mes de septiembre, de una reunión con los mismos. Durante la misma, se pone en nuestro conocimiento datos sobre la realidad actual de la actividad, entre los que mencionan inconvenientes con las obras sociales y proyecto de ley en el que estarían trabajando ante la falta de regulación de la actividad en la provincia.

IV



Que la resolución de la Defensoría del Pueblo que solicitaba la evaluación de la incorporación de la figura de acompañante terapéutico se dirigió a los Ministerios de Salud y Familia. La respuesta del Ministerio de Salud se considera insuficiente toda vez que las presentes actuaciones se motivaron en la ausencia de la figura de acompañante terapéutico, y se solicitó, justamente, la evaluación de las posibilidades de incorporación de la misma. Por otra parte, no se recepciona respuesta del Ministerio de la Familia.

Que el Consejo Provincial del Educación ratifica su análisis favorable a la incorporación de esta figura.

Que según surge de las actuaciones, la temática merecería una evaluación desde la administración pública provincial, a través de sus órganos correspondientes, a saber: Subsecretaría de Políticas de Salud del Ministerio de Salud y, Asesoría en Políticas Sociales, Dirección General de Planificación de Políticas Sociales y Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad del Ministerio de la Familia.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Correr nuevo traslado con pedido de informes al Ministerio de Salud y al Ministerio de Familia según lo expresado en el párrafo III del Considerando IV de la presente.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1305/05 "D.P.R.N."

POLITICAS DE GÉNERO E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

AREA MUJER

En el marco de los **Expedientes N° 3967/05 y 6931/05**, iniciados a partir de denuncias de crisis institucional en el Consejo Municipal de la Mujer de Viedma, se dicta la **Resolución N° 1005/05**, que a continuación se transcribe.-

Viedma, 07 de Septiembre de 2005.-

VISTO: los Expedientes N°: 6931/05, caratulado "Consejeras electas Consejo Municipal de la Mujer-Viedma s/denuncian presunta crisis institucional"; y 6967/05, caratulado "Consejeras electas, otras, s/crisis

institucional del Consejo Municipal de la Mujer-Viedma, ambos del Registro Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro, y

CONSIDERANDO:

I

Que en ambas presentaciones, las Consejeras que integran el actual Consejo Municipal de la Mujer de Viedma, coinciden en sus expresiones en cuanto a que la Institución estaría atravesando un momento de crisis que dificulta su funcionamiento.

II

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2756, "... presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que del análisis de las actuaciones traídas a nuestra consideración se desprende que se trata de un conflicto que escapa a la competencia del Defensor del Pueblo (Art. 16 y 10 ley 2756).

Que el art. 10 de la ley 2.756 establece que el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se circunscribe a la administración pública provincial "... entendiéndose por administración pública provincial: la administración centralizada, entes desconcentrados, entidades autárquicas, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo provincial, cualquiera fuera su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo o lugar en que se desarrolla su actividad ...". Asimismo el art. 167 de la Constitución Provincial dice "... Corresponde al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial "

Que en tal sentido nuestra Constitución en su art. 225 consagra el principio de la autonomía del régimen municipal rezando textualmente que "... Esta Constitución reconoce la existencia del Municipio como una comunidad natural, célula originaria y fundamental de la organización política e institucional de la sociedad fundada en la convivencia. Asegura el régimen municipal basado en su autonomía política, administrativa y económica. Aquellos que dictan su propia Carta Orgánica municipal gozan además de autonomía institucional. La provincia no puede vulnerar la autonomía municipal consagrada en esta Constitución y, en caso de superposición o normativa contradictoria inferior a la Constitución, prevalece la legislación del Municipio en materia específicamente comunal. Solamente pueden intervenir por ley en caso de acefalía total o cuando expresamente lo prevea la Carta Orgánica. En el supuesto de acefalía total debe el interventor disponer el llamado a elecciones conforme lo establece la Carta Orgánica o en su defecto la ley..."-.



Que el Consejo Municipal de la Mujer, creado por Ordenanza N° 2908 del año 1993, es un Organismo de competencia municipal.



III

Que no obstante la imposición de la ley de creación que impide a esta Defensora del Pueblo una intervención directa en el caso planteado, no puede desconocerse que la Defensoría del Pueblo actúa en el marco de las disposiciones constitucionales y legales y de los instrumentos jurídicos internacionales que rigen los derechos humanos y las libertades de que es Parte la República Argentina. Los acuerdos internacionales concertados y ratificados de conformidad con la Constitución y publicados son parte del orden jurídico interno y tienen fuerza jurídica superior a la ley.

Que la competencia en toda cuestión que de manera directa, o no, se vincule a los derechos humanos, es un principio rector que debe estar siempre presente.

Que el Artículo 75 de la Constitución Nacional, en su inciso 22 expresa que corresponde al Congreso de la Nación:

"...Aprobar o desechar tratados concluidos con las demás naciones y con las organizaciones internacionales y los concordatos con la Santa Sede. Los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes. La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención Sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio; la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer; la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes; la Convención Sobre los Derechos del Niño; en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos."

Que dicho esto, invitamos a las Consejeras Municipales a recorrer juntas un pequeño trayecto de la larga jornada plagada de luchas de aquéllas mujeres que se animaron a través de los siglos a levantar su voz enfrentando al "antiguo régimen", a las leyes napoleónicas y al sentir de algunos de los llamados grandes pensadores teocráticos y filósofos de la humanidad, que consideraron a la mujer "criatura inferior por naturaleza y por Ley", "raza débil", "de inteligencia mediocre", "esclava e incapaz", y que por cierto influyeron fuertemente en la estructura social de cada época.-

Se pierden los registros, no existe una historia de la mujer única, son pedazos, fragmentos, apasionantes escritos, como lo es toda lucha por la dignidad y la igualdad.

Y desde este lugar, el Consejo Municipal de la Mujer, se debe ayudar a la consolidación de los derechos humanos de la mujer, porque esa Institución, al igual que tantas otras que surgen fundamentalmente luego de los ´80 en nuestro país y en toda Latinoamérica, lejos de responder a un snobismo innovador, tienen la fuerza de una inequívoca proclamación de valores de existencia vital.

Una multitud de hechos cotidianos en apariencia nimios, pero profundamente irritantes y agraviantes, nos dicen que los objetivos del milenio promovidos por el PNUD de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y que se refieren a la necesidad de *"...incorporar el enfoque de equidad de género de forma transversal en todas las políticas, estrategias, programas, actividades administrativas y económicas e incluso en la cultura institucional de una organización para contribuir verdaderamente a un cambio en la situación de desigualdad genérica..."* no ha sido debidamente interpretada por muchos Gobiernos como política pública con perspectiva de género.

Si bien no pueden negarse los avances en cuanto a la situación política, económica, social y cultural de la mujer, el rezago es todavía muy fuerte. Violencia intra familiar, falta de "casas refugios" para mujeres víctimas de violencia, delitos sexuales (generalmente impunes), impartición de justicia, sistema tradicional de lealtades masculinas, estigmatización en el discurso varonil con resabios de cultura patriarcal cuando a la mujer se refieren, maltrato y hostigamiento sexual institucional, cuota alimentaria, filiación, vivienda, abuso de menores, desigual trato en el salario, pérdida de status laboral por ser madres, despido por embarazo, falta de política en materia de guarderías infantiles, etc., nos hablan de una humanidad escindida. Aún queda mucho por hacer.

IV

Según pasan los años

Nuestro conocimiento de la historia es limitado. Las informaciones del pasado frecuentemente son parciales. No cabe duda de que siempre ha habido en la historia mujeres que han luchado por sus derechos como personas. Sin embargo, nosotras no conocemos ni los nombres ni las historias de la mayoría de esas mujeres.

El movimiento más conocido de la historia del feminismo es el movimiento de sufragistas en Inglaterra.. Sea cual sea el origen histórico del feminismo, está claro que ha nacido del más profundo y auténtico deseo de libertad de la mujer como ser humano.



Se sitúa muchas veces el principio del feminismo en el Renacimiento, cuando aparecen los primeros escritos de mujeres que reivindican la igualdad de educación para las hijas y que se oponen a las injusticias tradicionales de la discriminación en el trabajo. Otros sitúan el comienzo del feminismo en la Revolución Francesa, con sus ideas igualitarias. Y designan a Olympe de Gouges como primera feminista: ella escribió en 1789 la Declaración de Derechos de las Mujeres y Ciudadanas, paralelo femenino de la Declaración del Hombre y Ciudadano. Paradójicamente, Olympe de Gouges murió bajo la guillotina de los revolucionarios, acusada como conspiradora que había abandonado las cualidades de su sexo.

Parafraseando el gran documento programático de la revolución, Olympe de Gouges denunciaba que la revolución, en su proyecto igualitario y liberador, hubiera olvidado a las mujeres. Así afirmaba que la "mujer nace libre y debe permanecer igual al hombre en derechos" y que "la Ley debe ser la expresión de la voluntad general; todas las Ciudadanas y los Ciudadanos deben contribuir, personalmente o por medio de sus representantes, a su formación".

La propuesta de de Olympe de Gouges era clara: libertad, igualdad y derechos políticos, especialmente el derecho de voto, para las mujeres. Sin embargo, el planteamiento feminista no era compartido por los varones que dirigían la revolución, incluso entre los más radicales de ellos.⁸

El encarcelamiento y ejecución en la guillotina de Olympe de Gouges, dio por tierra con las reclamaciones feministas durante la revolución, sin embargo el ideario que las inspirara había germinado en miles de conciencias.

En otro lugar de Europa, mientras tanto, la británica Wollstonecraft, sostenía que la clave para superar la subordinación femenina era el acceso a la educación. "Las nuevas mujeres educadas no sólo alcanzarían un plano de igualdad con respecto a los hombres, sino que podrían desarrollar su independencia económica accediendo a actividades remuneradas".

Wollstonecraft, no dio importancia a las otras reivindicaciones, no hizo referencia al derecho de voto femenino como así tampoco a los derechos políticos.

Como vemos, el movimiento feminista, que como movimiento social es una de las manifestaciones históricas más significativas de la lucha emprendida por las mujeres para conseguir sus derechos, no fue un movimiento lineal, y aunque la movilización a favor del voto, es decir el sufragismo, haya sido uno de sus ejes más importantes, no puede equipararse sufragismo y feminismo. *"Este último tiene una base reivindicativa muy amplia que, a veces, contempla*

[1] La lucha de clases en el apogeo de la Revolución Francesa – Madrid 1974- Alianza Editorial

*el voto, pero que, en otras ocasiones, también exige demandas sociales como la eliminación de la discriminación civil para las mujeres casadas o el acceso a la educación, al trabajo remunerado, etc.*⁹

V

Las Mariposas

La huelga de las obreras neoyorquinas, en 1908, en que 129 operarias murieron carbonizadas en una fábrica textil de Nueva York, en reclamo por la disminución de la jornada de Trabajo, desató, como respuesta, la orden de quema del local con las trabajadoras dentro. El nuevo siglo parecía haber nacido con la marca de la lucha de las mujeres trabajadoras por sus derechos.

A fines de la década del '60 una nueva generación de mujeres jóvenes impulsan los movimientos feministas en EEUU y Europa, lo que se dio en llamar como la "segunda ola".

En Latinoamérica, sin llegar a alcanzar la masividad de aquéllos, se constituyen grupos de reflexión compuestos fundamentalmente por mujeres de clase media, que, envueltas en la lucha que se desató en los cordones industriales chilenos, en el Cordobazo y las movilizaciones estudiantiles en Argentina, las protestas campesinas en México, por citar solo algunos hitos, se vieron obligadas a definirse en un compromiso práctico abandonando las meras teorizaciones.

Patria (n.1924), Dedé (n. 1925), Minerva (n. 1926) y María Teresa (n. 1935) nacieron en Ojo de Agua en la República Dominicana. Eran activistas políticas y símbolos muy visibles de la resistencia a la dictadura del momento. Fueron encarceladas repetidamente por sus actividades y por su conciencia crítica y sus opiniones en contra del régimen instaurado y en defensa de la democracia y la justicia.

Las hermanas Mirabal también son conocidas como las Mariposas. Este era el nombre secreto de Minerva en sus actividades políticas clandestinas.. El 25 de noviembre de 1960 tres de las hermanas Mirabal: Patria, Minerva y María Teresa fueron asesinadas por miembros de la policía secreta de Trujillo. Las tres volvían junto con Rufino de la Cruz a Puerto Plata de visitar a sus maridos encarcelados.

El 25 de noviembre fue declarado el Día Internacional Contra la Violencia hacia las mujeres en el primer Encuentro Feminista para América Latina y el Caribe, celebrado en Bogotá (Colombia) en 1981. En el Encuentro las mujeres denunciaron sistemáticamente la violencia de género, desde agresiones domésticas a violaciones y tortura sexual o violencia de estado. Y estaban en el recuerdo las hermanas Mirabal.

^[2] NASH, Mary y TAVERA, Susanna: Experiencias desiguales: [Conflictos](#) sociales y respuestas colectivas (Siglo XIX), Madrid, 1995, Ed. [Síntesis](#), p. 58.



La propuesta hecha por este Encuentro fue reconocida oficialmente en 1999 por las Naciones Unidas como el **Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las mujeres**.



VI

"Guido, te espero"

En los '70 los regímenes dictatoriales que se asentaron en gran parte del continente, desarticulaban esos incipientes movimientos de mujeres.

Persecución política con sus secuelas de torturas, exilios forzados, cárcel, desapariciones y asesinatos de activistas sociales, gremiales y políticas y una visión detractaria que se tenía del feminismo, fue desarmando poco a poco estos grupos.

Las feministas no gozaban de ninguna prerrogativa, la derecha las consideraba subversivas y contestatarias y la izquierda, por el contrario, las tildaba de "pequeño burguesas"

En Argentina, durante la última dictadura militar, miles de mujeres fueron víctimas de tortura, violaciones y robo de niños.

Qué le hicieron a esas mujeres? Qué escribieron en las paredes de su cautiverio? Dónde están los niños nacidos en esas cárceles clandestinas?.

*"Guido, te espero"*¹⁰

VII

Volver a empezar

Recién a principios de los '80, con la recuperación de la democracia muchos de los planteos iniciales del feminismo de los '70 volvieron a rediscutirse. En cierto sentido, los años del terror obligaron a que, una vez instalada la democracia, las feministas tuvieran que "volver a empezar".

En la década del '80, muchos de los grupos que se habían formado en la etapa anterior ya se habían disuelto, otros recién comenzaban a formarse en medio de la apertura democrática y al calor de estas luchas por los derechos humanos y la ampliación de derechos civiles. En comparación con el período de principios de los '70, en este resurgimiento del feminismo en el continente se visualiza una redefinición de las relaciones con el Estado, con los partidos políticos y con el resto de las organizaciones sociales. Las feministas incluyeron sus reclamos particulares en esta situación iniciando la creación de nuevos grupos, presionando a los políticos y parlamentarios, exigiendo al Estado la implementación de una nueva legalidad que contemplara esas básicas demandas nunca resueltas.

Sin estar incorporadas a ninguna organización de mujeres, madres y abuelas de Plaza de Mayo fueron las protagonistas fundamentales en la denuncia de torturas, desapariciones y los crímenes de la dictadura.

[3] Estela Carlotto. Presidenta de "las abuelas de Plaza de Mayo". Mamá de Laura Estela Carlotto-detenido-desaparecida en 1977. Su cuerpo le fue entregado y recibió cristiana sepultura. Su nieto Guido nació en cautiverio. Su abuela aún lo busca.

En diciembre de 1979, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, sin duda alguna el instrumento más completo sobre los derechos específicos de las mujeres.

Argentina, recuperado su estado de derecho en diciembre de 1983, ratificó dicha Convención mediante Ley 23.179/85, y la Reforma Constitucional de 1994 (art. 75, inc. 22), le reconoce jerarquía constitucional.

A partir de su ratificación y posterior incorporación al plexo constitucional, se tornó necesario una adecuación de toda la legislación interna a sus disposiciones, la sanción de penalidades por su incumplimiento y de instancias judiciales y administrativas habilitadas para reclamos específicos, y así es profusa la legislación dictada en el orden nacional y provincial.

Si bien las mujeres participaron y consiguieron introducir modificaciones en las legislaciones en relación con el divorcio, la patria potestad compartida, el cupo en los cargos públicos electivos, etc, la realidad indica que aún estamos muy por detrás de haber solucionado con las leyes, las situaciones concretas que vivimos las mujeres.

VIII

El hilo primordial: ¿Cuál es la realidad actual?

En el mundo:

- Las mujeres realizan las dos terceras partes del trabajo total en el mundo (sumando el trabajo doméstico y el profesional). Ellas reciben una décima parte de las pagas globales y son propietarias de una centésima parte de la propiedad mundial.
- En más de 15 países se practican todavía las mutilaciones genitales femeninas (ablación de una parte o de la totalidad del clítoris). Según estimaciones, hay 84 millones de mujeres mutiladas de esa manera, particularmente en África.
- En China, aborto selectivo. En Canadá, una de cada diez mujeres sufre malos tratos por parte de su pareja.
- En Estados Unidos, dos millones de mujeres son maltratadas en sus propios hogares.
- En cuanto se refiere a población analfabeta, las mujeres sobrepasan a los hombres en una proporción de tres a dos.
- Las mujeres están involucradas en las múltiples funciones indispensables para la sociedad, pero dichas acciones se ven ignoradas o infravaloradas.¹¹

En nuestro continente latinoamericano:

- El aborto clandestino sigue siendo la primera causa de muerte materna; son 6.000 las mujeres que mueren anualmente por complicaciones

¹¹ **Pauline Lodder.** *Investigadora en temas de paz.* Abril 1991



relacionadas con abortos inseguros, mientras salen a la luz cada vez más casos de abuso sexual contra niños, niñas y jóvenes...

- América Latina y el Caribe, por otra parte, registran los índices más altos de violencia contra las mujeres:
- El homicidio representa la quinta causa de muerte,
- El 70% de las mujeres padece violencia doméstica y el 30% reportó que su primera relación sexual fue forzada.
- Se calcula que el 80% de las agresiones permanecen en el silencio ya que no son denunciadas por temor o por la certeza de que la denuncia no será tomada en cuenta.
- Más de 300 mujeres fueron asesinadas durante los últimos años en Ciudad Juárez (México), constituyéndose esa ciudad fronteriza en un lamentable ejemplo de femicidio, impunidad, misoginia y barbarie.
- En la provincia de Buenos Aires se calcula que en 120.000 hogares, hay mujeres que sufren maltrato, y en el lapso de un año se cometen más de 50 homicidios de mujeres en manos de sus parejas.
- En nuestro país se producen entre 5.000 y 8.000 violaciones por año. Según las especialistas en violencia, en todo el mundo, uno de cada cinco días de ausencia femenina en el ámbito laboral es consecuencia de una violación o de la violencia doméstica.
- Las mujeres constituyen el 70% de los 1.500 millones de personas que viven en la pobreza absoluta en todo el mundo.
- Las campesinas son jefas de una quinta parte de los hogares rurales, y en algunas regiones hasta de más de un tercio de los mismos, pero sólo son propietarias de alrededor del 1% de las tierras, mientras el 80% de los alimentos básicos para consumo los producen las mujeres.
- En Latinoamérica, son 154 millones de mujeres las más pobres de entre los pobres.
- En sólo un año, 13 millones de niños murieron por hambre en el mundo, es un número seis veces mayor al total de víctimas que provocó la Primera Guerra Mundial entre 1914 y 1918. La mayoría de esos niños, son niñas. Muchas y muchos son latinoamericanos.
- El valor y volumen del trabajo doméstico no remunerado equivale entre el 35 y 55% del producto bruto interno de los países. La producción doméstica representa hasta un 60% del consumo privado. Este trabajo no remunerado recae casi absolutamente en las mujeres y las niñas.
- Según un informe de la OIT, la tasa de desempleo urbano en el continente alcanzó hacia fines del 2002 a 17 millones de personas, afectando de manera especial a las mujeres. Por otra parte, las mujeres que trabajan lo hacen en situación cada vez más precarizada: no sólo cobran un salario entre 30 y 40% menor al de los varones por el mismo trabajo, sino que en su mayoría, no tienen obra social ni derechos jubilatorios.^[4]

En nuestra casa:

Esta Defensoría del Pueblo recepciona, atiende, canaliza y asesora denuncias de toda la provincia sobre:

- Situaciones de maltrato laboral, acoso sexual y discriminación, en la administración pública y en el sector privado. Esta Defensoría apoyó las iniciativas para que se de tratamiento por la Legislatura de la Provincia el proyecto de ley para prevenir y erradicar la violencia laboral. Aún sin novedades.
- Situaciones de maltrato policial trabajadoras sexuales.
- Violencia familiar y contra las mujeres, inconvenientes al momento de realizar la denuncias, falta de medidas de protección efectivas, inexistencia de redes de contención, falta de creación de Unidades Locales de Atención a este tipo de situaciones, no seguimiento de las situaciones denunciadas, maltrato en los juzgados de Paz, todos estos aspectos que revelan serios incumplimientos a la Ley n° 3040 que provee el marco general para víctimas de violencia familiar.
- Incumplimientos de cuotas alimentarias, regimenes de visita y tenencias, desconocimiento de canales adecuados para hacer las denuncias, maltrato de funcionarios judiciales.
- Incumplimientos a la ley de Salud Reproductiva y Sexualidad Humana, no realización de ligadura de trompas en algunos hospitales de la provincia.
- Situaciones de madres Jefas de Hogar solas a cargo de sus hijos.
- Problemas de vivienda
- Discriminación para el ingreso en la policía.

Es prudente entonces hacer un ejercicio de memoria. Compartir este tejer y entretejer de fechas, de luchas, de Convenciones, Plataformas, Leyes, Agendas, y preguntarnos qué se ve.

Queda un gran camino por hacer. Un largo camino, lleno de obstáculos jurídicos, sociales, tradicionales y religiosos.

Es menester que sean primero las mujeres las que encuentren el hilo primordial que dio razón de ser a la existencia de las Oficinas Área Mujer de los Estados provinciales y/o municipales, cuya misión no siempre es valorada.

Ellas, las mujeres, trabajan dentro de la mayor precariedad presupuestaria, con limitaciones en las capacidades resolutivas, con personal que debe, a fuerza de voluntad y vocación, que no es poco, pero con eso no basta, todos estos elementos que condicionan la tarea encomendada.

En esas condiciones deben trabajar. Pero es necesario primero que entiendan que hay que salir del conflicto para recuperar ese espacio, desde donde se pueda impulsar una transformación que implica, necesariamente y más allá de las palabras, el conocimiento cabal de las problemáticas de género y compromiso real con los derechos humanos de las mujeres.

IX

Libertad, Igualdad, Fraternidad



Si en las Instituciones por nosotras creadas y dirigidas no se revela un sentimiento y hábito de fraternidad y de solidaridad, quedarán siempre niñas.

Solidaridad, Cooperación y Ayuda Mutua, como palabras claves para obtener el mayor resultado posible, y sobre todo una benévola y tolerante alianza de trabajo, que permita discutir y apreciar serenamente las reflexiones de las otras.

Solidaridad de esas mujeres que ya han avanzado en el camino, que ayuden a las que están lejos todavía de obtener el reconocimiento de su dignidad de persona. Solidaridad de los hombres.

Si las mujeres y los varones trabajamos en común unión para transformar la realidad padecida por millones de mujeres que enfrentan cotidianamente el hambre, la explotación, la violencia, el abuso y las humillaciones, llegará el día en que juntos diremos "*libertad, igualdad y fraternidad*", y si ese día llega, entonces podremos anunciar:

"ya no soy más feminista".

X

Levantando la mirada:

Mujeres por la paz

Aserbeijan y Armenia, Bosnia y Kosovo, Serbia, Georgia y Chechenia.

En todos estos lugares se encuentran mujeres que trabajan por la paz en condiciones extremadamente peligrosas: Consiguen medicamentos en circunstancias difíciles, buscan a sus desaparecidos, exigen alimentos para los hambrientos y luchan por un mejor alojamiento para los refugiados. Enseñan a los niños huérfanos para distraerlos de sus crueles recuerdos y experiencias de guerra y para ofrecerles una estructura diaria además de esperanza. Implacablemente condenan la tortura, los asesinatos y secuestros, y documentan las atrocidades de los partidos de la guerra a través de fotos secretas. Están presentes en las calles y organizan concentraciones contra el olvido en plazas públicas, oponiéndose al deseo de las autoridades.

Son las mujeres víctimas de las guerras. Son las mujeres quienes lloran por los muertos, son ellas las sobrevivientes que insisten por una salida pacífica. Valientes, perseverantes, sin pensar en sí mismas, sin tomar en cuenta a su persona, ellas exigen la paz. Su trabajo casi no deja huellas más allá de su radio de acción. **Estas mujeres serán propuestas para el premio Nobel de la Paz 2005.**

XI

Por todo ello, y teniendo en cuenta los instrumentos internacionales de los que nuestro país es parte: EXHORTAMOS a las integrantes del Consejo Municipal de la Mujer de Viedma a encontrar una solución pacífica de la

instancia que hoy atraviesan, que supere la propuesta de simple tolerancia, no solo en el plano formal sino, ante todo, de la dimensión humana.

Así mismo PROPONEMOS al señor Intendente Municipal evalúe la conveniencia de reunir a las partes en disidencia, como medida de buen gobierno tendiente a restablecer las condiciones de estabilidad y armonía necesarias en un estamento que es parte del Gobierno Municipal.

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Comunicar la presente Resolución a las promotoras de estas actuaciones y al Señor Intendente Municipal a fin de poner en su conocimiento la exhortación y propuesta formulada en el Considerando XI.-

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la presente a los miembros del Concejo Deliberante de la Ciudad de Viedma.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

NNB/MRR

RESOLUCIÓN N° 1005/05 "DPRN".-

¹²La mencionada resolución fue puesta en conocimiento de las promotoras de las actuaciones, Consejeras electas del Consejo Municipal de la Mujer, al Intendente de la Municipalidad de Viedma y al Consejo Provincial de la Mujer, sin que se haya recepcionado consideración alguna.

NIÑOS/ NIÑAS y ADOLESCENTES

Introducción

*"La infancia es territorio de familia, escuela y juego. De bolitas lecheras o de una ranita traviesa. Es tiempo de guardar los dientes y encontrar el ratón de las monedas. Es tiempo de rayuelas y de maestras que jueguen con el garabato y el asombro de los niños, historia que se alimenta de **sueños, ternura y libertad** como insumos básicos del crecimiento humano".¹*

¹² Nota aclaratoria

¹ texto extraído del Semanario "Pelota de Trapo"



La niñez, muy a pesar de la Convención de los Derechos del Niño, que significó un avance en su reconocimiento como sujetos de derecho, enfrenta cada día una nueva lucha por el amparo que merecen.

Por ello esta Defensoría, procura contribuir en la defensa de los chicos, dando intervención a las áreas sociales de organismos bajo su control, colaborando con las Asesorías de Menores de las diferentes jurisdicciones judiciales, iniciando investigaciones de oficio, prestando asesoramiento a los ciudadanos, solicitando informes o poniendo en conocimiento de las autoridades competentes las situaciones de riesgo que involucren a los niños.

MALTRATO INFANTIL

Expte. N° 6942/05 Esta Defensoría inició investigación de oficio a partir de una noticia aparecida en diario regional, que daba cuenta de reiterados maltratos físicos que habría recibido una beba de seis meses por parte de sus progenitores. La niña habría sido hospitalizada en varias oportunidades, siendo devuelta a sus padres. La información periodística expresaba que los mismos se encontraban detenidos y que la beba habría sido dado en Guarda, a una familia.

A partir de ello, se dictó la **Resolución N° 863.05** en la que se solicita información a la Asesoría de Menores interviniente, acerca de Programas o instituciones, bajo competencia de esta Defensoría, que se encuentren interviniendo; y en su caso, respuestas obtenidas.

Por otro lado y, en el marco de la ley 3040, que establece la obligatoriedad de denunciar de los profesionales de la salud o servicios asistenciales, cuando se trate de víctimas incapaces, se solicitó del Director del Hospital de Cipolletti la remisión de todo lo actuado con relación a la situación vivida por la beba.

Resolución N° 863.05-DPRN.

VISTO el expediente N° 6942/05 caratulado: "Defensoría del Pueblo, s/ maltrato infantil", y

CONSIDERANDO:

I

Que a partir de nota periodística aparecida en diario regional se tomó conocimiento de la situación de violencia vivenciada por una pequeña niña de la ciudad de Catriel.

La nota da cuenta que la niña, de seis meses, habría sido salvajemente golpeada por sus progenitores. "... Basados en tablas estadísticas que indican cuales son los signos para detectar el maltrato infantil, de 21 indicadores, habría 19 que daban como existentes. Detectaron fracturas sin explicación lógica, traumatismos de cráneo, hemorragia retinal producto de los "sacudones", desnutrición, deshidratación, etcétera...La beba en enero tuvo su primera internación. En marzo, luego del estudio de los forenses fue dada de alta y devuelta a sus padres...". La información continúa sosteniendo que a los diez días debió ser hospitalizada nuevamente en Catriel siendo derivada por los médicos a Gral. Roca en carácter de urgente. "A pesar de ello la niña fue entregada a sus padres" registrando una nueva internación en Cipolletti, "...con cuadro alarmante por lo que estuvo internada largo tiempo bajo el cuidado de los médicos y la visita permanente de sus padres".

La información periodística concluye expresando que los padres fueron detenidos, encontrándose a disposición de la justicia. Por su parte La niña fue dada en guarda a una familia de Cipolletti.

Una parte de la historia de la niñez es la historia del maltrato infantil. No se cuentan con registros formales en relación a los niños, ya que nadie se ocupaba de registrar lo que sentían, decían, qué actividades desarrollaban. Esto tiene que ver con la falta de interés hacia ellos. De esto da cuenta Lloyd de Mause cuando en 1968, junto con diez autores, se propuso escribir la historia de la infancia. Solo se recogen mitos y legendas desde épocas remotas en torno al trato que recibían los niños. Así encontramos que el Rey Aun, de la antigua Suecia, mató a sus 9 hijos ofreciéndolos al dios Odin para perpetuar su vida nueve años por cada uno de ellos. En la Biblia cristiana se narra que el rey Herodes mandó matar a todos los primogénitos para terminar con la vida de quien sería el Hijo de Dios. El pater familiae romano, podía ofrecer a sus hijos en forma de indemnización al perjudicado por las faltas de estos. Los pueblos nómades de la Polinesia mataban a los niños al nacer porque obstaculizaban la movilidad de la tribu. La pediatría como rama de la ciencia médica autónoma aparece hacia el siglo XVI. Antes se los trataba como adultos. El Dr. Guy Patin, de la época de Luis XIV, sostenía que la cura de resfríos de niños de tres meses se lograba extrayéndoles sangre o desangrándolos.

Los niños eran considerados objetos en un mundo de adultos. Y estos podían abusar de ellos, maltratarlos e incluso provocarles la muerte. Todas estas prácticas eran aceptadas y permitidas socialmente. Los progenitores ejercían un verdadero derecho de propiedad sobre sus hijos.

Recién a fines del siglo XIX y principio del XX, comienza un proceso de reconocimiento hacia la mujer y los niños.



Con la Convención de los derechos del Niño, aprobada por las Naciones Unidas en 1989, se alcanza la consagración máxima al considerarlos sujetos plenos de derecho, merecedores de respeto, dignidad y libertad. Se deja de lado el concepto del niño como objeto pasivo de intervención por parte de la familia, el Estado y la sociedad. Asimismo se consagra que, por su condición particular de desarrollo, además de los derechos que gozan los adultos, tienen derechos especiales. Compromete a los Estados a adecuar sus políticas internas acorde a la Convención. Esta Convención posee, en nuestro ordenamiento jurídico, rango constitucional, lo que equivale a decir que, al igual que ciertos tratados internacionales de derechos Humanos, es norma máxima al igual que la Carta Magna. (Art. 75º inc. 22).

Resulta paradójico que a la luz de este nuevo paradigma los niños continúen sufriendo maltrato físico, psicológico, emocional, económico, explotación laboral, por parte de los adultos.

Resulta imprescindible para alcanzar la protección integral de los niños que las familias, la comunidad, el Estado, le provean la contención que estos necesitan para desarrollarse. Se requiere del compromiso de estas instancias para denunciar los hechos de violencia hacia los chicos.

II

Que es misión de la Defensoría del Pueblo actuar, en el marco de sus atribuciones, en la protección y defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, en miras a la protección del Interés Superior de los mismos. (Conforme lo define el Art. 3º de la Convención de los Derechos del Niño).

Que no es función de esta Defensoría del Pueblo, sin embargo, revisar las decisiones judiciales, las que sólo están sujetas al control jurisdiccional.

Que no obstante, sí corresponde solicitar información ampliatoria a la Asesoría de Menores a fin de determinar la intervención de organismos públicos bajo nuestra esfera de control y de programas por ella instrumentados.

Siendo así, solicitamos, en carácter de colaboración, a la Asesora de Menores interviniente, informe lo siguiente:

- 1) Qué Programa o Institución, dependiente de la Delegación de Promoción Familiar, se encuentra interviniendo en la presente situación familiar.
- 2) Qué resultados o respuestas se obtuvieron en su caso.
- 3) Dónde está alojada la niña actualmente.

III

Que la Ley 3040 de Violencia Familiar establece "Artículo 12º: Cuando las víctimas estuvieren impedidas de hacer la denuncia o fueren incapaces, ancianos o discapacitados y estuviese en riesgo su integridad física y/o psíquica, los hechos deberán ser denunciados por los servicios

asistenciales, sociales, educativos, públicos o privados, los profesionales de la salud y todo agente público en razón de su labor, sin perjuicio de la representación legal que le cabe a la persona víctima de un hecho violento en el ámbito familiar."

Siendo así se solicitará al Director del Hospital de la ciudad de Cipolletti la remisión de todo lo actuado en relación a la situación de violencia padecida por la niña, y si desde ese nosocomio se dio cumplimiento a lo dispuesto por el artículo citado que establece la obligación de denunciar que pesa sobre los profesionales de la salud.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Derivar las actuaciones a la Asesoría de Menores N° 2 de Cipolletti, conforme se estipula en el Considerando II de la presente.-

SEGUNDO: Solicitar informe al Hospital de Cipolletti, según lo establecido en el Considerando III.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

La respuesta recepcionada daba cuenta de las intervenciones de los profesionales de la salud, y la asistente social. En un principio no podían asegurar que los indicadores que presentaba la nena eran a causa de actuar negligente de los padres ya que la misma, había sido gestada en embarazo de riesgo. A partir del informe de la asistente social, quien refiere que mantuvo varias entrevistas con los padres, la sospecha se hizo más certera y esto dio lugar a que dieran intervención al Juzgado de Familia. Este ordenó Medida Cautelar de prohibición de acercamiento de los padres, solicitando la remisión de toda información acerca del comportamiento de los mismos.

Expte. N° 6441/05 Se recepcionó la presentación de un padre que manifestaba que sus hijos habían sido separados de su lado y que estaban bajo tutela de la Asesoría de Menores. Sostenía que había sido acusado de malos tratos y abuso sexual hacia la niña. Que los niños habían transitado por tres familias sustitutas, que fueron internados en instituto asistencial y que permanecían con una familia que los maltrataba.

Ante ello, se dicta la Resolución n° 443.05:



Resolución N° 443/05 "DPRN"

VISTO el expediente N° 6441/05 "DPRN" caratulado: "R., L. s/ solicita tenencia de sus hijos", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 se presenta el ciudadano L. R. de la ciudad de Cinco Saltos quien en su presentación manifiesta:

"...mis hijos fueron separados de mi lado hace aproximadamente un año, actualmente están a cargo de la Defensoría de Menores de Cipolletti. Cuando los separaron de mí, dijeron que solo era por unos meses...acusándome de malos tratos hacia ellos e intento de abuso hacia mi hija. Hasta el momento mis hijos pasaron por tres familias sustitutas e incluso el hogar de menores en Roca, actualmente están con una familia la cual los trata mal a ellos..."

