

# Informe anual 2021 • 2022



**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro





# Informe anual

Período 2021 • 2022



# Índice

Autoridades .....	7
Palabras preliminares .....	9
Introducción .....	11

## Necesidades básicas para una vida con dignidad y en libertad.

Salud.....	15
Educación .....	21
Trabajo .....	28
Tierra y vivienda .....	29
Usuarios y consumidores .....	30
Servicios públicos .....	33
Demanda social .....	49

## Derechos humanos de colectivos con mayor vulnerabilidad.

Niñez, adolescencia y familia .....	53
Discapacidad .....	55
Personas privadas de libertad .....	56
Género .....	58
Adultos mayores .....	61

## Libertades fundamentales de las personas.

Circulación .....	65
Identidad.....	69
Seguridad .....	70

## Una sociedad abierta al futuro.

Ambiente .....	75
La cultura de la paz .....	80

## Órgano de Revisión de Salud Mental .....85

## Articulación interinstitucional ante organismos locales y nacionales .....93

## Estadísticas ..... 99

## Comunicación Institucional .....109

## Rendición de cuentas y política presupuestaria .....115



**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

Para enviar documentación utilice las siguientes vías de contacto:

Defensoría del Pueblo  
Provincia de Río Negro

Documentación

LUCCION  
DA DE  
CULOS



# Autoridades



Adriana Santagati

Defensora del Pueblo de Río Negro

Alvaro Larreguy

Defensor Adjunto

0800 999 3776

# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Provincia de Río Negro

Tus derechos  
nuestra misión

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

HORARIO DE ATENCIÓN  
Lunes a Viernes  
de 8:00 a 13:30

0800 999 3776

[www.defensoriarionegro.gov.ar](http://www.defensoriarionegro.gov.ar)

Tus derechos  
nuestra misión

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

Tus derechos  
nuestra misión

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

Tus derechos  
nuestra misión

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

Tus derechos  
nuestra misión

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro







# Introducción

Durante el 2022 dimos continuidad a la política de trabajo enmarcada en los estándares de gestión orientada a resultados y continuamos promoviendo el cambio en la forma de trabajo de la administración a favor de la ciudadanía.

Este informe, que corresponde al período 2021-2022, resume los principales ejes de actuación y ejemplifica en cada una de las temáticas situaciones demostrando así que, a diferencia de lo que ocurre cuando se trabaja bajo el paradigma burocrático, el paradigma de la eficiencia permite encontrar en menor tiempo soluciones, especialmente cuando se trata de resolver problemas complejos.

De la lectura se podrá advertir que ante cada situación, queja o reclamo, el abordaje se realiza desde un enfoque de derechos amplio, integral y colaborativo. Para ello, se priorizan las instancias de diálogo y participación y la conformación de grupos de tareas con los actores involucrados, poniendo en el centro a la persona afectada y buscando acuerdos para que desde las competencias propias de cada organismo se pueda lograr la restitución de los derechos vulnerados.

En la primera parte, denominada “Necesidades básicas para una vida con dignidad y en libertad” se incluyen las temáticas de: salud; educación; trabajo; tierra y vivienda; usuarios y consumidores; servicios públicos y demanda social.

La segunda sección está dedicada a “Derechos humanos de colectivos con mayor vulnerabilidad”, y comprende los temas de: niñez, adolescencia y familia; discapacidad; adultos mayores; género y personas privadas de libertad.

En una tercera parte denominada “Libertades fundamentales de las personas”, se incluyen las temáticas vinculadas a: circulación; seguridad e identidad.

“Una sociedad abierta al futuro” es la cuarta sección que incluye los siguientes temas: ambiente y cultura de la paz.

A continuación aparece el capítulo específico destinado al Órgano de Revisión de la Ley de Salud Mental.

Luego, el informe contiene el trabajo de Articulación Interinstitucional realizado ante organismos de la Administración Local y Nacional.

Más adelante el documento describe los datos estadísticos; la información referente a la Comunicación Institucional y finaliza con la Rendición de Cuentas y la Política Presupuestaria para el próximo período.

▼ **Necesidades  
básicas para una  
vida con dignidad  
y en libertad.**

# Necesidades básicas para una vida con dignidad y en libertad.

Salud

Educación

Trabajo

Tierra y vivienda

Usuarios y consumidores

Servicios públicos

Demanda social



# Salud

## Salud Pública

Proteger el derecho a la salud implica garantizar la accesibilidad, la disponibilidad y la calidad de los servicios. También significa tener en cuenta otros factores como la alimentación, el acceso al agua potable y al saneamiento. Por ello, evaluar el servicio de salud pública requiere un enfoque holístico de las políticas públicas en el contexto social económico en el que se desarrollan.

Las quejas de este período incluyeron: reclamos por demoras en la provisión de prótesis y órtesis, demoras en la provisión de medicamentos oncológicos, solitud de coberturas de planes especiales, turnos para estudios y tratamientos, demoras en la autorización de derivaciones y prestaciones de alta complejidad.

Desde el mes de julio aproximadamente se ha comprobado el incremento de reclamos por solicitud de turnos en los servicios de Salud Mental Infantil de San Carlos de Bariloche (psicología, psicopedagogía, terapia ocupacional). Un tema que ha cobrado relevancia luego de la pandemia que requiere de la evaluación y resolución por parte de las autoridades de Salud.

Sin perjuicio del tratamiento que se da a cada uno de los casos, desde este organismo de control y teniendo en cuenta que se viene trabajando en un ambicioso Plan de Infraestructura y además el incremento de personal como consecuencia de la pandemia, analizamos los motivos que dieron lugar a las quejas a partir de algunos indicadores.

Sin dudas, los efectos provocados por la crisis económica tienen un impacto directo en el sistema de salud. El alto costo de los medicamentos e insumos como resultado de la inflación y la variación exponencial del tipo de cambio ha dificultado los procesos de adquisición de compra de insumos: licitaciones que quedan desiertas, problemas con la entrega por parte de algunos proveedores, presupuestos desmesurados frente a la incertidumbre.

Por otra parte, la crisis también ha provocado el incremento en la demanda de atención de personas en los hospitales públicos por la imposibilidad de hacer frente a los costos de la medicina prepaga, obras sociales nacionales que no dan respuesta, afiliados que no les alcanza para pagar el coseguro o que no pueden hacer frente al costo de los medicamentos.

• La crisis también ha provocado el incremento en la demanda de atención de personas en los hospitales públicos por la imposibilidad de hacer frente a los costos de la medicina prepaga, obras sociales nacionales que no dan respuesta, afiliados que no les alcanza para pagar el coseguro o que no pueden hacer frente al costo de los medicamentos.

Un escenario muy complejo en el que, desde esta Defensoría del Pueblo y con el objetivo de dar respuestas, se trabajó manteniendo comunicación permanente con las distintas áreas dependientes del Ministerio de Salud (farmacia hospitalaria, gestión de medicamentos, direcciones de hospitales, auditorías médicas, secretaría de estrategias sanitarias). Además, se realizó un seguimiento del estado de los procedimientos administrativos de compra, informando de manera permanente a los reclamantes. De esta manera, y sin perjuicio de las dificultades que impone la crisis económica reflejada en los ejemplos que se describen a continuación, se han podido resolver el 77% de las quejas recibidas.

### Ejemplo de situación 1

El reclamo se inicia con el pedido de intervención efectuado por una ciudadana de Villa Regina que es paciente oncológica y expone su desesperación ante la demora por la falta de provisión de una medicación para comenzar su tratamiento de quimioterapia.

En su queja manifestó no contar con respuesta por parte del Hospital local ni del organismo central, y que por eso recurría a la Defensoría del Pueblo solicitando una urgente respuesta.

Inmediatamente nos comunicamos con el Sector de medicamentos oncológicos del Ministerio de Salud a los fines de hacer la consulta. Nos informaron que estaban en conocimiento del faltante, que se trata del medicamento CISPLATINO, una medicación que está en falta a nivel nacional, que se había intimado al laboratorio proveedor ya que existían varias órdenes de provisión para distintos pacientes, que además se había informado a

las autoridades del área de medicamentos oncológicos del Ministerio de Salud de la Nación.

De acuerdo a lo manifestado por la funcionaria, la causa del faltante en todo el país es la falta de ingreso de materia prima destinada a la producción del medicamento, situación que estaba generando un gran impedimento para la normalización de las entregas pactadas.

No obstante, en los días posteriores volvimos a comunicarnos con el Ministerio de Salud y nos informaron que estaban en comunicación con los laboratorios proveedores para ver si encontraban alguno que tuviera stock.

En este caso constatamos el trabajo del Ministerio agotando todas las vías necesarias para lograr normalizar dicha provisión ya que los laboratorios no tienen fecha de entrega, incluso algunos de ellos refirieron como posible fecha de entrega para Febrero de 2023. El reclamo a la fecha continúa en trámite.

### Ejemplo de situación 2

En el mes de agosto tomamos conocimiento del problema de una ciudadana de la localidad de Gral. Fernández Oro, que se atiende en el Hospital de Gral. Roca por su enfermedad de Parkinson, quien necesitaba un material implantable para la cirugía, prescripta en el mes de abril, debido a que los medicamentos no le hacían efecto.

Nos comunicamos con autoridades del Ministerio de Salud a los fines de solicitar información al respecto y desde donde nos dijeron que la cirugía debía realizar-



se en Buenos Aires y que requería de la colocación de un neurotransmisor, cuyo valor aproximado es de 7 millones de pesos. En razón del monto, Salud informó que en el concurso de precios se presentó una sola firma, condicionando la entrega al pago por adelantado, razón por la cual hubo que desestimarla.

En esta situación se está haciendo un seguimiento casi diario ya que involucra dos cuestiones: por un lado, la derivación a un centro especializado y por otro, la autorización de la cirugía. Este reclamo se encuentra en trámite.

### Ejemplo de situación 3

Un ciudadano de San Carlos de Bariloche reclamó la falta de provisión de una prótesis de cadera por parte del Hospital Zonal Bariloche para su esposa, quien se encontraba internada desde hacía 19 días a la espera de su provisión para someterse a la cirugía.

Inmediatamente nos comunicamos con autoridades del Ministerio de Salud a los fines de requerir información respecto de la solicitud de la prótesis y, a partir de ese momento, se inició un seguimiento pormenorizado del trámite de adquisición debido a que se trataba de una prótesis de alto costo.

Finalmente en el menor plazo esperado nos informaron que ya estaba la fecha de cirugía y se había conseguido la provisión de la prótesis. Al momento de comunicarnos con el reclamante se encontraba reunido con el cirujano y director del Hospital donde se le estaba explicando la cirugía y el tipo de prótesis que se iba a colocar.

## El Pase Sanitario

En el mes de enero se puso en debate la implementación del pase sanitario. En la oportunidad opinamos y expresamos que el pase sanitario en el contexto de pandemia, era un dispositivo regulatorio dispuesto por las autoridades, a través del cual se condicionaba la realización de ciertas actividades a la vacunación de la persona. La premisa fue que la vacunación no resultaba obligatoria sino optativa. Así, la medida ponía de manifiesto un conflicto entre la libertad individual y la protección de la salud pública.

Partiendo de la igualdad de jerarquía que tienen los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo analizó la medida en el marco del principio de proporcionalidad, en tanto estructura argumentativa que permite evaluar el desempeño de la autoridad al momento de restringir un derecho fundamental.

• Partiendo de la igualdad de jerarquía que tienen los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo analizó la medida en el marco del principio de proporcionalidad, en tanto estructura argumentativa que permite evaluar el desempeño de la autoridad al momento de restringir un derecho fundamental.