II

Que es misión de la Defensoría del Pueblo actuar, en el marco de sus atribuciones, en la protección y defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, en miras a la protección del Interés Superior de los mismos. (Conforme lo define el Art. 3° de la Convención de los Derechos del Niño).

Que no es función de esta Defensoría del Pueblo, sin embargo, revisar las decisiones judiciales, las que sólo están sujetas al control jurisdiccional.

Que sin embargo, sí corresponde solicitar información ampliatoria a la Asesoría de Menores a fin de determinar la intervención de organismos públicos bajo nuestra esfera de control y de programas por ella instrumentados.

Siendo así, corresponde solicitar, en carácter de colaboración, a la Asesora de Menores interviniente, informe lo siguiente:

- 1) Si desde esa Asesoría se solicitó la intervención de la Delegación de Promoción Familiar, institución o programa dependiente de ésta.
- 2) Qué resultados o respuestas se obtuvieron en su caso.
- 3) Dónde están alojados los niños actualmente.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Derivar las actuaciones a la Asesoría de Menores e Incapaces N° 1 y N° 2 de Cipolletti, conforme se estipula en el Considerando II de la presente.-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Se recibe nota con fecha 6 de junio de 2005, de la Asesoría de Menores e Incapaces N° 2- IV Circunscripción Judicial, que manifiesta la imposibilidad de dar respuesta "...atento a que en esta Asesoría de Menores e Incapaces no obran antecedentes correspondientes a la situación de los menores..."

Con fecha 8 de junio del 2005 se recibe comunicación de la Asesoría de Menores e Incapaces N° 1, IV Circunscripción Judicial, caratulado "xxxxxxx", sobre "Medida Proteccional", informando que dichos menores "...se internarán provisoriamente en los próximos días en el Hogar "Alfonsina Storni" de General Roca, conforme lo dispuso la Dra. María Alicia Favot..."

La información recepcionada dio lugar al dictado de la Resolución 989/05 "DPRN" en la que se solicita información acerca del proceso de selección de las familias que ingresan al Programa, y el personal técnico a cargo del mismo. Por otra parte se solicitó información acerca del funcionamiento del Instituto de contención.-

Resolución N° 989/05 "DPRN":

VISTO: El Expediente N° 6441/05 "DPRN", caratulado "R. L. S/ solicita tenencia de sus hijos" y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 9, y en continuación del trámite de las presentes actuaciones, consta la respuesta remitida desde la Asesoría de Menores, la misma aporta datos en relación a la situación de los niños del presentante. Así surge que:

- Un primer informe de la maestra integradora de los niños, partir de los dichos de uno de los hijos del señor, da cuenta que las condiciones en que viven los mismos no es óptima. También hace referencia a la adicción del padre al alcohol, a agresiones por parte de éste, y a la posibilidad de hechos de abuso sexual hacia la niña. Se encontraba interviniendo en la situación el Equipo Técnico de la Escuela, y a partir de dicho seguimiento el padre habría



adoptado una actitud positiva en el trato de sus niños, dando muestras de afecto según lo refiere el chico.

- Por su parte el ETAP indica factores de riesgo en la situación de los niños, solicitando medidas cautelares, al Juez de Paz interviniente, para proteger a los mismos y la necesidad de investigar los hechos. Asimismo se sugiere la localización de la madre, quién se encontraría en otra ciudad, y habría formado nueva familia. Y la ubicación de los niños, en forma provisora, en hogar sustituto.
- Posteriormente el Juez de Paz otorga Guarda Provisoria a una familia conocida de los niños, manifestando ésta estar en condiciones de cuidar debidamente a los mismos.
- Habiendo encontrado personal del ETAP a la madre de los niños, esta explica que tiene dificultades económicas y que le resultaría difícil aceptar a sus hijos en su hogar, dado que tiene una nueva familia. Asimismo que es su deseo de que se pueda encontrar una familia sustituta para sus hijos que pueda brindarles afecto y atención a los niños.
- En esta búsqueda, se intenta localizar a los tíos de los niños. Uno de ellos mostró gran preocupación respecto de la situación de sus sobrinos. Con evaluación psicosocial altamente favorable y con la conformidad del padre, se decide dejar a los chicos bajo el cuidado de este tío. Por otra parte surge como una necesidad el encuentro supervisado de los niños y el padre.
- A los dos meses de convivir con los tíos, éstos desisten del pedido de guarda formulado, solicitando se retiren a los niños de su hogar. Así comienza, por parte de la Subdelegación de Promoción Familiar, la búsqueda de una familia solidaria para los mismos.
- Que posteriormente los niños conviven con nueva familia, la que había sido oportunamente evaluada por la oficina de Promoción Familiar.
- Que luego la familia de acogimiento comienza a tener dificultades laborales no pudiendo contar con un ingreso fijo mensual, por lo que se mudarían a Chile, de donde eran originarios. Así los niños "son devueltos" a esa Delegación.
- Que ante esta situación, y siendo que los niños ya habían pasado por tres familias de acogimiento, la Asesora de Menores se dirige a la Jueza de Familia sosteniendo "... que atento lo informado no considero beneficioso para los menores, una nueva convivencia con otra familia sustituta, debiéndose advertir a Promoción Familiar que deberá proponer en adelante familias sustitutas con sólidos antecedentes, con trabajos estables y arraigo suficiente que no hagan peligrar la permanencia de los niños que se entregan....considero que, al presente, no es conveniente someter a los niños a una nueva experiencia, de tantas que han sufrido- de adaptación con otra familia de la cual solo se tiene un informe y que no ha sido probada a través de otras experiencias anteriores..."
- Que no obstante ello los niños son dados a nueva familia solidaria, la que presentaba antecedentes favorables.

- Que posteriormente se registra denuncia del padre que sostiene que esta familia cambió de actitud, que no cuidan bien de sus hijos, y que no le permiten llevarlos a la Iglesia.
- Que ante estos hechos la Asesora solicita se constaten los dichos del padre y se realice amplio informe socio ambiental familiar en el domicilio.
- Que luego esta familia hace saber que ya no desea tener a los niños bajo su guarda, manifestando, entre otras situaciones, las dificultades en la puesta de límites a los mismos.
- Actualmente los niños se encuentran internados en el Instituto Alfonsina Storni.

II

Que el seguimiento de la situación familiar de estos niños muestra el peregrinaje doloroso en sus pequeñas vidas. Su infancia estuvo signada por diferentes carencias. Infancia marcada por disfunciones familiares, por el abandono de su madre y los malos tratos de su padre. A ello se le suma el actuar del Estado, quien en su rol protector de la infancia, ha buscado en familias sustitutas, la contención, que al análisis de diferentes profesionales que intervinieron, eran las necesarias para estos chicos. Pero no fue suficiente. Así, pasaron por tres instancias de familias de acogimiento que "los devolvieron" por diferentes motivos.

Por su parte los niños, permanecían allí mirando pasar diferentes profesionales que, una y otra vez, decidían con quien debían convivir. Viendo como diferentes padres sustitutos terminaban abandonándolos una y otra vez. Sumiéndolos de esta forma, y sin pretenderlo, en maltratos similares a los de su familia de origen.

III

Que la Convención de los Derechos del Niño, establece en su Art.3º "1. En todas las medidas concernientes a los niños, que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño. 2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán las medidas legislativas y administrativas adecuadas. 3 Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios e instalaciones responsables del cuidado o la protección de los niños se ajusten a las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, así como número de personal en relación con la existencia de una supervisión adecuada".



Por su parte el Art. 20° CIDN establece "1. Los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado. 2. Los Estados Partes garantizarán de conformidad con sus leyes nacionales, otros tipos de cuidados para esos niños. 3. Entre esos cuidados figurarán, entre otras cosas, la colocación en hogares de guarda, la kafala del derecho islámico, la adopción o de ser necesario la colocación en instituciones adecuadas de protección de menores. Al considerar las soluciones, se prestará especial atención a la conveniencia de que haya continuidad en la educación del niño y a su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico".

Que en este sentido y siendo que de las actuaciones de la Asesoría de Menores surge la intervención de la Delegación de Promoción Familiar de Gral. Roca, bajo el Programa Familia Solidaria que lleva adelante el Ministerio de Familia, áreas comprendidas bajo la esfera de competencia de esta Defensoría del Pueblo, se solicitará al Sr. Ministro de la Familia de la Provincia de Río Negro informe:

Proceso de selección de las familias aspirantes a formar parte del Programa Familias Solidarias. Evaluación, registro de las mismas, seguimiento.

Técnicos, operadores, a cargo de dicho Programa.

Con relación al Instituto Asistencial, Alfonsina Storni, informe:

Cantidad de niños/as allí alojados.

Actividades que se llevan a cabo en la institución.

Contacto con sus familiares.

Personal técnico a cargo de la asistencia a los niños. Selección. Modalidad de contratación.

Que en relación con la situación familiar motivo de la presentación, y siendo que el señor manifestara no contar con los medios suficientes para costearse los pasajes para visitar sus hijos al Instituto Alfonsina Storni, se pondrá en conocimiento de dicha Subsecretaría esta circunstancia para su consideración.

Por ello

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Correr traslado al Sr. Ministro de la Familia de la Provincia de Río Negro a fin de que informe lo peticionado en el Considerando III de la presente (Art. 17° Ley 2.756).-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Se recibe nota del Ministerio de la Familia, mediante la cual informa que:

...Se dictó la medida proteccional respecto de los niños, lo que derivó en el ingreso de los niños en el "Alfonsina Storni".
...que la Dra. Favot ha ordenado diversas medidas tendientes a la posibilidad de la restitución de los niños a su padre: Peritaje psicológico al señor xxx , a la señora xxx, e informe socio-ambiental en el domicilio del señor xxx
...que el equipo técnico de la Delegación de Promoción Familiar mantuvo una audiencia con la Dra. Favot con el objeto de establecer cuál era la situación de los niños en relación al egreso de dicha Institución. De acuerdo a los informes anexados al expediente se concluye que no habrían indicadores por los cuales los niños no pudieran ser restituidos a sus padres, sin perjuicio de lo cual quedaría pendiente el resultado de los mismos para que el Juzgado interviniente resuelva la problemática planteada...
Luego el Ministerio de Familia ofrece un pormenorizado detalle del Programa Fortalecimiento Familiar - Familia Solidaria, como así del Hogar "Alfonsina Storni".

Expte: N° 7924/05 Esta actuación se inicia a partir de una presentación que hace el Observatorio de Derechos Humanos de Gral. Roca ante esta Defensoría del Pueblo con fecha 25 de noviembre del 2005, la Defensora del Pueblo Adjunta, quien se encontraba en Comisión de Servicios en el Alto Valle, se constituye en el Hogar Alfonsina Storni a fin de observar los hechos planteados. Recorre las instalaciones, habla con el personal, así como con la Delegada de Promoción Familiar en la zona Alto Valle.

Toma conocimiento de demandas que había realizado la responsable de la institución con respecto a las reformas edilicias necesarias y de equipamiento, para un óptimo funcionamiento del Hogar. La necesidad de calzado e indumentaria para los chicos internados. Se le provee en la visita del listado de chicos internados y del personal que se desempeña en el Hogar.

A fojas 17 de las actuaciones citadas obra un informe elaborado con fecha 1/11/05 por parte de la Subcomisión de Niñez Adolescencia y



Familia del Observatorio de Derechos Humanos de Río Negro. En éste se detalla una serie de observaciones surgidas a partir de su visita al Hogar. Observaciones estas que abarcan aspectos que hacen a su infraestructura, capacidad- población alojada, actividades, atención de la salud, recursos humanos.

En consideración a que las actuaciones iniciadas con anterioridad, por esta Defensoría del Pueblo con respecto al Hogar A. Storni, apuntan a una investigación de todos aquellos aspectos que hacen al tratamiento institucional en sí, como así del programa de Acogimiento Familiar puesto en marcha para proveer de una atención más familiar que institucional a los chicos allí internados y visto, que los señalamientos que hace el Observatorio, que a su vez fueron también considerados en la visita que efectuara esta Defensoría del Pueblo a la institución en cuestión, apuntan a otros aspectos, que también hacen a la vida de de la misma, se entendió pertinente realizar una nueva intervención, mediante la cual se puso en conocimiento al Sr. Ministro de la Familia de los hechos aquí planteados. Nota N° 5656/05 "DPRN" solicitando un informe.

Expte. N° 6803/05 "DPRN" Se inician las actuaciones a partir de la recepción de un llamado telefónico de la Directora de la Escuela Laboral de Viedma, quien ante las manifestaciones de una alumna que daban cuenta de un presunto abuso sexual, solicita a esta Defensoría del Pueblo, asesoramiento para realizar acciones inmediatas.

Se constituye personal de esta Defensoría, en el establecimiento escolar y tomando vista del informe elaborado por la Asistente Educacional del colegio, se orienta a la Dirección del mismo a que haga la correspondiente denuncia. Ésta a su vez y previamente, pone en conocimiento de la situación, a la Delegada Regional de Educación.

El citado informe, daba cuenta substancialmente de que la joven, con capacidad mental diferente, refería un episodio de abuso sexual, estando en el balneario El Cóndor, lugar donde reside y que su hermano, de similar condición mental, habría padecido una circunstancia de igual naturaleza.

Las actuaciones de esta Defensoría fueron dirigidas en primer término, a impulsar a que se presente la debida denuncia judicial, la que finalmente se concreta por parte de los tíos de los chicos, ya que se trata de dos huerfanitos cuyos padres fallecieron trágicamente en

un accidente automovilístico, y ellos, la piba y el pibe, quedaron bajo el mismo techo de su abuela, de 89 años, en su carácter de tutora y curadora, con residencia en el balneario. Luego y, ante informaciones que daban cuenta de una eventual situación de desprotección que afectaba a estos jóvenes y por ende, a la condición de vulnerabilidad en que ésta realidad los ubicaba.

En comunicación telefónica mantenida con la coordinadora del programa Fortalecimiento Familiar del Ministerio de Familia se nos informa que:

A solicitud de la Asesoría de Menores se llevó a cabo un informe socioambiental en el domicilio de los menores en el Balneario El Condor. Los chicos se encuentran contenidos por la abuela, quien les brinda los cuidados necesarios.

Su tío los visita tres veces por semana.

La situación no era tan grave como lo manifestó la escuela.

El abuso no fue probado.

Los chicos se encuentran yendo a folclore.

Se solicitó la intervención al Consejo del Discapacitado.

Los chicos al ser mayores de edad no se encuentran comprendidos en ese Programa.

Que no obstante el alentador informe de Fortalecimiento Familiar, en vista de la comunicación recibida por las autoridades de la Escuela (fs. 19), se decide dictar la Resolución Nro. 1013/05 mediante la cual se derivan las actuaciones a la Asesoría de Menores e Incapaces a fin de su conocimiento y efectos pertinentes.

RESOLUCION N° 1013/05

mes

Viedma, 7 de septiembre de 2005

VISTO: El Expediente N° 6803/05, caratulado Directora escuela Laboral "El Dique" S/ intervención, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 consta Acta Interna de la visita realizada con fecha 25 de junio del 2005, a pedido de la señora Directora, a la Escuela Laboral "El Dique",



quien solicitó asesoramiento ante hechos relatados por dos alumnos que concurren al establecimiento.

Que a fs. 5, se encuentra incorporada copia del Acta labrada por la institución educativa, con relación a la situación de los jóvenes

Que a fs. 7 se agrega Acta de Denuncia radicada ante la Fiscalía N° 2, por un familiar de los chicos.

Que a fs. 15/16 obra Resolución N° 638/05, de avocación de la Defensoría del Pueblo, corriendo traslado de la misma a la Dirección de la Escuela, con solicitud de informes.

Que a fs. 19 se registra la respuesta de la Dirección de la Escuela Laboral "El Dique", en la que se lee:

"...Durante el año 2003 y 2004, debido a la falta de controles médicos reiteradamente solicitados y sin respuesta, se eleva a la Asesora de Menores e Incapaces, informe de situación de los jóvenes y las acciones realizadas en coordinación con la Asistente Social del Municipio de Viedma y referente técnico en el Balneario "El Condor"..."

"...Con fecha 18/4/05 se solicita la intervención de la Asesoría de Menores, para que evalúe la posibilidad de una persona acompañante para la abuela y nietos..."

"...Con fecha 24/6/05, se recibe en la escuela la denuncia de la joven y el hermano, sobre los hechos de público conocimiento. Dando intervención, al CPE y al Hospital A. Zatti..."

"...Con fecha 27/6/05 por nota elevada a la Asesora de Menores e Incapaces se le informa de los hechos sucedidos. Reiterando el pedido de intervención.

Con fecha 20 -7-05 se cita a los tutores de la joven con motivo de las reiteradas ausencias (un total de 69 hasta dicha fecha) por lo que se debe solicitar la reincorporación de la alumna a la escuela.

Al no presentarse ningún adulto responsable, se concreta una visita domiciliaria al balneario "El Condor", para entrevistar a la abuela con el fin de informarla de la reincorporación..."

"Hasta la fecha no se han presentado, y la alumna no asiste a la Escuela" (sic)

Que por su parte, y siendo de conocimiento de esta Defensoría, la intervención del Programa Fortalecimiento Familiar en la presente situación, se establece comunicación telefónica con la coordinación del citado Programa, en la que se informa:

Los chicos se encuentran contenidos por su grupo familiar.

Que su abuela, a pesar de ser una señora de edad avanzada, les brinda los cuidados necesarios.

Que sus tíos los visitan tres veces por semana

Que los chicos se encuentran yendo a folklore

Que al ser los chicos mayores de edad, no intervendría ese Programa

Y otras consideraciones que constan en Acta Interna.

Que no obstante ello, aparece un dato objetivo, cual es que la joven a partir de los hechos denunciados, abandona la escuela y que no se habrían realizado acciones que posibiliten su continuidad.

Que precisamente, este no es un tema menor. Esta joven concurría a esa institución desde hace cuatro años aproximadamente, y las cuatro horas diarias que permanecía en ese establecimiento le permitiría recibir , no solo una contención institucional sino toda la impronta socio-educativa que trae tras de sí recibir instrucción y formación, compartir con sus pares, participar de actos recreativos, etc.

Que en relación a la denuncia efectuada por el familiar de los jóvenes, se encuentra interviniendo la Fiscalía N° 2.

II

Que, la Convención de los Derechos del Niño, establece en su Art.3 "2. Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán las medidas legislativas y administrativas adecuada".

Que a fin de que tome los recaudos necesarios que entienda corresponder en lo que respecta a la concurrencia al establecimiento educativo de la joven, se deriva la presente a la Asesoría de Menores interviniente en la situación de los chicos.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Derivar a la Asesoría de Menores e Incapaces que entiende en la situación de los jóvenes a los efectos establecidos en el Considerando II de la presente (Art. 17° Ley 2.756).-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Se recepcionó la presentación de una ciudadana de la localidad de Mengué, quien manifestaba que tres niñas se encontraban en estado de vulnerabilidad. La denuncia daba cuenta que las chicas de 12, 6 y 4 años



permanecían entre gente adulta, los que padecían de adicción al alcohol, que su madre carecía de vivienda propia, y que tampoco contaba con los medios para sostener económicamente a su núcleo familiar. Que el Comisionado de su pueblo, advertido de la situación, había intentado intervenir en procura de la debida asistencia de los niños, pero por no contar con los medios necesarios no pudo prosperar su gestión.

Siendo así se mantuvo inmediata comunicación con Asesoría de Menores e Incapaces de la ciudad de Gral Roca, y se procedió a remitir vía fax, la presentación de la ciudadana. La respuesta de la Asesora daba cuenta de la intervención de Promoción Familiar a efectos de evaluar al grupo familiar, de lo que resultó que en el domicilio vivían dos familias en alto grado de hacinamiento y carencias económicas. Ante esta situación, y en acuerdo con la madre de los niños, y con la intervención del supervisor zonal y el comisionado, se dispuso la asignación de una vivienda, con mobiliario y elementos necesarios para ser ocupada por la madre y sus niños. La Sra. continuaría percibiendo el Plan Jefas/es de Hogar y alimentos del Comedor Comunitario. Por otra parte se estaba arbitrando los medios para la asistencia de los chicos en la escuela por medio de la Asistente Social del ETAP.

TRABAJO INFANTIL

Expte.Nº 7158/05 "DPRN". Se inician las actuaciones a partir de la recepción de una presentación de un ciudadano de Viedma, quien denunciaba que en la playa de estacionamiento de un reconocido Supermercado de esta localidad, se encuentran niños trabajando en el acarreo de carritos, y que los mismos estarían siendo organizados por un adulto.

La presentación fue derivada a la *Comisión para la Erradicación y Detección del Trabajo Infantil* (CETI), la que viene desarrollando su tarea de difusión y concientización en la temática de los niños que trabajan. La CETI Provincial derivó la situación a la Comisión Local.

Expte: 7451/05 "DPRN". Por otra parte se recepcionó la presentación de otro ciudadano de Viedma, quien sostenía que sus hijos y un sobrino habrían sido víctimas de explotación laboral por personal a cargo del emplazamiento de un circo. Asimismo manifestó que los jóvenes, uno de ellos presenta discapacidad, habían realizado trabajo en empacadora en la zona de IDEVI, y nos les habrían abonado el

salario pactado. De la presentación del ciudadano se corrió traslado a la Comisión de Erradicación de Trabajo Infantil y a la Delegación de Trabajo de la ciudad de Viedma.

La respuesta recibida expresa que no se registran en esa Delegación de Trabajo denuncia alguna del ciudadano contra el propietario de la empacadora. No obstante ello, constarían tres expedientes de denuncia contra la misma razón social, habiéndose efectivizado inspección ocular y recibido multa por infracción a las normas laborales vigentes.

RESOLUCIÓN N° 1439.05 "DPRN":

VISTO: El Expediente N° 7451 caratulado "...S/ denuncia situación de trabajos temporarios", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 hace su presentación el ciudadano citado, de la ciudad de Viedma, quien manifiesta:

"...Este año cuando vino un circo ante un llamado radial me presenté con mis hijos para trabajar, el encargado nos dijo que pagarían \$2/hora, mi hijo... discapacitado mental de 18 años, igual aceptó. A mi sobrino ni le pagaron. Denuncio que hay gente que se abusa del trabajo de los menores, concretamente el año pasado trabajaron en la chacra deel que tiene un empaque en el IDEVI, durante 20 días y no les pagó nada. Que no fue a realizar la denuncia a la Secretaria de Trabajo porque en otras oportunidades ante situaciones parecidas cuando denunció no tuvo ninguna respuesta. Que considera que debe haber un poco de respeto hacia los chicos de Viedma, que hayan estrictos controles a estas empresas que vienen de afuera, que no se abusen de jóvenes que no tienen trabajo, ha visto chicos de 14 años trabajando para juntar un peso que después no reciben. Se pregunta adonde están las autoridades que deben controlar esto?".

II

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01 y anexas, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9° y concordantes de la Ley citada).-

Que en este sentido se correrá traslado a la Delegación de Trabajo a fin de que informe:

*Si existen en esa sede denuncias del ciudadano en relación a la temática puesta de manifiesto en esta oportunidad. Y en su caso tratamiento dado a las mismas.



Inspecciones que se hubieran realizado en la propiedad del Señor mencionado quien posee una empacadora ubicado en la zona de IDEVI.

Que asimismo se correrá traslado de la presente a la Comisión para la Detección y Erradicación de Trabajo Infantil (CETI), a fin de que remita sus consideraciones en relación a la situación denunciada.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas.-

SEGUNDO: Correr traslado a la Delegación de Trabajo, según lo manifestado en el Considerando II de la presente. (Art. 17º Ley 2.756).-

TERCERO: Correr traslado a la Comisión Provincial para la Detección y Erradicación de Trabajo Infantil, según lo manifestado en el Considerando II de la presente. (Art. 17º Ley 2.756).-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Participación Institucional:

De las capacitaciones realizadas por la CETI participó esta Defensoría acercando las inquietudes y presentaciones de la ciudadanía en la problemática en estudio.

Por otra parte, y como consecuencia de invitación del Municipio de la ciudad de Viedma, se participó en la elaboración de Proyecto Local. Los encuentros permitieron la formación de una Red, integrada por diferentes referentes de organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil, comprometidos en la temática. La discusión del Proyecto permitió el intercambio de experiencias y el enriquecimiento mutuo para propiciar un mejor abordaje en la defensa de los derechos de los chicos. El Proyecto fue presentado a la Comisión Provincial, la que al cierre de la elaboración del presente informe se encuentra en etapa de evaluación del mismo.

ABUSO SEXUAL INFANTIL

Ley 3995

Sancionada: 08/09/2005

Promulgada: 26/09/2005 - Decreto: 1250/2005

Boletín Oficial: 29/09/2005 - Número: 4346

De modificación del Código de Procedimiento Penal de la Provincia de Río Negro, de protección a los niños que son llamados a declarar en sede judicial, lo que significa un verdadero avance en el amparo de los chicos que han transitado situaciones muy dolorosas, superadora en este sentido de la Ley Nacional 25.852.-

Este organismo ha recepcionado presentaciones de las madres de niños víctimas de abuso sexual. Estas, describen las revictimizaciones de los chicos al tener que narrar, en sede judicial, los actos de los que fueron protagonistas.

La utilización de la Cámara Gesell, o registro de audio-imagen y la intervención de profesionales especializados, está contribuyendo al cuidado que corresponde brindar a los niños en estas circunstancias.

No obstante ello, la entrada en vigencia de la Ley N° 3995, está supeditada a la habilitación de los sistemas mencionados en cada Jurisdicción Judicial, estando a cargo del Poder Judicial propiciar los medios para su instrumentación.

Expte. N° 7069/05

En el presente periodo se recepcionó la presentación de una madre que expresa que se encuentra tramitando expediente judicial en el que se investiga delito de abuso sexual cometido por el padre de su hijo hacia el niño. La imputación habría recibido sentencia absolutoria por la Cámara Criminal interviniente. En su relato la misma manifiesta que el niño se encontraba bajo tratamiento terapéutico, presentando asimismo claros indicadores de los hechos traumáticos vivenciados. Por otra parte el niño se negaba a ver a su padre, pero éste habría solicitado Régimen de Visitas en el fuero civil.

Ante ello se asesoró a la ciudadana de las vías legales para continuar la tramitación del expediente penal y se dictó la Resolución Nro. 1155/05 mediante la cual se dispuso remitir la presentación al Superior Tribunal de Justicia a los efectos de su conocimiento.

Resolución N° 1155/05 DPRN:

VISTO: El Expediente N° 7069/05 caratulado "S. G. M. S/ denuncia abuso sexual a su hijo" y



CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 se presenta la ciudadana citada en el epígrafe, quien manifiesta haber padecido violencia conyugal durante los años que duró su matrimonio.

Que en el trámite de divorcio se fijó un régimen de vistas a favor de su ex pareja, el que fuera posteriormente modificado voluntariamente de su parte en un plazo mayor para que el niño continúe vinculándose con su padre.

Que luego el niño comenzó a tener cambios en su conducta. "No quería ir con el padre, se hacía caca encima, cuando él ya sabía pedir, aislamiento, agresión hacia todos, especialmente hacia mí, trastornos del sueño, buscaba cualquier excusa para no ir a dormir a la cama a la noche...también había dejado de ingerir su leche (mamadera) porque todo lo vinculaba con la cama...".

Que al regreso de una de sus visitas al padre, el niño se mostró muy agresivo. Que luego confesó a su abuela que el padre había abusado sexualmente de él. Que ante los hechos la presentante sostiene que le fue muy difícil superar aquella etapa.

Que realizó denuncia penal.

Que el niño realizó terapia psicológica durante dos años.

Que si bien en un primer momento el padre del niño fue procesado "luego de esperar y esperar el día del juicio por fin llegó el 6 de julio del 2005, día de enfrentar nuevamente a él. Tuve toda la esperanza de que las cosas salieran bien, a pesar del miedo que sentía que la justicia diera un fallo incorrecto y así lo hizo. A pesar de presentar todas las pruebas, el mismo fiscal pidió su condena, ellos decidieron "absolverlo" por el beneficio de la duda"

Que posteriormente la ciudadana se hace presente en esta Defensoría manifestando que su abogado había apelado tal decisión judicial en Recurso de Queja ante el Superior Tribunal de Justicia.

Que temía por la posible revinculación del padre con el niño. Este había intentado, en el ámbito del fuero de familia, audiencia de mediación solicitando régimen de visita con su hijo.

Que asimismo sostiene que quiere que se respeten los derechos de su hijo, que éste no quiere ver a su padre y como indicador de esta situación señala que el niño se hace llamar por el apellido de su madre en el colegio, "... que otro indicador del temor que siente con la presencia de su padre es que al encontrarlo en la calle siente pánico, entra en shock nervioso comenzando a gritar, tapándose los oídos..."

Que actualmente el niño no concurre a terapia psicológica debido a que no puede afrontar los costos económicos que esta implica.

II

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2.756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01 y anexas, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9º y concordantes de la Ley citada).-

Que en fecha 26 de octubre de 2004, en Resolución N° 1377/04 de esta Defensoría, y ante la presentación de una madre de la ciudad de San Carlos de Bariloche, cuyas hijas habían sido víctimas de abuso sexual infantil por parte de su padre, este organismo sugirió al Ministerio de Gobierno y al Ministerio de Salud Pública, se evalúe la viabilidad de instrumentar programas de atención a los niños víctimas de este tipo de delitos.

Que siguiendo esta línea de intervención, y ante la manifestación del presentante de que su hijo debió interrumpir su terapia por no poder costear dicho tratamiento, se solicitará a los Ministerios mencionados informen:

Programas vigentes de asistencia, para niños víctimas de maltrato infantil.

Lugares, en el ámbito de nuestra provincia, donde se les presta asistencia a estos niños.

Programas de asistencia a padres víctimas y victimarios de maltrato infantil. Localización de los mismos.

Personal afectado a esta problemática.

Presupuesto asignado a estos Programas.

Que por otro lado, y sin pretender inmiscuirse este organismo en materias que están solo reservadas al ámbito jurisdiccional, se pondrá en conocimiento del Superior Tribunal interviniente, la presentación de la ciudadana.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud y al Ministerio Gobierno, solicitando la remisión del informe solicitado en el Considerando II de la presente (Art. 17º Ley 2.756).-

TERCERO: Derivar la presentación de la ciudadana al Superior Tribunal de Justicia, según lo manifestado en el Considerando II.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

La presente Resolución fue notificada a los Organismos el día 06 de octubre del año 2005.

Con respuesta del Superior Tribunal de Justicia:



Con fecha 17 de octubre el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro, mediante Oficio 745/05 "STJ"- Sec. 2" nos hace saber que el día 27 de septiembre del 2005 ingresó a ese Tribunal de Justicia la Causa y que se le ha impreso el trámite de rigor...

No habiendo sido recepcionada respuesta por parte de los Ministerios de Gobierno y de Salud se procedió a reiterar la solicitud.

A la fecha de cierre del presente informe dichos plazos estarían próximos a su vencimiento.

GUARDERÍAS INFANTILES EN LOS LUGARES DE TRABAJO.

Expte. N° 7520/05 "DPRN" Se recepcionó la presentación de trabajadores de la salud del Hospital de Viedma, quienes reclaman por la falta de respuesta a la solicitud de la implementación de una guardería para el cuidado de sus niños dentro del nosocomio. En su escrito los mismos alegan que las condiciones especiales de trabajo que desempeñan no les permiten acceder a los centros existentes para el cuidado de niños y que en estos fundamentos se basaron para peticionar ante las autoridades la creación de este recurso.

Atento a la especial situación de estos trabajadores, quienes desempeñan sus tareas en guardias nocturnas, como así también la importancia de la implementación de guarderías en establecimientos públicos, demanda de larga data por parte de los trabajadores. Se dictó la Resolución N° 1438/05 DPRN.

A la fecha de cierre de este informe no se recepcionó respuesta del organismo involucrado ni de los gremios a los cuales se les derivó esta Resolución.

Resolución N° 1438/05DPRN:

VISTO: El Expediente N° 7520/05 caratulado "S/ solicitan habilitación de guardería para el personal del Hospital Zatti", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 hacen su presentación trabajadores de la salud del Hospital Artemides Zatti de la ciudad de Viedma.

Que los mismos manifiestan su necesidad de contar con una guardería para el cuidado de sus hijos.

Que en la nota dirigida al Director Hospital los presentantes se lee: "Motiva dicho pedido, el bajo salario que percibimos de acuerdo a la canasta familiar, los horarios de guarderías que no siempre coinciden con los nuestros, los fines de semana y feriados que trabajamos, no tenemos donde dejar nuestros hijos; por todo esto es que nos vemos en la obligación de solicitarle la habilitación urgente de dicha guardería para los hijos de los empleados hospitalarios".(El resaltado nos pertenece).

II

Que la Convención sobre los Derechos del Niño, de 1989, con rango constitucional (Art. 75º. inc. 22), establece en su artículo 18º:

"1. Los Estados Partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño. Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño.

2. A los efectos de garantizar y promover los derechos enunciados en la presente Convención, los Estados Partes prestarán la asistencia apropiada a los padres y a los representantes legales para el desempeño de sus funciones en lo que respecta a la crianza del niño y velarán por la creación de instituciones, instalaciones y servicios para el cuidado de los niños.

3. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para que los niños cuyos padres trabajan tengan derecho a beneficiarse de los servicios e instalaciones de guarda de niños para los que reúnan las condiciones requeridas."

Que por su parte la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer dispone en el literal C, numeral 2º de su artículo 11º: "2. A fin de impedir la discriminación contra la mujer por razones de matrimonio o maternidad y asegurar la efectividad de su derecho a trabajar, los Estados Partes tomarán medidas adecuadas para: c) Alentar el suministro de los servicios sociales de apoyo necesarios para permitir que los padres combinen las obligaciones para con la familia con las responsabilidades del trabajo y la participación en la vida pública, especialmente mediante el fomento de la creación y desarrollo de una red de servicios destinados al cuidado de los niños; ".

Que este tema también ha sido abordado en el Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo -OIT- aplicado a los trabajadores y las trabajadoras con responsabilidades familiares hacia los hijos a su cargo, cuando tales obligaciones limitan sus posibilidades no solo de prepararse para el ejercicio de una actividad económica sino para ingresar, participar y progresar en ella.



Que "esta iniciativa también pretende darle eficacia a los descansos que durante el período de lactancia, la misma Constitución prevé a favor de la madre trabajadora para alimentar a su hijo. La lactancia es un tema que debe ser promovido y fomentado mediante la cimentación de una "cultura de la lactancia materna", porque es la fuente para una nutrición ideal de niños y niñas durante sus primeros 6 meses de vida, contribuyendo con su saludable crecimiento y desarrollo, con lo cual se disminuye la morbilidad y la mortalidad infantil, resultando a su vez benéfica para la madre, al reducir el riesgo de cáncer ovárico y de pecho".

Que la Carta de Los Derechos Fundamentales del Mecorsur firmada por Los Estados partes del Tratado de Asunción, en cumplimiento de los compromisos asumidos para la continuación del Mercado Común del Sur, establece en su Sección III, Derechos Fundamentales de La Persona y Los Trabajadores, Artículo 17º: Derecho a la constitución y protección de la familia:

"Toda persona tiene derecho a formar y sostener una familia en su acepción más amplia. Los Estados parte garantizan la preferente protección a la familia como núcleo primario y fundamental de la sociedad en lo que respecta a su constitución, defensa y cumplimiento de sus fines, tutelando la igualdad jurídica de los cónyuges, y la atención y asistencia de la madre y el niño, y promoviendo el ejercicio compartido de la patria potestad, y de las responsabilidades familiares entre la madre y el padre".

Artículo 18º: Derechos de la infancia

Todo niño, sea cual sea su filiación, tiene derecho a la protección de la sociedad y el Estado. Los Estados parte garantizan a los niños y adolescentes las condiciones materiales y humanas indispensables para su crecimiento armónico e integral y el cumplimiento cabal de los derechos de la niñez establecidos por la Convención de los Derechos del Niño.

Artículo 25º: Igualdad de trato de hombres y mujeres

Los Estados partes garantizan iguales oportunidades y el mismo trato laboral para hombres y mujeres. Aseguran en particular la puesta en práctica del principio de igualdad respecto del acceso al empleo remuneración, condiciones de trabajo protección social, educación y entrenamiento profesional, así como el desarrollo de medidas apropiadas que permitan a hombres y mujeres conciliar sus obligaciones de trabajo y de familia.

Artículo 36º: Trabajadores con responsabilidades familiares :

Las legislaciones nacionales establecerán garantías para que los trabajadores con responsabilidades hacia los hijos a su cargo, o hacia otros miembros de su núcleo familiar que necesiten de su cuidado y sostén no sean discriminados en sus posibilidades de ingreso a un empleo remunerado, en su promoción en el empleo o en su capacitación o recapacitación laboral.

Artículo 37º: Guarderías Infantiles

Se promoverá el establecimiento de guarderías infantiles y otras formas de guarda y cuidado de los hijos, ubicadas en lugares de fácil acceso para los padres.

(Fuentes consultadas: www.portaldeabogados.com.ar)

Que esta Defensoría comparte el compromiso de los restantes organismos del Estado acerca del especial amparo que la infancia merece como asimismo la protección a sus padres o guardadores, en su rol de trabajadores.

Que la historia institucional rionegrina recoge desde larga data la necesidad de la implementación de guarderías en hospitales y otros lugares de trabajo estatales. Que si bien se ha procurado dar respuesta que satisfaga la necesidad de los trabajadores y sus niños, los esfuerzos no han alcanzado los objetivos esperados.

Que buscar la manera de la implementación de las mismas lleva consigo el compromiso de todos los actores interesados, en un debate serio para buscar las herramientas que permitan concretar la asistencia adecuada de los niños en Guarderías especiales en los lugares de trabajo.

Que con el fin de colaborar en la búsqueda de alternativas de solución en la problemática abordada se correrá traslado al Ministerio de Salud, a los gremios UPCN y ATE, y a los presentantes, solicitando la remisión de sus consideraciones acerca de la implementación de Guarderías Infantiles en los hospitales de la provincia.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas.-

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud, a UPCN y ATE, según lo establecido en el considerando II de la presente (Art. 17º Ley 2.756).-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

En espera de respuesta

JÓVENES CON TRASTORNOS ALIMENTARIOS

Expte. N° 6477/05 - de Oficio Esta Defensoría inició actuaciones de oficio a partir de una noticia aparecida en diario regional que daba cuenta de la alarmante situación que presentan los jóvenes con trastornos alimentarios, quienes padecen de este trastorno, a una edad cada vez más temprana. Agregaba la noticia que entre otras derivaciones que provoca esta situación a los jóvenes, la falta de talles grandes en la ropa de confección roza aspectos discriminatorios para los mismos. Se dictó la Resolución N° 688/05 "DPRN".



En la misma se solicitó al Ministerio de Salud un informe acerca de los Programas vigentes para el tratamiento de esta problemática y de las estadísticas existentes en la materia. La información requerida no fue remitida, pese al pedido de reiteración.

Asimismo se procedió a derivar las actuaciones, con el aporte de la legislación existente en la Provincia de Buenos Aires, a la Comisión de Asuntos Sociales de la Legislatura, para su conocimiento y consideración.

Resolución 688/05 "DPRN"

VISTO: El Expediente N°6477/05, caratulado "Defensoria del Pueblo S/ información sobre casos de anorexia", y

CONSIDERANDO:

I

Que según especialistas en nutrición y psiquiatría las tendencias indican un aumento en la cantidad de consultas por anorexia de niñas menores de 12 años. (Diario Río Negro, 24/04/05).

La nota señala que "los médicos entienden que los factores que determinan esta negación voluntaria a ingerir alimentos es multicausal pero, en la mayoría de los casos, la vinculan con cierto rechazo a la imagen física, en coincidencia con la llegada de la menstruación y el paso de la niñez a la adolescencia. No obstante nutricionistas y psiquiatras están alarmados ante las consultas, cada vez más frecuentes, de niñas (y en menor medida niños) que presentan estos trastornos entre los 5 y los 9 años y advierten que esta tendencia puede agravarse".

El presidente de ALUBA, Asociación de Lucha contra la Bulimia y la Anorexia, Dr. Roberto Eguía, sostiene en la nota citada que "alrededor del 10 por ciento de los niños y adolescentes en edad escolar sufren algún trastorno alimentario y afirmó que "la presión social se corrió hacia abajo".

"La publicidad de ropa y dietas apuntan a consumidores cada vez más jóvenes", explicó el director de ALUBA, quien señaló que el cuerpo también se muestra a edades más tempranas y que "los chicos se visten como si fueran grandes".

"Uno de cada veinticinco jóvenes argentinos sufre de bulimia o anorexia", advierte ALUBA.

Las pautas culturales imponen patrones a seguir. La cultura de fin de siglo, emmarcada en la ideología del Posmodernismo, dejó paso a modelos extremadamente delgados, imponiendo la "cultura light". La delgadez se presenta en este contexto como sinónimo de éxito social.

Esta ideología ha coadyuvado en la problemática de los trastornos alimenticios de la población.

Por otra parte la moda, siguiendo estos patrones culturales ideó talles de ropa más pequeños en relación a los de décadas anteriores. Esto llevó a que queden fuera del acceso al mercado de la moda toda indumentaria para personas más corpulentas. Consecuencia de ello son las situaciones discriminatorias hacia estas personas a la hora de vestir.

II

Que la ley 12.665, de la Provincia de Buenos Aires, con el objeto de proteger la salud de las adolescentes, y específicamente, prevenir casos de bulimia y anorexia, establece la obligación de ofrecer "todos los talles correspondientes a las medidas antropométricas de la mujer adolescente".

Que en los fundamentos de la ley se afirma que "es el mercado adolescente el más vulnerable y más buscado por las estrategias de mercadotecnia. Esto convierte a las adolescentes en los objetos más probables de afección de trastornos del comportamiento alimentario. Es imposible que esos vestidos de talle mínimo se adapten a las curvas naturales de la mujer media".

Las medidas citadas en la ley son las establecidas por las normas IRAM. Esto no sólo significa que los comercios deberán tener en stock talles grandes, sino también que tendrán que corregir la marcación de las tallas.

Que si bien la norma deja fuera al restante sector de la población, la que también podría padecer de conductas que evidencien trastornos alimentarios, aparece como un comienzo de toma de conciencia en la problemática.

Por otra parte se intenta modificar el trato discriminatorio que reciben los jóvenes de tallas superiores ante las prácticas actuales del mercado de la moda.

III

Que dada la importancia de la problemática en análisis se procederá a solicitar al Ministerio de Salud informe acerca:

- A) Programas y/o acciones vigentes en relación a casos de Bulimia, Anorexia, y otros trastornos de la alimentación.
- B) Estadísticas existentes.
- C) todo aporte que estime oportuno realizar.

Que asimismo se remite copia de la presente resolución a la Comisión de Asuntos Sociales de la Legislatura de la Provincia de Río Negro a los efectos de su conocimiento y consideración.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**



RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de la problemática planteada.

SEGUNDO: Correr traslado al Ministerio de Salud con la solicitud de informe según lo establecido en el Considerando III de la presente. (Art. 17º Ley 2.756).-

TERCERO: Derivar a la Comisión de Asuntos Legislativos de la Legislatura de la Provincia de Río Negro la presente resolución según lo establecido en el Considerando III.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Sin respuesta

JÓVENES CON PADECIMIENTO DE ADICCIONES

Expediente N° 6526/05 DPRN Se inician las actuaciones a partir de presentaciones que realizan familiares de jóvenes con dificultades con las drogas, quienes solicitaban información sobre los recursos asistenciales existentes en la Provincia que traten esta problemática. Al respecto se dictó la Resolución N° 728/05.

Resolución N° 729/05 DPRN.

VISTO: El Expediente N° 6526 caratulado "Defensoría del Pueblo S/ solicitud de información en tratamiento de adicciones" y

CONSIDERANDO:

I

Que esta Defensoría del Pueblo registra entre sus actuaciones el asesoramiento requerido por familiares de jóvenes en dificultades con las drogas acerca de información sobre los recursos asistenciales a nivel regional en la problemática de adicciones.

Que la noticia de la muerte de un joven de 22 años a partir de una supuesta ingesta de nafta, en abril pasado, conmocionó a la ciudadanía de Viedma. La crónica periodística expresaba que el joven habría sido adicto a las drogas desde hacía mucho tiempo, y habría existido una orden judicial para procurar su rehabilitación.

Que según información de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito se estima que existen cerca de 200 millones de consumidores de drogas en todo el mundo, de los cuales 40 millones son adictos crónicos.

Que en nuestro país hay un incremento en la utilización de drogas y alcohol. "el alcoholismo sigue siendo la adicción que sufren más personas. En todas las franjas etáreas, las estadísticas de jóvenes afectados por esta realidad, suben año tras año. Hay drogas cuyo consumo también es muy elevado, pero sigue siendo el alcohol el que más muertes produce". (Dr. Esteban Bonorino, Ex jefe del Servicio de Adiciones del Hospital Eduardo Castro Rendón, diario Río Negro, Pág. 37. 23/06/05). El mismo profesional señaló la importancia de la creación de redes comunitarias para contener y prevenir, dado que "el Estado puede hacer cosas, pero no sé si puede hacerlas todas, máxime cuando está desbordado" sostuvo.

Que en febrero de este año una noticia difundida en un periódico local daba cuenta de la presunción de aparición en la ciudad de Viedma, de diferentes tipos de drogas, de uso más difundido en localidades con mayor número de población.(Diario Noticias de la Costa, 12/02/05).

Que precisamente, el incremento de consumo de bebidas energizantes en menores de 18 años, dio origen a un proyecto de ordenanza en el Consejo Deliberante de la ciudad de Cipolletti. Uno de los fundamentos tomados en cuenta para esta iniciativa, está dado "en la mezcla peligrosa que hacen los jóvenes, de estos energizantes con alcohol". Así lo expresa la concejal María José Bongiorno quien destaca que estas bebidas, compuestas por cafeína, taurina, sacarosa y agua carbonatada, son mezcladas con el alcohol y que los jóvenes no sólo las consumen cuando salen en las noches sino también, para obtener un mayor rendimiento en los gimnasios y en otras actividades que les requiere un esfuerzo físico especial.

II

Que el consumo excesivo de drogas legales e ilegales, como así también la aparición de nuevos estimulantes y la modalidad de uso que se estaría haciendo de ellos, está afectando a la ciudadanía en general y en especial a los jóvenes.

La ingeniería desarrollada por quienes se dedican al negocio de la droga encuentran en este sector, un campo muy propicio para su inserción. Precisamente los jóvenes, atravesados por la vulnerabilidad que les da la etapa de crecimiento en la que se encuentran transitando, constituyen una población permeable y por ende atractiva como objeto de este mercado.

Que en editorial de fecha 13/07/05 del diario Clarín señala, "...entre los efectos posibles del ingreso al mundo de las drogas se hallan la adicción, el contagio de sida y la concreción de ilícitos. Vale decir que se trata de un problema médico y psicológico, pero de consecuencias políticas y sociológicas. Argentina es cada vez más un país de consumo, y ya no de mero tránsito, liderando el uso de cocaína en América latina, dejando atrás a Chile y Colombia. Según el mismo informe de la ONU, sólo durante el 2002 contrajeron el VIH entre 12 y 34 mil argentinos adictos a drogas inyectables".



Que esta realidad impone al Estado la implementación de políticas tendientes a ampararlos. Que en este sentido nuestra Constitución Provincial en su Artículo 59 establece: "La salud es un derecho esencial y un bien social que hace a la dignidad humana. Los habitantes de la Provincia tienen derecho a un completo bienestar psicofísico y espiritual, debiendo cuidar su salud y asistirse en caso de enfermedad".

Que siendo el derecho a la salud, un derecho colectivo, esta Defensoría del Pueblo, encuentra legitimado su accionar para procurar dar cumplimiento a la manda constitucional que ampara a los ciudadanos.

Que en razón de ello se solicitará a la Dirección General de Prevención de Adicciones, dependiente de la Subsecretaría de Promoción Familiar de la provincia de Río Negro informe sobre:

- A) Programas, acciones, actividades, etc. instrumentados y/o a instrumentar, que tengan por objetivo la prevención de adicciones.
- B) Programas desarrollados en conjunto con la Policía, y/u otros organismos del Estado, así como con organizaciones de la Sociedad Civil.
- C) Estadísticas de consumo, en las diferentes franjas etáreas.
- D) Presupuesto asignado a esa Dirección para el desarrollo de su función y recurso humano disponible.
- E) Todo otro aporte que estime oportuno realizar.

Que precisamente por entender que esta problemática afecta a la sociedad en su conjunto, esta Defensoría del Pueblo contribuirá con la difusión de todo programa que elabore esa Dirección en pos de la Prevención de Adicciones a través de la revista "Defensoría" y el sitio oficial en Internet.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de las cuestiones planteadas en el Considerando I de la presente.-

SEGUNDO: Correr traslado a la Dirección General de Prevención de Adicciones, dependiente de la Subsecretaría de Promoción Familiar de la provincia de Río Negro

Solicitando la información requerida en el Considerando II (Art. 17º Ley 2.756).-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

La respuesta del organismo da cuenta que:

*Esa Dirección General se encuentra elaborando un Plan provincial de Intervención en Problemáticas Sociales Complejas en forma conjunta con los Ministerios de Educación, Salud y Cultura.

*Se prevé su puesta en marcha para el año 2006.

*El objetivo general es el abordaje interdisciplinario en acciones desde una estrategia de conjunto con políticas sociales para la resolución de problemáticas de fragmentación social y crisis de los espacios de socialización, orientándose al desarrollo humano.

* Se priorizan sectores de mayor vulnerabilidad psicosocial: jóvenes y niños en conflicto con la ley, jóvenes y niños en situación de calle, drogadicción, alcoholismo y violencia.

*El perfil es de carácter preventivo. El carácter asistencial está dado por Centros De Integración Comunitaria de alojamiento y amparo, con el fin de reinscribir a la persona y sus grupos con sus historias y vínculos comunitarios. Estos se emplazarían en las jurisdicciones a implementar el Plan. Están previstos tres.

El presupuesto que se acompaña indica el financiamiento para la creación y funcionamiento de 5 Centros de Atención, incluyendo los gastos en personal,(equipo central y equipo local), capacitación, y participación de encuentros nacionales. El mismo está previsto para los meses enero- diciembre 2006, y la suma asciende a \$743.165,00.

La Dirección General de Prevención de Adiciones no desarrolla actividades en conjunto con la policía o con Organizaciones de la Sociedad Civil.

No cuentan con estadísticas de consumo.

Articulan actividad de investigación de consumo de drogas en jóvenes rionegrinos, con la

* Secretaría de Prevención y Lucha Contra El Narcotráfico y la Droga (SEDRONAR).

JÓVENES EN CONFLICTO CON LA LEY

Institutos de Alta Contención

"...esto no me gusta ...para qué lo voy a hacer, si esto, donde estoy no me sirve para nada...y yo qué culpa tengo ?...por qué tengo que estar allí? ...sabe qué? Vendería mi alma por tener mucha plata y hacerlos m ...a todos los que me tienen allí" En más de una oportunidad su mirada está triste, melancólica, a veces me mira y se le llenan los ojos de lágrimas...*"hoy no me da para nada...está todo mal, todo negro como mi vida..."* (Expte. Nro. 7415/05 "DPRN".-



En el marco de las actividades que lleva adelante esta Defensoría del Pueblo, se llevó a cabo, en el mes de marzo, una visita al Instituto Adalberto Pagado de Viedma, el que aloja a jóvenes en conflicto con la ley penal.

A partir de la misma se hizo presente en este organismo, el Subsecretario de Asistencia y Promoción Familiar, informando acerca de las actividades que se realizan en ese Instituto con los jóvenes internos y de las mejoras a realizarse en el establecimiento.

Expediente N° 7415/05 Se inicia la actuación a partir de la presentación de una directora de un colegio de la ciudad de Viedma que manifestaba que un alumno, que se encuentra alojado en un instituto de contención para chicos en conflicto con la ley penal de Viedma, llegó al establecimiento con un fuerte desborde emocional, "aterrado" según sus dichos. El joven comentó las dificultades de las que había sido protagonista en su relación con un compañero de ese Instituto de Contención. Asimismo la presentación da cuenta que posteriormente al recibir la visita de su madre se negó a volver al establecimiento, por lo que habría recibido una sanción siendo ubicado en el sector de castigo del mismo (Ala Cerrada). La presentación da cuenta que el joven habría manifestado sus intenciones de quitarse la vida.

Se dicta la Resolución N° 1154/05 "DPRN." Mediante la cual se pide informes a la Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar, solicitando se explicita la situación del joven, como así también acerca del régimen de sanciones que lleva adelante la institución, y personal que asiste a los chicos. A su vez se solicitó a la Directora del establecimiento informe acerca del rendimiento educativo, relación con sus pares y docentes.

Resolución N° 1154/05 DPRN.-

VISTO: El Expediente N° 7415/05 caratulado "....S/ situación de joven internado en Instituto Pagano", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 consta la presentación de la Sra...., Directora de la Escuela Básica de Adultos N° 6 de la ciudad de Viedma.

Que la misma sostiene que a su escuela concurre un alumno que se encuentra internado en el Instituto Adalberto Pagano, el que estaría en situación de riesgo.

Que el joven se presentó al establecimiento en estado de desborde emocional comentándole las dificultades de las que había sido protagonista. El chico, habría tenido diferencias con un compañero, y estaba aterrorizado.

Que ante esta situación dio intervención a la Asistente Social del Instituto, quien informó al Director del mismo.

Que posteriormente, en día sábado, el chico fue visitado por su madre, quien llegó desde Gral. Roca, y con quien compartió salida por la ciudad. Que luego el niño, en estado de conmoción, se negó a volver al Instituto.

Que su madre logró persuadirlo y retornó el día lunes.

Que luego el niño quedó alojado en el sector de sanciones del Instituto, denominado "Ala Cerrada", lugar donde debería permanecer durante una semana.

Que la madre se comunicó con la Directora para que procurara contener al chico ya que temía que, dada la situación emocional que transitaba, algo malo pudiera ocurrirle.

Que la docente se reunió con el joven en la Escuela, percibiendo el estado de riesgo en que se encontraba. Este le manifestó, entre otras cosas, que continuaba en sector de castigo y que no le habían querido acercar sus ropas, por lo que llevaba las de un compañero, de talla más grande que las suyas.

Que la presentante teme por la integridad psicofísica del chico, que éste pueda dañar a otro compañero o que el joven se fugue.

II

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2.756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01 y anexas, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9º y concordantes de la Ley citada).-.

Que siendo así se solicitará de la Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar informe:

A - En relación al joven:

- 1) Situación psicofísica del mismo.
- 2) Sanciones que recibió en el último período.
- 3) Actividades que desarrolla en el Instituto.
- 4) Vinculación con sus pares y operadores.
- 5) En relación a la vinculación con su núcleo familiar.
- 6) Vinculación con su abogado defensor.



B - Sistema de régimen de sanciones que lleva adelante el Instituto. Evaluación del mismo.

C - En relación al Personal de la Institución:

- 1) Cantidad de profesionales y operadores que se desempeñan.
- 2) Modalidad contractual que rige su relación laboral.

D - Toda información que entienda pertinente aportar.

E - A la Directora de la Escuela Básica de Adultos N° 6, informe:

- 1) Rendimiento escolar del joven.
- 2) Relación con pares, docentes, preceptores.
- 3) Toda información que entienda pertinente aportar.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01.

SEGUNDO: Correr traslado al Subsecretario de Asistencia y Promoción Familiar con la solicitud de informe establecida en el considerando II de la presente. (Art. 17° Ley 2.756).

TERCERO: Correr traslado a la Directora de la Escuela Básica de Adultos N° 6, solicitando el informe solicitado en el Considerando N° II. (Art. 17° Ley 2.756).

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Posteriormente se presenta la Directora informando que la intervención dio lugar a cambios en la situación del joven, como así también dentro del Instituto de Contención, habiéndose realizado incluso una visita al Instituto por parte de funcionarios del Ministerio de Familia.

La respuesta remitida de la Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar da cuenta que:

Con relación a la situación del joven:

El chico es el menor dentro del grupo de los internos, lo que le genera ansiedades y angustias en su relación con sus pares.

Que el mismo no había podido trabajar terapéuticamente el acontecimiento que dio origen a su ingreso al Instituto de Contención, como tampoco su proceso dentro del mismo.

Que habían remitido solicitud al Juzgado interviniente para que oficie al Área de Salud Mental del Hospital local a fin de que se le brinde al joven asistencia psicológica.

Que el muchacho se encontraba participando de actividades en natación, pesas, y competencias deportivas.

Que participa de grupo de reflexión e integración para adolescentes en el Hospital Zatti.

En relación con el régimen disciplinario implementado en la Institución de Contención:

Que sigue los lineamientos de Las Reglas mínimas para el Tratamiento de Menores Privados de Libertad.

Que ello implica que la sanción no puede ser aplicada de manera arbitraria ni como castigo, sino que debe suponer una instancia reflexiva entre el joven y el personal que aplica la sanción.

Que se especifica el procedimiento en dichas sanciones.

Con relación al personal que asiste a los jóvenes en la institución:

El equipo técnico se encuentra conformado por una trabajadora social, un profesor de educación física, y una Lic. en psicología recientemente incorporada.

Asimismo cuenta con 22 operadores, una cocinera, un empleado administrativo, el coordinador de operadores y el director.

El equipo técnico, el director, el coordinador y diez operadores desempeñan sus tareas bajo la modalidad de contratación de locación de servicios.

El resto del personal cuenta con una beca de capacitación y un adicional por el tipo de trabajo que desempeñan.

Que se encuentran evaluando el pase de contratación a la modalidad de locación de servicios.

Expte. N° 7351/05 "DPRN"

RESOLUCIÓN N° 1379.05 DPRN



VISTO: El Expediente N° 7351/05, Caratulado "S/ conflicto con vecinos", y



CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 se presenta la ciudadana citada en el epígrafe, de la ciudad de Allen, quien manifiesta tener una relación conflictiva con su vecino.

Que ha efectuado denuncia ante la Fiscalía pero que las mismas no tuvieron tratamiento.

Que según documentación que aporta la ciudadana habría sido posible también de imputaciones por contravenciones.



II

Que entendiendo que los canales de la mediación podrían resultar una alternativa de abordaje en la situación traída a conocimiento, la que redundará en una convivencia pacífica que mejore la calidad de vida de ambos vecinos, se derivará, en carácter de colaboración, al Juzgado de Paz de la ciudad de Allen la presentación de la ciudadana para su conocimiento y efectos que estime pertinentes.



Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Derivar al Juzgado de Paz de la ciudad de Allen la presente situación según lo establecido en el Considerando II de la presente.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Participación en Jornadas / capacitaciones:

Asesora del Area: Dra. Maria Eva Scatena

* Participación en Jornada de Capacitación en Erradicación de Trabajo Infantil, convocada por la CETERA. Gral. Roca, diciembre 2004.

* Programa Fortalecimiento Familia, Familias Solidaria, jornadas a cargo de la Lic. Mathilde Luna. Viedma, 15 de abril 2005.

* Participación en Capacitación Trabajo Infantil, a cargo de CETI, Universidad Nacional del Comahue -Viedma, 5 al 8 de julio 2005.

* Disertante en Jornada acerca de Los Derechos del Niño, organizada por ETAP Inicial, Jardín Maternal N° 6- Barrio 20 de Junio de Viedma, 2005.

DISCRIMINACION

Distintos Casos

- **Ingreso a la Policía de un ciudadano extranjero naturalizado**

EXPTE. N° 5901/04 Se inicia con la presentación de un ciudadano de la localidad de Viedma quien cuestionaba el rechazo a su solicitud de ingreso al curso en la Escuela de Cadetes de la Policía de Río Negro. A la **RECOMENDACIÓN** formulada por esta Defensoría del Pueblo, que abajo transcribimos, la Jefatura de Policía respondió: "**....se ha tomado debida nota de la recomendación realizada por el organismo a su cargo, a través de la resolución N° 80/05DPRN...En consecuencia, el Reglamento del Régimen de reclutamiento Policial se encuentra en la agenda de la Plana Mayor para realizar modificaciones en diversos aspectos...**" (sic)

RESOLUCIÓN N° 80/05 DPRN

Viedma, 10 de Febrero de 2005

VISTO: El Expediente N° 5901/04, caratulado "... s/ **rechazo de solicitud de ingreso al curso en la Escuela de Cadetes de la Policía de Río Negro**", y

CONSIDERANDO:

I

Que un residente de Viedma formula un reclamo cuestionando la normativa vinculada al Régimen de Reclutamiento Policial que le impide ser aspirante a agente de esa fuerza de seguridad por ser **boliviano naturalizado argentino**. Señala que se siente discriminado porque el Decreto 1.466 -modificado por el Dec.910/78 y Dec.1.077/97- exige para el ingreso el requisito del art.3° inc. a) que dispone "ser argentino nativo o por opción".

II

Que la cuestión traída por el recurrente guarda similitud con el cuestionamiento oportunamente presentado ante esta Defensoría del Pueblo por una ciudadana chilena impedida por normas legales de ejercer la docencia en la Provincia de Río Negro, y sobre el que emitimos pronunciamiento



mediante Resolución N° 1352/04 DPRN, donde citamos la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que deja expresa la igualdad de condiciones de los extranjeros en el ejercicio de los derechos constitucionales.

Que ello así, dijo la Corte:

"En cuanto al ejercicio de los derechos civiles y especialmente, al desempeño de sus profesiones dentro de la República, los extranjeros están totalmente equiparados a los argentinos por expresa prescripción constitucional, de donde toda norma que establezca discriminaciones entre aquellos y éstos, en tales aspectos, estaría en pugna con el art. 20 de la Constitución."

"Si bien es cierto que la Constitución no consagra derechos absolutos, y que los consagrados en ella deben ser ejercidos conforme a las leyes que los reglamentan, esa reglamentación, en lo que hace a los derechos civiles, no puede ser dictada discriminando entre argentinos y extranjeros, pues entonces no constituiría un ejercicio legítimo de la facultad reglamentaria porque entraría en pugna con otra norma de igual rango que la reglamentada."(CSJN "Repetto, Inés María c/ Bs. As. Prov. de s/ inconstitucionalidad de normas legales" Sentencia del 8 de noviembre de 1988).

Que el promotor de estas actuaciones obtuvo la ciudadanía argentina por naturalización, la que no es contemplada en la norma legal que aquí cuestiona. Al respecto, la doctrina ha dicho que: "La adquisición de la nacionalidad por parte de los extranjeros los equipara a los nativos para el ejercicio de los derechos políticos - salvo las excepciones establecidas en la Constitución Nacional, por ejemplo para postularse al cargo de presidente o vicepresidente de la Nación-....la interpretación estricta del artículo 20 de la Constitución Nacional, en cuanto a los derechos de los extranjeros, exige que cualquier restricción de aquellos esté fundada en un interés vital del Estado - que éste debe acreditar- y la igual demostración acerca de que esa limitación es la única alternativa posible para satisfacer el interés público alegado. Cabe, también descalificar, en principio, diferenciaciones entre argentinos nativos y por opción, por un lado y los argentinos naturalizados, por el otro. En este sentido, la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, declaró la inconstitucionalidad de la ley local que impedía a los argentinos naturalizados ingresar como agentes en la policía local." ^{13[1]}

Y se agrega que el fallo en cuestión "calificó de ilógica, prejuiciosa y contraria al llamado que la Constitución formula a los extranjeros que quieren tomar la nacionalidad argentina y afirmó que la necesidad de que las distinciones legislativas obedezcan a una objetiva razón de diferenciación y

^{13[1]} GELLI, María Angélica, Constitución de la Nación Argentina Comentada y Concordada. Ed. La Ley, pag. 191.

pasen el control de razonabilidad que justifiquen la diferencia de tratamiento donde se da identidad de situaciones."^{14[2]}

Que teniendo en cuenta las disposiciones constitucionales sobre la igualdad y no discriminación, así como las previstas en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos, cabe concluir en que cualquier distinción desfavorable hacia una persona con motivo de su raza, religión, nacionalidad, sexo, condición social, aspecto físico, lengua, u otras similares, se presume inconstitucional.

III

Reiteramos aquí, por resultar ilustrativos, información citada en la Resolución N° 1.352/04 de esta Defensoría del Pueblo. Allí decíamos que: " Un informe publicado en La Nación, en su edición del 27 de septiembre pasado, indica que conforme al censo poblacional del año 2001, **nuestro país tiene 1,5 millones de extranjeros**, esto es, **el 4 % de la población total** y datos suministrados por el Centro de Estudios Migratorios Latinoamericanos (Cemla) indican que **Argentina es el país de América latina que recibe más extranjeros**. La población proveniente de países limítrofes representa el 60%, mientras que el 8% llega del resto de América latina, principalmente del Perú. La población originaria de Europa, en tanto, representa un 28%, mientras que los extranjeros provenientes de los países asiáticos y del resto del mundo, el 2% restante. También se señala que ha crecido la inmigración de Europa del Este. La inmigración masiva que llegó al país a partir de la segunda mitad del siglo XIX y comienzos del siglo XX es uno de los hechos que más incidió en la conformación de la Argentina moderna. Los datos citados precedentemente confirman la tradición de Argentina como un país de inmigrantes y de diversidad cultural."

IV

Que esta realidad no puede ignorarse y dado nuestro marco normativo constitucional, los tratados internacionales incorporados a nuestro sistema legal y la jurisprudencia de la Corte Suprema de la Nación y de la Provincia de Mendoza, así como la doctrina que hemos analizado, entendemos oportuno, en uso de la facultad conferida por el artículo 27 de la ley 2.756, **RECOMENDAR a la Jefatura de la Policía Provincial, se abstenga de aplicar el inc. a) del artículo 3° del Decreto 1.466 -modificado por el Dec.910/78 y Dec.1.077/97- Régimen de Reclutamiento Policial- en punto a la exigencia de la nacionalidad argentina distinguiendo entre naturalizados y por opción para el ingreso a esa fuerza.**

14[2] Comentarios al voto de la Dra. Kemelmajer de Carlucci, en "Sanhueza Fernando F." S.C.de Mendoza, Sala I, marzo 265, 1996.



Tal conducta encuentra apoyo en la doctrina^{15[3]} que entiende que si bien no es tarea de la administración la declaración de inconstitucionalidad, sí en cambio debe abstenerse de aplicar una norma cuando la inconstitucionalidad sea manifiesta y cuando existiera, como en el presente caso, una marcada tendencia judicial en dicho sentido. Ello evitaría el dispendio jurisdiccional ya que la cuestión ha sido resuelta categóricamente por la propia Corte y receptada de modo pacífico por la doctrina.

El control de constitucionalidad de las leyes por parte de la administración se refiere al aspecto material, es decir al de su aplicabilidad, sin perjuicio de que **debe también la administración propiciar mediante iniciativas legislativas la modificación de las normas tachadas de inconstitucionales.**

Dado que la norma que aquí analizamos es de tipo reglamentaria, corresponde asimismo **RECOMENDAR al GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO modifique el inc. a) del artículo 3º del Decreto 1.466/75 - modificado por el Decreto 910/78 y Decreto 1.077/97-, Régimen de Reclutamiento Policial, de modo de no discriminar entre argentinos naturalizados o por opción, entre los requisitos para el ingreso en el servicio de la Institución.**

Que ello, encuentra también sustento, en el análisis armónico de las disposiciones de la Constitución de Río Negro que no contiene tal distinción al momento de fijar los requisitos para ser elegido gobernador o vicegobernador (art. 171 CP inc. 2 "Ser argentino, con cinco años de ciudadanía en ejercicio") demostrándose así que para ocupar el más alto cargo dentro de ese Poder, del que depende la propia Policía Provincial, el constituyente no tuvo en miras diferenciar entre los distintos tipos de nacionalidad (nativos, naturalizados o por opción).

Ello ha permitido que dos de nuestros Gobernadores Provinciales - Dr. Pablo Verani y Dr. Miguel Saiz-, nacidos en el extranjero, accedieran a la Jefatura del Poder Ejecutivo.

V

Finalmente, se hará saber al promotor de estas actuaciones que podrá intentar el reconocimiento judicial de su derecho a ingresar a la Escuela de Cadetes de la Policía Provincial, invocando la jurisprudencia citada, que enfáticamente favorece su pretensión.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

^{15[3]} BIDART CAMPOS (Conforme "Tratado Elemental de Derecho Constitucional", tomo 1, pag. 102) DROMI ("Prerrogativas y garantías administrativas", segunda parte, pag. 53); ROMERO ("Derecho Constitucional", t. 1, p.326); BIDEgain ("El control de constitucionalidad y la Procuración del Tesoro", pag. 45) y GORDILLO ("Estudios de Derecho Administrativo", pag. 71).

RESUELVE

PRIMERO: Notificar al Sr. Gobernador de la Provincia de Río Negro y al Sr. Jefe de la Policía Provincial las RECOMENDACIONES formuladas en el Considerando VI de la presente Resolución (art.27 de la ley 2.756)

SEGUNDO: Indicar al promotor de las presentes actuaciones otras vías oportunas para el reconocimiento de su derecho formuladas en el Considerando V.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

• Derecho de Admisión

EXPTE. N° 6.155/05 El reclamo que motivó estas actuaciones fue presentado por una ciudadana que denunciaba presunto trato discriminatorio contra el titular de un centro comercial porque le negaban el ingreso. La situación descripta nos permitió adentrarnos en un tema álgido que no cuenta con regulación normativa, cual es el Derecho de Admisión.

La resolución que sigue se expone en la cuestión.

En punto a la derivación que dispusimos a la Dirección General de Derechos Humanos, ésta declino intervenir por no tratarse de una denuncia que importe " *inconducta estadual alguna*" (sic).

RESOLUCION N° 1.015/05

Viedma, 9 de septiembre del 2005

VISTO: El Expediente N° 6155/05, caratulado ".....S/ denuncia discriminación," y

CONSIDERANDO:

I

Que una ciudadana de San Carlos de Bariloche se presentó formulando una denuncia por presunta discriminación contra su hija y contra ella misma en virtud a que los titulares de un shopping de esa ciudad le impiden el ingreso al mismo. Señala que fue empleada de la firma, fue despedida, inició un reclamo laboral que fue resuelto por conciliación y a partir de allí, su hija fue "retirada de malas maneras por el encargado" y ella tampoco puede concurrir a ese centro de compras y recreación (hay una sala de juegos infantiles y un casino).



Que a fs. 2 acompaña copia de un acta policial donde expuso idéntica denuncia y en la que solicitaba se le explicaran los motivos por los que se le negaba el ingreso o permanencia en dicho edificio.