La idea esencial que el principio de proporcionalidad persigue, es que las autoridades públicas sólo pueden interferir en la esfera individual si persiguen un fin colectivo lícito y en la medida estrictamente necesaria para alcanzar ese fin. Sería contradictorio progonar la libertad como principio esencial del Estado de Derecho y luego permitir que ella sea restringida más allá de lo imprescindible. Para evitar que eso suceda, el test de proporcionalidad permitió analizar el desempeño de la autoridad a partir de los siguientes sub principios:

1°) *finalidad legítima de la restricción*, es decir, que el Estado procure proteger con la medida regulatoria un fin constitucional o convencionalmente válido;

2°) *idoneidad de la medida*, que implica analizar la relación entre el medio y el fin, es decir, que el medio escogido sea susceptible de alcanzar el objetivo propuesto y que sea apto o idóneo para su consecución;

3°) *necesidad del medio elegido*, lo que supone que no existe un medio menos lesivo del derecho en juego para lograr el objetivo propuesto, y finalmente;

4°) *proporcionalidad estricta entre el beneficio obtenido y el sacrificio impuesto*, esto es, que el “costo” inherente a la medida adoptada no resulte exagerado o desmedido frente a las ventajas que se obtienen mediante tal limitación.

En ese marco conceptual, nos preguntamos si el pase sanitario superaba el test de proporcionalidad. Para ello, buscamos la respuesta a una serie de cuestiones:

- ▶ ¿Persigue el pase sanitario una finalidad legítima? Si, la medida procura la protección de la vida y la salud de la población.
- ▶ ¿Es el pase sanitario un medio adecuado para alcanzar esa finalidad estatal? Sí, la limitación de ciertas actividades a personas no vacunadas permite mitigar la propagación del virus COVID-19, al reducir su exposición a terceros.
- ▶ ¿Existen alternativas idóneas menos restrictivas a la libertad personal? No, la limitación de actividades a las personas no vacunadas resulta menos intrusiva que otras restricciones, como la obligatoriedad de la vacuna o la cuarentena general.
- ▶ ¿El beneficio sanitario del pase es superior al costo en términos de libertad personal? Sí, el costo de la restricción consiste solamente en la imposibilidad de realizar ciertas actividades no esenciales para la vida, mientras que su beneficio es la protección de la salud pública y el bienestar de millones de personas.

De esta manera llegamos a la conclusión que el pase sanitario superaba el test de proporcionalidad y por ello opinamos que el pase sanitario constituía una restricción razonable y proporcionada a la autonomía individual en el actual contexto de pandemia.

Finalmente la medida no fue adoptada por las autoridades sanitarias.

## IProSS

En este período se advirtió un aumento en los reclamos que refieren al IPROSS. Un alto porcentaje de afiliados se quejaron por reintegros adeudados. De este grupo de reclamos, la mayoría corresponden a reintegros por pagos a profesionales encuadrados dentro de discapacidad y rehabilitación, como psicopedagogos, psicólogos, fonoaudiólogos, cuidadores domiciliarios y acompañantes terapéuticos. En menor cantidad se recibieron reclamos por pagos de reintegros por prestaciones de odontología, óptica, estudios autorizados, pasajes por derivación y consultas médicas.

Respecto a los reclamos por suministros de prótesis o material quirúrgico, las demoras se encuentran relacionadas en mayor cantidad a la entrega de audífonos adjudicados a la Mutualidad de Hipoacúsicos, con el cual el IProSS mantiene un convenio específico. Consultados los motivos de la falta de entrega, tanto en el IProSS como a la representante de la Mutualidad, refieren a los atrasos en los pagos. Las autoridades deberán regularizar esta situación.

Otro motivo que advertimos sobre la falta de entrega de material quirúrgico tiene que ver con las cotizaciones que realizan los oferentes en los pedidos de precios, los cuales establecen como condición el pago anticipado. El marco legal lo impide por lo cual no se puede dar curso al expediente de compra. Ante esta situación y en virtud de las urgencias, se solicita a los proveedores la modificación de la condición de pago. En el caso que el proveedor acceda el trámite continúa, en caso contrario se debe realizar un nuevo llamado lo que genera el atraso en el trámite.

• En relación a los reclamos por afiliaciones, dos presentaciones se refirieron al pedido de cobertura en la provincia de Chubut. En este tema se hicieron numerosas gestiones durante todo el año ya que el problema radicaba en la falta de la firma del convenio de reciprocidad entre las provincias.

Otro problema que se advierte en la adquisición de prótesis, es que en muchos casos los pedidos de precios y licitaciones quedan desiertos por falta de oferentes. En algunos reclamos, se advirtió el rechazo del material por parte del médico tratante lo que deriva en el inicio de un nuevo trámite de compra.

Así como lo vimos en el caso de salud pública, estas situaciones han sido la constante en el contexto de crisis económica que caracterizó el período.

En relación a los reclamos por afiliaciones, dos presentaciones se refirieron al pedido de cobertura en la provincia de Chubut. En este tema se hicieron numerosas gestiones durante todo el año ya que el problema radicaba en la falta de la firma del convenio de reciprocidad entre las provincias. Se llegó incluso a solicitar a la defensora del pueblo de Chubut, Claudia Bard, la intervención ante la obra social SEROS, lo que derivó en la finalización del trámite luego de la firma del titular de la Obra Social de la vecina provincia.

Se han recibido también reclamos pidiendo la desafiliación de la Obra Social IProSS, y solicitando la incorporación a PAMI, cuestión que es imposible. En todos los casos se brindaron las explicaciones a los ciudadanos que presentaron su queja.

En cuanto a la temática de Discapacidad y Rehabilitación la mayor cantidad de reclamos recibidos están relacionados a ampliación de coberturas de horas de cuidadores domiciliarios. Esto porque el IProSS establece un máximo de 12 horas y los reclamantes solicitaban 24 horas. También se recibieron reclamos relacionados con ampliación de coberturas para geriátricos.

Por último, en los reclamos relacionados a medicamentos, los motivos se refirieron a la solicitud de mayor porcentaje de cobertura y al reconocimiento de medicamentos que no se encuentran dentro del Vademecum del IProSS.

Desde este organismo se abordaron los reclamos en forma expedita manteniendo comunicación constante y fluida con diferentes áreas dentro del IProSS tales como, Auditoría Médica, Departamento de Suministros, Dirección de Administración, Contaduría General, Asesoría Legal, Dirección de Farmacia, Departamento de Reintegros, Departamento de Afiliaciones, Junta de Administración, Secretaría Privada de Presidencia como así también las Delegaciones del interior de la provincia.

• En los reclamos relacionados a medicamentos, los motivos se refirieron a la solicitud de mayor porcentaje de cobertura y al reconocimiento de medicamentos que no se encuentran dentro del Vademecum del IProSS.

Teniendo en cuenta la cantidad de afiliados y por tratarse de problemas de salud, que en su mayoría representan urgencias, la dinámica de comunicación es directa y permanente con cada área del organismo a través de todas las vías digitales: mail, whatsapp y especialmente telefónica, lo cual ha resultado propicio por la celeridad en las respuestas.

En estas temáticas destacamos la articulación con las Oficinas de Atención a las Personas del Poder Judicial de la provincia que, en el marco del Convenio con la Defensoría del Pueblo, ha permitido canalizar los reclamos en busca de soluciones, y en los que se han podido gestionar respuestas favorables a la mayoría de las situaciones.

## Educación

En referencia al Ministerio de Educación, los reclamos recibidos durante el período se vincularon a: problemas edilicios, transporte escolar, solicitudes de vacantes en escuelas, situación de bullying, inscripciones, cambio de establecimiento escolar, asesoramiento por becas, cambios de turnos, situaciones de violencia entre alumnos y validación de títulos.

### INFRAESTRUCTURA ESCOLAR

Como lo hacemos todos los años, antes del inicio escolar, relevamos el estado de los edificios escolares.

Así, durante el mes de febrero 2022 se visitaron 101 establecimientos educativos de distintas localidades de la provincia, correspondientes a diferentes niveles y modalidades de educación los cuales integraron la muestra de observación, cuyo objetivo fue conocer el estado de los edificios con miras al inicio de las clases establecido para el 2 de marzo.

Se registraron las condiciones de funcionamiento de los baños, el estado de los techos y paredes, las puertas y ventanas, los pisos y las instalaciones eléctricas, como así también el funcionamiento de los servicios de gas, agua e Internet.

El 46% de las escuelas relevadas contaban con obras de infraestructura que se habían finalizado al momento de la visita de la Defensoría. Del total, 13 edificios estaban aún en obra con trabajos que no im-

sibilitaron el inicio de las clases ya que se trataba de detalles de terminación o pintura que finalizarían antes del inicio escolar. No obstante, las autoridades de 4 establecimientos de las ciudades de Bariloche, Cipolletti y Gral. Roca, informaron que no podrían comenzar las clases sin la finalización de las obras.

Con respecto a las condiciones de mantenimiento (limpieza de tanques de agua, desratización, desmalezamiento), en el 80% de los edificios ya se habían realizado las tareas y en el resto informaron las autoridades educativas que se realizarían esas tareas durante el mes de febrero, previo a iniciarse las clases.

El 100% de las escuelas contaban con los insumos de sanitización y limpieza. Un 75% había ya recibido insumos mientras que el resto contaba con sobrantes del 2021 y estaban a la espera de nuevos elementos en los días siguientes.



Reunión de la defensora con la ministra de Educación

Se registraron algunas deficiencias propias del desgaste y falta de mantenimiento tales como: desperfectos en ventanas y puertas, inconvenientes en el funcionamiento de canillas y sanitarios, o problemas en instalaciones eléctricas. Respecto a la calefacción, en el 91% de los edificios relevados funcionaba normalmente, según informaron los directivos, y en 9 edificios se identificaron algunos problemas.

En cuanto a la seguridad edilicia, todos los colegios visitados contaban con matafuegos, el 90 % de las escuelas tenía salidas de emergencia en buenas condiciones y se detectó un 10% con problemas en este sentido.

Respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad, si bien en la mayoría de los establecimientos hay rampas, en 17 de ellas faltaban. El 70% de las

escuelas visitadas contaba con baños adaptados. Otro dato a tener en cuenta y corregir.

Dentro del informe del relevamiento aparecieron observaciones hechas por los directivos de los establecimientos educativos, quienes aprovecharon la oportunidad de la presencia del organismo para mencionar, algunos de forma más detallada que otros, la necesidad de iniciar nuevas obras que generarían un mejor resultado en el funcionamiento general del establecimiento brindándoles a los alumnos mayores y mejores espacios educativos.

La información se trasladó a las autoridades de Infraestructura Escolar y fueron motivo de monitoreo por parte de la Defensoría del Pueblo en la búsqueda de la solución. Si bien se hizo un seguimiento del trabajo pendiente en cada escuela, se focalizó el monitoreo en aquellas en las que se presentaban las mayores problemáticas. Lo constatado dió cuenta del inicio de las clases en los establecimientos relevados.

## EL DIÁLOGO Y LA INTERACCIÓN EN EL TRATAMIENTO DE CASOS

Como lo venimos haciendo en informes anteriores se relatan casos testigo que demuestran la política de trabajo por la que se tramitan los reclamos. Como siempre, partimos de poner en el centro la persona y sus derechos vulnerados y luego con el diálogo y la interacción con los organismos de la administración se activa la solución al problema y la restitución de los derechos.



Relevamiento en escuelas de la provincia



### Ejemplo de situación 1:

La situación surgió a raíz de una denuncia de la familia de un niño en inclusión en un establecimiento de educación primaria de Viedma, que manifestaba angustia y no querer ir a la escuela por motivo del acoso escolar sufrido de parte de sus compañeros. La desconfianza de la familia en la institución, hizo que dejaran de enviar a su hijo a la escuela y requirieran de una maestra domiciliaria, lo cual no era aceptado por las autoridades del Ministerio.

Si bien se habían realizado reuniones entre representantes de diversos estamentos del Ministerio de Educación (directivos de la escuela y de la Dirección de Educación Inclusiva, Equipo Técnico, Supervisión), no sólo no se habían obtenido resultados favorables, sino que se había fracturado la relación vincular entre familia y escuela. En ese marco, la familia acude a la Defensoría del Pueblo.

Desde el organismo se mantuvieron varias interacciones institucionales con los directivos de la escuela y el Equipo Técnico de Apoyo Pedagógico (ETAP), quienes informaron de las dificultades para encontrar una solución ante la falta de entendimiento entre las partes, que si bien se estaba elaborando un dispositivo para atender la situación, la misma no terminaba de definirse, pues el cargo de maestra domiciliaria no se concretaba.