Que por Resolución N° 11/05 de esta Defensoría del Pueblo se solicitó al titular de la empresa un informe sobre los hechos denunciados. La respuesta del apoderado de la firma que indica: *"Que el contenido del acta policial de la que se toma conocimiento recién por vuestro envío, no se compadece con la realidad de los hechos, pues la hija de la Sra. fue invitada en varias ocasiones a retirarse del establecimiento, como consecuencia de graves desórdenes de conducta que hacían imposible su permanencia en el sitio. En igual sentido respecto de la Sra....que protagonizó altercados en defensa del accionar de su hija"*. Y agrega que no han obrado con discriminación y que se trata de "la facultad de reserva consecuente en cabeza de la empresa" (sic).

Que corrido traslado de dicha respuesta a la interesada, la misma formula su disconformidad con las explicaciones de la empresa y solicita *"que se retracten por haberme ensuciado como persona"*.

II

Que la cuestión expuesta, en el reclamo de la promotora de las presentes actuaciones, se vincula con el ejercicio del **Derecho de Admisión** del que es titular la firma propietaria de las instalaciones donde funciona el mentado centro comercial.

Que el vacío legal en punto a la regulación del llamado Derecho de Admisión en lugares privados de acceso público (cines, confiterías bailables, espectáculos, etc.) ha sido motivo de proyectos legislativos (algunos recientemente sancionados¹⁶) en distintas esferas del derecho comparado local e internacional, pues tal regulación contribuye a **evitar un ejercicio abusivo de tal derecho que pueda constituirse en verdaderos actos de discriminación encubierta**.

Que si bien nuestra Constitución consagra el derecho a la propiedad, el mismo no es asimilable a los locales cuyo objeto es lucrar con la asistencia del público y por lo tanto, susceptible de ser regulado de acuerdo a las normas que garanticen el derecho de igualdad y el respeto a la dignidad humana.

Que el Código Civil en su artículo 1071 establece que:

"El ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto.

La ley no ampara el ejercicio abusivo de los derechos. Se considerará tal al que contraría los fines que aquélla tuvo en mira al reconocerlos o al que exceda los límites impuestos por la buena fe, la moral y las buenas costumbres".

Que la facultad de establecer, por parte de los titulares de los establecimientos públicos, determinadas condiciones específicas y objetivas de admisión a los mismos, no reconoce la categoría de derecho absoluto, ilimitado o sujeto al criterio discrecional del titular del establecimiento

¹⁶ Código Contravencional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

público. Así, el Reglamento General de la Admisión de Personas en los Establecimientos de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía establece el oportuno y previo control administrativo de tal facultad (17)

Que efectivamente, la errónea interpretación del Derecho de Admisión provoca situaciones de discriminación cuando no, otros efectos dañosos, desde que se generan disputas o riñas entre el personal de seguridad ("patovicas") y quienes son excluidos.

Que ya adelantamos en la Resolución N° 11/05 nuestra oposición a cualquier forma de ofensa a la dignidad humana, que es afectada por episodios de racismo, clasismo, xenofobia o cualquier otra muestra de intolerancia a la diferencia.

Que los tratados internacionales incorporados a nuestro sistema constitucional, entre ellos el Pacto de San José de Costa Rica, contienen normas esenciales sobre "la eliminación de la discriminación arbitraria".

Que la sola invocación de "hacer uso del derecho de admisión" no alcanza para garantizar el derecho de información y a conocer las causas y fundamentos para negar el ingreso a un lugar de concurrencia pública.

Que el Código de Faltas provincial - Ley 532- no contiene previsión alguna vinculada al ejercicio del Derecho de Admisión, por lo que se solicitará a la Legislatura Provincial informes sobre los proyectos de modificación del citado código que se encontraren en trámite, a fin de que esta Defensoría del Pueblo evalúe la presentación de una propuesta legislativa vinculada a esta temática.

III

Que la demora de la interesada en formular consideraciones al traslado de la respuesta de la empresa denunciada, no nos permitió tomar conocimiento sino tres meses después (última presentación - 23 de agosto ppdo-) que no había sido revertida la decisión de no permitir el ingreso al shopping a la promotora de la denuncia y a su hija.

Que preocupa especialmente en el presente caso la actitud tomada por la empresa hacia la hija de la ex empleada, dado el interés superior del niño protegido por la Convención sobre los Derechos del Niño en cuyo artículo 2 establece :

"2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres o sus tutores, o de sus familiares".

Que siendo así, se derivarán los antecedentes a la Dirección General de Derechos Humanos a fin de que se sirva intervenir en el marco de sus atribuciones.

Por ello:

¹⁷ Dec.10/03 del 28 de enero del 2003 Comunidad Autónoma de Andalucía,



**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**



PRIMERO: Derivar copia íntegra de las actuaciones a la Dirección General de Derechos Humanos a fin que de tome la intervención que corresponda en el marco de su competencia e informe oportunamente lo actuado.

SEGUNDO: Solicitar a la Legislatura de Río Negro informe sobre los proyectos de modificación del Código de Faltas que estuvieran en tratamiento.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

- **En el ámbito escolar**

EXPTE. N° 5.545/04 Iniciado por un representante de los padres de la comunidad educativa de la Escuela N° 56, Barrio Islas Malvinas de General Roca, cuestionando a las autoridades del establecimiento que convocaron a una reunión - presuntamente- para echar a un niño de 8 años, lo que derivó además en conflictos con la madre del niño y la Directora que han trascendido en los medios (Diario Río Negro, edición del 16 de octubre).

Que el profuso trámite de dichas actuaciones, que tuvo otras derivaciones, nos llevó a formular algunas reflexiones en la **Resolución N° 1.027/05**, que aquí volcamos:

"Que la situación de conflictos de convivencia en dicha comunidad educativa es por todos reconocida y en tal contexto se impulsaron distintas estrategias a fin de la superación de los mismos. Se destaca que en el resolutorio del Juez penal interviniente se cita la declaración del promotor de estas actuaciones que expresa que el menor "tiene muy mala conducta y es agresivo" (sic), lo que coincide con los dictámenes de los técnicos del ETAP, que resolvieron las medidas cuestionadas por los padres, a saber: reducción del horario de clases, concurrencia a terapia psicológica, continuar bajo el Programa de Integración con Estrategia Parcial "A" y promoción del alumno a 5to grado.

Que es también acertada la intervención dispuesta de una profesional (Lic. Fait de la UNC) ajena al ámbito de dicha comunidad educativa, para mediar en el conflicto de los padres con las autoridades de la Escuela. Si bien no arrojó resultados positivos por la falta de

conurrencia de los padres a las reuniones y se sabe, la participación en la mediación es voluntaria, por lo que se descartan medios compulsivos para la comparencia.

Que de los escritos presentados por el promotor de este reclamo se evidencia que el conflicto social de esa comunidad excede el ámbito escolar, desde que existen actuaciones judiciales vinculadas al manejo de los planes sociales, otra denuncia penal por acoso contra un dirigente barrial, al tiempo que el Consejo Consultivo local, a partir de tales denuncias, también intervino en su calidad de supervisor de los programas de empleo.

Que el contexto de conflictividad de la comunidad del Barrio Islas Malvinas ya descripto, no aparece como de sencilla resolución y cargar toda la responsabilidad de tal suerte a las autoridades educativas o al "sistema educativo"- como lo plantea el promotor de la queja-, es a nuestro entender desmesurado, pues como lo expresa la Supervisora, es un camino de aprendizaje en el que todos los integrantes de la comunidad están comprometidos. Tal opinión, no supone que estemos alentando a bajar los brazos o claudicar ante los naturales escollos que se presentan en la implementación de estos mecanismos innovadores para la resolución de conflictos, que reemplazan el sistema de castigos, bajo el que los mayores hemos sido educados"

Que no obstante la desestimación de los cuestionamientos a las autoridades educativas, posteriormente controlamos la continuidad de la asistencia del niño afectado bajo el Programa de Integración con Estrategia Parcial "A", habiéndose comprobado que el mismo y su familia se encontraban asistiendo a las sesiones terapéuticas en el Hospital local, habiéndose informado sobre los progresos en el aprendizaje alcanzados por el menor.

EXPTE. N° 5.761/04 Promovido por un padre de una alumna de la Escuela N° 251 de Sierra Grande que denunciaba trato discriminatorio y humillante hacia su hija por parte de la Directora y una docente, quien el día 6 de octubre del 2004, le impidió a la niña permanecer en la escuela por tener pediculosis, separándola de la fila donde estaban formados todos los alumnos. A raíz de nuestra intervención se formaron actuaciones sumariales contra personal docente y desde la Dirección de Nivel Primario del CPE se opinó: *"...que si bien es cierto la importancia del Tratamiento Médico en una Parasitosis de esa naturaleza, no puede dejarse de lado el trato del que fue objeto la niña al ser sacada de la fila, presencia de todos sus compañeros, como así*



también haber dado el diagnóstico un docente, cuando son los profesionales de la salud los encargados de hacerlo”.

Que la Junta de Disciplina, no obstante, eximió de responsabilidad a las sumariadas, situación que esta Defensoría del Pueblo no puede modificar por imperio de lo dispuesto por el art. 24 de la ley 2.756.

EXPTE. N° 5952/04 Se inicia con la presentación de dos ciudadanas que se desempeñan como personal de servicios generales la Escuela N° 161 de San Antonio Oeste, solicitando se investigue la imputación por hurto que recae sobre las mismas y presunto trato discriminatorio, además de conflictos, en el ámbito laboral. Además de los traslados al CPE que fueron contestados, se remitieron los antecedentes a la Dirección General de Participación Ciudadana a fin de que tome intervención y convoque a una mediación, dentro del marco de sus competencias.

EXPTE. N° 5.964/04 En diciembre del 2004 iniciamos estas actuaciones **DE OFICIO** ante el conflicto suscitado en la Escuela AMSE Estación Limay de Cipolletti, perteneciente al sistema de escuela pública de gestión privada y los padres de una niña con capacidades diferentes por la demorada decisión de la institución de aceptarla en su matrícula, lo que se constituía en un caso de presunta discriminación, además de otros incumplimientos legales relacionados a la condición de dependencia de dicha escuela con el Estado Provincial. La Resolución que sigue, dictada al concluir nuestra intervención, resume los pasos seguidos en el curso de la misma.

RESOLUCIÓN N° 1.138/05

Viedma, 23 de septiembre de 2005

VISTO: El Expediente N° 5.964/04, caratulado “**DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO S/ DENUNCIA DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA AMSE- ESTACIÓN LIMAY,**” y

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones **DE OFICIO** se originan por una denuncia aparecida en medios de prensa que daba cuenta de la presunta discriminación contra una niña discapacitada, a quien una escuela pública de gestión privada le negaba el ingreso. En la investigación se observó que hubo una inmediata

reacción de las autoridades educativas quienes se dirigieron al representante legal de la Escuela -AMSE- Estación Limay de Cipolletti, instando el cumplimiento de la las leyes provinciales 2.444 de Educación y la ley 2.055 de protección de los derechos de las personas con capacidades diferentes.

Que admitido el ingreso de la niña en dicha institución, el CPE dispuso además el nombramiento de un Maestro Integrador, acompañando también el proceso de integración de la menor los técnicos del ETAP. Que la madre manifestó al respecto conformidad con tales acciones y con el desenvolvimiento de su hija en la escuela, apenas iniciado el ciclo lectivo (cf. acta de fs.67).

Que por otra parte, dispusimos cursar pedido de informes al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo -INADI-, dado que existía una probable remisión del caso por parte de nuestra par de la ciudad de Neuquén, a donde había recurrido la madre denunciante. La respuesta agregada a fs. 70, indica que el INADI entendió superada la cuestión procediendo al archivo de la actuación. La madre de la menor, no obstante, solicita que la situación padecida "no quede como una anécdota" (sic. acta de fs. 67). Que entendemos que el estado público que tomó el conflicto desatado a partir de la conducta remisa de las autoridades de la escuela, y la resolución favorable que tuviera el tema, nos permite concluir que no ha pasado inadvertido ni para las autoridades educativas, ni para la comunidad toda, la injusta situación vivida por la familia..... Por el contrario, se erigió en un caso ejemplar de defensa de los derechos humanos, destacándose la ferviente lucha de los padres contra la discriminación y avasallamiento de los intereses de la menor comprometidos.

Que la Defensoría del Pueblo, en tanto órgano de control externo de la administración pública, no tiene competencias para aplicar otra sanción que no sea la moral, intentado a través de sus pronunciamientos que exista una creciente toma de conciencia para que los funcionarios y la comunidad toda, tomen la defensa de los derechos humanos como un principio rector en el cumplimiento de sus funciones y en la propia vida.

Que de las constancias del presente expediente surge que la intervención que le cupo a la Dirección de Enseñanza Privada fue, además de oportuna, enérgica y determinante para la superación del conflicto, ya que advirtió sobre las leyes que se estarían violando - y las consecuencias que ello aparejaría- si la Institución persistía en la actitud de negar el ingreso de la niña, no sin dejar una vez más de resaltar la enfática y persistente defensa de los intereses de la menor que ejercieron los propios padres.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**



PRIMERO: Tener por superada la cuestión que motivó las presentes actuaciones y por satisfactoria la intervención de las autoridades del Consejo Provincial de Educación.

SEGUNDO: Poner en conocimiento del Ministro de Educación y de la Dirección de Enseñanza Privada la presente Resolución.

TERCERO: Poner en conocimiento del representante legal de la Escuela - AMSE- Estación Limay de Cipolletti para su consideración.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Expte 5762/04 De oficio esta Defensoría actuó por expresiones vertidas en demérito del Profesor Italo Donda, expediente que finalizó con una carta remitida al señor Gobernador de la provincia, el agradecimiento del afectado y se dispuso su archivo.

Los reclamos o denuncias por discriminación han merecido distintos tipos de tratamiento. Se han iniciado durante el año a informar, los siguientes expedientes: 7611/05, 7435/05, 7413/05, 7145/05, 6941/05, 6643/05.-

A continuación una reseña de las actuaciones más relevantes:

En el **Expediente 7611/05** promovido por un ciudadano perteneciente a una comunidad indígena en el que se tramita un reclamo por supuesta discriminación del Banco Nación al no abrir una cuenta a nombre de la comunidad debido a que sus autoridades no se corresponden con la nomenclatura Presidente, vice presidente, y demás, sino que mantiene los nombres acordes a la organización de la propia comunidad.

Al respecto se dictó la **Resolución N° 1475/05**, cuya copia se transcribe, en la que se determina pedir informes al Banco Nación, CO.DE.CI y a la Dirección de Personas Jurídicas. Aun no se ha obtenido novedades.

VIEDMA, 3 de noviembre de 2005.-

VISTO el expediente N° 7611/05 caratulado "L., R., S/ inconvenientes con el Banco Nación" y

CONSIDERANDO:

I

Que un miembro de la comunidad "Lof Wefuwecu" del Paraje Cerro Alto del Departamento de Pilcaniyeu - que cuenta con personería jurídica- , manifiesta que no pueden abrir una cuenta en el Banco Nación pues la entidad no reconoce a sus autoridades constituidas bajo sus propias denominaciones: Lonko, Inalonko, Werken.

Que la cuenta tiene por objeto la canalización de fondos para dos proyectos a ser desarrollados por la comunidad.

Que el tema estaría en conocimiento del CO.DE.CI., pero aún no habrían obtenido novedades de los resultados de su intervención.

II

Que entre los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional se encuentra la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, que la República Argentina ratificó por ley 17.772. En la mencionada Convención, los Estados partes, acuerdan cuestiones fundamentales para evitar todo tipo de discriminación racial, a saber:

"Artículo 1:

1. En la presente Convención la expresión «discriminación racial» denotará toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública."

"Artículo 2:

1. Los Estados partes condenan la discriminación racial y se comprometen a seguir, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación racial en todas sus formas y a promover el entendimiento entre todas las razas, y con tal objeto:

a) Cada Estado parte se compromete a no incurrir en ningún acto o práctica de discriminación racial contra personas, grupos de personas o instituciones y a velar por que todas las autoridades públicas e instituciones públicas, nacionales y locales, actúen en conformidad con esta obligación;

b) Cada Estado parte se compromete a no fomentar, defender o apoyar la discriminación racial practicada por cualesquiera personas u organizaciones;

c) Cada Estado parte tomará medidas efectivas para revisar las políticas gubernamentales nacionales y locales, y para enmendar, derogar o anular las leyes y las disposiciones reglamentarias que tengan como consecuencia crear la discriminación racial o perpetuarla donde ya exista;



d) Cada Estado parte prohibirá y hará cesar por todos los medios apropiados, incluso, si lo exigieran las circunstancias, medidas legislativas, la discriminación racial practicada por personas, grupos u organizaciones;

e) Cada Estado parte se compromete a estimular, cuando fuere el caso, a organizaciones y movimientos multirraciales integracionistas y otros medios encaminados a eliminar las barreras entre las razas, y a desalentar todo lo que tienda a fortalecer la división racial".

"Artículo 5: En conformidad con las obligaciones fundamentales estipuladas en el artículo 2 de la presente Convención, los Estados partes se comprometen a prohibir y eliminar la discriminación racial en todas sus formas y a garantizar el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, sin distinción de raza, color y origen nacional o étnico".

III

Que esta Defensoría del Pueblo entiende que, de no existir motivación fundada que justifique la negativa de la entidad bancaria a abrir una cuenta a nombre de la comunidad indígena mencionada, podríamos estar ante una situación de discriminación.

Que en el entendimiento y la confianza que el Banco Nación no incurriría en una práctica discriminatoria y que la negativa debería tener motivo distinto al supuesto, es que se le solicitará al Banco Nación, sucursal de San Carlos de Bariloche, que brinde informe sobre los motivos que habrían determinado la negativa a abrir una cuenta a nombre de la mencionada institución, sin perjuicio que realice las consideraciones que estime oportunas.

Que al plantearse cuestiones que son competencia de organismos dependientes de la Administración Provincial corresponde correr traslado al Consejo Asesor de las Comunidades Indígenas (CO.DE.CI.) para que informe sobre su intervención en la presente situación.

Que además, se le solicitará a la Dirección de Personas Jurídicas que envíe copia del Estatuto aprobado en el Expediente N° 79848-C-2001, en cuyo marco se dicta la Resolución N° 461, que reconoce como persona jurídica a la Comunidad "Lof Wefuwecu".

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Solicitar al Banco Nación sucursal de San Carlos de Bariloche, que en carácter de colaboración brinde informe según lo explicitado en el Considerando III de la presente.

SEGUNDO: Correr traslado con pedido de informe al Consejo Asesor de las Comunidades Indígenas (CO.DE.CI.).-

TERCERO: Solicitar copia del Estatuto aprobado en el Expediente N° 79848-C-2001 a la Dirección de Personas Jurídicas.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N ° 1475/05 "D.P.R.N." -

En el **Expediente N° 7435/05**, en la que se denuncia supuesta discriminación en el ámbito municipal, en el marco del dictado de un curso de guardavidas, se advierte al ciudadano denunciante el ámbito de nuestras competencias y deriva, mediante **Resolución N° 1232/05**, la cuestión a la dirección de Defensa Civil del Municipio. Es así que dicho organismo brinda amplio informe al respecto de la denuncia de los que surge que habría, en contra del promotor de las actuaciones, grave denuncia por conducta indecorosa, por lo que se habría iniciado sumario administrativo interno. Esto fue comunicado al ciudadano sin que se haya recepcionado nuevo aporte.

Viedma, 04 de octubre de 2005.-

VISTO el expediente N° 7435/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "A., E. S/supuesta discriminación y medida arbitraria", y

CONSIDERANDO:

Que es aspirante a Guardavida en el curso a cargo de Defensa Civil del Municipio desde el mes de agosto. Con fecha 23/09/2005 le informan que no podría continuar asistiendo al curso a partir de una denuncia "interna" en su contra. No fue notificado por escrito de tal determinación, medida que además, considera arbitraria, dado que sin más información le indicaron que sería oportunamente citado en el marco de la investigación interna.

Que el ciudadano, más allá de no tener inconvenientes en ofrecer su descargo ante la acusación en su contra, reclama que no lo dejan continuar el curso, situación que genera, por un lado, perjuicios económicos al apartarlo de la posibilidad de terminar de cursar, rendir y poder trabajar en la temporada estival, y además, perjuicios personales relacionados con una denuncia por hechos que, según expresa el ciudadano, no tienen sustento, ni veracidad.

De los elementos aportados por el ciudadano, surge que la cuestión está sujeta a una resolución dentro del ámbito municipal. Puntualmente, depende del área de Defensa Civil del Municipio de la localidad de Viedma por lo que se procederá a derivar a ese órgano de la administración municipal copia del



reclamo solicitando, además, que tenga a bien brindar informes al respecto de la situación planteada.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Derivar el reclamo que consta a fs. 01 y anexa a la Dirección de Defensa Civil del Municipio de la localidad de Viedma con pedido de informe.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1232/05 "DPRN".-

En el marco del **Expediente N° 7145/05**, se tramita un reclamo por discriminación y maltrato a un ciudadano por parte de un funcionario público. Debido a que el funcionario pertenece a la órbita nacional, la denuncia fue derivada al Defensor de Nación, organismo que ha dado inicio a la actuación N° 3726/05 y comunicó la denuncia al Instituto Nacional contra la Discriminación y al Dirección Nacional de Migraciones. Dicha información fue puesta en conocimiento del ciudadano.

En el **Expediente N° 6941/05**, se tramitó una denuncia por discriminación laboral de una persona con discapacidad. Al respecto se dictó la **Resolución N° 757/05**, en la que se determina el pedido de informe a ámbito laboral en el que se desempeña el ciudadano. Se transcribe copia de la Resolución. En su respuesta el organismo agrega examen pre ocupacional que e informa sobre la decisión de designar al ciudadano con discapacidad en el hospital en el que realiza una pasantía, sería inminente. No hace mención a la cuestión de discriminación. Esta respuesta fue puesta en conocimiento del denunciante si que haya realizado nuevos aportes a las actuaciones.

Viedma, 31 de agosto de 2006

VISTO: El Expediente N° 6941/05 caratulado "C., R. S/ situación laboral de persona con discapacidad", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 y anexas, consta documentación aportada por el Sr. R.C., Consejero Zonal del Consejo Provincial del Discapacitado que da cuenta de la situación del Sr. Rodrigo Nadal, Licenciado en Producción de Bío Imágenes, y persona con discapacidad, quien actualmente desempeña tareas Ad-Honorem en el Hospital de Cinco Saltos.

Que a fs. 06 consta nota del mencionado ciudadano con fecha 02/08/2004 a las autoridades del Hospital Area Programa Cinco Saltos, donde expresa que, ante la vacante de un cargo en el área de Radiología, presenta su propuesta de trabajo y documentación.

Que con fecha 17/05/2005 la Jefa y personal del Servicio de Radiología, en total tres firmas, solicitan a la Dirección del mencionado Hospital especificaciones respecto a las tareas del Sr. Nadal. Mencionan que si bien hace cuatro años que el ciudadano trabaja allí, advierten riesgos por el hecho de ser una persona con discapacidad.

Que con fecha 19/05/2005 el Director provisorio del mencionado nosocomio, responde a esta nota realizando algunas consideraciones. Textualmente expresa que: "...las tareas que se le asignen son determinadas en primer término por su formación académica y luego por lo que se encuentre en condiciones de realizar al margen de la discapacidad que presenta".

Que según dichos del presentante, consta en acta interna a fs. 12, aún no ha tenido novedades respecto a su situación laboral, y desconoce la postura que las autoridades de Salud han tomado ante una nota claramente discriminatoria.

II

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2756, "... presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que del análisis preliminar del reclamo surge que las cuestiones planteadas se encuentran dentro del ámbito de competencias de esta institución por lo que corresponde correr traslado del reclamo a la Dirección del Hospital Area Programa Cinco Saltos con pedido de informes. Puntualmente se desea conocer:

Respuesta brindada a la presentación del ciudadano de fecha 02/08/2004.-

Concursos que se hayan realizado para cubrir la vacante de Radiólogo durante el 2004.

Consideraciones al respecto del contenido de la nota presentada por la Jefa y personal del Servicio de Radiología de ese Hospital.

Todo otro dato o elemento que estime oportuno aportar a las presentes.

Por ello:



**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE**



PRIMERO: Correr traslado de la presentación a la Dirección del Hospital Area Programa Cinco Saltos para que brinde informe según lo explicitado en el Considerando II de la presente.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-



MRR

RESOLUCION N° 757/05 "DPRN"



En el **Expediente N° 6643/05**, iniciado a partir de la denuncia de un ciudadano de la localidad de Gral Roca, de dicta la **Resolución N° 507/05**, que declara la falta de competencia para intervenir en la cuestión planteada. A continuación se transcribe la mencionada resolución.



Viedma, 30 de mayo de 2005.-

VISTO el expediente N° 6643/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "M, H.S. S/ denuncia discriminación en programa de televisión", y

CONSIDERANDO:

I

Que el ciudadano, vecino de la localidad de Gral. Roca, manifiesta que es jubilado, único sostén económico de su hogar, y vive con su esposa, ama de casa, sus dos hijos menores, y uno mayor que es estudiante. Que el motivo de su presentación es no puede participar en un concurso de un programa de televisión por no tener teléfono y considera esta situación como discriminatoria.

Que la Defensoría del Pueblo, según rige la ley N° 2.756, es un órgano de control de la administración pública provincial por lo que corresponde declarar la falta de competencias de esta institución para actuar sobre la situación planteada

Que ello no obstante, este organismo realiza consulta vía correo electrónico al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (Ley N° 24.515) donde se nos informa que "...luego de consultar con el área legal del Instituto, consideramos que la denuncia de discriminación no tiene mucho sostén" (consta a fs. 02).

II

Que es oportuno reflexionar a partir del presente reclamo que lo que resulta injusto y discriminatorio es el desigual reparto de riquezas en la sociedad y la consecuente falta de acceso igualitario a los servicios públicos, en el caso que nos ocupa, al servicio telefónico.

Que los estudios en la materia incorporan esta problemática como una de las consecuencias previsibles de la instalación de la "Era de la Información", donde los avances tecnológicos producen el denominado fenómeno de exclusión, ampliándose de esta manera la llamada "brecha digital".

Que otro de los elementos que supone la denuncia del ciudadano involucra la manipulación publicitaria/comercial de los concursos televisivos que constituye una práctica instalada en las estrategias comunes del mercado. Aunque reprochables, estas prácticas carecen de sanción efectiva que las desaliente o provoque un cese de las mismas.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Declarar la falta de competencia para intervenir en las cuestiones planteadas a fs. 01 (Artículo 10º de la Ley nº 2.756).-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 507/05 "D.P.R.N."

VIOLENCIA

• **En el ámbito laboral**

EXPTE. N° 6.301/05 Se trata de una denuncia por presunta violencia laboral en donde se involucraba a la FUNBAPA. Advertimos a la interesada sobre las acciones laborales y civiles disponibles en atención a que el vínculo laboral de la misma se regía por la Ley de Contrato de Trabajo. No obstante volvimos a mencionar en nuestro resolutorio la prédica que venimos llevando en punto al tratamiento legislativo de esta importante temática.

En cuanto al caso particular, la trascendencia pública que tomó y la noticia que también había llegado a nuestro conocimiento, motivó que desde el SENASA se ordenara una Auditoría Laboral en la institución cuestionada y solicitaron nuestra colaboración en



brindar información sobre éste y otros reclamos que se hubiesen presentado.

Situación opuesta se dio con relación al pedido de intervención que cursáramos a la Dirección de Derechos Humanos, que sólo informó que había cursado una nota al representante del Estado Provincial en el directorio de la FUNBAPA, sin que incorporaran novedades al respecto.

RESOLUCIÓN Nº 279/05 DPRN

Viedma, 01 de Abril de 2005

VISTO: El Expediente Nº 6301/05, caratulado ".....s/ denuncia agresiones y violencia laboral", y

CONSIDERANDO:

I

Que la promotora de estas actuaciones se desempeñaba como Secretaria del Consejo de Administración de la Fundación Barrera Zoofitosanitaria Patagónica -FUNBAPA - y en tal calidad se presentó a esta Defensoría del Pueblo denunciando "situaciones de violencia laboral que se representan de manera verbal y que repercuten psíquicamente en la mayoría de los trabajadores de la Fundación" (sic). Las denuncias se dirigen concretamente contra el Director Ejecutivo de la FUNBAPA. (ver fs. 1y2).

Que a fs. 3/ 5, la interesada incorporó documentación - en copia- a saber:

- Telegrama de fecha 15 de marzo del 2005 enviado por la recurrente a la FUNBAPA, intimando el cese de las conductas que denuncia como acoso laboral, bajo apercibimiento de considerarse despedida.
- Telegrama de despido de la FUNBAPA de fecha 17 de abril (sello Correo Oficial legible en copia agregada a fs. 18).
- Certificado del Servicio de Emergencia del Hospital Zatti.

Que en la fecha la interesada solicitó una entrevista personal con la Defensora del Pueblo y agregó el escrito de ampliación de denuncia y la documentación que se incorpora a fs 6/41 de estas actuaciones.

Que la promotora adjunta una copia de la nota informativa (sic) que elevara al Presidente del Consejo de Administración del SENASA y Presidente del Consejo de Administración de la FUNBAPA, haciendo constar que idéntico escrito fue presentado a otras autoridades, entre ellas el Gobernador de la Provincia y el Vicepresidente de la Fundación, cargo ocupado justamente por el representante provincial.

Que también deja expresa su reserva de iniciar "inminentes acciones judiciales con la FUNBAPA como empleadora" (sic).

II

Que esta Defensoría del Pueblo, en ocasión de la exposición in voce del último Informe Anual, dejó clara su postura en punto a la necesidad de fortalecer la defensa de los derechos de los agentes de la administración pública, contra cualquier acto que configure una situación de violencia laboral ("mobbing"), mediante el dictado de normativas que llenen el actual vacío legal y permitan un accionar efectivo para corregir conductas desviadas del respeto a la persona, a los derechos de los trabajadores y que alteren la armonía que debe existir el ámbito laboral.

Que los vínculos laborales regidos por la Ley de Contrato del Trabajo cuentan con previsión legal que los ampara, sin embargo, no escapa a nuestra comprensión, que los hechos denunciados por las trabajadoras y trabajadores no siempre resultan fáciles de probar.

Así, el pasado 28 de febrero en algunos tramos de nuestra exposición in voce ante la Legislatura, dijimos:

" Esta temática, novedosa en el tratamiento de esta Defensoría del Pueblo, ha sorprendido, no sólo por sus manifestaciones, que suelen exceder el tratamiento dado desde una perspectiva legal, sino también por las modalidades que asume esta problemática, tanto en el ámbito privado como en el público y cuyas consecuencias se observan en las personas con problemas como estrés, cansancio, baja en el rendimiento laboral, alteraciones de sueño, enfermedades psicosomáticas, entre otras de origen nervioso, además de problemas con los vínculos más inmediatos (familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc.).

En primera instancia se trata de determinar si la denuncia puede ser abordada por un marco legal previsto y por lo tanto, si la situación denunciada es asequible de generar prueba que facilite la canalización administrativa o judicial del reclamo.

Sin embargo, gran parte de las presentaciones se encuentran en su mayoría en una zona gris, porque no hay pruebas, ya que se trata de relaciones conflictivas en el ámbito laboral, que llegadas a un punto resultan insostenibles y requieren de una gran capacidad, tanto humana como intelectual, para resolverlas.

Las denuncias sobre maltrato laboral, ha sido una de las temáticas más difíciles de abordar a nivel de esta Oficina de la Defensoría del Pueblo. No porque su comprensión pueda estar reservada a unos pocos, sino por la ausencia de normativa específica que garantice a nivel administrativo los procedimientos para su tratamiento.

La persona que se siente maltratada llega con una gran carga emocional. Como tenemos la obligación de dar curso a la denuncia, porque no es anónima, ni siquiera se pide por parte de quien denuncia, la reserva de identidad, el/la presunto/a hostigador/a cuando toma vista de las actuaciones asume una actitud absolutamente contestataria contra la Defensoría del Pueblo.

Nuestro deber es contribuir al mejoramiento de las acciones y las conductas de los funcionarios y autoridades públicas, así como la de los empleados para



alcanzar la eficiencia en la administración pública. Por esto es que nos internamos en esta zona gris, entre las normas legales laborales, disposiciones internas de cada organismo o ámbitos, características de los vínculos laborales, modos de organización y gestión y las historias de la propia organización y de las personas que sienten discriminación o maltrato laboral, entre otros, con miras a lograr una resolución satisfactoria.

Muchas veces, en este intento, también hemos sufrido el maltrato como institución. Este es un punto en la vida de la administración pública donde hay que echar un vistazo. Es un campo donde nadie al parecer quiere entrar y los derechos humanos no sólo pueden violarlos el funcionario de turno, también los puede violar el empleado, así como un agente puede sentirse afectado en su dignidad, maltratado, acosado, etc., es probable que de la misma manera el superior deba soportar permanentes faltas de respeto, puede darse perfectamente un camino de ida y vuelta, esto no es maniqueísmo, de un lado los buenos y del otro los malos, aquí hay seres humanos que se deben mutuo respeto y si alguno quiebra esta regla de oro para la convivencia, deberá responder por ello.

Las presentaciones que han entrado en la tipología de violencia laboral incluyen denuncias por presunto maltrato, discriminación y acoso en el ámbito laboral, tanto en organismos públicos (Educación, Cultura, Salud, Policía, Sociales, Lotería) como privados (empresa de servicios). Muchas de las actuaciones se encuentran actualmente en trámite a la espera de respuestas de los organismos, instituciones o personas cuestionadas.

En las denuncias de maltrato que afectan derechos de los trabajadores y que pueden ser demostradas, se procede a sugerir al ciudadano la tramitación de la denuncia vía administrativa para dejar abierta la instancia judicial. Sin embargo, la mayor parte de las presentaciones no se inscriben en este tipo de casos.

Hay un número de situaciones que se han logrado solucionar, gracias a la buena predisposición de los organismos o entidades a los que se le solicita colaboración y a la solidez, paciencia y entereza de los ciudadanos que denuncian situaciones de este tipo con el ánimo de desarrollar su tarea en un mejor ambiente.

Los expedientes que se tramitan en esta Defensoría del Pueblo se han trabajado con la idea que la violencia o maltrato laboral es una cara oculta que somete a cientos de empleados públicos y privados, detectando que las víctimas más proclives son las mujeres y que son muy pocos los ciudadanos/as que se animan a denunciar. Primero está la necesidad y el trabajo que garantiza un aporte mensual, muchas veces único ingreso en el hogar.

Ante el marcado aumento de las denuncias de maltrato laboral, esta Defensoría del Pueblo cree importante manifestar la necesidad de solicitar el tratamiento de los proyectos de ley existentes en la materia, lo que brindaría un marco jurídico apropiado a las condiciones actuales de los trabajadores en el ámbito de sus relaciones laborales.” (sic. exposición in voce Informe Anual 2004)

Que lo hasta aquí dicho, no importa un juicio o valoración de la Defensora del Pueblo sobre los hechos o las conductas descriptas en la denuncia que formula la promotora de estas actuaciones, pues ello dependerá del pronunciamiento de otra autoridad competente y en el marco de un procedimiento, donde se asegure a las partes involucradas, el debido proceso y el derecho de defensa. Que sí responde, a la inquietud de la recurrente que solicita nuestra intervención, de modo de hacer saber a la misma que, dentro de las acciones posibles y en función del compromiso que la Defensora del Pueblo, tiene en la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos, hemos instado la regulación normativa en la materia y hemos participado aportando observaciones a proyectos de leyes en trámite que nos fueron remitidos en consulta, sin contar las intervenciones personales con espíritu mediador, cuando tal instancia resultaba posible y aceptada por las partes.

III

Que la FUNBAPA está integrada por representantes del sector público nacional - Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA)- por las provincias de Río Negro, Neuquén, Chubut, Santa Cruz, Tierra del Fuego, Buenos Aires, La Pampa y Mendoza. También por el sector privado participan Cámaras, Asociaciones, Sociedades Rurales y Federaciones de productores y empresarios de las actividades hortícolas, forestales, frutícolas, ganaderas y otras actividades agrícola-ganaderas de la región Protegida Patagónica.

Que la Provincia de Río Negro tiene un (1) solo representante en el Consejo de Administración de la FUNBAPA que, como ya dijimos, ocupa la Vicepresidencia. En consecuencia la posibilidad de intervención de la Defensora del Pueblo en el particular, se limita a la actuación del representante provincial en el seno de esa fundación, resultando incompetente para formular recomendaciones a la institución, pues el art. 10 de la ley 2756 excluye del ámbito de competencia de esta Defensoría del Pueblo los organismos donde el Estado Provincial no tenga participación mayoritaria, así como cualquier persona física o jurídica que no actúe por delegación del mismo estado provincial.

Que la incompetencia de la Defensoría del Pueblo para formular recomendaciones a la FUNBAPA, no obsta a que dispongan acciones conducentes a la incorporación de otros elementos de juicio que permitan ampliar el asesoramiento que solicita la interesada, así como ejercer el control sobre aquellos organismos del estado bajo nuestra órbita, a los que hubiere recurrido la interesada en busca de tutela y que tengan una función específica a tal fin.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO**



RESUELVE

PRIMERO: Avocarse al reclamo de fs.1/41 y correr traslado del mismo al Señor **Gobernador de la Provincia de Río Negro**, a fin de que indique qué postura asumirá en la situación denunciada, a través del representante designado en el Consejo de Administración de la FUNBAPA.

SEGUNDO: Solicitar a la **Secretaría de Relaciones Institucionales, Participación Ciudadana y Derechos Humanos**, informe lo actuado a partir de la denuncia radicada por la aquí interesada en ese organismo.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

OTROS CASOS DE VIOLENCIA LABORAL

Respecto a la temática de violencia, maltrato o discriminación en el ámbito laboral, se ha dado tratamiento a los siguientes expedientes: 7499/05, 7197/05, 7082/05, 6993/005, 6612/05, 6611/05, 6493/05, 6235/05, 6197/05, 6187/05, 6072/05, 5783/04, 5730/04, 3832/03.-

A continuación se realizará una reseña de las actuaciones relevantes: En el **Expediente N° 7499/05**, iniciado a partir de la presentación de una enfermera del Hospital Zatti, se solicita informes al mencionado nosocomio. Del análisis del contenido de los informes brindados surge el dictado de la **Resolución N° 1407/05**, transcripta a continuación. Aún no se ha obtenido respuesta a la misma, encontrándonos dentro de los plazos previstos. La ciudadana informó recientemente que ha sido trasladada de área.

Viedma, 02 de Noviembre de 2005.-

VISTO el expediente N° 7499/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. V. C., domiciliada en la localidad de Viedma, quien realiza una denuncia por supuesto maltrato laboral, y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de la ciudadana citada quien manifiesta que se desempeña como enfermera en el hospital "Artémides Zatti" y que se encuentra atravesando una difícil situación en su ámbito laboral. Expresa que

percibe situaciones de maltrato por parte de su superior jerárquico sin que exista causa aparente.

Que la situación que ha motivado su presentación ante este organismo que los cambios en los turnos a la noche la perjudican familiarmente y no ha recepcionado respuesta a sus pedidos de consideración.

Que recepcionada la denuncia esta institución resuelve pedir informes al responsable del Hospital "Artémides Zatti", quien con fecha 02/11/2005 informa que:

- El personal de enfermería cumple una jornada laboral de 40 horas semanales.
- Se establecen tres turnos de ocho horas cada uno.
- De acuerdo a la resolución N 2359/89 "CPSP", los turnos fijos serán otorgados por razones de estudio, sin excepción.
- La Sra. Castillo depende de la jefa del Departamento de Enfermería, quien es responsable de asignar las funciones en el servicio donde se requiera para garantizar la cobertura, por lo que el traslado entre servicios no vulnera ningún derecho laboral.

II

Que a través de la Ley N° 23.451 se aprueba el Convenio sobre Igualdad de Oportunidades y Trato entre Trabajadores y Trabajadoras con responsabilidades familiares, Convenio 156, adoptado por la sexagésima séptima reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo del 23 de junio de 1981, cuyo texto forma parte integrante de la presente Ley y toma como referencias normativas a la Ley 17.677 Art.1 (Convenio sobre la Discriminación - 1958), y Ley 17.677 Art.5 (Convenio sobre la Discriminación - 1958).

Que la misma incluye a todas las ramas de actividad económica y a todas las categorías de trabajadores.

Que el mencionado Convenio N° 156, se aplica a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidad hacia los hijos a su cargo, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella.

Que en el Artículo 3 se expresa que: "... Con miras a crear la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras, cada miembro deberá incluir entre los objetivos de su política nacional el de permitir que las personas con responsabilidades familiares que desempeñen o deseen desempeñar un empleo ejerzan su derecho a hacerlo sin ser objeto de discriminación y, en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales."

Que en el Artículo 4 se determina que: "...deberán adoptarse además todas las medidas compatibles con las condiciones y posibilidades nacionales para:

- a) Tener en cuenta las necesidades de los trabajadores con responsabilidades familiares en la planificación de las comunidades locales o regionales;
- b) Desarrollar o promover servicios comunitarios, públicos o



privados, tales como los servicios y medios de asistencia a la infancia y de asistencia familiar."

Que Artículo 5 insiste en que "...deberán adoptarse todas las medidas compatibles con las condiciones y posibilidades nacionales para:

a) Permitir a los trabajadores con responsabilidades familiares el ejercicio de su derecho a elegir libremente su empleo;

b) Tener en cuenta sus necesidades en lo que concierne a las condiciones de empleo y a la seguridad social."

Que dentro del contexto internacional, este tema ha sido abordado desde una perspectiva que involucra al Estado, la sociedad y la familia como corresponsables del bienestar integral del menor. Dentro de los instrumentos internacionales, y sólo por destacar alguno, haremos mención a la Convención sobre los Derechos del Niño que establece en su artículo 18, punto 3 que: "...los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para que los niños cuyos padres trabajan tengan derecho a beneficiarse de los servicios e instalaciones de guarda de niños para los que reúnan las condiciones requeridas."

Que por su parte, la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer dispone en el literal C, numeral 2º de su artículo 11, punto 2: "...a fin de impedir la discriminación contra la mujer por razones de matrimonio o maternidad y asegurar la efectividad de su derecho a trabajar, los Estados Partes tomarán medidas adecuadas para:

c) Alentar el suministro de los servicios sociales de apoyo necesarios para permitir que los padres combinen las obligaciones para con la familia con las responsabilidades del trabajo y la participación en la vida pública, especialmente mediante el fomento de la creación y desarrollo de una red de servicios destinados al cuidado de los niños; "

Que además, la Carta de los Derechos Fundamentales del MERCOSUR, en su propuesta de los trabajadores redactada por el Consejo de Coordinación Social del Cono Sur (1994) reza en su preámbulo que uno de los instrumentos de construcción de un espacio social del mercado integrado es, precisamente, la aprobación de una Carta de Derechos Sociales Fundamentales, que señale de manera solemne aquellos principios o derechos esenciales que en el área social deben ser reconocidos por todos los Estados partes y el desarrollo de sus principios a través, fundamentalmente, de la ratificación, aplicación y cumplimiento de los convenios básicos de la OIT en el conjunto de los países de la región.

Que en la Primera Parte, sección I, Artículo 1º expresa que "...todas las personas sin distinción alguna tienen derecho a que el proceso de integración redunde en la mejoría de sus condiciones de vida".

Que en su Artículo 3º, los Estados partes reconocen el principio de indivisibilidad de los derechos y libertades fundamentales de las personas, como consecuencia del cual es imposible la plena realización de los derechos civiles y políticos sin el reconocimiento y goce de los derechos económicos, sociales y culturales.

Que en la **Sección III, sobre los derechos fundamentales de la persona y los trabajadores**, el Artículo 17° establece: "...Derecho a la constitución y protección de la familia: Toda persona tiene derecho a formar y sostener una familia en su acepción más amplia. Los Estados parte garantizan la preferente protección a la familia como núcleo primario y fundamental de la sociedad en lo que respecta a su constitución, defensa y cumplimiento de sus fines, tutelando la igualdad jurídica de los cónyuges, y la atención y asistencia de la madre y el niño, y promoviendo el ejercicio compartido de la patria potestad, y de las responsabilidades familiares entre la madre y el padre."

Que en el Artículo 25°, sobre la igualdad de trato de hombres y mujeres, se determina que los Estados partes garantizan iguales oportunidades y el mismo trato laboral para hombres y mujeres. Aseguran en particular la puesta en práctica del principio de igualdad respecto del acceso al empleo remuneración, condiciones de trabajo protección social, educación y entrenamiento profesional, así como el desarrollo de medidas apropiadas que permitan a hombres y mujeres conciliar sus obligaciones de trabajo y de familia.

Que el Artículo 35° pregona sobre el derecho a la protección de la familia por lo que establece que todo trabajador tiene derecho al adecuado sustento y protección de su núcleo familiar. El Artículo 36° expresa que las legislaciones nacionales establecerán garantías para que los trabajadores con responsabilidades hacia los hijos a su cargo, o hacia otros miembros de su núcleo familiar que necesiten de su cuidado y sostén no sean discriminados en sus posibilidades de ingreso a un empleo remunerado, en su promoción en el empleo o en su capacitación o recapacitación laboral. Y a través del Artículo 37° se insta a la promoción de guarderías infantiles y otras formas de guarda y cuidado de los hijos, ubicadas en lugares de fácil acceso para los padres.

III

Que esta Defensoría del Pueblo entiende que la respuesta brindada por el organismo, no tiene en cuenta el planteo fundamental de la ciudadana, respecta a trabajar las horas correspondientes a su cargo, sin afectar sus responsabilidades familiares.

Por ello, se le correrá un nuevo traslado solicitando tenga a bien inicie las acciones que sean necesarias para que las disposiciones laborales internas no afecte los derechos laborales de la promotora de las presentes y oportunamente informe lo resuelto y actuado.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:



PRIMERO: Correr un nuevo traslado de la situación al Hospital de Viedma con pedido de informe según lo expresado en el Considerando III de la presente.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1407/05 "D.P.R.N."

En el marco del **Expediente N° 7197/05**, el cuerpo de Taquígrafos de la legislatura de Río Negro denuncia maltrato laboral y discriminación. Se solicitan informes al Secretario Administrativo de la Legislatura, quien comunica que se dispuso al instrucción de un sumario administrativo a fin de investigar los hechos referidos, como: "...dicho sumario se encuentra aún en etapa de Instrucción, y bajo secreto de sumario, atento no se ha dado por terminada la prueba de cargo. Consecuentemente no podemos por el momento brindar información, pero no existirá inconveniente en hacerlo cuando el procedimiento se encuentre en instancias ulteriores".

Dicha respuesta fue puesta en conocimiento de los promotores de la actuación sin que hayan realizado nuevos aportes.

En el **Expediente N° 7082/05**, sobre denuncia de maltrato en un Juzgado de la localidad de Gral. Roca, se procedió a orientar a la ciudadana. Puntualmente, mediante Nota n° 3673/05, se le informó que:

"... En este marco es menester informar que el Art. 19 de la Ley 2.756 dispone: "Plazos Legales: Las quejas o reclamos presentados ante el Defensor de Pueblo, no interrumpirán los plazos legales para interponer recursos administrativos y/o acciones judiciales, ni los relativos a la prescripción, circunstancia que en todos los casos se advertirá expresamente al denunciante". Toda vez que

usted ha realizado la presentación ante las autoridades judiciales que corresponden, según regulación de la Ley N° 2.756 esta institución debe suspender su intervención (Artículo 16. inc. c) de la Ley N° 2.756"DPRN").

Ello no obstante, la Sra. Defensora ha insistido en mencionar la importancia que se denuncien este tipo de situaciones dado que el silencio es el primer factor que atenta contra la efectivización de los derechos de la ciudadanía".

En el **Expediente N° 6993/05**, una empleada del IPROSS de la localidad de San Antonio oeste denuncia maltrato laboral. A partir de ello, mediante la **Resolución N° 773/05**, se resuelve el pedido de

informes al organismo cuestionado. Se transcribe la mencionada resolución.

De las respuestas analizadas se determina proceder a Recomendar, mediante **Resolución N° 1406/05**, al organismo al que pertenece la promotora de las actuaciones que actúe de acuerdo a lo dictaminado por la Junta Médica provincial, además de poner en conocimiento de la Legislatura de la provincia para que se agregue al tratamiento del Proyecto de Ley N° 72 sobre Violencia laboral. Encontrándonos dentro de los plazos previstos para la contestación, no hemos recepcionado respuesta.

Viedma, 09 de Agosto de 2005.-

VISTO el Expediente N° 6993/05, del registro de esta Defensoría del Pueblo caratulado "A. P.G., S/denuncia maltrato laboral" y,

CONSIDERANDO:

I

Que la ciudadana, residente de la localidad de San Antonio Oeste, trabaja en la delegación del IPROSS en la mencionada localidad y se presenta en las oficinas de la Defensoría del Pueblo para denunciar la situación por la que está atravesando en su lugar de trabajo.

Que del relato surge que hace dos años realizó una denuncia por acoso sexual de la que, el denunciado, resultó con una sanción disciplinaria. A principio de este año, el mismo ciudadano habría vuelto a trabajar con ella sin que sus superiores respondan satisfactoriamente a su pedido de reubicación, quedando expuesta a distintos tipos de presiones que podrían considerarse como de maltrato laboral.

Que esta situación habría derivado en problemas de salud y en la necesidad de comenzar un tratamiento psicológico en la que se habría prescripto que la ciudadana no podría retornar a su lugar de trabajo si no se producen cambios en el mismo. La ciudadana estaría a la espera de la Resolución del organismo del que depende laboralmente.

Que además manifiesta que no entiende la paradoja que se produce al verse afectada también económicamente: la ausencia por enfermedad se le reduce el pago de refrigerio y el IPROSS solo cubre una mínima parte del tratamiento psicológico que se origina en ese organismo.

II

Que frente a una situación de supuesto maltrato laboral a causa de una denuncia previa de acoso sexual ya probado, es menester realizar algunas consideraciones e insistir en la necesidad que la Legislatura de Río Negro de



tratamiento al proyecto de ley presentado en materia de maltrato laboral en el ámbito de la administración pública provincial.

Que en las situaciones de el acoso en el ámbito laboral, además de la determinación de las responsabilidades de los agentes o superiores, denunciados o responsables de los agentes, es necesario que la administración pública desarrolle mecanismos de prevención y estrategias de abordaje adecuadas para el tratamiento de este tipo de denuncias que no signifiquen riesgos para el denunciante y los testigos, se garantice el debido proceso administrativo para la obtención de pruebas.

Que se advierte que en los casos de supuesto maltrato laboral es fundamental asegurar que el hecho de denunciar, más allá de los resultados que la investigación produzca, no resulte adverso al denunciante, y además, este no sea sometido/sometida a un doble sufrimiento, primero ante la situación de acoso sexual y luego, a la situación de maltrato laboral producto de un tratamiento inadecuado de la problemática por parte de compañeros y superiores de su ámbito de trabajo.

III

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2756, "... presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

Que del análisis preliminar del reclamo surge que las cuestiones planteadas se encuentran dentro del ámbito de competencias de esta institución por lo que corresponde correr traslado del reclamo al Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) para que intervenga según corresponda y oportunamente brinde informes sobre lo resuelto y actuado.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE

PRIMERO: Correr traslado del reclamo presentado a fs. 01 al Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) con pedido de informe.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 773/05 "D.P.R.N.".

Viedma, 27 de Octubre de 2005.-

VISTO el expediente N° 6993/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. A., P. G. quien realiza una denuncia por maltrato laboral, y

CONSIDERANDO:

I

Que la ciudadana, residente de la localidad de San Antonio Oeste, trabaja en la Delegación del IPROSS en la mencionada localidad y se presenta en las oficinas de la Defensoría del Pueblo para denunciar la situación por la que está atravesando en su lugar de trabajo.

Que del relato surge que hace dos años realizó una denuncia por acoso sexual de la que, el denunciado, resultó con una sanción disciplinaria. A principio de este año, el mismo ciudadano habría vuelto a trabajar con ella sin que sus superiores respondan satisfactoriamente a su pedido de reubicación, quedando expuesta a distintos tipos de presiones que podrían considerarse como de maltrato laboral.

Que esta situación habría derivado en problemas de salud y en la necesidad de comenzar un tratamiento psicológico en el marco del cual indicaron a la ciudadana que no podría retornar a su lugar de trabajo si no se producían cambios en el mismo.

Que además manifiesta que también se ve afectada económicamente: por la ausencia por enfermedad se le reduce el pago de refrigerio y el IPROSS solo cubre una mínima parte del tratamiento psicológico por maltrato, el que se origina en ese organismo.

Que esta Defensoría, con fecha 09/08/2005 dicta la Resolución N° 773/05 en la que se determina correr traslado del reclamo presentado al Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) con pedido de informe. Cabe destacar algunas consideraciones vertidas en la mencionada resolución, a saber:

"...Que en las situaciones de el acoso en el ámbito laboral, además de la determinación de las responsabilidades de los agentes o superiores, denunciados o responsables de los agentes, es necesario que la administración pública desarrolle mecanismos de prevención y estrategias de abordaje adecuadas para el tratamiento de este tipo de denuncias que no signifiquen riesgos para el denunciante y los testigos, se garantice el debido proceso administrativo para la obtención de pruebas."

"...Que se advierte que en los casos de supuesto maltrato laboral es fundamental asegurar que el hecho de denunciar, más allá de los resultados que la investigación produzca, no resulte adverso al denunciante, y además, este no sea sometido/sometida a un doble sufrimiento, primero ante la situación de acoso sexual y luego, a la situación de maltrato laboral producto



de un tratamiento inadecuado de la problemática por parte de compañeros y superiores de su ámbito de trabajo”.



II

Que con fecha 06/09/2005, se recepciona la respuesta del organismo consultado. Del informe brindado por el Gerente de Interior, surge:

- El responsable firmante duda de la existencia de una situación de acoso sexual por lo que sugiere ver Expediente N° 132009-J-D-2003 que aclararía el planteamiento.

- Aclara que con el regreso del denunciado al mismo ámbito laboral, se impartieron órdenes para que dicho agente se desempeñara en un área que no tenga relación con la promotora de las actuaciones, pero en el párrafo siguiente da cuenta de las características edilicias reducidas y del equipamiento compartido, que obliga a los agentes a mantener contacto permanente.

- Ante el pedido de la Delegada a cargo de las oficinas que denunció incumplimientos por parte del personal, el funcionario realizó una visita en la que observa que “la actitud de la Sra. Arroyo no contribuyen para armonizar y consolidar un grupo de trabajo y constata que no existe maltrato laboral”.

- Agrega que por el comportamiento de la Sra. Arroyo ha pedido la intervención de la Junta de Disciplina.

Del informe dirigido a la Gerencia del Interior, realizado por la funcionaria a cargo de la delegación S.A.O. se destaca:

- Detecta que hace dos años el desenvolvimiento de la Delegación no es el óptimo ya que se ve alterado por la mala relación entre compañeros de trabajo y menciona puntualmente a la promotora de estas actuaciones y al denunciado, aduciendo que “tienen problemas personales entre ellos”. Se refiere a la situación como inmanejable, menciona incumplimiento de directivas, faltas sin avisos, retiros sin autorización, acepta ser inflexible, y no poder resolver cuestiones que están fuera de su alcance, como lo son las relaciones entre personas mayores. Destaca el perjuicio para el afiliado, ya que ninguno quiere hacer el trabajo,

- Agrega que de no existir asesoramiento, consejo o acciones que den solución al problema, tomará la situación como de acoso laboral, persecución y discriminación, ya que así se haría imposible trabajar. Menciona que de no existir respuesta recurriría a otras instancias.

III

Que siendo así esta institución se pregunta ¿es posible pedir que la ciudadana, luego de haber sido víctima de acoso sexual armonice el ámbito laboral al tener que convivir cotidianamente con el acosador?.

Que en nuestra opinión esto no es un problema que deben resolver las personas involucradas. El acoso sexual fue en el trabajo. Comprobado entonces, se debería haber intervenido en el ámbito laboral para evitar que la víctima sea nuevamente expuesta a la cercanía con el acosador.

Que dado que existió denuncia, ¿desconocen los responsables que se inició sumario y se ordenaron sanciones por acoso sexual?, ¿es posible pensar que la resolución a una cuestión como esta puede darse "acercando posiciones"? (sic. De la respuesta del IPROSS).

Que además, es necesario insistir en la necesidad que las pericias médicas psicológicas sean tenidas en cuenta para evaluar la situación actual de la ciudadana, toda vez que sus padecimientos son consecuencia de un hecho anterior que no ha sido debidamente resuelto por los responsables laborales de los agentes.

Que cabe aquí resaltar que la nota del Gerente de Interior del IPROSS finaliza con una expresión de disconformidad con el informe de la Junta Médica que dictamina **que la agente denunciante necesita reintegrarse a un ámbito laboral diferente debido a la conflictiva laboral**, puntualmente expresa: "no comparto en absoluto las conclusiones de la Junta Médica" aduciendo que desconocen las condiciones laborales en la que se desempeña la agente.

Que en este punto el Artículo 5º del Decreto N° 358/98 que crea la Junta Médica establece: "...los dictámenes de la Junta Médica serán vinculantes. El organismo empleador procederá a dictar el acto administrativo pertinente que los ponga en vigencia".

IV

Que no obstante la claridad del texto legal citado, solicitamos a la Junta de Disciplina que envíe a este organismo copia del Expediente n° 132009-J-D 2003. Aún no hemos tenido respuesta encontrándose vigente el plazo para emitirla.

Que por su parte, la ciudadana vuelve a presentarse en estas oficinas manifestando su disconformidad con la respuesta del IPROSS y agrega:

- Con fecha 07/09/05 envió Nota al Gerente de Organización y Recursos Humanos del I.PRO.S.S. para que considere su situación para el pago de refrigerio. Aún no ha tenido contestación.
- Tiene conocimiento que los motivos por los cuales el denunciado fue nuevamente incorporado al IPROSS desde este año, se relacionarían con mal desempeño en el lugar donde trabajaba bajo adscripción, esto es, la oficina del CREAM en San Antonio Oeste.
- Agregó que en el año 2004 ella realizó una exposición policial por amenazas por sugerencia de la persona a cargo de la Delegación.
- Continúa con tratamiento psiquiátrico, siendo el diagnóstico el mismo que aportó a las actuaciones.
- Solicita incorporarse al trabajo en las condiciones sugeridas por el dictamen de la Junta Médica.

V

Que por ello, se procederá a **RECOMENDAR** al Presidente del Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS), que realice una pronta intervención



ante la presente situación de maltrato laboral, en función de lo dictaminado por la Junta Médica y de los elementos vertidos en el Considerando III de la presente.-

Que además, es menester insistir en la necesidad que la Legislatura de Río Negro de tratamiento al proyecto de ley presentado en materia de **maltrato laboral en el ámbito de la administración pública provincial**.

Que por ello, se pondrá la presente resolución en conocimiento del Presidente de la Legislatura de Río Negro, para que sea agregado al tratamiento del Proyecto 72/04 que actualmente se encuentra en el área de Comisiones en la Legislatura provincial.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Comunicar la presente **ROCOMENDACION** al Presidente del IPROSS para que brinde los informes solicitados en el Considerando V de la presente.-

SEGUNDO: Poner en conocimiento del Presidente de la Legislatura provincial esta Resolución para su consideración en le marco del tratamiento del Proyecto n° 72/04 sobre Violencia Laboral en la administración publica provincial.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1406/05 "D.P.R.N."

En el marco del **Expediente N° 6423/05**, iniciado a partir del reclamo de maltrato en el ámbito laboral de una ciudadana de la localidad de San Antonio, se procede a correr traslado a la Dirección de Organización y Recursos Humanos del Ministerio de Gobierno de la provincia. De la respuesta surge no registran entrada de la denuncia que la ciudadana dice haber hecho ante el Ministerio y que por el control de los PER, la agente deberá presentar su reclamo ante el Delegado de Trabajo. Esta respuesta fue puesta en conocimiento de la ciudadana sin que se haya recepcionado nuevo aporte.

En el **Expediente N° 6612/05**, iniciado a partir de una denuncia por maltrato laboral en el ámbito municipal, se dicta la **Resolución N°**

6612/05. En dicha resolución se relata lo sucedido y se considera la cuestión solucionada, por ello a continuación se transcribe la misma.

Viedma, 29 Junio de 2005. -

VISTO el expediente N° 6612/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "A., M. del C., S/ denuncia maltrato laboral", y

CONSIDERANDO:

I

Que la ciudadana manifiesta que es vecina de la localidad de Viedma y está cursando el profesorado de E.G.B. 1 y 2 en Carmen de Patagones. La ciudadana relata que prestaba servicios en el CECI de 1.046 viviendas bajo un Programa Educativo Comunitario Infantil (PECI). Por ello, percibía \$150 mensuales.

Que las autoridades del programa, funcionarias municipales, modifican el lugar donde debía prestar servicios. Ello le ocasiona perjuicios por lo que, al expresar su disconformidad con la directiva, aparece el conflicto.

Que la ciudadana reconoce que al momento de la discusión la falta de respeto fue mutua pero además, refiere a otras situaciones en las que se desvaloriza su trabajo por el hecho de estar contratadas bajo la modalidad de los planes de empleo. La situación fue complicándose con malos tratos y que esto, aún en contra de su voluntad, la habría llevado a tomar la decisión de dejar su lugar de trabajo.

Que la ciudadana es advertida respecto a las competencias de esta institución, que no alcanzan el nivel municipal (Art. 10° de la ley n° 2.756) y por ello, se sugiere converse con las autoridades municipales a fin de buscar alternativas de resolución del conflicto. Por lo que solicitaría reunión con el Intendente municipal y nos mantendría al tanto de la respuesta.

II

Que el contrato de trabajo se estableció en el marco del Decreto 666/05 (copia que consta a fs. 03) y que en el Artículo Cuarto donde queda establecido que: "el beneficiario...se compromete a concurrir a realizar servicios civiles para la comunidad donde le fije la Autoridad Municipal...".

Que de acuerdo a este punto, no es posible cuestionar una determinación de la autoridad a cargo de tomar la decisión sobre la ubicación y/o destino del beneficiario que debe prestar servicios.

Que la denuncia toma estado público los días 13, 14 y 18 de Junio a través de la publicación de notas periodísticas sobre esta problemática en el diario



"Noticias de la Costa". De las informaciones allí vertidas surgen algunas consideraciones respecto al tratamiento que tuvo este conflicto desde el ámbito municipal.



Que cabe destacar que en su presentación la ciudadana expresa que "...lo que creí en un principio que iba a ser una mediación, en realidad fue una agresión"(sic.)



Que la funcionaria municipal a cargo del programa declara a los medios periodísticos que el caso "...no tiene retorno". Considera que la ciudadana actuó impulsivamente y declaró que ya fue reemplazada. Si embargo reconoció que "ella es un muy buen recurso humano". Además trascendió en los medios que las compañeras de trabajo respaldan a la denunciante y solicitaron al Municipio que se la reincorpore.



Que el día 29/06/2005 en el mismo medio periodístico aparece la noticia que la ciudadana promotora de las actuaciones sería reincorporada a las actividades que cumplía en el CECI de las 1.016 viviendas.

Que por encontrarse la cuestión traída a nuestra consideración solucionada corresponde proceder al cierre de las presentes.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Considerar la cuestión a fs. 01 solucionada.

SEGUNDO: Ordenar el cierre de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 568/05 "D.P.R.N."

En el **Expediente N° 6611/05**, una empleada de la Dirección Nacional de Migraciones denuncia abuso de autoridad. Mediante **Resolución N° 495/05**, se deriva la denuncia al Defensor del Pueblo de Nación. El mencionado órgano de control nacional responde que a partir de la denuncia se ha dado inicio la actuación n° 6.311/05. A posteriori de esa notificación y a pedido de la ciudadana, se le eleva al Fiscal de Investigaciones Administrativas de la Nación, una ampliatoria de la denuncia de la ciudadana.

En el marco del **Expediente N° 6235/05**, se tramita un reclamo labora. Puntualmente reclaman por la baja del programa de Becas del

Ministerio de Familia. De la respuesta ofrecida por el organismo consultado surge:

"...las Sras...no han cumplimentado satisfactoriamente aspectos que hacen a las misiones y funciones que deben cumplir y desempeñar, motivo por el cual, esta Subsecretaría procedió al cese de su participación en dicho programa. Consideramos que éste es sumamente claro cuando establece que la relación del becado con el Estado provincial no contiene naturaleza jurídica de un vínculo laboral de empleado público, sino de ayuda y asistencia en formación y capacitación en su calidad de beneficiario, por lo cual el mismo, una vez cumplido, naturalmente deberá fenecer, para posibilitar la incorporación de nuevos beneficiarios al programa".

La respuesta fue firmada por la Directora General de Promoción Familiar, y puesta en conocimiento de las reclamantes, sin que las mismas hayan realizado nuevo aporte, no ha originado más intervenciones por parte de esta institución.

En el **Expediente N° 6197/05**, iniciado a partir de la presentación del Legislador provincial, Alfredo Lasalle, se solicita esta Defensoría del Pueblo, opinión y consideraciones referidas al proyecto de Ley N° 72/04, por el que se trata la prevención y erradicación de la violencia laboral. Por ello, se le envía el análisis que a continuación se transcribe:

**Análisis del Proyecto de Ley N° 72/04
de la Legislatura de la Provincia de Río Negro:**

"De la prevención y erradicación de la Violencia Laboral"

Respecto a la problemática esta Defensoría del Pueblo se ha expedido en el marco de distintas actuaciones realizando incluso, en una oportunidad, una Recomendación como consecuencia de una investigación llevada a cabo por un reclamo por discriminación laboral. La misma ha sido respondida satisfactoriamente por el órgano cuestionado y el detalle consta en el informe Anual 2003/2004 presentado por esta institución ante la Legislatura Provincial.

Además, una breve reseña de lo actuado también fue mencionado por la Defensora del Pueblo en oportunidad de presentar el Informe In Voce ante los Legisladores provinciales en la sesión legislativa de fecha 28/02/2005.

En esta oportunidad y ante la solicitud del Presidente de la Comisión de Asuntos Sociales de la Legislatura de Río Negro, Sr. Alfredo Lasalle, procedemos a emitir la presente opinión sobre el contenido



del Proyecto N° 72/04, a fines de aportar al tratamiento del mismo desde la experiencia de nuestro trabajo y las legislaciones vigentes en la materia.

Previo a ello, es menester manifestar la conformidad de esta institución en que se de tratamiento a proyecto como el que nos ocupa, toda vez que ante distintas denuncias nos encontramos frente a una ausencia de reglamentación que permita tipificar y canalizar adecuadamente los reclamo que llegan a esta institución.

El fenómeno conocido en el mundo como mobbing, es relativamente novedoso y surge de una problemática detectada inicialmente, por profesionales de la psicología, y posteriormente abordada desde el derecho y otras disciplinas.

Si bien, de manera reciente se ha comenzado a legislar sobre la temática, elegimos dos documentos que reflejan, a nuestro entender, la necesidad de obtener un marco legal, como recurso de mínima, para el erradicar la violencia laboral.

Del Acta del 20 de septiembre de 2001 del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo se destacan aspectos que pueden resultar importantes para el tratamiento de una legislación sobre violencia laboral.

En el documento publicado (Resolución 2001/2339 (INI)) se considera que el acoso moral en el lugar de trabajo constituye un grave problema, y se ve como necesario prestarle mayor atención y reforzar las acciones destinadas a combatirlo e idear nuevas maneras de hacerle frente.

En el documento se reconoce que en muchos lugares se subestima todavía el problema del acoso moral en el lugar de trabajo y expresa la necesidad de una estrategia comunitaria relativa a la salud y la seguridad en el trabajo y sobre cómo reforzar la dimensión de calidad en el empleo y la política social. Incluso sugiere la incorporación en el Libro Verde de la responsabilidad social de las empresas, en la determinación de factores psíquicos, psicosociales o sociales del entorno laboral, incluida la organización del trabajo.

Asimismo, hace hincapié en el trabajo a largo plazo, sistemático y preventivo para crear un buen entorno laboral -destinado, entre otras cosas, a combatir el acoso moral- y que responda a la necesidad de que se tomen iniciativas legislativas en este sentido.

Recomienda a los Estados miembros que obliguen a las empresas y los poderes públicos, así como a los interlocutores sociales, a poner en práctica políticas de prevención eficaces, a prever un sistema de

intercambio de experiencias y a definir procedimientos adecuados para solucionar el problema de las víctimas de acoso y evitar que se repita; recomienda, en este sentido, el desarrollo de la información y la formación de los trabajadores, el personal que ocupa cargos directivos, los interlocutores sociales y los médicos laborales, tanto en el sector privado como en el público; señala en este sentido la posibilidad de designar a una persona de confianza en el lugar de trabajo, a la que puedan recurrir los trabajadores si así lo desean. Constata que un Estado miembro ya ha elaborado una normativa para luchar contra el acoso moral en el lugar de trabajo y que otros ya han comenzado a trabajar para establecer una legislación que reprima el acoso moral, a menudo siguiendo el modelo de las legislaciones destinadas a reprimir el acoso sexual; insta a los Estados miembros a prestar atención al problema del acoso moral en el lugar de trabajo y a considerarlo en las legislaciones nacionales respectivas mediante otras acciones.

Por otro lado, más cercana a nuestra realidad hemos tomado como referencia necesaria la investigación llevada a cabo por la Socióloga Diana Scialpi¹⁸. Actualmente dicta el Módulo "Violencia Institucional en la administración pública" en el Instituto Hanna Arendt y su presentación incluye una tipología preliminar de modalidades de violencia laboral institucional en el empleo público argentino, surgida de su propia investigación y las acciones emprendidas, desde 1999, en nuestro país, para impulsar políticas públicas de prevención, control y sanción de la violencia laboral en el empleo público y los avances logrados (ej. la sanción de 3 leyes específicas) además de las acciones y proyecciones de la iniciativa Instituciones Sin Violencia, para ayudar a construir instituciones sólidas, armónicas, democráticas, transparentes, inclusivas y justas.

De su trabajo, del Capítulo 16, surgen algunas consideraciones bajo el título "Soluciones o Salvaciones?". Allí se reseñan las posibles soluciones que esbozan las víctimas y algunos especialistas.

Los afectados observan como necesarias para erradicar la violencia laboral acciones que se relacionen con la modificación de los sistemas de responsabilidad, el aumento de los controles, un Estado fuerte, el respeto por la ley, la conciencia de que el empleo público equivale a

¹⁸ Diana Scialpi es Licenciada en Sociología y Especialista en Planificación y Gestión de Políticas Sociales, de la UBA. Su investigación "Violencias en la Administración Pública", (1999) resultó pionera en la visibilización del fenómeno de la violencia laboral en el empleo público e impulsó la sanción de tres leyes específicas en nuestro país. Integra el escalafón SINAPA de la Jefatura de Gabinete de Ministros y preside la Asociación Instituciones Sin Violencia



servicio, la difusión de los derechos, y sobre todo la necesidad de trabajar en un cambio de mentalidad.

De la opinión de varias profesionales, entre ellos (psicólogos, juristas, sociólogos, funcionarios) se extraen algunas sugerencias:

"...La solución implica necesariamente la responsabilidad propia que llevará a un rol más activo, a diferencia de la actitud de arrinconarse en la pasividad".