Luego de realizarse una reunión con la familia en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, se dialogó con las autoridades de la Secretaría de Educación a quienes se expuso el caso y la necesidad de dar rápida respuesta para que el niño no pierda su regularidad, teniendo en

cuenta las dificultades que podría generarle tener que adaptarse a un nuevo grupo de compañeros y recuperar el tiempo perdido de escolaridad.

Desde el Ministerio se asumió el compromiso de terminar de diagramar la intervención más adecuada, priorizando la salud mental del niño y para ello se evaluó el caso por parte de los equipos técnicos del Ministerio, incluyendo la opinión de los profesionales particulares que atienden al niño.

Simultáneamente, desde la Defensoría se comenzó a diagramar un espacio de diálogo con todos los actores involucrados, el cual no se concretó ya que desde el ETAP, la Supervisión y la Secretaría de Educación se aprobó el otorgamiento temporal de una maestra domiciliaria, teniendo como prioridad la reincorporación presencial del niño a la escuela.

Del seguimiento realizado de esta situación observamos que desde la escuela donde concurre el alumno se viene trabajado la problemática de las diversas violencias a través de los módulos de ESI, jornadas/talleres de concientización especiales, y que cuentan con el dispositivo de mediación escolar.

En el caso descrito en este informe, las intervenciones se realizaron en vistas a reforzar paso a paso el proceso de revinculación escolar del niño y de su familia; proceso que, según indican los directivos de la escuela, viene mostrando señas de favorable evolución. El niño ha comenzado a participar de actividades con sus compañeros, incluso de salidas educativas organizadas por la institución.

## Ejemplo de situación 2

Una Sra., denunció una situación de acoso escolar hacia su hijo en una escuela de la localidad de Cinco Saltos.

En principio, se asesoró a la reclamante sobre cómo proceder administrativamente, una vez agotados sus reclamos ante las autoridades de la escuela. Debido a que la Sra., manifestaba angustia y descreimiento en las referidas autoridades, se le indicó que concurriera a la Supervisión correspondiente a los fines de agotar el recurso administrativo, y teniendo en cuenta que su reclamo se refería al ámbito de las autoridades intra escolares.

Desde la Defensoría se mantuvo permanente contacto con la reclamante a los fines de que pueda resolverse el problema y monitorear el desempeño de la administración. La Sra., informó que luego de haber ingresado formalmente el caso, fue citada por la Supervisión para ser escuchada y que posteriormente se celebró otra reunión en la escuela de la que participaron los directivos, la Supervisora y un miembro del ETAP.

Si bien en el contacto permanente con la Defensoría la Sra., se manifestaba incrédula respecto de las eventuales soluciones que se le podrían brindar, accedió a reenviar nuevamente a su hijo a la escuela.

Con el paso de los días se concretaron los compromisos asumidos en las reuniones previas que eran: gestión comunicacional con las familias de los niños con los que se mantenía el conflicto, mayor control por parte docente en los recreos y mayor control de las situaciones conflictivas en situación áulica, además de dispositivos pedagógicos en el establecimiento como talleres sobre violencia y bullying.

Se continuó realizando el monitoreo periódico en contacto con la mamá, reservando el uso de herramientas formales para el caso en que se manifestara necesario, y se constató que la situación mejoró considerablemente con el paso de los días y en su ámbito natural de resolución.

Finalmente la reclamante informó que uno de los niños con los que su hijo mantenía el conflicto le expresó que, durante el tiempo que no concurrió a la escuela, lo extrañó mucho y que le pedía perdón. De esta manera el niño recuperó la presencialidad.

Desde la Defensoría del Pueblo apreciamos la calidad de las intervenciones desplegadas en ambos casos por las correspondientes Direcciones de Educación, Equipos Técnicos y personal docente, pues en ambos casos se dio resolución favorable a los requerimientos desde una perspectiva de paz, armonía, empatía y compromiso institucional.

## **DESVINCULACIÓN Y RE VINCULACIÓN ESCOLAR Conclusiones del trabajo finalizado en diciembre de 2021**

El contexto de pos pandemia planteó nuevas problemáticas tales como: la deserción escolar, las urgentes estrategias para reincorporar al alumnado que se desvinculó y las consecuencias de un sistema de trayectorias escolares que modificó los estándares pedagógicos y académicos tradicionales.

Uno de los aspectos que motivó la mayor preocupación de las autoridades y la población en general fue la desvinculación de estudiantes del sistema educativo,



entendiendo por desvinculación la pérdida de contacto entre la institución y el alumno o la interrupción de sus trayectorias escolares.

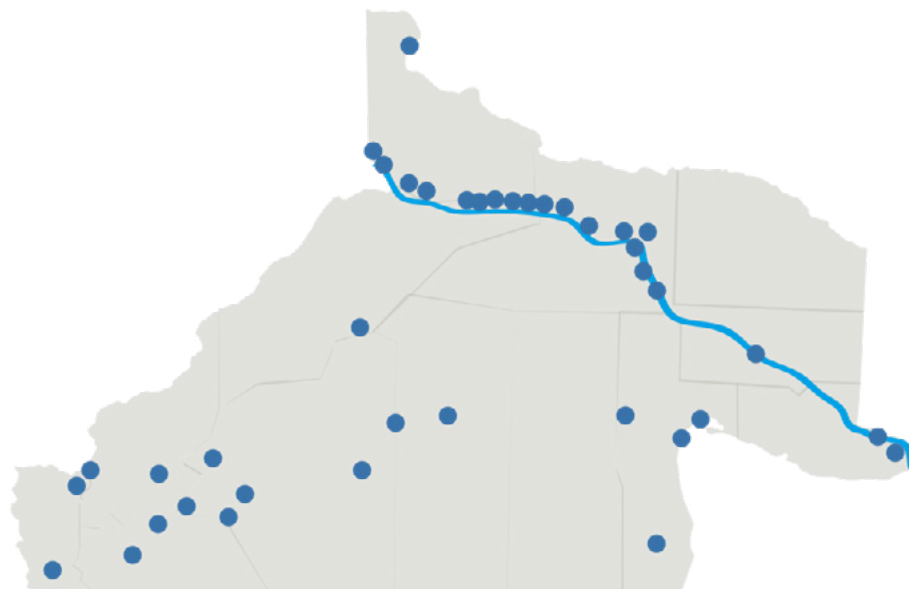
Tal como lo adelantamos en oportunidad de brindar el informe anual 2020-2021, la Defensoría en el mes de diciembre de 2021 concluyó un estudio sobre este tema a partir del monitoreo de escuelas, el cual se expuso ante la ministra de Educación durante el mes de enero, con el objetivo de conocer la evaluación del organismo sobre este tema y las estrategias planificadas a sus efectos.

El universo de estudio incluyó el relevamiento en 118 escuelas, 67 de nivel primario y 51 de nivel secundario que correspondieron a 42 localidades y parajes de todas las regiones de la provincia.

Los resultados del análisis de los datos mostraron que durante los períodos 2020 y 2021, en todos los niveles y modalidades, hubo estudiantes que interrumpieron sus trayectorias escolares, que la mayoría de las deserciones se produjeron en el nivel secundario y específicamente en el último año.

#### ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS RELEVADOS

---



Los directivos de las escuelas de todos los niveles y la modalidad especial coincidieron en que los principales motivos de la desvinculación fueron: la falta de herramientas tecnológicas, la falta de conectividad a Internet y la situación económica familiar. Un dato a considerar por las autoridades es lo ocurrido en el nivel secundario, donde se sumó como factor causante de la desvinculación al sistema, el ingreso de adolescentes al mercado laboral.

Más allá de todos los recursos innovadores que movilizó la experiencia de educación no presencial durante la pandemia, que incluyó: programas específicos, aulas virtuales, blogs, plataformas, fortalecimiento de aprendizajes a contraturno, visitas domiciliarias y toda una serie de nuevas metodologías de acercar la enseñanza a los estudiantes; las conclusiones fueron que la

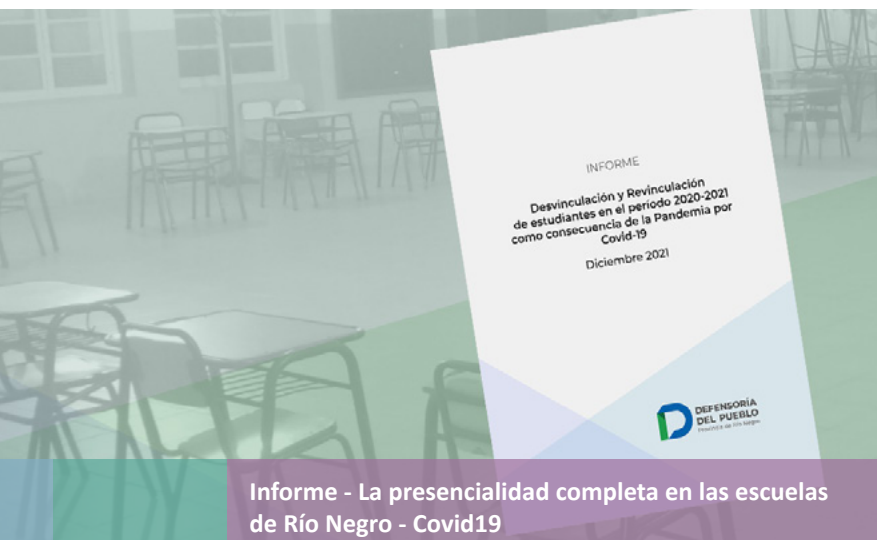
forma de revincular y acompañar en la recuperación de aprendizajes con los estudiantes en su mayoría fueron los métodos tradicionales (uso de papel, material impreso, cuadernillos, etc.).

Los datos mostraron que en las escuelas de todos los niveles y modalidades se logró la revinculación de “la mayoría” de los estudiantes. Sin embargo, algunas escuelas informaron no haber podido restablecer el vínculo con los estudiantes desvinculados y otras que sólo lo lograron “con pocos” de ellos.

Respecto a los estudiantes que fueron revinculados al sistema educativo, la información recolectada indicó que, si bien volvieron a establecer contacto con las escuelas y los docentes, hubo algunos estudiantes que no volvieron a asistir con regularidad. La información da cuenta que los esfuerzos realizados para lograr la revinculación escolar en algunos casos, no permitió que todos esos estudiantes vuelvan a asistir en forma regular, lo cual es un tema más a considerar.

Los equipos con los que interactuamos en diversas ciudades de nuestra Provincia han mostrado como variable constante una actitud colaborativa y efectiva, pese a las dificultades inéditas que impactaron a la institución educativa.

Durante este año pudimos apreciar que el organismo implementó estrategias y recursos para recomponer los efectos negativos de la pandemia a través de dispositivos y programas específicos como el dictado de clases los días sábados, ampliación del horario de la jornada escolar de nivel primario, extensión del ciclo lectivo, etc., lo cual valoramos.



Consideramos, y así lo expresamos, que repensar la educación para el futuro plantea grandes desafíos, que no significa caer en el falso dilema “presencialidad versus virtualidad”, ya que sería reduccionista y simplista frente a un mundo complejo, desigual e incierto.

Tengamos en cuenta que la pandemia irrumpió mientras se generaban acciones en cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, suscripta en el año 2015 cuyo Objetivo 4 propone “*Garantizar una Educación de Calidad*”.

Por su parte, en septiembre de 2019 la UNESCO anuncia en la Asamblea General de las Naciones Unidas la iniciativa mundial “*Los futuros de la educación*”, a los fines de responder a los desafíos de la humanidad en un mundo complejo, desigual y de incertidumbre. En ese momento, el Sector de Educación del organismo internacional planteó la iniciativa con el fin de generar un espacio de debate a nivel mundial para cambiar el mundo re-imaginando la educación del futuro proyectada más allá de la Agenda 2030. Tal es así que una parte del trabajo, elaborada por una Comisión de intelectuales y expertos de diferentes lugares del mundo, publicó en noviembre de 2021 su informe “*Re imaginar juntos nuestro futuro: un nuevo contrato social para la educación*”.