"...La disociación entre las prescripciones de las normas legales vigentes y las reglas de juego utilizadas en la vida cotidiana es una práctica nefasta y un problema de nuestra sociedad. El análisis legal requiere el cumplimiento de los sistemas normativos emitidos por el Estado y una alta probabilidad de castigo a los transgresores. Ante esto propone la realización de un relevamiento de los códigos operativos vigentes en las distintas áreas, analizar la vigencia de los mismos y alianzas sociales comprometidas mediante, se modifiquen los códigos en el marco de un plan concreto".

"...Se debería implementar un sistema de incentivos basado en la productividad y el cumplimiento de objetivos, redefinir de la estructura escalafonaria en base al nivel de formación alcanzado y las funciones que desempeña. La selección del personal debería basarse en los méritos de los postulantes, sin injerencias políticas, ni influencias sindicales".

"...El conjunto de necesidades básicas deducibles del campo de análisis de las Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (ocupación, satisfacción, autoexpresión, rotación y enriquecimiento, participación en la información y en las decisiones, pertenencia grupal y sindical, conocimiento y recreación), constituyen hallazgos científicos y son válidas para el trabajador como tal más allá de los aspectos culturales. Estos conceptos teóricos tienen indudables consecuencias instrumentales de aplicación legislativa y en materia de convenios colectivos de trabajo".

Como conclusión del capítulo la autora expone que solo la participación activa y el riguroso control ejercido por los propios agentes, trabajadores y profesionales que aspiran ser reconocidos y visualizados como auténticos servidores públicos, permitirá convertir a la Administración Pública en un sistema confiable y respetuoso de las normas vigentes y al mismo tiempo, tan severo como las circunstancias de violencia político- burocráticas verificadas los exigen.

Un primer paso consistiría en fortalecer la práctica de controlar a las autoridades responsables de cumplir y hacer cumplir las normativas

vigentes, considerando que las soluciones en los casos de violencia laboral son importantes y urgentes.

Antecedentes:

Es importante mencionar la existencia de dos proyectos de legislación a nivel nacional y otros presentados a nivel provincial, como por ejemplo, en la Cámara de Diputados de Mendoza. Además, han sido aprobadas en distintas provincias de nuestro país leyes contra la violencia laboral como en Jujuy, Tucumán, Provincia de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La problemática también ha sido abordada por la Administración Federal de Ingresos Público (A.F.I.P.) en su Código de Etica del personal.

Es por ello que se acuerda con los fundamentos del proyecto N° 72/04, especialmente cuando se hace referencia a : *"...la enorme importancia que reviste para nuestra legislación, la sanción del presente, en cuanto incorpora disposiciones fundamentales para hacer efectiva el derecho constitucional a la dignidad, al trabajo en condiciones dignas, a la igualdad ante la leyes, para trabajadores mujeres y hombres sin distinciones"*.

Análisis por artículo y sugerencias generales:

Comentario respecto al Artículo 1°: En general el objeto de la ley es coincidente con otras legislaciones.

Comentario del Artículo 2°, 4°, 5°, 6° y 7°: el concepto de Violencia Laboral, resulta ser más amplio que otras propuestas al considerar la distinción entre maltrato psíquico y social, físico, acoso y acoso sexual.

Se sugiere que en la reglamentación se incorpore una tipología que permita especificar distintos niveles.

Consideramos que el concepto de violencia laboral incluye la violencia vertical, descendiente (de un superior a un inferior) o ascendiente (de un inferior a un superior), de acoso horizontal (entre colegas del mismo nivel) o mixto.

En el Artículo 4° se hace referencia al maltrato psíquico y social, mencionado la palabra "crítica". Consideramos que la misma puede o no, ser negativa. Por lo que se sugiere precisar los términos en que la misma constituiría maltrato laboral.



De acuerdo al aporte expresado por el Gremio A.T.E. entendemos importante la incorporación de las propuestas. Si bien los contratados, jornaleros, etc., son agentes públicos y por esto se encuentran incorporados bajo el término genérico, su inclusión expresa, no dejaría lugar a dudas.

Por otra parte la propuesta de inclusión al art. 6º, de la agremiación sindical de los trabajadores como motivo de Acoso o discriminación, contribuye al espíritu del presente proyecto.

Comentario del Artículo 3º: El ámbito de aplicación incluye a los tres Poderes del Estado Provincial, organismos descentralizados, empresas del Estado, y en las Sociedad Anónimas con participación estatal mayoritaria.

Uno de los proyectos presentados en el ámbito nacional incluye al ámbito privado y a los municipios, lo que entendemos significa una inclusión importante para personas víctimas de violencia laboral en otros ámbitos.

Comentario del Artículo 8º: La inequidad salarial puede darse entre hombres y mujeres, pero excede esa distinción, deberían considerarse situaciones en las que la inequidad no esté solo relacionada con el género.

Comentario del Artículo 9º: El Estado como empleador, pero sobre todo como garante del ejercicio de los derechos humanos, entre los que se encuentran también los del trabajador, debe llevar a adelante una política contra la violencia laboral. Para ello, son de fundamental importancia las disposiciones del presente artículo.

Se podría agregar una cláusula contractual que prohíba la violencia laboral en todas sus formas lo que reforzaría la responsabilidad solidaria del estado provincial, habilitando la posibilidad que el ciudadano afectado recurra a la vía judicial.

Comentario del Artículo 10: En la redacción del Art 10 que regula el Procedimiento Administrativo se observa que existe la posibilidad de mejorar la redacción que permita una interpretación adecuada a la forma en que deberá viabilizarse la denuncia recepcionada por el funcionario.

Así se sugiere: "... la denuncia deberá hacerse ante el funcionario de jerarquía superior al autor de hecho, quien de forma inmediata procederá a instruir el sumario correspondiente al sindicato como agresor". No podría ordenarse el cese de la violencia donde aún no ha sido comprobada, de lo contrario se estaría violando el derecho de defensa del denunciado.

Dadas las características de las agresiones en estudio, y las dificultades que representa la prueba de las mismas, se podría incorporar dentro del procedimiento sumario, y según cada situación, el aporte de pericias psicológicas y/o médicas. Estas permitirían incorporar una prueba más que reforzaría los dichos de las víctimas.

Comentario del Artículo 11: Acordamos con los términos de la garantía incluidos en este artículo considerando pertinente agregar que las garantías de denunciar deberían precisarse con más exactitud. Se sugiere que en las situaciones que así lo requieran se asegure la identidad reservada y la confidencialidad de los datos.

Comentario del Artículo 12: El Art. 12 referente a la falsa denuncia, resulta poco preciso, ya que la calificación de falsedad debería surgir de Sumario Administrativo.

Comentario del Artículo 13: Este artículo referente a las sanciones que recibirán los infractores en su inc. 1 aplica sanciones de orden correctivo como apercibimiento, suspensión, cesantía o exoneración.

En su última parte sostiene que "la presente ley regirá sin perjuicio de los regímenes disciplinarios vigentes". Entendemos que en una misma jurisdicción se estaría juzgando al imputado dos veces por el mismo hecho, resultando así una doble imposición de penas para el infractor. Como fue mencionado en el Artículo 9º, podría incluirse que, sin perjuicio de la aplicación de la sanción de la presente ley, se deje expedita la vía judicial.

En relación al inc. 2º que establece la pena de Multa para el infractor, sin que se establezca el destino que se daría a dicha recaudación. Se podría establecer que dichas sumas serán empleadas para Capacitación y difusión de la presente ley.

Comentario del Artículo 14: Como la autoridad de aplicación sería la Secretaría de Relaciones Institucionales, Participación Ciudadana y Derechos Humanos en conjunto con la Secretaría de Trabajo, dependientes del Ministerio de Gobierno (es menester destacar que actualmente la denominación de los organismos ha sido modificada en la forma reseñada), serían necesarias más precisiones respecto a cual sería la actuación de cada uno de estos organismos.

Comentario del Artículo 15º: Acordamos con la necesidad de la publicidad obligatoria dado que es una materia nueva que requiere de esta instancia para colaborar en el éxito de las disposiciones de la presentes.

Comentario del Artículo 16: Se sugiere que la capacitación sistemática, rotativa, anual, de carácter obligatorio dirigida al



personal jerárquico también incluya a los sindicatos y prevea la transferencia de los contenidos de las mismas a los empleados "...con el objeto de prevenir actos de violencia laboral y fortalecer las relaciones humanas".

Consideramos que debería analizarse más en profundidad la propuesta de capacitación formulada por el Consejo Provincial de la Función Pública y Reconversión del Estado, dado que existiendo en cada Poder área destinada a Recursos Humanos, podría realizarse la misma en cada una de esas dependencias.

Toda vez que la novedad de la problemática así como la necesidad de alternativas de abordaje, suponen un campo aún inexplorado en su totalidad y variante según las características de cada organización, consideramos fundamental dejar abierta una vía de presentación de propuestas, proyectos, ideas que surjan de cada institución.

Esto podría contribuir al posterior control de los efectos de la aplicación de la presente ley.

Comentario del Artículo 18: Debido a que en otras provincias se han dictado leyes de similar contenido y que luego han sido vetadas por el ejecutivo o no han sido reglamentadas en tiempo y forma se recomienda especialmente hacer un seguimiento de los plazos estipulados.

Sugerencias generales:

Para los casos que la violencia no sea unidireccional y aparezcan elementos más complejos que no permitan solucionar la situación por la vía de un sumario administrativo que resuelva sanción, la ley debería contemplar la posibilidad de implementar la estrategia de la mediación, sobre todo, considerando su importancia como herramienta que viene a pacificar las relaciones humanas, para conflictos diarios entre personal entre sí y en su relación con el personal jerárquico. Siguiendo las reglas de este procedimiento, se debería respetar la neutralidad, confidencialidad, informalidad, y voluntariedad.

La necesidad de mejorar el conocimiento en éste ámbito cobra una relevancia importantísima, para lo que se vuelve fundamental la investigación, la obtención de datos estadísticos, propiciar iniciativas para la elaboración de estudios sobre violencia laboral.

Por su parte la capacitación de todos los agentes implicados como así también la difusión a nivel comunitario se vuelve imprescindible para generar una conciencia que permita combatir el acoso moral en el lugar de trabajo. En este sentido las organizaciones sindicales brindarían

aporte de relevancia. La prevención debe constituir la prioridad de modo que constituya una herramienta para promover un verdadero bienestar en el trabajo.

Teniendo en cuenta que es una materia nueva, y que como tal generará resistencias a su adhesión, se vuelve necesaria la difusión en todos los ámbitos de la sociedad.

Finalmente, más allá de las consideraciones vertidas en este análisis y de los debates que pueda suscitar los distintos puntos de vista respecto a la problemática de la violencia laboral, queda fuera de discusión la necesidad que un abordaje legal se discuta y que sirva, no solo como instrumento para aplicar sanciones a los que ejerzan este tipo de trato violento, sino también para plantearnos socialmente la necesidad de erradicar la violencia de las instituciones, comenzando con lo más mínimo y más importante, la construcción de vínculos sin violencia, en ámbitos sin violencia.

Material Consultado:

Las sugerencias del presente aporte surgen del análisis de los trabajos, legislación y documentos mencionados a continuación, todos a su disposición en caso de ser requeridos:

Resolución N° 2339/01 del Parlamento Europeo sobre el acoso moral. Acta del 20/09/2001, Edición Provisional.

Ley N° 7.232 de la Honorable Legislatura de la Provincia de Tucumán. Violencia Laboral en el Empleo Público de Tucumán. Aun sin reglamentar.

Proyecto de Ley Nacional contra la Violencia Laboral, presentado ante el Honorable Senado de la Nación bajo el N° 2635/04, por el Senador, Dr. Miguel Angel Pichetto.

Ley n° 5.349 de la Legislatura de Jujuy contra la Violencia Laboral.

Proyecto de Ley contra la Violencia con media sanción en la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Mendoza.

Ley de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sobre Violencia laboral de Superiores Jerárquicos hacia el personal.

Ley Nacional N° 11.948 sobre Acosos Sexual.

Ley N° 13.168 sancionada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, en contra de la Violencia Laboral.

Scialpi, Diana. "Violencias en la Administración Pública. Casos y Miradas para pensar la administración pública nacional como ámbito laboral". Catálogos Editora. Buenos Aires. 1999.



Nota sobre Proyecto de Ley contra el acoso psicológico laboral en Chile. En novedades del sitio de internet www.usuarios.lycos.es/hostigamiento.

"Mobbing: Un nuevo fenómeno del derecho laboral". En Espacio Académico del sitio www.diariojudicial.com.

Abajo Olivares, Francisco Javier. "Mobbing: acoso psicológico en el ámbito laboral". Lexis Nexos Declama. Buenos Aires.

En el Expediente N° 6187/05, se tramita la denuncia de persecución laboral hincada por u ciudadano de la localidad de Bariloche que trabaja en Promoción Familiar. Se dicta la Resolución 201/05, que resuelve pedir informes al organismo cuestionado.

De la respuesta proporcionada por el organismo surge que: "...la rescisión del contrato del denunciante se debió a reiterados incumplimientos y faltas graves a las obligaciones laborales del mismo., dificultando el correcto proceso y operatividad del programa en el cual se encontraba asignado".

Además se agrega: "...la situación de discriminación que aduce sufrir el Sr. Ñ. no es tal, dado que estaba referida a cuestiones estrictamente laborales y al respecto podemos agregar que la misma se fundaba en conveniencia de modificar sus turnos y cargas para poder desempeñarse en otra institución".

En cuanto al contención psicológica solicitada por el ciudadano, se comunica que : "...los espacios grupales de capacitación participativa o capacitación e servicio... como espacio de revisión permanente de las estrategias de trabajo, son los mecanismos que se sugieren como los espacios terapéuticos de un dispositivo institucional que actúan como reductores de la ansiedad".

La respuesta fue puesta en conocimiento del ciudadano, pero además, se solicitó al Subsecretario de promoción Familiar que amplíe el informe brindado oportunamente. Dicho pedido, pese a la reiteratoria formulada no ha sido respondido. Tampoco el ciudadano realizó nuevo aporte luego de comunicada la respuesta.

En el Expediente N° 6072/05, se tramita una denuncia de persecución laboral en la Policía de Río Negro. Por ello, mediante Resolución N° 137/05, se corre traslado de la denuncia a la Secretaría de Seguridad y Justicia, organismo que responde, a saber:

"...se recepcionó declaración de los testigos nombrados en la denuncia, donde no surgió que el Oficial (el denunciado) maltrate al Agente (promotor de la actuación)"

"...la Agente se encuentra prestando servicios en otra comisaría, recibiendo directivas de otra cadena de mando, quedando desligada en lo operacional de directivas del oficial Subalterno de mención".

"...como lo dispuso el comando de la unidad regional, se dará origen a las actuaciones internas preliminares".

Las respuestas son puestas en conocimiento de la ciudadana sin que agregue elemento que origine la intervención de esta institución.

Sin embargo, se hacen presentes en estas oficinas, personal policial de la Asuntos internos de la Policía de Río Negro, indagando sobre la actuación de esta institución. A posteriori, se presenta el denunciado solicitando copia de las actuaciones.

En el Expediente N° 5783/05, iniciado a partir de la denuncia de una ciudadana de la localidad de Viedma que trabaja en el Consejo de Educación, ahora Ministerio, y que reclama por una situación de maltrato y discriminación laboral.

Se dicta la Resolución N° 1507/05. De los pedidos solicitados, el Subsecretario de capacitación del Consejo provincial de Educación comunica que:

"...estimo que no hubo tal maltrato".

"...la agente fue reubicada, cumpliendo con todos los recaudos administrativos y legales y luego de arribar a un acuerdo tanto con los Delegados de U.P.C.N. como A.T.E.".

"...deseo destacar que de acuerdo a las consultas efectuadas surge que la Sra. A. J. E. tuvo problemas de relación y vínculo con seis de sus compañeros de trabajo los que solicitaron reubicación en forma escrita aduciendo esas dificultades y que asimismo manifestaron que en caso que no fuera así pedían ellos mismos su propio traslado".

La denunciante manifiesta su disconformidad con la respuesta y solicita copia de las constancias por escrito de lo allí informado por lo que se solicita al organismo nuevo informe. Luego de una reiteración se recepciona del Director de Asuntos legales la siguiente contestación:

"...no es adecuada la respuesta dado que la agente aceptó su traslado sin que pese al tiempo transcurrido surgieran nuevos inconvenientes ni se iniciaran nuevas actuaciones".

Ante ello, se dicta la Resolución N° 1118/05, que, puesta en conocimiento del Ministro de Educación, aún no se ha recepcionado respuesta. A continuación se transcribe.



Viedma, 23 Septiembre de 2005.-

VISTO el expediente N° 5783/04 del Registro de la Defensoría del Pueblo iniciado a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma que trabaja en el Consejo Provincial de Educación, cuyo extracto enuncia "E, A G S/ maltrato laboral" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 la ciudadana es agente administrativa y se desempeña en la Biblioteca Provincial del Maestro. A raíz de distintas situaciones, que ella interpreta como de maltrato laboral, se dirigió mediante nota al funcionario a cargo del área donde se encuentra prestando servicios.

Que en su respuesta el funcionario informa que ha solicitado la reubicación de la ciudadana a la Dirección General de Organización y Recursos Humanos del Consejo Provincial de Educación

Que en disconformidad la ciudadana realizó una presentación ante la Directora de Asuntos Legales del CP.E., Secretaría General del gremio UPCN y exposición policial (las copias constan a fs. 04 a 08).

II

Que a partir de la presentación y mediante Resolución N° 1.507/04 se corre traslado al Consejo Provincial de Educación con pedido de informe y se pone en conocimiento de la presente denuncia al gremio UPCN para que oportunamente brinde informes al respecto de su intervención .

Que con fecha 03/12/2004 desde la Secretaría de Capacitación del Consejo Provincial de Educación se da respuesta al traslado expresando: "...estimo no hubo tal maltrato. La agente Espada fue reubicada...luego de arribar a un acuerdo tanto con los Delegados de U.P.C.N. como de A.T.E.". Agrega que de acuerdo a las consultas la Sra. habría tenido "...problemas de relación y vínculo con seis compañeros de trabajo" que habrían solicitado su reubicación. Que el 10/02/2005 se presenta ante estas oficinas la ciudadana reclamante quien manifiesta su disconformidad con la respuesta brindada por el organismo a partir de lo que se formula un nuevo pedido de informe elevado a las autoridades del Consejo Provincial de Educación con fecha 14/03/2005 . El mismo consistió en indagar sobre la existencia de documentación que avale la respuesta y los procedimientos administrativos llevados a cabo durante el proceso en que la ciudadana aduce haber sido maltratada laboralmente.

Que en varias oportunidades la ciudadana se ha hecho presente en esta Defensoría del Pueblo a fin de conocer si se habían producido novedades en la tramitación de su denuncia. Ante la falta de respuesta, el 09/06/2005 se reitera el pedido de informes formulado en el mes de marzo.

Que a fs. 22, con fecha 27/06/2005 se recepciona de la Dirección de Asuntos Legales del mencionado Consejo donde se transcribe de la respuesta

brindada por el Subsecretario de capacitación textualmente "ya no es adecuada la respuesta dado que la agente aceptó su traslado sin que pese al tiempo transcurrido surgieran nuevos inconvenientes ni se inician nuevas actuaciones". La respuesta agrega que "considera cerrado el conflicto sin que se haya iniciado investigación sumarial alguna al respecto".

III

Que la determinación del organismo de considerar cerrado el conflicto en base a que el traslado de la agente habría dado solución a la problemática de maltrato minimiza los hechos denunciados por la ciudadana.

Que el tratamiento dado a la presente situación devela, por lo menos, una subestimación de las consecuencias que pueden resultar de las problemáticas en el ámbito laboral.

Que el canal adecuado para la denuncia resulta ser en primera instancia el superior jerárquico, quien con la consideración de todos los elementos planteados debería brindar una respuesta que no dilate el conflicto y no potencie tensiones a la vista evitables.

Que la intervención de los gremios debería haber colaborado para que el agente sienta el respaldo y el acompañamiento ante un supuesto avasallamiento de los que considera sus derechos, además del ofrecimiento del asesoramiento pertinente para que aquel que se siente afectado por un conflicto laboral, actúe en consecuencia y ponga la situación en manos de las autoridades que deben resolver sobre la cuestión de fondo denunciada.

IV

Que Ley N° 2.756 en su artículo 24 establece que: "Efectos de los dictámenes: El Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Este dictamen no es vinculante".

Que en el Artículo 27° se expresa que "...el Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales y sugerencia para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días".-

Que debido a la complejidad de los conflictos laborales, entre los que pueden contarse las denuncias de maltrato, en el marco de las atribuciones previstas es oportuno **sugerir** al Ministro de Educación que, tenga en cuenta la implementación de la estrategia de la mediación en el abordaje de los conflictos en el ámbito laboral a fin de evitar posibles situaciones de maltrato. Al respecto huelga hacer aquí el desarrollo conceptual de tan valiosa herramienta toda vez que el propio Ministerio impulsa su implementación en los ámbitos escolares.



Por ello,
**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**



PRIMERO: Poner en conocimiento de la actual gestión de la cartera educativa provincial del incumplimiento del Deber de Colaboración del Consejo Provincial de Educación, al omitir la respuesta a la totalidad de lo solicitado mediante el pedido cursado a fs 20.-

SEGUNDO: Solicitar la intervención del Sr. Ministro de Educación en la cuestión planteada por la ciudadana, además de solicitar responda a la **sugerencia** explicitada en el Considerando IV de la presente.-

TERCERO: Poner en conocimiento de la presente a los gremios U.P.C.N y A.T.E. que según información que consta a fs. 17 habrían intervenido en la presente situación.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1118/05 "D.P.R.N."

Viedma, 15 de noviembre de 2004.-

VISTO el expediente N° 5783/04 del Registro de la Defensoría del Pueblo iniciado a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma que trabaja en el Consejo Provincial de Educación, cuyo extracto enuncia "E.A.G. S/ maltrato laboral" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 la ciudadana es agente administrativa y se desempeña en la Biblioteca Provincial del Maestro. A raíz de distintas situaciones, que ella interpreta como de maltrato laboral, se dirigió mediante nota al funcionario a cargo del área donde se encuentra prestando servicios.

Que en su respuesta el funcionario informa que ha solicitado la reubicación de la ciudadana a la Dirección General de Organización y Recursos Humanos del Consejo Provincial de Educación

Que ante su disconformidad la ciudadana realizó una presentación ante la Directora de Asuntos Legales del CP.E., acta de Exposición Policial y presentación ante la Secretaría General del gremio UPCN (copias de las presentaciones constan a fs. 04 a 08).

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que corresponde correr traslado de la presentación a las autoridades del Consejo Provincial de Educación a los fines que se investigue la cuestión planteada y oportunamente informe sobre lo resuelto y actuado.

Que además, se pondrá en conocimiento de la presente al gremio UPCN, a los fines que en carácter de colaboración con la labor de esta institución y en defensa del trabajador que solicita su intervención, para que oportunamente brinde informes al respecto de su intervención .

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 -

SEGUNDO: Correr traslado al Consejo Provincial de Educación con pedido de informe.

TERCERO: Poner en conocimiento de la denuncia al gremio UPCN para que en carácter de colaboración brinde informe (Art. 12, ley n° 2.756).-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1507/04 "DPRN". -

En el Expediente N° 5730/05, que se inicia a partir de la presentación de un ciudadano que trabaja en el Consejo Provincial de Educación y denuncia maltrato laboral se dicta la Resolución N° 1481/04 que resuelve el pedido de informes al organismo mencionado.

En su respuesta, la funcionaria denunciada expone su visión de los hechos, agregando además que se han iniciado actuaciones administrativas de las que surgirán las medidas a tomar en el caso. Puesta la misma en conocimiento del denunciante este no realiza nuevo aporte por lo que mediante Resolución n° 595/05, se procede al cierre de las actuaciones.



Viedma, 05 de noviembre de 2004.-

VISTO el expediente N° 5730/04 del Registro de la Defensoría del Pueblo iniciado a partir de la presentación de un ciudadano de la localidad de Viedma que trabajan en el Consejo Provincial de Educación, cuyo extracto enuncia "G.M.F. S/ denuncia" y,

CONSIDERANDO:

I

Que en la presentación que consta a fs. 01 el ciudadano denuncia maltrato laboral ante el gremio UPCN y agrega copia a esta Defensoría del Pueblo. Expresa que ha sido víctima de maltrato laboral y persecución, y que fue removido de su cargo sin causa justificada, cometiendo, según el denunciante, abuso de autoridad y falta de ética profesional por parte de una funcionaria del organismo del que depende laboralmente.

Que de la denuncia se surge que el ciudadano trabaja en la Dirección de Enseñanza Privada del Consejo Provincial de Educación hace más de seis años y hace 22 años que trabaja en el organismo. Su denuncia es contra la funcionaria a cargo del área en la que se desempeña.-

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester..."-.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que corresponde correr traslado de la presentación a las autoridades del Consejo Provincial de Educación a los fines que se investigue la cuestión planteada y oportunamente informe sobre lo resuelto y actuado.

Que además, se pondrá en conocimiento de la presente al gremio UPCN, a los fines que en carácter de colaboración con la labor de esta institución y en defensa del trabajador que solicita su intervención se agradecerá que oportunamente se brinden los informes necesarios para determinar la continuidad de las presentes.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 -

SEGUNDO: Correr traslado al Consejo Provincial de Educación con pedido de informe.

TERCERO: Poner en conocimiento de la denuncia al gremio UPCN, con pedido de informe.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1481/04 "DPRN". -

Viedma, 15 de Junio de 2005.-

VISTO el expediente N° 5730/04 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "G.M.F., S/ denuncia", y

CONSIDERANDO:

Que el ciudadano de la localidad de Viedma manifiesta que trabajaba en el Consejo Provincial de Educación y denuncia por maltrato laboral a la funcionaria a cargo de la Dirección de Enseñanza Privada. Agrega copias de denuncia ante UPCN a fs. 02 a 05.

Que la denuncia aparece publicada por el diario "Noticias de la Costa" el día 04/11/2004.

Que se dicta la Resolución N° 1481/04 en la que se determina correr traslado de la presentación con pedido de informe al Consejo Provincial de Educación.

Que de fs. 14 a 30 consta la respuesta del organismo donde informan que se inició investigación interna en la que se dio intervención a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas y al Consejo Provincial de la Función Pública. Que copia de la respuesta fue puesta en conocimiento del promotor de las actuaciones sin que a la fecha haya aportado elemento que origine nueva intervención de este organismo.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO**

RESUELVE:

Proceder al cierre de las presentes actuaciones. Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 595/05 "D.P.R.N."

En el Expediente N° 3832/03, durante el presente ciclo a informar, se dictó la Resolución N° 343/05, que a continuación se transcribe.



En la misma se procede a declarar la Falta de Colaboración del Hospital de San Carlos de Bariloche, del Ministerio de Salud Pública y de la Dirección de Relaciones Laborales de la Secretaría de Trabajo de la provincia.

Además se determina solicitar al Hospital de San Carlos de Bariloche informe completo y actualizado sobre la provisión del refrigerio a las distintas categorías de agentes que prestan tareas en el mencionado nosocomio.

Así, el organismo consultado brinda respuestas suficientes que son puestas en conocimiento de la ciudadana sin que la misma haya aportado nuevos elementos.

Cabe destacar aquí la contestación del Director General de Trabajo, que brinda completo informe sobre la actuación del organismo a su cargo, recalcando su interés en colaborar con la Defensoría del Pueblo.

Viedma, 20 de Abril de 2005.-

VISTO el expediente N° 3832/03 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. R.M., sobre supuesta discriminación laboral en el Hospital de San Carlos de Bariloche, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de la ciudadana de la localidad de San Carlos de Bariloche que expresa que es enfermera del Hospital y denuncia la supuesta discriminación que sufriría el personal de enfermería. Manifiesta que existe trato discriminatorio en el otorgamiento del refrigerio (por las diferencia de calidad y cantidad en la vianda entre enfermeros y médicos) y en el reconocimiento de recargas horarias.

Que a partir de ello se dicta la Resolución N° 1060/03 en el que se resuelve la avocación al caso y el traslado a las autoridades de Salud y del Hospital de S. C. de Bariloche.

Que a continuación se extrae de un acta interna una reseña de la tramitación del reclamo según las fechas de las intervenciones para obtener una respuesta:

- 11/11/2003: Recepción de la denuncia. Apertura del expediente n° 3832/03.
- 04/12/2003: Nota N° 5041/03 a la ciudadana
- 09/12/2003: Resolución N° 1660/03 con traslado y pedido de informe al Hospital y a Salud Pública.
- 19/12/2003: Notas a los organismos citados.

- 20/01/2004: Respuesta del Director de Asuntos Jurídicos de Salud Pública. Pidieron informes al Hospital.
- 16/02/2004: Nota a la ciudadana
- 17/05/2004: Comunicación telefónica con la ciudadana, quien informa que su apellido no es Nuñez sino Muñoz, y que de todas maneras no ha tenido novedades ni se ha modificado la situación que denuncia. Se puso en conocimiento del Hospital y de Salud Pública la rectificación del apellido (actas informativas internas a fs. 10 y 11).
- 29/06/2004: Nota a Salud Pública con reiteración del pedido de informes.
- 07/07/2004: Respuesta de Salud pública donde no se contesta a lo solicitado. Como el Hospital no les respondió, reiterarían el pedido de informes.
- 09/08/2004: Acta interna con una reseña de las actuaciones en las que se informa que se realizó la consulta a la Dirección de Relaciones Laborales de la Secretaría de Trabajo y se acordó la remisión de la denuncia al organismo mencionado.
- 11/08/2004: Nota N° 2965/04 al Director de Relaciones Laborales de Trabajo solicitando su intervención.
- 17/11/2004: Comunicación telefónica con Trabajo para obtener novedades. Sin respuesta.
- 26/11/2004: Nota N° 5282/04 reiterando pedido de informe a Trabajo.
- 03/01/2005: Comunicación telefónica con una Asesora legal de la Secretaría de Trabajo que intentaría averiguar algo y dar respuesta a la solicitud de informes.

II

Que varios aspectos de la denuncia podrían haber sido verificados, más allá del análisis que merece en cuanto a la determinación si son o no elementos probatorios de una situación de discriminación o maltrato. La Dirección de Relaciones Laborales de la Secretaría de Trabajo, toma conocimiento de la denuncia y sin embargo, no informó lo resuelto y actuado.

Que el Área de Salud Pública y el Hospital de San Carlos de Bariloche no responden a los pedidos de informes de esta Defensoría, a su reiteración o a los llamados telefónicos de consulta sobre el tema.

Que esta falta de colaboración de los responsables directos, de los superiores jerárquicos e instancias encargadas del control de las condiciones laborales que se denuncian impidió avanzar en el conocimiento de esta institución sobre la resolución o no de la cuestión planteada a fs. 01 y anexas.

Que la reticencia de los organismos de la administración pública a brindar informes o la demora injustificada de los mismos burocratiza la queja, atenta contra los derechos de los ciudadanos de contar con una respuesta de la administración pública, sea favorable o no a su pedido, y configura una conducta reñida con el Deber de Colaboración que establece el Artículo 12° de la Ley n° 2.756.-



Por ello:



**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**



PRIMERO: Declarar la Falta de Colaboración del Hospital de San Carlos de Bariloche, del Ministerio de Salud Pública y de la Dirección de Relaciones Laborales de la Secretaría de Trabajo de la provincia.



SEGUNDO: Incluir la mención de la falta de colaboración en el Informe Anual que esta Defensoría del Pueblo debe realizar ante la Legislatura Provincial al finalizar el año de gestión.



TERCERO: Solicitar al Hospital de San Carlos de Bariloche informe completo y actualizado sobre la provisión del refrigerio a las distintas categorías de agentes que prestan tareas en el mencionado nosocomio.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 343/05 "D.P.R.N."

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.
VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

*"...Escucho tu relato.
Tu relato poblado de lágrimas,
Humillación, dolor y no te juzgo,
solo siento que te puedo entender..."*
Rosa Entel
(Carta a una mujer golpeada)

"...hice un nudo en el pañuelo pero me olvidé después que no era la única vez..."

Violencia, cómo volver de esta guerra?

Llegará el día en que comprendamos la necesidad de una gran alianza estratégica, para que a pesar de todo, y de todas las cosas, comprendamos que la violencia nos atraviesa a todos y no hay en ella sobrevivientes. Un gran esfuerzo y compromiso humano, para que los que tenemos la oportunidad de usar las herramientas que nos da el poder, -porque estamos en cargos de conducción o de representación política, o de Jefaturas Técnico-Administrativas, o de equipos

interdisciplinarios-, seamos capaces de aceptar que las leyes por sí solas no sirven, sino se les da vida a través de los seres humanos que las interpretan y las ejecutan. La violencia se derrama desde el hogar a la escuela, a la calle, al lugar de trabajo.

Saben qué pasa con las mujeres víctimas de violencia? Algunas ya quieren mudarse al lugar donde no tengan más que barrer, coser o planchar, donde no sea posible dejarle nunca más una marca, pero las detienen los hijos.

Las víctimas de este delito, no tienen dónde refugiarse cuando son golpeadas, y a veces hasta deben soportar que la tenencia de los hijos se la otorguen al padre golpeador, porque es el heredero de una vivienda. Nos encontramos además con otros problemas: falta de alternativas a la reconciliación con el victimario; falta de Unidades Locales de contención a las víctimas; las responsabilidades parentales que deben asumirse estando solas (alimentación, transporte, escuela, salud, etc.) complicaciones con los acuerdos y cumplimientos de cuotas alimentarias y regímenes de visitas, la reconstitución de la autoestima, que de no lograrse hará que caigan nuevamente en vínculos violentos, etc. Estos son solo algunos de las cuestiones a las que nos enfrentamos en cada situación de denuncia de violencia familiar.

Somos concientes que los factores que se cruzan para generar y perpetuar este tipo de vínculos y relaciones de violencia son muchos y de difícil abordaje, sobre todo los que son origen social y cultural y que están arraigados junto a formas de pensar y actuar de toda la sociedad en su conjunto.

Sin embargo, de los distintos reclamos surge que habría inconvenientes con algunos Juzgados de Paz, en instituciones creadas en el marco de la ley N° 3040, en las instancias policiales que reciben las denuncias, en áreas de salud que deben proporcionar asistencia psicológica, en Juzgados, Asesorías de Menores y Defensorías Oficiales.

De esos reclamos se iniciaron las actuaciones correspondientes en cuyo marco, y de acuerdo a las especificidades de cada caso, se procedió a realizar las intervenciones correspondientes.

Los expedientes que se iniciaron y registraron movimientos durante el año en curso son los siguientes: 7478/05, 7026/05, 6223/05, 5312/04, 4599/04, 3956/03. En esos marcos se han dictado las siguientes Resoluciones relevantes: 1414/05, 829/05, 207/05, 1184/05, cuyas copias se transcriben con reservas de las identidades de los reclamantes.-

A continuación se reseñan las actuaciones:



En el marco del **Expediente N° 7478/05**, iniciado a partir de una propuesta de la Presidenta del Concejo Deliberante de la localidad de General Roca. A partir de ello, se dicta la **Resolución N° 1414/05** que se transcribe a continuación. Aún no hemos recepcionado respuestas de los organismos consultados.

Viedma, 27 de Octubre de 2005.-

VISTO el Exp. N° 7478/05 caratulado "S., A., S/ propuesta de creación de Centro Integral de contención a la víctima de violencia" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 y anexas, consta la propuesta que la promotora de las actuaciones está elaborando para presentar para su tratamiento ante el Concejo Deliberante de la localidad de General Roca.