Es decir, mientras estos debates transcurrían, la pandemia significó un punto de inflexión desde el momento de su aparición y propagación por todo el planeta. Por eso, oportunamente opinamos que el debate no era presencialidad o virtualidad.

Por el contrario, en el marco de las directrices que venían planteando los organismos internacionales

en esta materia, sumado al impacto de la pandemia, entendimos que se abría una gran oportunidad para implementar nuevos proyectos pedagógicos que combinen la presencialidad con la virtualidad, que sean flexibles y contemplen los distintos escenarios. Sin dudas, cobrarán relevancia los espacios de capacitación para la formación de enseñanza a distancia y la evaluación periódica de las políticas implementadas. Además, expresamos que la universalización de Internet y la accesibilidad a las herramientas tecnológicas serán claves para llevar adelante la educación del futuro.

## Reflexión

Un tema significativo es el incremento de los índices de violencia en todos los estratos sociales que tiene su correlato en el ámbito escolar, como lo demuestran varios hechos que tomaron estado público. En este sentido, consideramos importante los talleres que forman parte de un plan de abordaje institucional implementado en todo el territorio provincial debido al protagonismo que ha tomado la violencia interpersonal sobre todo luego de la pandemia, así como también la experiencia piloto de capacitación en mediación y resolución alternativa de conflictos, como resultado del Convenio entre el Ministerio de Educación y la Escuela de Capacitación del Poder Judicial.

Sin dudas es un problema en el que se deberá prestar mucha atención ya que vemos con preocupación los efectos en la salud mental de los jóvenes como consecuencia de la pandemia.

# Trabajo

Diferentes situaciones laborales fueron planteadas en nuestro organismo durante el período que se informa.

En lo que respecta a los empleados de la Administración Pública Provincial las problemáticas se vincularon a: maltrato en el ámbito laboral, pedidos de licencias extraordinarias, inconvenientes con dictámenes de Juntas Médicas, inicio de jubilaciones, entre otros.

En todos los casos se solicitaron informes y se realizaron consultas a las áreas competentes de la administración (direcciones de recursos humanos de los organismos involucrados, Secretaría Ejecutiva de la Función Pública, Junta Médica provincial).

También se recibieron consultas sobre temas laborales de trabajadores particulares que se desempeñan en el trabajo no regularizado, a los cuales se les brindó asesoramiento y se derivaron para su intervención a las Delegaciones dependientes de la Secretaría de Estado de Trabajo correspondientes.

La vuelta a la presencialidad en el ámbito de la administración pública no estuvo exenta de dificultades. Nosotros pensamos que la experiencia de haber transitado la pandemia fue una oportunidad para generar los profundos cambios que se deben adoptar en la administración para lograr la eficacia. En este cambio, los trabajadores son los grandes protagonistas por ser quienes diariamente materializan las políticas públicas.

Para ello, la formación y gestión de los recursos hu-

manos es esencial para materializar nuevas prácticas y saberes. A las habilidades para el manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como los saberes propios de cada organismo, se debieron incluir habilidades como la cooperación con la sociedad civil, con nuevas formas de vinculación basados en la participación, el consenso y la negociación.

Nuevas formas de vincular a la administración con el administrado es un imperativo para el Estado. En ese marco, el empoderamiento de los agentes públicos y el cambio en los procedimientos permitiría a los trabajadores participar integralmente de las soluciones de los problemas y asumir la responsabilidad por ellas, convirtiéndolos en grandes protagonistas de la época.

## Ejemplo de situación

Se presentó una ciudadana refiriendo hostigamiento en su ámbito laboral. La trabajadora manifestaba estar capacitada para el ejercicio de su rol profesional en el área, habiendo ocupado lugares de responsabilidad funcional, pero no obstante había comenzado a ser “blanco de hostigamientos” y reemplazada por otro trabajador para que realice sus tareas. Este trabajador habría tenido una actitud de maltrato hacia la presentante quien denunció la situación ante la Secretaría de Trabajo de la Provincia y derivó en la intervención del Área de Género de dicho organismo.

Desde esta Defensoría se llevó adelante una reunión con la Subsecretaría de Capacitación y Empleo de la Secretaría de Trabajo, quien coordina el Área de Género,

desde donde informaron el trabajo que se venía realizando para la superación de la situación denunciada.

De la información surge que se realizaron encuentros con los diferentes actores involucrados en el conflicto, y se propició la firma de un acuerdo, que incluyó asignar un nuevo lugar, dentro del mismo organismo estatal, donde la trabajadora pudiera desempeñarse satisfactoriamente.

Se destaca la labor desempeñada por el área competente de la Secretaría de Trabajo en el abordaje de las problemáticas del ámbito laboral que involucran cuestiones de género y, en este caso en particular, que concluyó con la satisfacción de la reclamante por la atención de las profesionales que allí se desempeñan.

---

## Tierra y vivienda

Los reclamos respecto a la temática habitacional incluyeron: solicitud de acceso a la vivienda; solicitud copia de legajos al IPPV; incorporación en el listado de demanda habitacional; cambio de titularidad; falta de información oportuna; asesoramiento sobre escrituración de vivienda.


En el marco de la norma vigente se brindó asesoramiento a los reclamantes o se iniciaron las correspondientes actuaciones con pedidos de informes. Se orientó sobre los programas de acceso a la tierra que lleva adelante el Poder Ejecutivo, como por ejemplo el

Programa RN Suelo Urbano o los requisitos para la inscripción en el IPPV. En relación a los pedidos de informes, hemos advertido ciertas demoras en dar respuesta oportuna a los pedidos de informes cursados, tanto desde la Delegación Andina como de la casa central del IPPV, inclusive ante la reiteración de los mismos. Esta situación obstaculiza la continuidad de los trámites y la posibilidad de dar solución a los ciudadanos.

### Ejemplo de situación

La Defensoría del Pueblo de S. C., de Bariloche y un grupo de beneficiarios y vecinos pertenecientes al Sindicato de Obreros y Empleados Municipales de San Carlos de Bariloche (SOYEM) solicitaron la intervención de la DPRN ante la falta de respuesta integral del IPPV. El reclamo refiere a una serie de arreglos y refacciones en sus viviendas y en especial, la construcción o reparo de los muros de contención existentes entre las mismas a causa del desnivel del terreno.

Desde el IPPV se brindó parcialmente la información requerida lo que ha derivado en la reiteración de los pedidos de informes, ya que resulta primordial obtener todos los antecedentes, para analizar y deslindar

 Hemos advertido ciertas demoras en dar respuesta oportuna a los pedidos de informes cursados, tanto desde la Delegación Andina como de la casa central del IPPV

deberes, obligaciones y responsabilidades de las partes intervinientes en el proceso de construcción y posterior adjudicación de las viviendas.

En este caso, la falta de respuestas en tiempo y forma de la Subsecretaría de Gestión y Vivienda y Subsecretaría de Hábitat Sustentable obstaculiza la prosecución del trámite administrativo de la Defensoría y en definitiva, el análisis y respuesta a la solicitud de intervención realizada por los requirentes. Por ello, al momento de la redacción de este informe las solicitudes han sido elevadas a la titular del organismo.

---

## Usuarios y consumidores

En cuanto a los reclamos referidos al área de defensa del consumidor se mencionan: quejas sobre entidades financieras (bancos, casas de préstamos, financieras); deficiencias del servicio de Internet (compañías Telecom y Personal); reclamo por devolución de pasajes; negativa de devolución por cancelación de hospedaje; quejas por el desmedido aumento de cuotas de los planes de auto ahorro; reclamos por desperfectos en compra de artefactos y falta de respuesta desde el organismo provincial; reclamos por compras efectuadas por Internet que no fueron recibidas.

Dentro de los temas que involucran a las entidades financieras se incluyen: quejas por descuentos de seguros realizados sin autorización del cliente;

costos del paquetes de comisión; aumento desmedido de los créditos UVA; cobros indebidos en tarjetas de crédito.

El mayor porcentaje de las quejas referidas a bancos corresponden al Banco Patagonia. A diferencia de lo que venía ocurriendo, en este período se ha logrado celeridad en solucionar las quejas a partir del enlace directo de la Defensoría con el sector Negocios con Provincias y Municipios del Banco Patagonia. La mayoría de estos reclamos son por bloqueos de cuenta y descuentos no autorizados; descuentos por comisiones; deudas por atrasos en el pago de tarjetas o préstamos; solicitud de cambio de entidad para el cobro de sus haberes.

En el caso de desconocimiento de costos como gastos administrativos y comisiones, el Banco deberá realizar los ajustes necesarios para perfeccionar la comunicación al momento de vender sus servicios para que sea veraz y adecuada, oportuna, detallada y transparente; dando cumplimiento a los derechos expresamente reconocidos en la Constitución y las leyes.

Los motivos de las consultas y reclamos referidos a Planes de Autoahorro fueron por el aumento desmedido de las cuotas y los montos remanentes producto del levantamiento de cautelares. El 27% de las quejas son en referencia a este tema. En estos casos se orientó a los reclamantes sobre las vías correspondientes para canalizar sus reclamos.

Las demoras en la tramitación de las quejas, así como la falta de respuestas a los ciudadanos, son las debilidades que hemos podido apreciar durante este período respecto al desempeño del área de Defensa del Consumidor. Recomendamos en este sentido, una revisión

de su funcionamiento desde una metodología de gestión por resultados que permita planificar e implementar una reforma estructural acorde a los tiempos que vivimos.

Será prioritario repensar su organización para responder a la demanda en un mundo en el que cobran relevancia las relaciones de consumo a través de Internet. La pandemia puso de relieve la importancia de las transformaciones del entorno digital, el surgimiento de nuevas herramientas tecnológicas y la incidencia en la vida de las personas. Ecosistemas digitales donde conviven plataformas, influencers, metaverso, por citar algunos ejemplos, demuestran la necesidad de reconfigurar con creatividad el funcionamiento del área para dar respuestas a los desafíos que la sociedad actual exige.

## Tributario / Económico

Los reclamos vinculados a la Agencia de Recaudación Tributaria (ART) fueron resueltos de manera expedita. Para ejemplificar lo expresado se agregan a continuación situaciones que dan cuenta del tratamiento interdisciplinario/interinstitucional que permitió encontrar las soluciones a las quejas.

### Ejemplo de situación 1

#### RECLAMO POR LIQUIDACIÓN ANUAL DEL IMPUESTO INMOBILIARIO

Un vecino de Río Colorado presentó una queja por una supuesta deuda del impuesto inmobiliario. En su

Las demoras en la tramitación de las quejas, así como la falta de respuestas a los ciudadanos, son las debilidades que hemos podido apreciar durante este período... Recomendamos en este sentido, una revisión de su funcionamiento desde una metodología de gestión por resultados que permita planificar e implementar una reforma estructural acorde a los tiempos que vivimos.

relato expresó que había escriturado su vivienda en el año 2018 y que desde ese momento durante los años 2019, 2020 y 2021 concurrió al organismo recaudador en los meses de enero a solicitar la boleta del impuesto inmobiliario para formalizar el pago anual. Comentó que este año cuando fue a buscar la factura le informaron que como tenía una deuda no podían emitirle la factura con el beneficio. Al consultar el motivo le informaron que, como había ingresado la información del Registro de la Propiedad Inmueble (RPI) y su propiedad había sido revaluada, se había generado una deuda sobre las facturas de años anteriores.

El Sr., concurrió a Defensa del Consumidor y a un abogado particular. Este último le recomendó que hiciera el reclamo en la Defensoría del Pueblo. Desde la Defensoría se dio inmediata intervención a la ART



que analizó la queja y resolvió de forma satisfactoria para el ciudadano antes del vencimiento, brindando las explicaciones a este organismo de control. De esta manera el contribuyente pudo acogerse al beneficio del pago anual.

En este punto, observamos que el intercambio de información oportuno entre el RPI y el organismo recaudador, hubiera evitado este tipo de situaciones.

### Ejemplo de situación 2

#### **RECLAMO POR MULTA DE INGRESOS BRUTOS**

Una ciudadana de Viedma se quejó porque la Agencia de Recaudación Tributaria (ART) le reclamó una deuda en concepto de Ingresos Brutos. Informó que desde al año 2008 al 2013 estuvo inscrita en el Monotributo Social para el desarrollo de actividades de venta ambulante y que por esa causa en el año 2008 la ART la había exceptuado del impuesto. Por ese motivo solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo a fin de que la ART determine la nulidad del importe señalado y le entregue la constancia de libre deuda.

En este caso, el problema era que la contribuyente no había informado el cese de actividades por lo cual se había iniciado una ejecución fiscal. Luego de haber tomado conocimiento de la situación, el organismo recaudador dio la baja definitiva de Ingresos Brutos de manera retroactiva al 31/10/2013. Además, dejó sin efecto las actuaciones judiciales, envió constancia

del cese respectivo e informó que la contribuyente no tenía deudas por ninguno de los impuestos administrados por la Agencia de Recaudación Tributaria.

## **Estafas**

En este periodo se recibieron consultas y quejas por motivo de estafas de distinto tipo, en su mayoría relacionadas con cuentas bancarias. Entre los hechos denunciados hubo estafas telefónicas con robo de identidad; estafa virtual con hackeo de datos y hostigamiento a contactos para que transfieran dinero; transferencias de dinero no autorizadas; hackeo de cuenta sueldo, estafa por alquiler temporario, estafa en un supuesto crédito que nunca se otorgó pese a que el ciudadano pagó la primera cuota, entre otras.

En estos casos se asesoró a los ciudadanos para que radiquen la denuncia ante la Fiscalía.

Teniendo en cuenta la preponderancia del comercio electrónico y la necesidad de trabajar en la prevención para evitar estafas, desde el área de Comunicación Institucional de la Defensoría se realizó una campaña para alertar a la población sobre situaciones de estafa, publicando en nuestra página web y redes sociales información detallada de cómo actuar ante un llamado sospechoso o correos electrónicos, chats, sms y páginas de Internet que solicitan datos personales, y brindando información respecto a cómo y dónde efectuar la denuncia correspondiente.



# Servicios públicos

## Gas

Durante este período los reclamos por el servicio de gas se vincularon con las siguientes problemáticas: conexión y/o reconexión del servicio; retiro y tardanza en reconexión del medidor; facturación; corte del suministro; deudas y planes de pago; recargos por mora; problemas de las redes de gas en barrios FONAVI; y falta de atención presencial en las oficinas de Camuzzi.

Con respecto a los reclamos a la Distribuidora Camuzzi Gas del Sur, se mantiene contacto con la empresa a través de diferentes vías, como la comunicación y articulación directa con las áreas de reclamos o de atención comercial y con la Delegación Andina del ENARGAS. En todos los casos, hemos encontrado receptividad y predisposición para solucionar los problemas. Desde la Defensoría se brinda asesoramiento presencial, telefónico o por correo electrónico a los ciudadanos y las ciudadanas.

### FALTA DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE LAS DISTRIBUIDORAS DE GAS

Un tema significativo que trabajamos en el período fueron las quejas por la falta de atención presencial en las oficinas de las distribuidoras de gas, especialmente de Camuzzi Gas del Sur. Desde la Defensoría del Pueblo se elevó la queja al ENARGAS solicitando su intervención.



Este problema se vio incrementado cuando se dispuso avanzar con la política de segmentación tarifaria. Lo dispuesto en el Artículo N° 7 del Decreto Nacional N° 332/2022, estableció que las empresas debían facilitar la carga digital de manera ágil y gratuita al Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE), y que las prestadoras del servicio, a través de sus oficinas, debían asegurar la atención presencial facilitando la carga digital de forma tal de universalizar el acceso en todo el territorio nacional.

A partir de las quejas de personas que no podían resolver sus problemas por no contar con herramientas y medios digitales y teniendo en cuenta el inicio de la política de segmentación tarifaria, desde la Defensoría del Pueblo fuimos a las oficinas en distintas localidades (Cipolletti, Viedma, El Bolsón, Villa Regina, Allen) y verificamos que la atención era por turnos que las personas debían obte-

ner por vía digital. Incluso, en El Bolsón la atención de Camuzzi se realizaba tres días a la semana, situación que se repetía con COOPETEL en localidades de la región sur de la provincia.

Entendimos que la conducta de las distribuidoras resultaba un obstáculo para las personas y especialmente para el cumplimiento de lo dispuesto en la norma citada, que traería como consecuencia una vulneración de derechos para quienes les correspondía el subsidio, especialmente para los sectores más vulnerables quienes se verían impedidos de inscribirse para seguir manteniendo los beneficios de subsidios. Por ello, insistimos ante el ente regulador nacional para que las empresas distribuidoras abran sus oficinas y se pongan a disposición de la ciudadanía realizando la atención al público de forma presencial sin necesidad de requerir turno previo.

Finalmente, la Autoridad Regulatoria Nacional, instruyó a las distribuidoras para que atiendan a usuarios y usuarias que se presenten de manera espontánea para la realización de gestiones comerciales, debiendo ser atendidos en la medida que la capacidad de atención sea suficiente y no se verifiquen demoras ni inconvenientes para aquellos que cuenten con turno previo. De esta forma quedó habilitada, en todas las oficinas de Camuzzi de la provincia, la atención sin turno para aquellas personas que por distintos motivos necesitan realizar consultas y/o trámites de manera presencial, como puede ser el caso de las cuestiones referidas a la segmentación tarifaria. El ENARGAS indicó además, que en caso que Camuzzi posea oficinas comerciales cerradas o con atención parcializada quedaría bajo apercibimiento de aplicar las medidas que pudieran corresponder.

### Ejemplo de situación 1

Se menciona el reclamo efectuado por un ciudadano de Cipolletti por la falta de atención presencial en la sucursal Camuzzi de la ciudad. El señor requería atención personal debido a que tenía una deuda en el servicio originada en los meses de pandemia, pero interpretaba que la tasa de interés por mora era muy elevada y quería realizar un plan de pago. Además requería que las cuotas fueran acorde con su ingreso, ya que solo percibía una pensión por discapacidad mínima. Desde la Defensoría se expuso la situación ante la oficina comercial local y se logró la atención presencial con el consiguiente plan de pago acorde a su realidad económica.

### Ejemplo de situación 2

Con respecto al servicio de gas por red de la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos, Sociales y Vivienda de El Bolsón (Coopetel Ltda), desde la DPRN se intervino en forma conjunta con la Gerencia de Protección al Usuario del Área de Gestión y Organización de Comisiones y Mesas de Trabajo del Ente Nacional Regulador Del Gas (ENARGAS) en referencia a una familia de la localidad de Los Menucos, con dificultades económicas para afrontar pagos de las facturas por consumo y cuotas de plan de pago vigente.

Luego de gestiones de la Defensoría ante la Cooperativa, el ENARGAS y del análisis de la normativa aplicable (Leyes J N° 4395, N° 5486, entre otras), se logró incluir al usuario dentro de los beneficios previstos por el Decreto Nacional N° 311/2020 de emergencia sanitaria, posibilitándose la suscripción de un plan de pago de hasta 30 cuotas.

## Energía eléctrica

Los reclamos de energía, durante este periodo fueron principalmente por el servicio que presta la distribuidora EderSA, y en su mayoría por presuntos errores de facturación. Fueron frecuentes los reclamos por corte del servicio y retiro de medidor sin previo aviso; falta de pago y deudas con la prestadora y quejas por tardanza en la colocación de los medidores.

En el caso de varios reclamos por excesiva facturación realizados por ciudadanos del Alto Valle, los informes remitidos por la Distribuidora indicaron que se debía a elevadas multas por **hurto de energía**. En este sentido, se informó que en reiteradas inspecciones que viene llevando a cabo la empresa en los últimos meses, se detectaron medidores adulterados, manipulados por parte del usuario, lo que configura un delito penal. Ante esta situación la empresa aplica las correspondientes multas. En todos los casos se asesoró a los ciudadanos y se les indicó que, de corresponder, debería remitir la queja ante el Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE).

El procedimiento que se lleva adelante desde esta Defensoría es la previa consulta al área comercial de atención a usuarios de la Empresa y, si corresponde, se solicitan informes por nota al departamento legal. En reiteradas oportunidades, hemos observado que el usuario concurre a la Defensoría y no ha formalizado el reclamo ante la prestadora ni ante el ente regulador, motivo por el cual se lo orienta para que agote la vía administrativa. Se mantiene además, una comunicación fluida con el EPRE en la búsqueda de soluciones a las quejas recibidas.

Un problema que observamos refiere a los planes de pago que otorga EderSA por el valor de las facturas adeudadas. Se le informa al usuario que el plan de pagos es “SIN intereses”. Así, el plan divide el valor de las facturas por la cantidad de cuotas pero, al mes siguiente de finalizar el pago de las facilidades otorgadas, al consumo de la factura posterior le suma el total de los intereses de la deuda. La gente concurre a la Defensoría aduciendo una sobrefacturación y acredita haber cancelado el plan de pagos. Lo que ocurre es que la empresa no informa claramente al usuario, situación que viola claramente la normativa de defensa del consumidor, además de generar un círculo interminable impidiendo que el ciudadano termine de pagar su deuda. Un tema que deberá corregir la empresa o en su defecto deberá intervenir el ente regulador.

Otra falla grave por parte de EderSA es el incumplimiento por quema de electrodomésticos. Por ejemplo, en la Zona Atlántica, el 17% de los reclamos recibidos fueron por este problema, en su gran mayoría la empresa los rechaza y toma intervención el EPRE. Lo que ocurre es que cuando el ente regulador dictamina a favor del usuario y ordena a la empresa el resarcimiento, en general, la empresa “incumple”, especialmente si el monto a resarcir es mayor a la multa impuesta. Por ello, una vez finalizado el proceso administrativo y ante el incumplimiento de la empresa, desde la Defensoría se recomienda el inicio de acciones judiciales contra la Distribuidora.

En la situación precedente observamos que realizar este trámite es muy dificultoso para el usuario afectado por la cantidad de requisitos a cumplir y el tiempo que demora. Sería propicio que el EPRE revise

- Lo que ocurre es que la empresa
- no informa claramente al usuario
- situación que viola claramente la
- normativa de defensa del consumidor,

este procedimiento y haga los ajustes necesarios para que el mismo pueda simplificarse a los fines de dar una pronta solución.

En otros aspectos, se recibieron consultas respecto al subsidio por discapacidad y solicitudes de suministro ante situaciones excepcionales; solicitud del retiro de cableado “precario”; reubicación de poste de luz o de rienda, por razones de seguridad en zonas ya regularizadas.

### **COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. CEB**

Durante el periodo analizado se recibieron reclamos puntuales ante la prestadora andina del servicio público de electricidad, en su mayoría relativos a la incapacidad de abono de las facturas recibidas por los usuarios, solicitudes de asesoramiento sobre acuerdos de planes de pago y negativa de conexión del servicio ante la falta de cumplimiento de los requisitos necesarios para ello.

En este sentido, vimos con agrado la sanción definitiva del Proyecto de Ley N° 1.094/22 que prorroga la Ley N° 4.395 hasta diciembre 2023, lo que constituye una valiosa herramienta para intervenir en situaciones de vulnerabilidad social.

### **Ejemplo de situación**

Se menciona el trámite iniciado a raíz del reclamo de una Sra., usuaria del servicio de energía eléctrica de EDERSA, quien manifestó que al finalizar de abonar un plan de pago de \$13.545,43, recibió la siguiente factura por el monto de \$17.849,14. Dentro de los conceptos, se observó que se incluían los intereses por pago fuera de término. La ciudadana se encontraba desempleada y le era imposible afrontar dicho importe en un pago.

La Defensoría del Pueblo solicitó al EPRE y a EderSA la suspensión del corte de servicio y la implementación de un plan de pagos acorde a la situación económica de la reclamante. El ente dictó una medida preventiva para impedir el corte y solicitó informes a la empresa.

Además, el EPRE informó que si deseaba efectuar observaciones o acompañar documentación relativa a su reclamo, podía realizarlo en el plazo de cinco días hábiles por correo electrónico. Por tratarse de una persona vulnerable, carecer de acceso a Internet y tener dificultades para leer y escribir, desde la Defensoría del Pueblo se brindó la ayuda y se informó lo requerido en nombre del ciudadano.