II

Que la ley N° 3.040, de Atención Integral de la Violencia Familiar, establece el marco preventivo y el procedimiento judicial a seguir para la atención de situaciones de violencia familiar que se produzcan en la provincia (Artículo 1° Ley n° 3.040).-

Que en su artículo 2° expresa que la provincia y los municipios concurrirán a la atención de la problemática de violencia familiar a través de la implementación de políticas sociales que den respuestas a la misma, en tanto se considera un problema social de extrema importancia.

Que el artículo 3° manifiesta que los organismos públicos y privados y entidades de la comunidad intervendrán de manera coordinada e interdisciplinaria, actuando a través de una red social de contención, asistencia y prevención del fenómeno.

Que el artículo 4° agrega que, con el fin de lograr una instrumentación efectiva de las acciones técnico-profesionales que demande la aplicación de la presente ley, el Gobierno de Río Negro promoverá la constitución de equipos interdisciplinarios, además de crear la **Comisión Provincial para la Atención Integral de la Violencia Familiar**, cuyo objeto será planificar y ejecutar la política social de prevención y protección a las víctimas de violencia familiar.

Que los Artículos 6° y 7°, establecen que la mencionada Comisión, integrada por representantes de los sectores públicos y de entidades no gubernamentales, dedicadas a la atención de la problemática, tendrá la función de:

a) Establecer los lineamientos generales en materia de violencia familiar para la implementación de la política social de prevención y protección, en el ámbito de la provincia.

b) Coordinar acciones a nivel provincial con activa participación municipal, con el fin de optimizar los recursos humanos, materiales y financieros.

c) Orientar y supervisar las actividades de las instituciones o grupos de trabajo que estén abocados a la atención de la problemática de violencia familiar, para que sus tareas se ajusten a los principios y modalidades establecidos por la presente ley; autorizar para su habilitación y funcionamiento y cancelar la autorización o prohibir su actividad, cuando no respeten las pautas de la presente ley.

d) Organizar un Centro de Datos Provincial sobre la atención de situaciones de violencia familiar.

e) Apoyar la organización de centros de atención integral de la violencia familiar.

Que el Artículo 8° pauta que los Centros de Atención Integral de la Violencia Familiar serán unidades efectoras de acciones asistenciales y preventivo-promocionales y funcionarán a nivel local o provincial, siendo su dependencia municipal, provincial o bien como organismos no gubernamentales autorizados y, que actuarán a través de un equipo interdisciplinario, que cumplirá funciones de: orientación, asesoramiento, abordaje psicoterapéutico, seguimiento social y contención psico-afectiva.

Que el Artículo 34° expresa: **"...invítase a los municipios a adherir a la presente ley, en lo referido a la creación de los Centros Locales de Atención Integral de la Violencia Familiar".**

III

Que del contenido del proyecto, se observa que el mismo pretende ser un aporte a la problemática de las víctimas de violencia familiar en la localidad de Gral. Roca. De hecho, en su Objetivo General consigna "...asistir a las personas que han sido o son víctima de violencia, brindándole un espacio de contención psicológico-emocional y las herramientas legales para cambiar su situación y poder generar un nuevo proyecto de vida".

Que en ese sentido, se encuentra alineado al marco normativo provincial que, respecto a esta problemática, ofrece la propia Ley N° 3.040.

Que ello no obstante, las/os autoras/os del proyecto, no desconocen este marco, pero realizan fuertes críticas a la implementación de la misma, entre los que vale la pena destacar:

- Cuestionamiento a los horarios de atención en los Juzgados.
- Inconvenientes con el funcionamiento de la UEL: horarios, falta de recursos, carácter de red sin responsables directos.
- Problemas al momento de recepción de la denuncia en comisarías.



Que por ello, se correrá traslado de la presente a la Unidad Ejecutora Provincial (U.E.P.) de la Ley N° 3.040 a fin que intervenga según corresponda y brinde informe sobre los cuestionamientos consignados en el mencionado proyecto.

IV

Que por otra parte, se ha dado a conocer públicamente a través de los medios periodísticos que se estaría trabajando en la modificación de algunos aspectos de la Ley N° 3.040. De la consulta realizada a la Legislatura provincial surge que el Expediente en el marco del cual se tratarían las modificaciones es el N° 478 y se encontraría en la Comisión de Asuntos Constitucionales de esa Legislatura desde el 29/07/2005.

Que, por lo tanto, se pondrá en conocimiento de la mencionada Comisión de la Legislatura de la provincia, y a fin de que incorpore a la discusión de los aspectos a modificar de la Ley N° 3.040, el proyecto que dio origen a las presentes actuaciones así como las distintas consideraciones que esta Defensoría del Pueblo ha elaborado a partir de distintas situaciones presentadas a esta institución.

Que esta institución se ha pronunciado formulando observaciones sobre el funcionamiento del sistema implementado por la ley, respecto a la atención de la víctima de violencia familiar.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Poner en conocimiento de la promotora de las actuaciones de los pronunciamientos de la Defensoría del Pueblo respecto a la problemática de la violencia intrafamiliar contra la mujer.

SEGUNDO: Correr traslado a la Unidad Ejecutora Provincial (U.E.P.) con pedido de informe según lo explicitado en el Considerando III de la presente resolución.

TERCERO: Poner en conocimiento problemática, a la Comisión de Asuntos Constitucionales de la Legislatura de la provincia, el Proyecto que dio origen a las presentes actuaciones y las Resoluciones de la Defensoría del Pueblo vinculadas a la temática a los efectos consignado en el Considerando IV de la presente.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 1414/05 "D.P.R.N.".-

En el marco del **Expediente N° 7026/05**, iniciado a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma quien cuestiona la atención recibida en el Juzgado de Paz de la localidad de Viedma en el proceso de la tramitación de una denuncia realizada en el marco de la Ley 3.040. A partir de ello, se dicta la **Resolución N° 829/05** que se transcribe a continuación. A través de la misma se procedió orientar a la ciudadana para que se dirija a las Oficinas de Atención al Ciudadano del Poder Judicial de la provincia de Río Negro, a fin formular el reclamo que oportunamente realizara ante esta institución.

Viedma, 19 de agosto de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 7026/05 del Registro de esta Defensoría del Pueblo, caratulado "S. C., S/ denuncia" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma quien cuestiona la atención recibida en el Juzgado de Paz de la localidad de Viedma en el proceso de la tramitación de una denuncia realizada en el marco de la Ley 3.040.-

II

Que la Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia (Acordada N° 103/2002) establece en su anexo en el punto I, la necesidad de contar con una Justicia moderna y abierta a los ciudadanos (artículos 1 al 21) y una Justicia transparente. (artículos 1 al 4).

Que puntualmente en su Artículo 1 se expresa: "...El ciudadano tiene derecho a recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento de los juzgados y tribunales y sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales. Se propicia la creación y dotación material de **Oficinas de Atención al Ciudadano**, asegurando su implantación en todo el territorio de cada Provincia y de la región de la Patagonia.

En el capítulo sobre "Una Justicia atenta con el ciudadano" el Artículo 9 establece que: "...el ciudadano tiene derecho a ser atendido de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales".

Que en el capítulo denominado "...Una Justicia responsable ante el ciudadano", el Artículo 17 asegura que : "...El ciudadano tiene derecho a formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la Administración de Justicia, así como a recibir respuesta



a las mismas con la mayor celeridad y, en todo caso y si no hay fijado otro menor, dentro del plazo de un mes". Y además: "...**Podrá presentar las quejas y sugerencias ante el propio Juzgado o Tribunal, sus órganos de gobierno de cada Poder Judicial, las Oficinas de Atención al Ciudadano o el Consejo de la Magistratura de la respectiva Provincia**".-

III

Que de acuerdo a las competencias de este organismo y conforme prescribe el Ley N° 2.756, en su artículo 16 inciso c) esta institución debe suspender la actuación en caso que la cuestión dependa de resolución en el ámbito judicial.

Que por ese motivo y teniendo en cuenta lo previsto en la Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia se orientará a la ciudadana promotora de las presentes para que se dirija a las Oficinas de Atención al Ciudadano, instancia creada específicamente para recepcionar este tipo de reclamos.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

RESUELVE:

PRIMERO: Orientar a la ciudadana para que se dirija a las Oficinas de Atención al Ciudadano del Poder Judicial de la provincia de Río Negro, a fin formular el reclamo que oportunamente realizara ante Defensoría del Pueblo.

SEGUNDO: De no surgir nuevo elemento que origine la intervención de esta institución, se procederá al cierre de las presentes considerando la cuestión ha sido canalizada adecuadamente.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Publíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 829/05 "DPRN".-

En el marco del Expediente N° 6873/05, iniciado De Oficio a partir de publicaciones periodísticas que daban cuenta de inquietudes de un sector de la ciudadanía respecto a las Comisarías de la Mujer. A partir de ello, se dicta la Resolución N° 1404/05 que se transcribe a continuación. Se corrieron los traslados correspondientes a los organismos, sin que a la fecha se hayan recepcionado novedades.

Viedma, 28 de Octubre de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 6873/05 "DPRN, De Oficio" caratulado, "Defensora del Pueblo S/ Comisarías de la Mujer"y,

"Los héroes más admirados en cualquier cultura son aquellos que se han sublevado contra la tiranía y la opresión y han luchado por la libertad y la justicia. Estos héroes, sin embargo, raras veces han luchado solos, sin armas ni tropas, o con niñas y niños a su lado, y con el enemigo atrincherado en su propio hogar, en su corazón y durmiendo en su cama. Esas son precisamente las condiciones extremas y dolorosas bajo las cuales las mujeres agredidas deben empezar a realizar su escape de la violencia intrafamiliar".¹

CONSIDERANDO:

I

EL RECLAMO DE LA CREACION DE LAS COMISARIAS DE LA MUJER COMO NOTICIA

Que a fs. 01 se agrega una noticia publicada en el diario digital bariloche2000.com del día 06/06/2005 que da cuenta de la preocupación de distintas organizaciones y vecinas de la localidad de San Carlos de Bariloche ante situaciones de violencia contra la mujer. Manifiestan la necesidad de contar con "políticas concretas para prevenir y asistir ante todo tipo de violencia y abusos" que sufren las mujeres y reclaman la creación de Comisarías/Fiscalías de la mujer u otro organismo que dé respuesta a la problemática específica.

II

DATOS DE UNA INVESTIGACION SOBRE LAS COMISARIAS DE LA MUJER EN AMERICA LATINA

Que el informe de UNICEF del año 2004 sobre "Violencia doméstica contra mujeres y niñas" revela que la violencia contra la mujer está tomando características de "epidemia global": entre el 20 y el 50% de las niñas y las mujeres del mundo experimentaron violencia doméstica por parte de su pareja o de un miembro de la familia.

Que las primeras comisarías de la mujer del mundo se constituyeron en el año 1985 en el Estado de São Paulo, Brasil. A partir de entonces se han implementado comisarías de la mujer en el resto de Brasil y en otros países de América Latina. Creadas especialmente para atender y facilitar la denuncia, investigación y proceso de casos de violencia intrafamiliar, estos organismos están generalmente a cargo de personal policial femenino con

¹ www.violenciaintrafamiliar.cl



capacitación especial para atender casos de violación y violencia intrafamiliar. Actualmente existen centenares de comisarías de la mujer en toda América Latina (Nelson 1996; Thomas 1991).

Que las comisarías de la mujer han contribuido además a que la comunidad reconozca la violencia intrafamiliar como un delito y una violación a los derechos humanos. Desde el establecimiento de las comisarías de la mujer las denuncias de violencia intrafamiliar y violación aumentan todos los años. Cabe señalar, sin embargo, que ello no ha ido acompañado de un crecimiento acorde en la cantidad de investigaciones y casos sometidos a proceso en la región. El hecho de que las tasas de investigación, procesamiento y sentencia sigan siendo bajas indica que si bien las víctimas cuentan con cada vez mayores facultades para actuar, los perpetradores siguen quedando impunes.

Que según un estudio del Centro de Estudios Internacionales de la Universidad de Harvard publicado en Internet¹⁹ en los años 90, el trabajo realizado por el movimiento de mujeres en el seno de la sociedad civil y por mujeres en cargos de representación ha llevado a la adopción de diversas medidas para luchar contra la violencia, entre las que se destacan nuevos cuerpos legales, **comisarías de la mujer**, albergues y centros de ayuda, y cursos de capacitación para personal policial y judicial.

III

EXPERIENCIA DE COMISARIAS DE LA MUJER EN LAS PROVINCIAS DE BUENOS AIRES Y CHUBUT.

Que las Comisarías de la Mujer fueron creadas dentro de la estructura de la Policía de la provincia de Buenos Aires, por Resolución N° 4570/90. En esa provincia existen ocho comisarías de la mujer, en La Plata, Quilmes, Morón, San Martín, San Isidro, Merlo, Florencio Varela y Mar del Plata.

Que el Capítulo I de la Resolución de creación de las Comisarías de la Mujer, refiriéndose a las misiones y funciones de la misma establece que funcionarán dependiendo directamente de la Dirección General de Seguridad por intermedio de la Unidad Regional respectiva y serán de su competencia las siguientes funciones:

- a. Tomar intervención en los delitos de instancia privada y de acción pública cuando resultaren víctimas mujeres, menores y/o integrantes del grupo familiar.
- b. Prevenir los delitos de violencia contra la mujer y la familia. Recibir exposiciones civiles.
- c. Instruir sumarios y ampliación de causas judiciales.
- d. Confeccionar estadística.

¹⁹ HTUN, Mala n. "Derechos y oportunidades de la mujer en América Latina: *problemas y perspectivas*". Centro de Estudios Internacionales de la Universidad de Harvard. Junio de 1998.

- e. Ajustar su actividad de acuerdo con los objetivos fijados en el Programa de Prevención de la Violencia Familiar y Doméstica se promueve el Consejo de la Mujer de la Provincia de Buenos Aires.
- f. Desarrollar toda otra tarea que sea necesaria conforme la misión y función asignada.

Que en el Capítulo VI, Disposiciones Generales, se expresa "...La Comisaría de la Mujer entenderá en todo lo relacionado a la prevención de la Violencia Familiar, y trabajará en forma conjunta con el Consejo de la Mujer, cumpliendo una amplia acción social, preventiva y asistencial".

Que en el Suplemento "Las 12" de la Edición Digital del Diario Página 12 (con fecha 18/01/2004) se publica una investigación sobre la implementación de las Comisarías de la Mujer en la provincia de Buenos Aires. Del mencionado artículo se extraen los siguientes párrafos:

"...A pesar de que la abrumadora cantidad de mujeres que sufren violencia por parte de hombres de su entorno más íntimo es equivalente a la cantidad de delitos registrados en la Ciudad y la provincia de Buenos Aires, esta "clase" de inseguridad no es prioritaria en la agenda pública y hasta han perdido su función específica las Comisarías de la Mujer, creadas para contener y asistir en estos casos".

"...En 1990, la resolución 4570/90 creó las Comisarías de la Mujer en la provincia de Buenos Aires para **"tomar intervención en delitos de instancia privada y de acción pública cuando resultaren víctimas mujeres, menores e integrantes del grupo familiar, prevenir los delitos de violencia contra la mujer y contra la familia, confeccionar estadística", y "trabajar en forma conjunta con el Consejo de la Mujer, cumpliendo una amplia acción social, preventiva, educacional y asistencial"**.

"...Las Comisarías de la Mujer surgieron al calor de las resonancias públicas del asesinato de Alicia Muñiz a manos de Carlos Monzón, cuando el Consejo Provincial de la Mujer empezó a diseñar herramientas para evitar nuevas víctimas, contener a las ya victimizadas y asistirles, antes que de auxiliar a las comisarías regulares o aliviar las deficiencias del sistema carcelario".

"...Sin embargo, una resolución del jefe de la Policía Bonaerense cambió las jerarquías de la CM y las convirtió en "destacamentos", se habilitaron calabozos en las sedes y se dispuso la derivación de detenidas. A raíz de eso, en algunas CM dejaron de trabajar en asistencia y prevención de violencia de género para limitarse a atender a las detenidas. Las jefas de cada CM dejaron de percibir las retribuciones que tenían por el cargo, habida cuenta de la recategorización, y su rol es minimizado dentro de la fuerza. **Lentamente, se va horadando uno de los escasos resquicios que el Estado habilitó para nombrar y mirar de frente el problema de la violencia de género"**.



Que la experiencia de la Comisaría de la Mujer en San Isidro, provincia de Buenos Aires, según revela un Informe Especial de esa Comisaría reproducido en parte para la Revista Lilith, refleja que la violencia dentro de los hogares es un problema frecuente y se detecta en todos los niveles sociales. La Comisaría ofrece tres clases de ayuda: la policial, la jurídica y la psicológica y todos los servicios de la Comisaría son gratuitos, y no importa cuántas veces ni con cuánta frecuencia sean requeridos, siempre habrá respuesta, contención y propuesta. La Comisaría es el único escalón, es la barricada desde donde se protege a las mujeres en situación de violencia.

Que en el mes de Noviembre del año 2004, la Ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia de Chubut, Mariana Ripa, anunció a medios de prensa la creación de Comisarías de la Mujer en la localidad de Comodoro Rivadavia. Aseguró que la seguridad no debe pensarse como en una cuestión abordable exclusivamente desde la policía, sino que debe hacerse en base a un trabajo en red. En el 2005 se concretaría la creación de la Comisaría de Mujer en esa ciudad, y tal como actualmente existe en la ciudad de Trelew, también se haría en las ciudades con más densidad poblacional.

IV

SOBRE EL ABORDAJE DE LAS CUESTIONES DE VIOLENCIA FAMILIAR Y CONTRA LA MUJER EN RIO NEGRO

Que al respecto de la problemática de violencia familiar y violencia contra las mujeres, la provincia de Río Negro se rige por la Ley N° 3040. La mencionada ley prevé la conformación de Unidades Locales de Atención y Centros de Atención a este tipo de situaciones, bajo la coordinación de una Unidad Ejecutora Provincial.

Que los Centros de Atención Integral de la Violencia Familiar, según el Artículo 8° de la mencionada ley, serán unidades efectoras de acciones asistenciales y preventivo-promocionales. El Artículo 9° agrega que actuarán a través de un equipo interdisciplinario, que cumplirá funciones de: orientación, asesoramiento, abordaje psicoterapéutico, seguimiento social y contención psico-afectiva. Que estos centros no se han implementado aún en todas las localidades de la provincia advirtiendo numerosos inconvenientes operativos para la conformación de las mismas.

Que según trascendidos periodísticos tomamos conocimiento que algunos aspectos de la ley N° 3.040 estarían siendo estudiados para su modificación.

V

LAS VOCES DE LAS VICTIMAS

Que esta Defensoría del Pueblo se ha expedido en varias oportunidades a través de sus Resoluciones e Informes Anuales sobre los principales obstáculos e inconvenientes que sufren las mujeres en distintas instancias

para hacer efectivos sus derechos de protección ante la violencia familiar o contra la mujer.

Que solo a manera de ejemplos, se mencionan extractos de las de las actuaciones que constan en esta institución, reveladoras de situaciones y percepciones que, las mujeres víctimas de violencia familiar, tienen respecto a las instituciones que tratan la temática:

Expediente N° 4599/04:

- Con fecha 03/05/2004 se publica una carta de lectores de una ciudadana víctima de violencia que dice que " lleva más de dos años transitando pasillos de juzgados, comisarías, hospitales y organismos pidiendo una solución antes que su situación aparezca en las páginas policiales". Además se pregunta si "...es un problema de leyes o de aplicación de las mismas y a quien le corresponde ayudar en situaciones en las que está en riesgo la vida".
- El Foro de Mujeres de la localidad de San Carlos de Bariloche expresa su preocupación ante los episodios de violencia contra la mujer que se han hecho públicos entendiendo que "no han tenido un tratamiento acorde con la complejidad de esta problemática que debe ser abordada por todos los sectores de nuestra comunidad para su prevención, sanción y erradicación" entre otras consideraciones publicadas.
- Otra víctima de violencia contra la mujer pregunta si "...existe la capacidad de los organismos responsables de contener a una mujer golpeada, y si se cumple la función de la justicia, y la responsabilidad de funcionarios, organismo y grupos de defensa de los derechos de las mujeres".

Expediente N° 5312/04:

- Una ciudadana de Cipolletti expresa: "que ha sido víctima de violencia familiar y cuestiona la actuación de autoridades policiales y judiciales. De su relato surge que habría sido agredida por el padre de su hijo y puntualmente reclama por no recepción de su denuncia de violencia familiar, ausencia de médico policial y falta de capacitación respecto al tema en las comisarías. En las comisarías a las que se dirigió, habría sido mal atendida y el personal policial no habría querido tomar su denuncia ni constatar los golpes. Por ello, se habría dirigido al Policlínico de Cipolletti donde el Médico de la guardia se habría negado a revisarla por lo que se dirige al hospital donde la revisan pero no le habrían dado certificado, sólo una constancia sin sello aduciendo que la Justicia debe solicitarlo".

Expediente N° 3956/03:

- Una ciudadana de la localidad de Viedma manifiesta que se presentó ante el Juzgado de Paz de la localidad donde formuló una denuncia por violencia familiar en el marco de la Ley n° 3.040 y como resultado de la denuncia, el mencionado Juzgado resuelve, entre otras cosas, que : *"...el Sr. Cayamilla tendrá provisoriamente a sus hijos a su cargo hasta que la Sra. Sepúlveda resuelva el problema de vivienda"*. Luego de ello, la promotora de las presentes denuncia el incumplimiento de lo acordado. La situación de violencia se ve agravada por las condiciones socioeconómicas, la falta de vivienda para



ella y sus hijas, y la determinación del Juez que poner a las niñas al cuidado del denunciado.

Expediente 1445/02:

- Una ciudadana de la localidad de Puerto Madryn llega a Viedma huyendo de las reiteradas golpizas de su pareja manifestando que toma la decisión ante la inseguridad y desprotección que sentía en esa localidad. Solicita ayuda para traer a sus niños.

VI

COMISARIAS DE LA MUJER

Que motiva las presentes actuaciones la observación de la necesidad de que se analicen los elementos que podrían constituir una instancia para resolver aspectos, o generar nuevas herramientas para mitigar la violencia intrafamiliar y contra la mujer.

Que de la información obtenida de diversas fuentes encontradas pueden mencionarse algunas ventajas de la creación de las **comisarías de la mujer** consisten en la posibilidad de ofrecer distintos tipo de asistencia a las mujeres víctimas de delitos (violencia familiar, delitos sexuales) al momento crucial en que realiza la denuncia. Los puntos destacados de las funciones que caben a las Comisarías de la Mujer y la Familia son:

- toda vez que las comisarías toman contacto con la problemática a través de la denuncia es fundamental que cuenten con personal que brinde orientación específica según la problemática personal y familiar y estén en condiciones de realizar una aproximación o diagnóstico socio ambiental familiar para **sugerir o indicar medidas (preventiva o complementaria al proceso judicial que siga a la denuncia)** que deben acompañar a la mujer desde otras áreas del estado.
- las comisarías de la mujer asegurarían la **asistencia inmediata de especialistas** que estén en condiciones de abordar tanto los **aspectos legales** de la situación denunciada como los relacionados con **asistencia médica, psicológica y familiar**.
- puede preverse la **realización de exámenes físicos** y otras intervenciones que eviten mayores perjuicios que los sufridos al haber sido víctima de un delito.
- pueden brindar la **contención psicológica** necesaria e **indicación de tratamientos** acordes a la situación de la mujer y al delito sufrido.

Que sin desconocer la existencia de posturas encontradas respecto a la creación de las Comisarías de la Mujer y la Familia, de los antecedentes, información periodística y otros trabajos consultados, surge que los principales debates giran en torno a la pertinencia del funcionamiento en el ámbito de la Policía.

Que es por ello, que cabe aquí mencionar la importancia que la institución policial se acerque a las problemáticas de la sociedad e incorpore herramientas de intervención, que sin alejarlos de su función, generen confianza y seguridad en la población. En este sentido, es oportuno mencionar la necesidad de incorporar el componente de capacitación con perspectiva de género en la institución policial, que aporte a sus intervenciones y funciones, sin incurrir en la superposición de funciones con otros órganos del Estado.

Que estos puntos, constituyen solo algunos de los aspectos que, a nuestro entender, forman parte de una discusión necesaria para colaborar en el tratamiento de las problemáticas de violencia intrafamiliar y aportar elementos que enriquezca los abordajes actuales de las situaciones de maltrato que afectan a amplios sectores de la ciudadanía rionegrina.

Que la atención a la violencia intrafamiliar es una vergonzosa asignatura pendiente por parte del Estado. Hasta que no entendamos que tenemos que desestructurar la violencia a futuro, que los niños hoy maltratados, vejados, abusados, golpeados o humillados serán los adultos violentos de mañana, seguiremos cosechando violencia y crimen.

Que también llegará el momento en que habrá que definir los "modelos policiales". En Estados Unidos, en Europa, entendieron en los años setenta que los modelos de jerarquía piramidal, copiados de los estamentos militares, ya no respondían a la problemática moderna y nació, con diferentes matices, lo que hoy se llama "Policía Comunitaria" o "Policía de Proximidad", estrechamente vinculado a los principios democráticos y respeto a los derechos humanos y civiles.

VII

Que siendo facultad de la Defensora del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de reclamos que lleguen a su conocimiento y cuya solución depende de la actividad de organismos bajo la órbita de su competencia, corresponde avocarse a la investigación de la publicación periodística.

Que toda vez que las Comisarías de la Mujer que han sido creadas, funcionan dentro de la estructura de la Policía, se pondrá en conocimiento de las presentes actuaciones al Ministro de Gobierno, al Jefe de Policía de la provincia, y a la Unidad Ejecutora de la ley N° 3040 para que brinden opinión sobre la necesidad, pertinencia y oportunidad real de que desde las áreas gubernamentales, se analice la incorporación de las Comisarías de la Mujer en el ámbito de la provincia como estrategia de abordaje de las situaciones de violencia familiar y contra la mujer.

Que además, se solicitará a la Unidad Ejecutora Provincial de la Ley n° 3.040 que brinde informes sobre los aspectos que serían objeto del tratamiento de modificación de la mencionada ley.

Por ello,



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:



PRIMERO: Promover de oficio las presentes actuaciones (art. 9 de la ley 2.756).-

SEGUNDO: Poner en conocimiento de al presente Resolución al Ministro de Gobierno y al Jefe de la Policía de la provincia de Río Negro, al Consejo Provincial de la Mujer y a la Unidad Ejecutora de la Ley n° 3.040 con pedido de informe según lo explicitado en el Considerando VII de la presente.

TERCERO: Regístrese, Comuníquese, Cumplido, Archívese.

MRR

RESOLUCION N° 1404/05 "DPRN".-

En el marco del **Expediente N° 6223/05**, iniciado a partir de la presentación de los empleados del periférico del Barrio Anahí Mapu de la localidad de Cipolletti quienes solicitan urgente intervención en la situación de un paciente que recibe atención en ese Centro. Se realizaron intervenciones telefónicas y se dictó la **Resolución N° 207/05**, cuyo texto se transcribe a continuación. Se procedió al cierre de las actuaciones considerando superada la cuestión planteada.

Viedma, 9 de marzo de 2005.-

VISTO el expediente N° 6233/05 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por los empleados del periférico del Barrio Anahí Mapu de la localidad de Cipolletti quienes solicitan urgente intervención en la situación de un paciente que recibe atención en ese Centro, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 de la presentación surge que el paciente, J. A., de 62 años, padece una secuela de accidente cerebro vascular y un cuadro psiquiátrico grave con alteración del sueño, conducta agresiva y zoofilia, entre otras manifestaciones demenciales.

Que su esposa, N. A., de 55 años, asiste semanalmente hace meses por maltratos que recibe de su marido. Se habría sugerido la denuncia de estos hechos pero la jueza de turno a la que acudió le habría manifestado que no podía hacer nada.

Que el informe se menciona que la ciudadana se habría dirigido en una oportunidad a la jueza de turno.

Que según se informa "...las soluciones intentadas desde el ámbito local no dieron resultados..." (sic.) y por ello recurren a esta institución. Se agrega a la presentación resumen de Historia Clínica elaborado por el médico de cabecera.

II

Que dada la gravedad de los hechos relatados por el personal del periférico y profesionales que atienden la situación, es que se procedió a establecer comunicación telefónica con la Asesora del Juzgado de La Cuarta Circunscripción quien informa que habrían derivado a la ciudadana a la Defensoría General pero la Sra. no habría asistido.

Que posteriormente, a través de un contacto telefónico con uno de los médicos del periférico este informa que el marido de la ciudadana afectada fue internado en un Neuropsiquiátrico de Gral. Roca.

Que estas conversaciones constan en acta informativa interna a fs. 09 y 10. Corresponde considerar la cuestión solucionada y proceder al cierre de las presentes actuaciones.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Considerar la cuestión solucionada y proceder al cierre de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 207/05 "D.P.R.N."

En el marco del **Expediente 3956/03**, iniciada a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma quien manifiesta que fue víctima de violencia familiar, hizo la denuncia en le marco de la Ley N° 3040, y que el Juez de Paz determina la tenencia provisoria a favor del padre de los hijos debido a que ella no tiene vivienda.

Que a partir de ello, durante el año a informar de dicta la **Resolución N° 673/05**, cuyo texto de transcribe, y en el que, luego de realizar



u resumen de las actuaciones iniciadas a fines del 2003, se determina la necesidad de reiterar los pedidos de informes a la Dirección de Infraestructura Social Básica y Emergencia y a la Unidad Ejecutora Provincial de la ley 3.040. El primer organismo mencionado responde afirmativamente, informando que de su evaluación surge que la ciudadana será incluida en el Plan PRO.VI.

La Unidad Ejecutora Provincial de la Ley N° 3.040, en su respuesta remite copia de lo actuado, todos informes de diciembre del 2003, indicio que no se ha realizado un seguimiento de la situación de la ciudadana.

Además, informa que la ciudad de Viedma es la única en la provincia que cuenta con una vivienda cedida por el IPPV, en un convenio suscripto con el Consejo Provincial de la Mujer, para que funcione el centro de Atención a la Víctima de Violencia.

Viedma, 07 de Julio de 2005.

VISTO: El Expediente N° 3956/04 del Registro de esta Defensoría del Pueblo, caratulado "S. A. R., S/ violencia familiar y problemas de vivienda" y,

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01y anexas, con fecha 04/12/2003, consta la presentación de una ciudadana de la localidad de Viedma quien manifiesta que en el mes de octubre de ese año se presentó ante el Juzgado de Paz de esta localidad donde formuló una denuncia por violencia familiar en el marco de la Ley n° 3.040. A partir de la misma el Juzgado resolvió, entre otras cosas, que: "...el Sr. C. tendrá provisoriamente a sus hijos a su cargo hasta que la Sra. S. resuelva el problema de vivienda".

Que la promotora aporta detalles de lo que tuvo que pasar desde el momento en que denuncia la situación de violencia, agravada por las condiciones socioeconómicas, la falta de vivienda para ella y sus hijas, y su temor ante la determinación del Juez que poner a las niñas al cuidado del denunciado. Por ello requiere una vivienda para poder recuperar a sus hijas.

Que para ello se dirigió al I.P.P.V., donde le informan que no la pueden ayudar sin orden de un Juez. También fue al Municipio, donde realizaron un informe para elevar a las autoridades del I.P.P.V para que contemplen su situación, y a la oficina de Derechos Humanos para que le ayuden con los trámites judiciales y así encontrar una respuesta a su problema.

Que a partir de esta compleja situación se dicta la **Resolución N° 560/04** en la que esta Defensoría del Pueblo realiza algunas consideraciones respecto a

la situación presentada, la actuación de los organismos intervinientes y de las cuestiones pendientes de resolución. De la mencionada resolución se transcriben textualmente los siguientes párrafos:

"...Que la situación actual de la ciudadana y sus hijas sigue siendo preocupante, toda vez que deambulan en habitaciones o casas prestadas sin encontrar respuestas a la problemática de fondo". "

"...Que la ciudadana ha manifestado en todas las ocasiones en las que se ha presentado a estas oficinas de la Defensoría del Pueblo, que ya ha tocado innumerables puertas buscando una solución".

"...Que de por si solo, el hecho de ser víctima de violencia, requiere de medidas de contención y protección para las denunciantes y su grupo familiar. Que esta situación además, se ve agravada por la necesidad socioeconómica y la falta de vivienda de la ciudadana y sus niñas".

"...Que esto no es menor si se considera que en el caso de que exista un abordaje terapéutico o de contención, este puede desmoronarse si la víctima no tiene más alternativa que volver al hogar y residir con la persona con la que vivió situaciones de violencia, cuestión que se vuelve impensable en el marco de lo previsto por el espíritu y los fundamentos de la Ley N° 3.040".-

Que estas consideraciones fueron puestas en conocimiento a la Unidad Ejecutora Provincial de la Ley N° 3.040, al Ministerio de la Familia, a la Secretaría de Derechos Humanos, al I.P.P.V. y al Juzgado de Familia con fecha 14/06/2004.-

II

Que con posterioridad al dictado de la citada Resolución, esta Defensoría del Pueblo continuó con el seguimiento del caso, realizando distintas intervenciones, a saber:

- Pedido de informe a la Secretaría de Promoción Familiar (15/07/2004), y a la Coordinadora de la Unidad Ejecutora Local de violencia Familiar que **no fueron respondidos**.

- Averiguaciones sobre la asistencia que recibe la ciudadana, resultando que se encontraba contenida desde dicha Secretaria a través del Programa de Fortalecimiento Familiar (acta informativa interna a fs. 38).

- Informe de la Dirección de Tierras Fiscales (25/08/2004) que indicó que será aprobada la entrega del terreno.

- Nota al PROVI remitiendo copia de las actuaciones. El 22/11/2004 responden que se realizarán las acciones para agilizar los trámites correspondientes, aunque aclaran que *"...el hecho de completar la documentación no implica que fehacientemente se realizará la entrega en materiales"*.

- El 25/02/2005 en comunicación telefónica con el PROVI se nos informa que si bien la solicitud ha sido evaluada como urgente, sólo se aprobaría en caso que la situación sea priorizada por el municipio.

- El área de Promoción Social del Municipio por su parte informa que a tal efecto se realizaría una reunión el día 08/03/2005. Sin embargo en



fecha posterior a la fijada, se informa que la reunión no se concretó. En una respuesta formal a un expediente que tramitaba solicitud de ayuda en materiales, el Municipio de Viedma informa ***"...con respecto a los materiales de construcción tampoco existen recursos en disponibilidad, ni hay programas que puedan efectuar esta cobertura en el corto plazo"***.

Que finalmente, en su respuesta del día 11/05/2005 la Dirección de Infraestructura Social Básica y Emergencia informa por escrito lo que había sido comunicado vía telefónica. Puntualmente expresa: ***"...En lo que respecta a la Sra. Sepúlveda y atento a la gravedad de los hechos denunciados por la solicitante, si bien se ha evaluado como urgente se requiere que el Municipio de Viedma de prioridad a su situación, ante amplio porcentaje de demanda de esta jurisdicción"***.

III

Que con fecha 10 de julio de 2005 se publica en el Diario "Río Negro" una nota sobre la problemática de la vivienda en la provincia. Puntualmente la nota refiere:

- Desde el organismo a cargo del Programa PRO.VI solo podrá cumplirse en casos muy acotados.
- Se crea un nuevo programa denominado "Habitar en Familia" que quedó formalizado a través del decreto 768/05.
- Sin embargo el nuevo programa que reemplazaría al PRO.VI aún no tendría financiamiento real.