El corte de servicio no se realizó, y a la fecha este reclamo continúa en trámite.

## Agua

En este periodo se sostiene la cantidad de quejas recibidas en el período anterior por la prestación del servicio de agua. Las temáticas de los reclamos refieren a: desbordes cloacales, facturación elevada, re facturación por reparación de pérdida, rotura en cañería de agua potable, irregularidades en el suministro, corte de servicio por falta de pago, solicitud de reconexiones y acuerdos de pagos para cancelación de deuda.

Las demandas que se resuelven con celeridad son las vinculadas a problemas con las facturaciones del servicio. En su mayoría, se trata de situaciones donde los montos se vieron incrementados exhaustivamente producto de alguna pérdida interna. En estas quejas apreciamos la buena predisposición de la Oficina de Gestión Comercial, a través de la Representante Técnica de ARSA, para la resolución de cada situación.

En referencia a este tema, desde la Defensoría verificamos en cada reclamo el cumplimiento de las disposiciones aplicables de la Ley J 3.183, el Contrato de Concesión vigente y en el Reglamento del Usuario, el desempeño de la empresa, y podemos decir que: todos los usuarios fueron notificados del alto consumo; a todos se les hizo saber que podían requerir la revisión de la lectura del medidor para constatar si se trataba de una pérdida interna; en los casos que fuera así, se les informó que acreditando con fotografías u otro registro de la reparación de la rotura, podían solicitar a la empresa la re facturación de ese período con el consumo histórico. Además, todos fueron informados que en caso de dudar del correcto

• Desde la Defensoría verificamos en cada reclamo el cumplimiento de las disposiciones aplicables de la Ley J 3.183, el Contrato de Concesión vigente y en el Reglamento del Usuario, el desempeño de la empresa.

funcionamiento del medidor podían elevar una nota solicitando el aforamiento (este procedimiento tiene un costo que, en el caso de buen funcionamiento, corre por cuenta del usuario). Por último, en todos los casos la empresa hizo saber que podía comprar un nuevo medidor y solicitar en las oficinas de ARSA su instalación.

En el año 2020 realizamos una Recomendación a ARSA para generar cambios en el área de Servicios Técnicos de Viedma que reflejen eficiencia en la atención y respuesta a los reclamos. En este período observamos una mejora en este sentido. Sin embargo, advertimos que muchos usuarios concurren a denunciar a la Defensoría pero cuando derivamos la queja la empresa no tiene registro. Para ARSA el 0800 constituye una base de datos, razón por la cual sería propicio realizar una mayor difusión para que los ciudadanos adopten el uso de este servicio, especialmente cuando los problemas surgen en días feriados o fines de semana.

Sin perjuicio de la defensa de usuarios que regularmente hacemos cuando participamos en las audien-



cias públicas por la revisión de tarifas, entendemos que para sostener los servicios de agua y saneamiento una de las condiciones es el pago de los mismos.

El acto de pagar por los servicios que se utilizan en una vivienda implica para el ciudadano hacerse responsable del uso racional y el cuidado del mismo. Por eso, fomentar la cultura de pago y el uso responsable por parte de las distribuidoras debe ser una condición para que la comunidad comprenda los costos y beneficios, asegurando su financiamiento.

### Ejemplo de situación

Para ejemplificar los reclamos por facturaciones mencionamos el caso de una vecina de S. C. de Bariloche, que reclamaba por la falta del servicio de agua de red y la negativa de colocación de medidor individual por parte de la empresa ya que existía una deuda de consumo de su condómino (propiedad horizontal), pese a haber abonado los derechos de conexión.

La situación se analizó a partir de las consultas tanto a la distribuidora como al DPA. Se constató la situación y que no existía obrar irregular de la empresa por lo que se logró gestionar un plan de pagos con la parte deudora, decisión que habilitó la conexión y permitió la resolución de la cuestión denunciada.

Es importante destacar el aspecto jurídico del caso, ya que había expectativas de derechos adquiridos y contramarchas de la prestadora, lo cual hizo necesario el análisis legal en detalle por el ente regulador (DPA – Dirección de Regulación).



Control sobre el estado de obras de agua y cloacas en la ciudad de Viedma

## SANEAMIENTO

El crecimiento de las aglomeraciones urbanas resultado de diferentes factores como: el incremento de la tasa poblacional de los últimos 30 años, las migraciones internas, las oportunidades laborales que ofrecen áreas productivas de nuestra provincia, la falta de una planificación urbana, las dificultades en el acceso a la tierra y a la vivienda, el fraccionamiento de tierras que eran productivas y son comercializadas sin los servicios básicos, la ocupación de tierras ilegalmente, el mal uso de las redes de servicio, son sólo algunos factores que inciden directamente en la calidad del servicio de saneamiento provocando graves problemas que afectan la vida de los ciudadanos.

Una política estratégica, en el marco del Plan Cas-tello, ha sido la renovación integral de la infraestruc-tura vinculada a los sistemas de saneamiento (que en algunos casos tenían más de 40 años de antigüe-dad), con la construcción de los Planes Directores de Desagües Cloacales para coleccionar, conducir y tratar el 100% de los efluentes a través de la modalidad de vuelco cero en diferentes localidades de la provincia, garantizando un servicio seguro para los próximos 20 años. Este año destacamos la inauguración de las plan-tas de las localidades de Luis Beltrán, Playas Doradas, Cipolletti y Viedma.

Sin embargo, y a pesar de la enorme inversión que esto significa, desde este órgano de control advertimos un problema persistente que son los desbordes de líquidos cloacales, un problema que se repite espe-cialmente en las ciudades más densamente pobladas. Por ello, consideramos que es urgente la formulación de un Plan Integral destinado a la evaluación y renova-ción de la infraestructura que forma parte de las redes troncales, para brindar un servicio de calidad acompa-ñando el crecimiento y desarrollo de las ciudades. Es tiempo de terminar con intervenciones ante urgencias y soluciones temporarias, es urgente profundizar solu-ciones definitivas.

Las problemáticas derivadas de la deficiente in-fraestructura sanitaria tienen su mayor demostración en barrios de viviendas del IPPV, construidos con fondos FONAVI. Esto ha requerido de abordajes interinstitucio-nales para la adopción de decisiones y nuevas herra-mientas de actuación e intervención. El trabajo de la De-fensoría del Pueblo ha consistido en propiciar el diálogo y la formulación de acuerdos entre los diferentes actores

involucrados. Se han desarrollado numerosas reuniones en los últimos años con funcionarios de los diferentes ámbitos del Estado y variadas estrategias que sólo han brindado soluciones paliativas a ciertas demandas.

Si bien la falta de conformación de los consorcios y la responsabilidad del usuario en el uso de las insta-laciones internas son factores determinantes para ob-tener resultados favorables, el Estado debe garantizar niveles mínimos de calidad de vida a través de la imple-mentación de programas, políticas públicas, firmas de convenios, creación de leyes y/o normativas territoria-les para solucionar definitivamente estos problemas ya que, sin minimizar las consecuencias ambientales que provoca el escurrimiento de líquidos cloacales en la vía pública, las deficiencias en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento seguros, asequibles y fia-bles atenta contra los derechos humanos básicos.

Finalmente, como lo hemos manifestado en audien-cias públicas convocadas para analizar obras de agua y saneamiento reiteramos que no puede haber desarrollo humano integral y permanente si no existe paralelamente

- Las problemáticas derivadas de la deficiente infraestructura sanitaria tienen su mayor demostración en barrios de viviendas del IPPV, construidos con fondos FONAVI.

al crecimiento planificado de la ciudad, las garantías del DHAS, la participación propositiva de la ciudadanía con la consecuente escucha atenta de parte de los organismos del Estado y la conservación del medio ambiente sano. Todas las acciones que desde el Estado se ejecuten para lograr un desarrollo humano sostenible constituyen políticas con enfoque basado en los derechos humanos. Estas políticas diseñadas de manera participativa, que aborden con justicia los problemas que surgen en una comunidad en constante crecimiento, que habita un Planeta finito y compartido, son imprescindibles y respaldadas por esta Defensoría del Pueblo.

Planificar prospectivamente, estratégicamente, es mirar hacia adelante imaginando un futuro ideal para la ciudad que garantice los derechos ciudadanos y a partir de allí tomar las decisiones para hacer realidad ese escenario.

### Ejemplo de situación

En el mes de julio iniciamos una actuación de oficio a los fines de relevar las obras menores en ejecución en la ciudad de Viedma. Para ello convocamos a ARSA, DPA y Municipio.

En la oportunidad se identificaron un total de 24 obras, las recorridas se realizaron en los meses de julio, agosto, octubre y noviembre. Sin perjuicio que la actuación se encuentra en trámite, los resultados al momento de la redacción de este informe se ilustran con el gráfico que se agrega a continuación. Los mismos son notificados a los responsables de los diferentes organismos para lograr la resolución definitiva y la evaluación de su desempeño (*Grafico 3*).

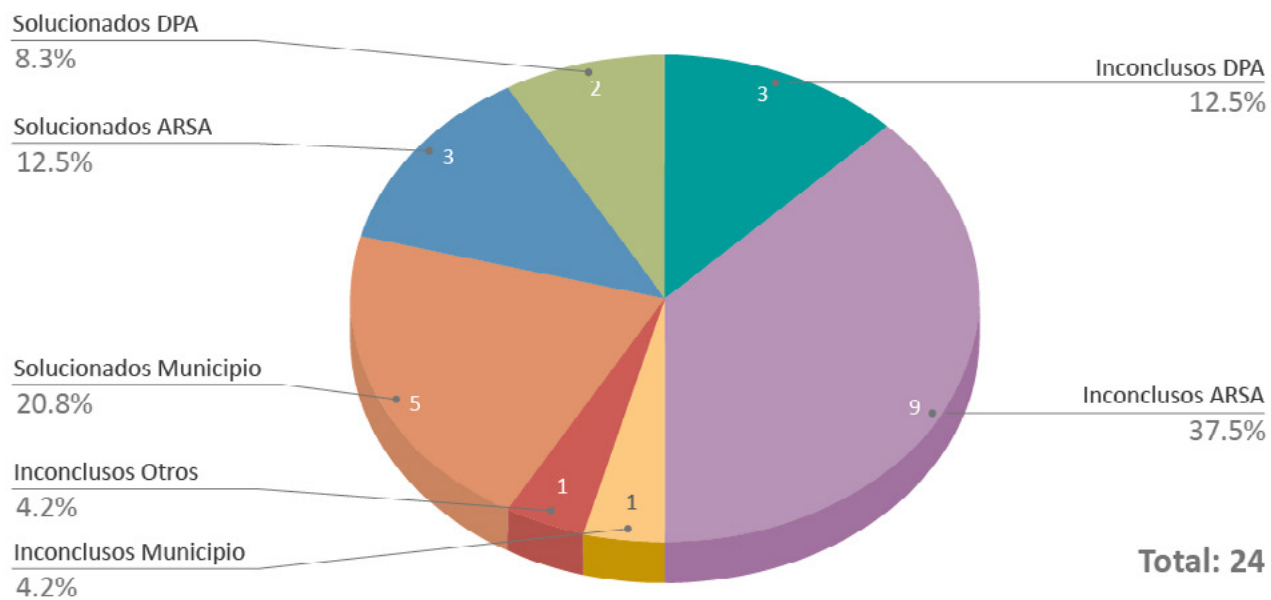
El servicio de agua y saneamiento en la provincia está a cargo de Aguas Rionegrinas Sociedad del Estado (ARSA), Cooperativas (CEB, Villa Manzano, Chimpay, Jacobacci, Luis Beltrán y Mainqué), Municipios (Pomona, Villa Regina y Dina Huapi), Asociaciones de Fomento y Juntas Vecinales ( en San Carlos de Bariloche).

Sin dudas, la mayor cantidad de usuarios están concentrados en ARSA. El seguimiento de las obras menores en la localidad de Viedma, que para nosotros es una muestra de lo que ocurre en otros lugares de la provincia (Cipolletti, Allen, Gral. Roca, etc.); demuestran las deficiencias del servicio de la distribuidora en los aspectos técnicos, operativos y en algunos casos administrativos, así como una débil regulación por parte del organismo de contralor. El Estado deberá implementar las políticas que sean necesarias para garantizar, sobre la base de criterios profesionales y un desempeño empresarial, la prestación de un servicio de calidad.

• El seguimiento de las obras menores en la localidad de Viedma, que para nosotros es una muestra de lo que ocurre en otros lugares de la provincia (Cipolletti, Allen, Gral. Roca, etc.); demuestran las deficiencias del servicio de la distribuidora en los aspectos técnicos, operativos y en algunos casos administrativos, así como una débil regulación por parte del organismo de contralor.



Gráfico 3 / ESTADO DE LAS OBRAS RELEVADAS



## Transporte

En este período las quejas estuvieron vinculadas a las empresas de transporte. En general referían a: restitución de frecuencias suspendidas en pandemia, restitución de paradas intermedias y prestación del servicio en el horario nocturno y feriados. Otro tema recurrente es el reclamo de vecinos del Alto Valle por la mala calidad del servicio de la empresa concesionaria.

Se recibieron planteos de vecinos de Ingeniero Huergo, Villa Regina, Valle Azul y Allen por deficiencias del servicio que presta la Empresa Ko Ko; de Lamarque por el servicio de la Empresa El Valle; de pobladores del Paraje Corralito, Cerro Alto, Alicurá y Villa Llanquín por el servicio que presta la Empresa Vía Bariloche.

Desde la Defensoría se corrió traslado de las quejas y se hicieron pedidos de informes a la Secretaría de Transporte por cada una de estas situaciones. Además, se mantuvieron reuniones con el Secretario de Transporte de la provincia, quien tenía pleno conocimiento de las problemáticas y expuso el estado de situación del transporte público con las dificultades que plantean las empresas a partir de la quita de subsidios.

No obstante, el funcionario se comprometió a realizar gestiones ante cada uno de los empresarios, por cada uno de los reclamos y, pese a las problemáticas referidas, se fueron resolviendo con mucha dificultad varios de los casos, aunque otros quedan pendientes.

En el caso puntual de la Empresa Ko Ko vale mencionar que las quejas por la calidad del servicio son recurrentes todos los años e incluyen además de los temas



La defensora del pueblo en reunión con el secretario de Transporte.

mencionados el mal estado de las unidades, el hacinamiento de los pasajeros al momento de viajar y las demoras excesivas en la frecuencia, por citar algunos ejemplos. Teniendo en cuenta la densidad poblacional del Alto Valle y el crecimiento económico que implica el desarrollo de Vaca Muerta, consideramos que será un tema para analizar y dar respuesta desde el Estado provincial.

Destacamos la predisposición y las gestiones de la Secretaría de Transporte para acercarse a las partes y gestionar ante las empresas en un contexto de dificultades.

### TARJETA DEL SISTEMA ÚNICO DE BOLETO ELECTRÓNICO (SUBE)

En el mes de junio se recibió la presentación efectuada por una concejala de la ciudad de Cipolletti, respecto de la problemática por el cobro de adicionales para la adquisición y carga de la tarjeta SUBE. El problema surgió a partir del momento que el Concejo Delibe-

rante se dispuso a tratar un proyecto de Ordenanza de adhesión a la Ley provincial Nº 5.326.

La norma establece la obligatoriedad de todos los comercios o locales ubicados en la Provincia de Río Negro que proveen el servicio de carga o venta de tarjetas SUBE (Sistema Único de Boleto Electrónico), de exhibir cartelera específica en lugar visible al público en la que se exprese la prohibición de cobro de adicionales y/o la exigencia de compras para la prestación del servicio de carga de saldo.

El proyecto generó el repudio de los comerciantes locales, principalmente del sector de kiosqueros quienes rechazaban la adhesión a la norma provincial argumentando que la comisión del 0.5% que perciben del sistema era insuficiente ante los costos que le significaba la prestación del servicio (Internet, posnet, papel y elementos necesarios) por lo que cobraban un adicional a los usuarios al momento de la carga y del expendio de la tarjeta. Reclamaban se les abone la misma comisión que recibían por brindar el servicio de la tarjeta BusKO, de la empresa KoKo y también manifestaban que había faltante de tarjetas. Desde el sector mencionaron la posibilidad de suspender la venta y recarga de tarjetas, cuestión que implicaba una vulneración de derechos

Desde el sector mencionaron la posibilidad de suspender la venta y recarga de tarjetas, cuestión que implicaba una vulneración de derechos de quienes usan diariamente el transporte público en la ciudad.

de quienes usan diariamente el transporte público en la ciudad.

Debido a que la ley es de aplicación en toda la provincia y su implementación afectaba a los dos últimos eslabones de la cadena (punto de venta-kiosco- y usuario del transporte público), la concejala solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo a efectos de llevar el reclamo del sector a niveles superiores, para que el sistema SUBE y sus distribuidores, aumenten la comisión y así no se traslade el costo de la prestación del servicio al usuario final. Esto considerando que, desde su lugar de representatividad, debía proteger y atender intereses e inquietudes de todos los vecinos, tanto de los usuarios del transporte público, como también de los comerciantes que participan en el servicio del sistema de ventas y/o cargas.

Desde este Organismo de Control, estuvimos en la ciudad de Cipolletti y mantuvimos una reunión con la edil y un grupo de kiosqueros a fin de escucharlos y ampliar el conocimiento de los diferentes aspectos que involucraban el problema. En la oportunidad, los afectados expusieron la forma de comercialización en la que participan intermediarios que se quedan con parte de la ganancia y la falta de plásticos, a lo que agregaron la crisis económica que los afectaba como consecuencia de la pandemia .

Asumimos el compromiso de realizar gestiones ante el secretario de Transporte de la Provincia de Río Negro para que se eleve la queja a la Dirección Nacional de Transporte Automotor y al Comité Federal de Transporte (COFETRA) todo ello a fin de buscar una solución para el conflicto.

No obstante, también desde la Defensoría del Pueblo relevamos puntos de venta y recarga de tarjetas SUBE en localidades del Alto Valle Este y Alto Valle Oeste. Como resultado detectamos errores en la información de página web oficial (<https://tarjetasube.sube.gob.ar>): puntos de venta consignados que dejaron de prestar este servicio o directamente comercios que habían cerrado. Por ello, pusimos en conocimiento esta situación al secretario de Transporte para que sea trasladada a las autoridades nacionales, a los fines de que la misma sea actualizada, por la importancia que representa para los usuarios del servicio.

Además, al momento de realizarse el Segundo Plenario de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) este tema fue incorporado al orden del día y se resolvió solicitar al Ministro de Transporte de la Nación y al COFETRA una evaluación integral de todo el sistema de tarjeta SUBE, a fin de garantizar una amplia accesibilidad de las prestaciones del servicio de boleto único.

Por último, en el mes de agosto se realizó la Asamblea General del COFETRA en la ciudad de Mendoza, donde uno de los temas tratados fue la problemática actual de la tarjeta SUBE. La resolución adoptada fue que la autoridad nacional es quien debe proveer todos los elementos necesarios para la implementación en cada una de las jurisdicciones, siendo necesario realizar mejoras al sistema a fin de agilizar los tiempos de respuesta y soporte y por sobre todo la posibilidad de integrar a la tarjeta SUBE con los sistemas homologados que actualmente se utilizan en otras jurisdicciones.

## Audiencias públicas

10 de mayo de 2022

### **“Nuevos precios del gas natural en el PIST aplicables a partir del 1° de junio de 2022”, convocada por el ENARGAS**

Esta audiencia fue convocada para dar tratamiento a los nuevos precios del gas natural en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (PIST) aplicables a partir del 1 de junio de 2022.

Como representantes de una provincia Patagónica ratificamos la defensa de los derechos de familias que viven en una región con objetivas dificultades que demandan un altísimo costo para morigerar sus efectos y donde los servicios públicos son servicios esenciales para la supervivencia.

Expresamos que, si bien desde diciembre de 2019 a marzo de 2022, a diferencia del precio por los cargos de “transporte” y “distribución”, el PIST no había sufrido variaciones; teniendo presente que el Estado Nacional absorbe el 75,6% del costo total de demanda prioritaria, mientras que el equivalente al 24,4% lo pagan los usuarios; nada se dijo de las exponenciales ganancias acumuladas por las empresas en los años inmediatos anteriores, las que manifestamos debían ser ponderadas en esta oportunidad.

A pesar que la Resolución de convocatoria expresó la intención de evitar que los costos de la energía sean superiores a los salarios, nosotros advertimos sobre la difícil situación económica de las familias como resulta-

do de la creciente inflación, situación que expresamos también debía ser tenida en cuenta.

Entendimos que, si bien durante el período diciembre de 2019 a marzo de 2022 el precio del gas no había sufrido variaciones, no resultaba justificación suficiente para el aumento que se pretendía aplicar. El mismo debía ser coherente con el resto de las variables económicas y el aumento en el nivel de pobreza que registraba nuestro país, el cual en forma oficial era del 40,6% en el primer semestre del año 2021.

Además, los datos mostraban que en el primer trimestre de 2022 el nivel de inflación general era del 16,1% y si a ello le adicionábamos el índice proyectado para el mes de abril (superior al 5%), obteníamos como resultado económico concreto un nivel de aumento general de precios superior a 20%, sólo en relación al primer cuatrimestre de este año.

Era claro que ni los trabajadores en relación de dependencia, ni los independientes y mucho menos el sector informal, habían recibido durante el citado primer cuatrimestre una mejora en sus ingresos que alcance ese 20%. Porque lo que había ocurrido era una inflación creciente como resultado de aumentos en el resto de los servicios públicos: electricidad 22%, gas 20%, agua 60%, alquileres (55%), prepagas (20%), telefonía móvil (20%), educación privada (25%) y combustibles (30%), entre otros. Todo esto impactando sobre los ingresos de las economías familiares. Esta fue la somera descripción del panorama económico actual y la realidad que veíamos diariamente en la Defensoría del Pueblo.

Concluimos entonces que el aumento mínimo propuesto del 41% del precio del PIST, de cara a la temporada

invernal, era altamente perjudicial para las ya delicadas economías familiares. Argumentamos que el aumento mínimo pretendido no guardaba relación alguna con los conceptos de “gradualidad” y “previsibilidad” establecidos por la CSJN, pues este único aumento constituía casi el 50% del total y nada se había dicho en cuanto a un programa a largo o mediano plazo que brinde mínimas previsiones sobre subas escalonadas y graduales.

Por ello, desde la Defensoría del Pueblo de Río Negro rechazamos la posibilidad de aprobación del aumento pretendido ya que pondría en riesgo el acceso de las familias a un servicio esencial durante el período de mayor demanda, en una región en la que es imposible prescindir del mismo, lo cual constituiría una clara violación de derechos humanos.

## 12 de mayo de 2022

**“Tratamiento de la implementación de la segmentación en subsidios estatales a usuarios de los servicios de gas natural y energía eléctrica para el bienio 2022/2023”, convocada por la Secretaría de Energía del Ministerio de Economía de la Nación, mediante la Resolución N° 235 de fecha 14 de abril de 2022.**

El informe técnico elaborado por la Subsecretaría de Planeamiento Energético, indicó que la política energética debía “garantizar el acceso” a un derecho universal, siendo los subsidios un instrumento esencial para lograr el acceso de las familias –mediante sus ingresos– a una canasta de servicios energéticos de calidad. A

dicho fin, contemplaron diversos mecanismos de segmentación de subsidios para las tres categorías iniciales previstas (usuarios con alta capacidad de pago -10%- , usuarios beneficiarios de la tarifa social y sector intermedio), aclarándose que el “intercambio energético argentino con el resto del mundo es deficitario de manera persistente desde el año 2011” y que, cualquier modificación al esquema tarifario debía ser “razonable”.

En la resolución se indicó que los aumentos en el sector beneficiario de la tarifa social e intermedio no debían superar el 40% y 80% del coeficiente de variación salarial (CVS – 53,4%), respectivamente.