Que la nota periodística también hace referencia a los sucesivos reclamos de esta Defensoría del Pueblo respecto a que no existe un instrumento efectivo en respuesta a la demanda habitacional de los sectores más cadenciados, que no cumplen los requisitos ni pueden abonar las cuotas del IPPV.

IV

Que la particular situación de la promotora de estas actuaciones, agravada por ser consecuencia de una problemática de violencia familiar, deja expuesta la debilidad de las políticas públicas de vivienda en la provincia y la incapacidad del Estado de organizar recursos para dar solución a tan importante demanda.

Que en la actuación que nos ocupa, la Dirección de Infraestructura Social Básica y Emergencia ha dado respuesta a cada una de las solicitudes de informes y considerado que la situación de la ciudadana es "urgente", ello no obstante, no brindó una solución al caso planteado y supedita su actuación a la del Municipio de la localidad de Viedma.

Que esta Defensoría del Pueblo por ser un órgano de control de la administración pública provincial no tiene facultades para intervención en las cuestiones que dependen del ámbito de la Municipalidad de Viedma (Art. 10º de la Ley Nº 2.756), órgano que, en esta instancia, debería expedirse sobre la priorización o no del caso en cuestión. Los intentos vía informal para obtener datos al respecto han resultado infructuosos.

Que la puesta en marcha de un programa que tiene como objetivo contener una demanda de la ciudadanía tan sensible, como lo es la vivienda, sin el financiamiento necesario para que se cumpla con el fin propuesto, genera expectativas y frustraciones, al tiempo que desgasta a los ciudadanos que peregrinan por las distintas oficinas estatales con la esperanza de tener su propia casa.

Que tal conclusión resulta de nuestras reiteradas intervenciones en la problemática de la vivienda y en particular del presente caso testigo.

Que siendo así, entendemos oportuno solicitar a la Dirección de Infraestructura Social Básica y Emergencia, brinde un informe completo sobre los siguientes puntos:

1. Fecha de finalización del Programa PROVI.
2. Fecha probable de iniciación del nuevo programa.
3. Continuidad de las actuaciones iniciadas a través del PROVI.
4. Respecto al caso puntual que nos ocupa, qué determinación toma ese organismo cuando el municipio no responde (en ningún sentido) a la demanda.
5. Objetivos del programa "Habitar en Familia", presupuesto y fuentes de financiamiento previstos, población beneficiaria, metodología utilizada para su implementación en la provincia, canales de acceso, requisitos y documentación a presentar por los solicitantes.
6. Todo dato y/o consideración que estime convenientes.

V

Que además, si bien la ciudadana no ha vuelto a mencionar inconvenientes con el padre de sus hijas y los efectos de actualizar novedades respecto al seguimiento por parte de la Coordinadora Local de la Ley N° 3.040 de la situación denunciada, se solicitará a la Unidad Ejecutora Provincial de dicha ley que brinde informes sobre los siguientes puntos:

- Intervención de la Unidad Ejecutora Local en la problemática planteada y resultado de la misma.
- Si la localidad de Viedma cuenta con la vivienda que, mediante Ley n° 3205, se prevé para el funcionamiento de Centros de Atención Integral de Violencia Familiar.
- Si estos Centros están funcionando en alguna localidad de Río Negro, consideraciones al respecto.
- Todo dato o consideración que estime conveniente realizar.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**



PRIMERO: Solicitar los informes a la Dirección de Infraestructura Social Básica y Emergencia formulados en el Considerando IV de la presente.

SEGUNDO: Solicitar los informes del Considerando V, a la Unidad Ejecutora Provincial de la ley 3.040.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCIÓN N° 673/05 "DPRN".-

DETENIDOS

Condiciones de detención en Cárceles

Alcaidías y otras Unidades Penales de Río Negro

EXPTE. N° 6103/05 Nuestra primera intervención **DE OFICIO** se originó en el mes de enero pasado ante los graves hechos de disturbios ocurridos en la Alcaldía de Gral. Roca en los que murieron dos internos, lo que nos llevó a retomar una cuestión que ya había sido objeto de investigación el año anterior, cual es la de las condiciones de seguridad interna en dicha unidad carcelaria.

A partir de los pedidos de informes ordenados por la Resolución 50/05 (ver más abajo), se incorporaron datos sobre las acciones encaradas por el Gobierno en el marco de la emergencia penitenciaria, a saber, la contratación de personal especializado, retirados todos del Servicio Penitenciario Federal, así como el traslado de internos a otras unidades y la disposición de refuerzos de seguridad externa. También se aportó un amplio informe, con memoria descriptiva de cada proyecto, de las obras a cargo de la Secretaría de Obras Públicas, ya que el mejoramiento de la infraestructura también contribuye a la garantizar la seguridad. Las mismas se refieren a: Construcción de nueva Alcaidía para 180 internos en Cipolletti, Ampliación, refacción y refuncionalización de la Alcaidía de Gral. Roca y Ampliación y Remodelación de la Colonia Penal U12 de Viedma (por convenio con el SPF).

Ahora bien, un informe del mes de noviembre, indica que la **Cárcel de Encausados de Gral. Roca, tiene la misma dotación de personal con que contaba en el mes enero**, cuando se produjeron los disturbios en el Pabellón 6, y como única medida de seguridad dispusieron el cierre

permanente de la reja que lo comunica con el Pabellón 5. Esto surge de la nota remitida por el Jefe de esa unidad en otras actuaciones - **EXPTE. N° 7335/05**- iniciadas por la madre de uno de los internos fallecidos.

Tampoco, concluimos, ha servido acabadamente la habilitación de la nueva Unidad Penitenciaria de Viedma para descomprimir la Alcaidía de Gral. Roca, que sigue superpoblada. Esto nos lleva a mantener una permanente intervención en la problemática carcelaria, encontrándose en trámite actuaciones donde también se investiga la implementación del programa de escolarización en las cárceles, el funcionamiento de los Gabinetes Criminológicos y el cumplimiento de otros beneficios previstos en la Ley 3008 como las salidas transitorias, etc.

RESOLUCIÓN N° 050/05 DPRN

Viedma, 03 de febrero de 2005

VISTO: El Expediente N° 6.103/05, caratulado "**DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s / investigación sobre las condiciones de seguridad en la Alcaidía de General Roca**", y

CONSIDERANDO:

Que el pasado mes de enero se registraron disturbios en la Alcaidía de Gral. Roca de los que resultaron dos víctimas fatales y varios heridos entre los internos de la misma, quedando así al desnudo la **insuficiente dotación de personal policial destinado a garantizar la seguridad y la debida custodia de las personas allí alojadas**, dada la superpoblación de esa cárcel, superada en más del doble de su capacidad.

Que el propio Secretario de Seguridad y Asuntos Penitenciarios formuló declaraciones en medios regionales sobre las medidas inmediatas que se tomaron a fin de controlar la situación de peligro existente ante los presuntos enfrentamientos entre los internos por cuestiones de liderazgo, lo que habría generado la disputa en la que se hirió de muerte a dos personas en el término de siete días y se lesionó de gravedad a otra, si bien fueron varios más los heridos.

Que el problema no es nuevo y ya lo veníamos advirtiendo en otras actuaciones de oficio (Expte. N° 4843/04) en las que investigamos justamente la insuficiente asignación de personal con formación penitenciaria en las distintas unidades carcelarias provinciales.



Que en ese trámite, y en respuesta a un pedido de informes cursado por esta Defensoría del Pueblo, la Jefatura del Departamento Penitenciario de la Policía de Río Negro, con fecha 22 de junio del 2004, indicaba que el Escalafón Penitenciario estaba integrado por 289 empleados policiales y se encontraban afectados 35 efectivos del Escalafón General que prestan servicios en las distintas Unidades Carcelarias. Se indicó además que se proveía el ingreso de otros 50 agentes a un curso con orientación penitenciaria.

Que por otra parte, en otras actuaciones iniciadas a partir de la meda de protesta (huelga de hambre) de un grupo de internos de la Alcaidía de Gral. Roca en agosto del año 2004 (Expte. N° 5188/04), entre otras medidas dispuestas por la Defensora del Pueblo en el marco de dicha investigación, se incorporó el testimonio del Jefe de dicha Unidad quien indicó que prestaban funciones 130 agentes en tres turnos.

Que a su vez, la Fiscal de turno que interviniera ante disturbios en el pabellón de mujeres en el mes de diciembre pasado, formuló apreciaciones sobre el estado general de la cárcel de Gral. Roca, destacando que la cantidad de condenados ha superado ampliamente los registros históricos y que se apreciaba escaso el personal policial en esa unidad pues la mayoría del recuso humano estaba asignado a la custodia de la muralla perimetral. (cf. Acta fs. 133/134 Expte. cit).

Que es función de la Defensora del Pueblo la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial, que impliquen el ejercicio legítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones (inc. a art. 9 Ley 2.756).

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Iniciar las presentes actuaciones DE OFICIO a fin de investigar los graves hechos ocurridos en la Alcaidía de Gral. Roca que motivan las presentes actuaciones, ordenando cursar un amplio pedido de informes al Sr. Secretario de Seguridad y Justicia, dependiente del Ministerio de Gobierno.

SEGUNDO: RECOMENDAR al Sr. **Ministro de Gobierno** se garantice la protección de la vida e integridad física de los internos alojados en dicha Unidad Carcelaria, disponiéndose para ello las medidas de seguridad imprescindibles a tal fin.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

EXPTE. N° 6183/05 Se vincula con las actuaciones previamente reseñadas, siendo las presentes promovidas por familiares de los

internos del Pabellón 6 de la Alcaidía de Gral. Roca. La Resolución N° 206/05 relata los motivos del reclamo y la Resolución N° 414/05 transcribe el contenido de la respuesta del Jefe de la Alcaidía, que brinda explicaciones en punto a la redistribución de internos. Nos remitimos a sus términos:

RESOLUCIÓN N° 206/05 DPRN

Viedma, 09 de Marzo de 2005

VISTO: El Expediente N° 6183/05, caratulado "**FAMILIARES DE INTERNOS DE ALCAIDÍA DE GRAL. ROCA s/ petición**", y

CONSIDERANDO:

I

Que el pasado 17 de febrero, se presentaron en forma personal en esta Defensoría del Pueblo las esposas de dos procesados alojados en la Alcaidía de Gral. Roca y acompañaron un petitorio de otro grupo de familiares de internos del Pabellón 6 que, luego de los hechos del mes de enero, de público conocimiento, fueron reubicados en el sector denominado "Enfermería". **Solicitaban se los traslade - juntos- al Pabellón 5 porque tiene más baños, hay más espacio y se puede tener privacidad en las visitas íntimas.**

Que inmediatamente se mantuvieron comunicaciones con el Ministerio de Gobierno y se instruyó, por indicación del propio Secretario de Seguridad y Justicia, a las interesadas que elevaran sus peticiones ante las nuevas autoridades de la Unidad, las que se encontraban trabajando en la redistribución de los internos.

Que se corrió también traslado formal a esa dependencia del Ministerio de Gobierno (fs. 5) y se puso en conocimiento del Jefe de esa Alcaidía, vía fax, los escritos obrantes a fs. 3/4 de estos actuados, que suscriben los familiares y los internos involucrados.

Que posteriormente, siendo el día 22 de febrero, se recibió un llamado telefónico (ver acta de fs. 5 vta.) de la madre de unos de los internos quien manifestó que no había habido modificaciones sobre los aspectos cuestionados y días después, se gestionó una entrevista personal de la interesada con un abogado de la Secretaría de Seguridad.

Que en las presentaciones se denunciaba la discriminación de los internos con respecto al resto del penal y se menciona:

1. Malos tratos a los internos "castigados" en el sector de Enfermería.



2. Falta de higiene personal y del lugar.
3. Un solo baño para más de 20 internos y los familiares.
4. No hay espacio para las visitas (se sientan en el piso, se sofocan, etc) y son encerrados todos en el mismo lugar.
5. Pérdida de gas, cloacas tapadas, no tienen camas.
6. No pueden comunicarse por teléfono.

II

Que en otras actuaciones iniciadas DE OFICIO (Expte. N° 6103/05), en las que investigamos cuestiones vinculadas a la falta de seguridad interna en la Alcaidía de Gral. Roca, luego de la muerte de dos internos en enero del 2005, se incorporó un informe brindado por el Sr. Subsecretario de Justicia, Asuntos Penitenciarios y Ejecución Penal donde se expresa que de la crisis por la que atraviesa ese establecimiento penal, *"se deriva un peligro grave e inminente de nuevos conflictos con alta posibilidad de resultados similares"*, por ello, continúa el informe, *"se ha dispuesto un cambio de autoridades en el penal y un acompañamiento profesional imprescindible encargado a Oficiales Jefes y Oficiales Superiores retirados del Servicio Penitenciario Federal"*.

Que esta Defensora del Pueblo conoce las instalaciones de la Alcaidía de Gral. Roca, sabe del hacinamiento y pésimas condiciones en que habitan los internos y se ha pronunciado en repetidas oportunidades recomendando la toma de medidas correctivas inmediatas posibles y otras a largo plazo, sin perder de vista los tiempos que demandará la superación definitiva de la problemática carcelaria en Río Negro (cf. Resol. N° 1.183/04 -Expte. N° 5.188/04 DPRN).

Que no obstante ello, creemos necesario que se mantengan canales abiertos de comunicación entre los propios internos y/o sus familias con las autoridades de la Unidad, lo que sin duda propiciará un mayor entendimiento y comprensión de las necesidades de los allí alojados y las posibilidades concretas de dar respuesta a las mismas. Ello no obsta a reiterar aquí, que las actuales condiciones de alojamiento de los internos violan gravemente sus derechos fundamentales.

III

Que dado el tiempo transcurrido desde que se instó la intervención de la Secretaría de Seguridad y Justicia en punto a la reubicación de las personas alojadas en la Enfermería, corresponde solicitar informes al Jefe de la Alcaidía de Gral. Roca, a quien se remitirá copia íntegra de las presentes actuaciones.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO**

RESUELVE

PRIMERO: Solicitar informes al Jefe de la Alcaldía de Gral. Roca con traslado de fs. 1/ 4.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

RESOLUCIÓN N° 414/05DPRN

Viedma, 3 de mayo de 2005

VISTO: El Expediente N° 6183/05, caratulado "**Familiares de internos de la Alcaldía de General Roca s/ petitorio**", y

CONSIDERANDO:

Que a fs. 18/26 se incorpora la respuesta al traslado del reclamo presentado por los familiares de los internos de la Alcaldía de Gral. Roca que promueven las presentes actuaciones. Que la Jefatura de la Policía Provincial incorpora el informe del Jefe de dicha Unidad que indica:

- Que la ubicación en el Sector A de las personas por las que se peticiona el traslado, fue dispuesto por razones de seguridad en virtud de los disturbios del pasado mes de enero donde murieron dos personas.
- Que los internos allí alojados son resistidos por el resto de los habitantes de los pabellones donde se produjeron esas muertes.
- Que no obstante ello, y ante los pedidos presentados, **se reubicaron cuatro internos del Sector A.**
- Que además, se refaccionó el baño y se repararon las tuberías de gas. También se aumentaron las líneas de teléfonos en la Unidad, pasando de cuatro a siete y estando disponible el teléfono del Pabellón UNO para los internos del Sector A.
- Que la situación de superpoblación de esa cárcel de encausados y los hechos violentos ocurridos, imponen a las autoridades carcelarias la continua reubicación de los internos.

Que el informe rendido por la Policía de Río Negro es suficiente en punto a responder las razones que motivaron la medida cuestionada por los familiares que aquí concurrieron en queja, ello no obstante, no desconocemos que las quejas por las deficiencias de espacio y comodidad para las visitas son atendibles, desde que la propia Defensora del Pueblo ha intervenido reiteradamente denunciando las indignas condiciones de alojamiento en la Alcaldía de Gral. Roca y ha solicitado al Poder Ejecutivo la toma de decisiones que permitan la superación de tal situación, todo ello, en distintos pronunciamientos dictados en actuaciones de oficio desde que asumieramos funciones.



Que atendiendo a que en breve se iniciará el traslado de internos a la nueva cárcel de Viedma y con ello se espera que la consecuente reducción de la población en la Unidad de Gral. Roca, contribuya al mejoramiento de las condiciones de alojamiento y a la seguridad interna.



Que ello así, en otras actuaciones en trámite solicitamos a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos indique qué obras se realizarán en esa unidad a partir de la habilitación de la nueva cárcel local. El informe, que corre agregado a fs. 20/33 del Expte. N° 6.103/05 DPRN, menciona: *"...Ampliación, refacción y Refuncionalización de la Alcaidía de General Roca ... Fecha estimada de inicio: mayo de 2005. Plazo de Ejecución: 12 meses..."*



Que además indica: *"...Alcaidía para 180 Internos en la IV Circunscripción Judicial - Cipolletti ...Fecha estimada de inicio: abril de 2005. Plazo de Ejecución: 18 meses..."*



Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Tener por suficiente el informe rendido por la Jefatura de la Policía Provincial.

SEGUNDO: Clausurar las actuaciones y estar al resultado de las intervenciones de carácter general que se tramitan en esta Defensoría del Pueblo con relación a las condiciones de alojamiento de los internos dentro del sistema penitenciario provincial.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Otros reclamos individuales

EXPTEs. N° 6084/05, 6841/05, 6537/05 y 7176/05: Referentes a la petición de internos alojados en distintas Unidades Penitenciarias Provinciales o del SPF que solicitan su traslado, en razón de la cercanía de sus familiares. En todos los casos se derivaron las presentaciones a la Cámara en lo Criminal interviniente y a la Secretaria de Justicia, Asuntos Penitenciarios y Ejecución Penal.

EXPTE. N° 6226/05: Un ciudadano de General solicitó asesoramiento ante la detención de su hermano como presunto autor del homicidio de su padre. Se brindó al recurrente asesoramiento legal sobre las vías

oportunas para el ejercicio de los derechos de su hermano, en razón de nuestra incompetencia.

EXPTE. N° 6267/05 y 6861/05: Un residente de Cinco Saltos, solicitaba nuestra intervención para que instemos la revisión de una causa penal en la que resultó condenado a una pena de cumplimiento condicional, con más la accesoria de inhabilitación por diez (10) años, en un hecho de homicidio culposo en ocasión de un accidente de tránsito. Se asistió al interesado mediante asesoramiento legal.

Expte. N° 6393/05: Un vecino de Viedma denunciaba presuntas trabas para ingresar a la escuela de cadetes de la Policía de Río Negro. Se derivó el tema a la Jefatura de Policía, quien en su respuesta informó que se había inscripto al recurrente para realizar los trámites de ingreso para el Curso de Aspirantes a Agentes.

EXPTE. N° 7331/05: Un interno que cumple en la Alcaldía de Gral. Roca la pena de 10 años de prisión, se dirigió a esta Defensoría solicitando la reducción de esa condena. En virtud de lo dispuesto por art. 181, inc. 4 de la Constitución Provincial se derivó la petición al Sr. Gobernador de la Provincia.

• **ASISTENCIA A DETENIDOS Y SUS FAMILIARES**

A esta defensoría del Pueblo han ingresado fundamentalmente reclamos que se relacionan con solicitud de ayuda de familiares de personas privadas de su libertad y para hijos de detenidos. En la mayor parte de los casos, se han remitido las actuaciones al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados y en menor medida se ha tomado contacto con áreas sociales provinciales, alcaldías y penitenciarías, a fin de canalizar las solicitudes recepcionadas.

Ante los reclamos de asistencia de personas detenidas o sus familiares se ha dado inicio a los siguientes expedientes: 7199/05, 6988/05, 6775/05, 4752/04, 4042/04. En ese marco se han dictado distintas resoluciones cuyas copias se transcriben con reservas de las identidades de los reclamantes.-

A continuación se realiza una reseña de las actuaciones:



Expediente N° 7199/05, indicado a partir de la presentación de una ciudadana de la localidad de Gral. Roca quien solicita asistencia porque su marido está detenido. Se dicta la **Resolución N° 1074/05**, y en respuesta al traslado el I.A.P.L. comunica que se ha derivado la situación para su estudio a la Delegación del Organismo en la localidad de Gral. Roca. Se sugiere entonces a la ciudadana se dirija al mencionado organismo sin que se haya recepcionado nueva consulta.

Viedma, 18 de septiembre de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 7199/05 del registro de esta Defensoría del Pueblo caratulado "C.A.M.C., S/ solicita ayuda económica", y

CONSIDERANDO:

Que en la presentación que consta a fs. 01, una ciudadana de la localidad de General Roca expresa que tiene tres niños, de nueve, cuatro y tres años, y que su marido, J.D.A., se encuentra detenido en la Alcaldía de esa localidad. Según su relato sus condiciones de vivienda son precarias, no tiene ingresos y necesita alguna ayuda para mantener a sus niños. Solicita la visita de un Asistente Social.

Que corresponde informar a la ciudadana que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la administración pública provincial y no un órgano ejecutor de políticas sociales, por lo tanto, no dispone de fondos para el otorgamiento de ayudas económicas o subsidios.

Que por ello, y conforme prescribe el Artículo 17° de la ley N° 2.756, esta institución se avocará a la cuestión traída a nuestra consideración, corriendo traslado de la misma al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados, para que intervenga y oportunamente informe sobre lo resultado y actuado.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse a la situación presentada a fs. 01 y anexas.

SEGUNDO: Correr traslado del reclamo con pedido de informes al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCIÓN N° 1074/05 "DPRN".-

En el marco del **Expediente N° 6988/05**, iniciado a partir de la presentación de una ciudadana de Gral. Roca, que solicita ayuda económica y tiene su esposo detenido, se dicta la **Resolución N° 776/05**, cuyo texto se transcribe a continuación.

Viedma, 09 de Agosto de 2005.-

VISTO: El Expediente N° 6988/05 del registro de esta Defensoría del Pueblo caratulado "A. V. S. S/ solicita ayuda social", y

CONSIDERANDO:

Que corresponde declarar la conexidad de este expediente con el n° 4752/04. Que en ambas actuaciones la ciudadana manifiesta haber solicitado ayuda al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados.

Que luego de la intervención de esta institución, con fecha 11/08/2004 se le otorga un subsidio a la ciudadana de \$40 y la ciudadana insiste en la necesidad que se evalúe su situación y se la asista en su demanda de ayuda.

Que por ello, nos comunicamos telefónicamente con el mencionado Instituto quien informó que solo se estaban atendiendo casos prioritarios y que evaluarán la presentación.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Declarar la conexidad de las actuaciones presentes con el Expte N° 6988/05.-

SEGUNDO: Correr traslado del reclamo con pedido de informes al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCIÓN N° 776/05 "DPRN".-

A partir de ello, se recepciona respuesta del Instituto de Asistencia a Presos y Liberados donde se informa de las ayudas brindadas a la ciudadana. Se procede a comunicar a la ciudadana la respuesta, sin que la misma esta haya realizado nuevos aportes a las actuaciones.



Expediente N° 6775/05, se dicta la **Resolución N° 682/05**, en la que se solicita al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados que informe, a saber: 1) presupuesto anual del organismo; 2) Porcentaje del mismo que es destinado a ayuda social; 3) Programas que tiene bajo su órbita de intervención; 4) Todo otro dato que estime conveniente aportar.

El Instituto pone en nuestro conocimiento que:

"...a partir de una Auditoria realizada por el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Río Negro" en la que se analizó "...documentación existente en el organismo referida al funcionamiento, inversión de fondos y toda la relacionada a la Institución...". Se produce el cambio de autoridades del organismo y "...se dispone a remitir los resultados de la misma a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas y a la Justicia de la provincia". En la búsqueda de esa información habría "...resultado imposible cumplir con los objetivos de asistencia y el normal funcionamiento del Organismo".

Ante tal situación el I.A.P.L. informa que se comenzó a trabajar en red con distintas instituciones provinciales, municipales y de la sociedad civil, se trabajó en áreas de relevancia como capacitación y salidas laborales.

Se creó un nuevo fondo, con fecha 10/08/2005, a través de la Resolución N° 2675 del Ministerio de Gobierno para los gastos de funcionamiento, a partir de los cual se comienza a regularizar la situación.

Respecto al punto 1 informa que el presupuesto asignado para el 2005 fue de \$175.240. Al punto 2 responde que se destina a la ayuda social un 11% del monto mencionado, cifra que en valores reales asciende a \$20.000. Refiriéndose al punto 3 comunica que cumplen las funciones asignadas por Ley y en relación a ello se desarrollan los siguientes programas: Asistencia post-carcelaria, Asistencia a los familiares, Seguimiento de las personas con beneficio de "Suspensión de Juicio a Prueba" y Condena Condicional.

Al brindar informes de la asistencia a la ciudadana promotora de las actuaciones menciona todas las ayudas brindadas. Esto fue puesto en

conocimiento de la ciudadana sin que se haya recepcionado nueva consulta.

Viedma, 11 de Julio de 2005.-

VISTO el expediente N° 6775/05 del Registro de la Defensoría del Pueblo cuyo extracto expresa "P.E.R., S/ solicita ayuda social y económica", y

CONSIDERANDO:

Que la ciudadana, en su presentación de fs. 01 y anexas, manifiesta que tiene cinco hijos, todos menores de edad y que cobra un Plan Jefes/as de Hogar.

Que su esposo se encuentra detenido hace más de tres años por lo que estaría recibiendo alguna ayuda del Instituto de Asistencia a Presos y Liberados. Expresa que necesita que la ayuden, por lo menos hasta que su marido salga en libertad, lo que se concretaría a fin de año.

Que a fs. 05 consta acta informativa interna donde se reproduce comunicación telefónica con la Delegación de Promoción Familiar de General Roca donde surge que el grupo familiar estaría siendo asistido desde esa Delegación con alimentos, ropa, zapatillas, insumos para elaboración de alimentos para la venta, pasajes y tarjetas telefónicas para conversar con su hijo mayor, internado por consumo de drogas.

Que del análisis de la presentación surge que se encuentran cuestiones comprendidas dentro del campo de las competencias de esta institución (Artículo 10° de la Ley N° 2.756) por lo que se correrá traslado al con pedido de informes.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO

DE RIO NEGRO

R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso presentado a fs. 01 y anexas.

SEGUNDO: Correr traslado de la presentación al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados con pedido de informe.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

MRR

RESOLUCION N° 682/05 "D.P.R.N."

Demandas de familiares e internos

En la presente período se recibieron varias consultas relativas al beneficio de indulto para personas que se encuentran cumpliendo pena



privativa de libertad. Las actuaciones consistieron en brindar asesoramiento acerca de la tramitación de dicho beneficio.

Expte. N° 7321/05. Se recepcionó vía mail, la presentación de la hija de una ciudadana que se encontraba cumpliendo su pena en un instituto psiquiátrico del Alto Valle de la Provincia. La señora, habría cometido su crimen bajo alteración de sus facultades mentales y su hija, peticionaba recibir información acerca del trámite de indulto, ya que consideraba que, dado las circunstancias, su madre podría ser beneficiaria del mismo. La joven anhelaba que su madre alcanzara la libertad para que pueda estar bajo el cuidado de sus seres queridos. Se aporta a la peticionante, la información general sobre el recurso del indulto como así sobre las vías a utilizar para su tramitación.

Expte. N° 7717/05. Se recepcionó la denuncia de una madre que alertaba del estado de riesgo en el que se encontraba su hijo, el que, manifiesta habría sido amenazado de muerte por el Subdirector y el Jefe de Requisa de la Alcaldía ubicada en la ciudad de Neuquén, dependiente del Servicio Penitenciario Federal. La ciudadana solicitaba que el joven sea trasladado a otro Instituto.

Acompañaba la presentación con el escrito suplicante del joven en el que solicitaba ayuda ya que le habrían advertido, que al Penal que fuera trasladado sería "matado como una rata",

El a su vez, había efectivizado denuncia ante la Fiscalía local.

Se dictó la Resolución Nro. 105/05 por la que se dispuso derivar las actuaciones a la Procuraduría Penitenciaria Federal. Dado el carácter de la presentación, estas se remitieron por vía Fax.

Asimismo se puso en conocimiento del Juzgado interviniente y del Defensor General del interno, la presentación de la madre.

La respuesta del Defensor General da cuenta de la intervención de la Cámara Criminal local solicitando informe a la Penitenciaría de Neuquén en el término de 24 Hs. acerca de los hechos denunciados por el interno.

PUEBLOS ORIGINARIOS

Jornadas sobre Los Derechos Indígenas

Acta Interna

Señora Defensora del Pueblo:

El 14 de julio de 2005, en la Defensoría del Pueblo de la Nación, se realizó una Jornada sobre "**Los Derechos Indígenas**", organizada conjuntamente con el Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS) y el Grupo Internacional de Trabajo en Estudios Indígenas (IWGIA).

La misma constó de la exposición de tres puntos de vistas de las siguientes partes:

1) De los pueblos indígenas en la voz de distintas comunidades, entre ellos representantes de Salta, Tucumán, Formosa, coordinados por el Grupo de Estudios en Aboriginalidad Provincia y Nación (GEAPRONA).

2) Del CELS, a cargo del Dr. Daniel Sabsay y la Defensoría del Pueblo de la Nación, que en síntesis expusieron las distintas normativas, tales como Convenio n° 169 OIT, Art. 75° cinc. 19 y el Art. 17 de la Constitución Nacional, que refieren a la relación con medio ambiente, entendiéndose en la actualidad como una voz nueva que podría denominarse "**desarrollo humano**", basada en el trípode: sociedad, ambiente y economía.

Por su parte la Defensoría del Pueblo de la Nación expone que los ejes deben dirigirse a trabajar la recuperación de tierras, la consolidación de la autonomía de las comunidades de pueblos originarios y reforzar la categoría de cultura.

3) Del Grupo IWGIA, presento su informe anual sobre la situación de los derechos de los pueblos indígenas a nivel mundial.

En síntesis podría informar que en este ámbito de derechos se trata de tener una interpretación amplia de la competencia; Continuar con la utilización de los mecanismos de advertencias y exhortos; La participación de terceros interesados y Articular con mas facultades de la Constitución Nacional y las organizaciones.

A su vez, se percibe un diagnostico compartido en: ausencia de políticas publicas, que el convenio de la OIT es pobre de acción y que hay un claro componente cultural en la obtención de la economía.

Se reconocen los mecanismos comunitarios de participación, tal como el **derecho especial de propiedad comunitaria**, pero nos encontramos



ante el problema de las competencias nacionales y provinciales. (Art. 75 cinc. 17, 27 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos y el 21 de la Convención)

Se aclara largamente que el derecho federal es garantía de ultima instancia, ante incumplimiento de las Provincias, también lo ha dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación (al violarse la Constitución Nacional, se recurre a la Corte en competencia originaria) Art. 5º.

Conclusión: hoy no hay estrategias de política indígena, falta de claridad de competencias federales y nacionales

Es denominador común a las comunidades la temática de reclamos de las TIERRAS.

También es destacable la experiencia que lleva adelante una comunidad de Salta, en la que están desarrollando un "**proceso de solución amistosa**", desde hace 5 años del que participan todos los pobladores de la zona juntamente con las autoridades del Gobierno Nacional y Provincial, dando concreción a lo establecido en la Constitución Nacional, la Provincial y Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

En este proceso las partes acordaron "no tomar ninguna decisión por fuera de este proceso".

De esta manera, la solución que se pretende encontrar respecto de las tierras de los Lotes 14 y 55 esta siendo debatida por TODOSA los sectores interesados y no solo por la comunidad LHAKA HONHAT.

Es todo cuanto tengo para informar de interés en esta participación.

Dra. *Marcela Yappert*

Actuaciones

En el expediente **4254/04** referenciado en el informe anual anterior (Pág. 169- Cap. IV-Tierras Fiscales), los promotores debieron recurrir a la Justicia (en la actualidad se encuentra a resolver un Recurso Extraordinario de Casación ante el Superior Tribunal de Justicia).

En consecuencia, y habiendo notificado oportunamente a los presentantes, esta Defensoría dictó la resolución 697/05, en cumplimiento de lo establecido en el Art. 16 inc c) de la ley 2756 que expresamente dice: C)... Si iniciada la actuación del Defensor se interpusiera por personas interesadas recurso administrativo o acción judicial. El Defensor del Pueblo suspenderá su intervención"

Otro reclamo ingresado a esta Defensoría del Pueblo tiene que ver con la negativa de parte de la Dirección de Ganadería de otorgar un boleto de marca y señal a miembros de una comunidad aborigen, que desde hace mas de un año se encuentran gestionándolo, de vital importancia para el desarrollo de su economía comunitaria indígena, estando hoy en riesgo la subsistencia de sus integrantes, según lo expresan en su presentación. (Expte. N° 7712/05)

Ante la falta de respuesta por parte del citado Organismo provincial, presentaron un pronto despacho, reconsideraciones y recursos jerárquicos, sin contestación, aduciendo su representante legal- quien nos presenta el escrito-, que "ninguna de estas tres notas fue agregada al expediente".

Avocada la Defensoría del Pueblo al reclamo en cuestión, la Dirección de Ganadería respondió de inmediato la requisitoria y puso de manifiesto que los expedientes se encuentran desde hace más de un año en la Fiscalía de Estado (desde el 24/6/2004), para que emita opinión.

La ley 1625/83 y su decreto reglamentario 1888/83, no opondrían impedimento alguno para el otorgamiento del boleto de señal, de acuerdo a las constancias obrantes en el expediente de esta Defensoría del Pueblo. Se desconoce, sin embargo, si se dan otros supuestos que impedirían resolver favorablemente el pedido de esta comunidad indígena.

Seguramente nuestra Fiscalía de Estado se encuentra estudiando con todo rigor jurídico el expediente en su poder.

SOBRE ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS CULTURALES

PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO Y PALEONTOLÓGICO

Como continuidad del trabajo iniciado el año pasado DE OFICIO con relación a la plena aplicación de la ley 3041 de Protección del Patrimonio Arqueológico y Paleontológico y en defensa de los derechos colectivos implicados, se iniciaron recientemente nuevas actuaciones de oficio relacionadas con la salida del país, rumbo a Italia, de un importante número de restos fósiles pertenecientes a Río Negro, bajo



el marco de un presunto convenio suscripto con autoridades de museos de ese país y la Agencia de Cultura local. No ha habido aún avances en esta investigación en trámite y esperamos poder incluir novedades en nuestra exposición *in voce*.

Ahora bien, la temática no es nueva para la Defensoría del Pueblo, y tal como dijimos en anteriores pronunciamientos, *"nuestro territorio provincial es inmensamente rico en su patrimonio paleontológico y ello despierta no sólo un interés científico, sino que existen circuitos turísticos desarrollados a partir de los yacimientos paleontológicos, como el Bajo de Santa Rosa, en el Valle Medio, el Parque Valle Cretácico situado al Sur del Río Negro y al sudeste del Embalse Ramos Mexía, los Bosques Petrificados de Valcheta, etc., y de los museos que albergan y exhiben piezas fósiles, entre ellos, el museo "Carlos Ameghino" en Cipolletti, el Museo Municipal de Lamarque y el Museo Municipal de Luis Beltrán."* (sic. Resol. N° 902/04)

Y agregábamos que *"la experiencia indica que a la hora de definir las asignaciones presupuestarias para el financiamiento de las políticas públicas, sin embargo, los gobernantes obligados a asegurar los servicios esenciales del Estado, destinan magras partidas al área de Cultura."* (sic. Resol. cit)

Informes de la propia Agencia Cultura Río Negro, incorporados en distintos trámites en curso, destacaban que *"la fiscalización en el campo de las investigaciones está limitada por la falta de personal"* (sic.). Sin embargo, entre otras cuestiones pendientes, nos consta que no se ha celebrado aún la contratación de un paleontólogo, tal como nos fuera informado, razón por la cual hemos insistido en requerir definiciones al respecto.