En cuanto a las propuestas sobre los criterios de segmentación, objeto de análisis, se desarrollaron variables basadas en el consumo de energía y aspectos geográficos-espaciales o socio económicos, todos los cuales ostentaban un margen de error, ya sea por exclusión y/o inclusión de usuarios, situación que debería en su caso, ser salvada mediante una “solicitud de reconsideración” a ser presentada ante el organismo respectivo.

Finalmente, en relación a la implementación y metodología de la segmentación finalmente a adoptar, se comunicó una serie de ítems y requisitos a cumplir por los usuarios para ser incluidos en uno u otro segmento, aplicándose el segmento “intermedio” a todos aquellos que no acrediten una modificación en su situación, es decir, por descarte, aclarándose que dicha metodología conllevaría el cumplimiento de un trámite burocrático ineludible, relativo al suministro de información periódica de parte de los usuarios, de las empresas distribuidoras y subdistribuidoras, entes reguladores y otros or-

ganismos estatales, tales como la AFIP, ANSES –SINTyS-, CONICET –censo-.

Más allá de las críticas esbozadas por medios periodísticos y analistas en la temática, tales como la inobservancia del principio de razonabilidad para el sector más rico (10%), definición del nivel de topes en cuanto al CVS y riesgos de incumplimientos en la cadena de pagos de las empresas; desde la Defensoría del Pueblo coincidimos que el sector más vulnerable debía ser el más subsidiado y el sector más rico no.

Sin embargo, no coincidimos en agrupar al resto de usuarios en un mismo segmento, ya que todos se verán afectados por la misma quita de subsidios y por consiguiente por el mismo porcentaje de aumentos, lo que nos ponía en alerta sobre las consecuencias que de esa política derivaría. Nosotros analizamos que en ese amplio sector coexisten realidades muy distintas, familias, comercios, pymes, etc., muchísimos de los cuales aún se encontraban intentando superar las consecuencias de la pandemia.

Ante este escenario, desde la Defensoría nos planteamos: si el mercado energético de nuestro país es desde el año 2011 deficitario, ¿cualquier forma de segmentación de usuarios finalmente adoptada representaría un principio de solución al déficit energético registrado o constituiría una medida cortoplacista tendiente a acomodar cuentas oficiales negativas?

Por ello, dijimos que era urgente la adopción de medidas sensatas, medida que sean el resultado de un programa estatal sólido a largo plazo que otorgue previsibilidad a la política energética. Ello, por cuanto cada año los usuarios no tienen idea que cómo se verán afec-



tadas sus economías -ya menguadas por el alto nivel inflacionario- a causa de ignorar con qué aumentos los deparará la próxima temporada estival o invernal.

Manifestamos que los aumentos resueltos, independientemente del segmento aplicado, debían ser graduales y no del 30, 40 o más por ciento cada vez, so pretexto del aumento del Coeficiente de Variación Salarial (CVS) anual o variables exógenas. Expresamos que ratificar dicha política, no hacía más que condenar las aspiraciones de las familias de obtener un mejoramiento en sus economías, pues frente a cada mejora salarial obtenida le seguirían inmediatos aumentos sobre cada producto o bien consumido, incluidos los servicios públicos.

Finalmente solicitamos tener prudencia al momento aprobar esta política porque una decisión desacerpada derivaría en la ampliación del universo de pobres energéticos y con el argumento de ajustar desequilibrios esto se podría profundizar ampliando las brechas de desigualdad.

## 22 De Julio de 2022

### **Pretensión de EderSA de actualizar el Valor Agregado de Distribución (VAD) y la modificación del cronograma del Plan de Inversiones Especiales, convocada por el EPRE**

En esta audiencia, se plantearon dos temas, sin perjuicio de lo cual pusimos el acento en la pretensión de actualización del VAD (Valor Agregado de Distribución) por ser este el aspecto que implicaba un aumento en la tarifa.

En nuestra presentación pusimos de relieve el contexto social y económico en el que ocurrió esta audiencia. En línea a los indicadores utilizados por la Distribuidora para fundamentar su pretensión, utilizamos la información suministrada por el INDEC, pero esta vez desde el lugar de la gente. En ese sentido, según los datos divulgados, el Índice de Precios al Consumidor de Argentina llevaba acumulado, en los primeros seis meses del año, una tasa del 36,2% con respecto al mismo periodo del año anterior y en la variación interanual la inflación del país se situaba en un nivel del 64%, el registro más alto observado en el último año. La publicación del referido informe daba cuenta que entre los sectores más afectados por el incremento de precios están la salud, la vivienda, el agua, los alimentos, la electricidad y otros combustibles, por la incidencia del aumento de las tarifas de electricidad y gas principalmente.

En otro aspecto, a abril de 2022 el Índice de salarios llevaba acumulado una suba de 20,6% respecto de diciembre del año previo, debido a subas del 21,0% en el sector privado registrado, 21,3% en el sector público y 18,5% en el sector privado no registrado. El día anterior a la realización de la audiencia se había publicado la Canasta Básica al mes de junio de donde surgió que una familia de 4 integrantes para no ser considerada pobre debía contar con ingresos por 104.216,80 \$ aclarando que esta cifra no tiene en cuenta el gasto de alquiler, cuestión también puesta a consideración en el análisis de la Defensoría.

Otro tema que mencionamos fue prever el impacto de los aumentos que tendría un amplio sector de la sociedad, como resultado de la aplicación del Decreto 332/22 que dispone la segmentación de tarifas.

Con estos indicadores demostramos el desequilibrio entre la actualización de los ingresos y los gastos familiares, situación fácilmente comprobable para quien administra los recursos de un hogar. Por ello, hicimos referencia al concepto de pobreza energética como la situación de hogares que no pueden afrontar el pago de estos servicios o deben destinar un excesivo porcentaje de sus ingresos para poder afrontarlos, lo cual el Estado no puede permitir que ocurra.

Con los argumentos expuestos, consideramos que **no era el momento de aumentar las tarifas porque no se podía generar mayor presión a las economías familiares.** Por ello, le pedimos al Ente Regulador que, al momento de evaluar la pretensión de la Distribuidora, lo hiciera pensando en la gente, teniendo en cuenta el concepto de pobreza energética, pensando en las consecuencias que un nuevo aumento en la tarifa de la energía implicaría en un contexto social y económico sumamente complejo.

Respecto al otro tema que motivó la audiencia, que es la modificación del cronograma del Plan de Inversiones Especiales, destacamos la gestión de la Secretaría de Estado de Energía ante la Secretaría de Integración Socio Urbana (SISU), en relación al proyecto de financiamiento integral para la ejecución de la Estación Transformadora por una potencia de 10 MVA para Balsa Las Perlas y coincidimos en el impacto positivo que esto tendrá para el desarrollo local. En este sentido hicimos mención a las numerosas actuaciones que obran en la Defensoría del Pueblo de vecinos perlenses por un servicio eficiente de energía, por lo que manifestamos el agrado ante las gestiones que se realicen en este sentido que contribuirán al desarrollo local.

Acordamos con la modificación del cronograma del plan de obras trasladando al año 1° y 2° del quinquenio la ejecución de la obra de la Línea de Media Tensión de 33 KV Alto Valle (Cipolletti)- Las Perlas con una observación, y fue el requerimiento al Ente Regulador para que los recursos aportados por tarifas a partir de la Revisión Tarifaria Ordinaria quinquenal sean debidamente actualizados al momento de la ejecución de la obra.

Para finalizar y en referencia al costo de la tarifa recordamos la normativa internacional dispone que “Los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas”. Por lo que referimos que el Estado, representado en la oportunidad por el Ente Regulador de Electricidad (EPRE), debería adoptar medidas para garantizar que el porcentaje de los gastos de vivienda fueran, en general, conmensurados con los niveles de ingreso. Esto, porque el acceso a la energía es un derecho insustituible que junto al agua y al gas aseguran una vida digna.

Sin perjuicio de las audiencias que fueron relatadas, también participamos durante este período en las siguientes audiencias:

### 03 de Agosto de 2022

**Tercera revisión ordinaria de tarifas del servicio de agua potable y desagües cloacales de la Cooperativa La Chimpayense Ltda., convocada por el Departamento Provincial de Aguas (DPA).**



**23 de Junio de 2022**

**Revisión ordinaria del Régimen tarifario vigente de la Cooperativa de Luis Beltrán Ltda., convocada por el Departamento Provincial de Aguas (DPA).**

---

## **Demanda social**

En los primeros meses de este período, la progresiva salida de la pandemia como resultado de la campaña de vacunación fue mostrando señales de recuperación en sus dimensiones sanitarias, sociales y económicas. Pero el impacto de la crisis económica fue deteriorando esa mejoría en todas sus dimensiones a lo largo del año. La pérdida adquisitiva de los ingresos como resultado de la inflación; la necesidad de reiniciar tratamientos médicos interrumpidos por la pandemia; el impacto emocional que produjo el aislamiento (particularmente en niños, niñas y adolescentes); son ejemplos que lo demuestran.

Esta situación tuvo su correlato en las quejas que llegaron a la Defensoría, que incluyeron el pedido de asistencia económica para: pagar servicios públicos o cancelar deudas por cortes en los suministros; pagar el alquiler de la vivienda; finalizar una instalación de servicio domiciliario; comprar materiales de construcción para realizar mejoras habitacionales de urgente necesidad; afrontar necesidades básicas y para traslados por tratamientos de salud.

El tratamiento de las demandas se inicia, en muchos casos, dando orientación a los ciudadanos sobre dónde canalizar adecuadamente sus pedidos de asistencia. Sin perjuicio de ello, sobre cada situación se evalúa la urgencia de la demanda y las dificultades en torno a la edad, motricidad, expresión y lugar de residencia.

Sobre aquellas cuestiones donde las solicitudes encuentran demoradas sus respuestas, nuestra intervención se traslada al Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria (MDHyAS) en su sede central, o a través de sus Delegaciones. En muchos casos, el abordaje de situaciones complejas, requiere reforzar la interacción con la demanda de participación de las áreas sociales municipales.

La formalidad en el tratamiento de las derivaciones con pedidos de informes, se fortalece con la constante comunicación a las diferentes áreas de gobierno provincial y/o local.

En el período informado destacamos el trabajo de la secretaria de Acompañamiento y Protección Social, así como el buen desempeño de las Delegaciones de la Línea Sur, Valle Medio y Sierra Grande del MDHyAS por su compromiso al momento de tomar conocimiento de una demanda, interactuar con los municipios y por la celeridad en sus respuestas e intervenciones. Un párrafo especial de reconocimiento al equipo de la Secretaría de Desarrollo Humano y Promoción Comunitaria del Municipio de Cipolletti por el trabajo territorial y el profesionalismo con el que llevan adelante su tarea.

Resulta diferente el caso de la Delegación Valle Inferior del MDHyAS, donde las respuestas a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo resultaron extem-

poráneas y la elaboración tardía de los Informes Socio Ambientales, insuficientes en sus requisitos mínimos. Destacamos aquí la importancia de los Informes Socio

Ambientales, en tanto son una herramienta de evaluación profesional y propuesta de estrategias de intervención orientadas a la toma de decisiones.

▼ **Derechos humanos  
de colectivos  
con mayor  
vulnerabilidad.**

## Derechos humanos de colectivos con mayor vulnerabilidad.

Niñez, adolescencia y familia

Discapacidad

Personas privadas de libertad

Género

Adultos mayores

## Niñez, adolescencia y familia

Los reclamos recibidos incluyeron una variedad de temáticas tales como: prestación alimentaria, vinculación familiar, asistencia económica para hijos en situación de vulnerabilidad, determinación de filiación, certificados de nacimiento, búsqueda de identidad biológica, pedidos de intervención de la SENAF.

Desde esta Defensoría se articularon acciones con los distintos organismos involucrados para cada caso (Coordinación de Salud Mental Comunitaria, Unidades de Prevención y Atención a la Violencia Familiar de los Hospitales, SENAF, Desarrollo Humano y Articulación Solidaria, APASA).

Las problemáticas que afectan a la niñez son complejas y por lo tanto multicausales. Por eso se necesita de la participación y el trabajo de diferentes agencias del Estado para encontrar las soluciones. De la interacción con los distintos organismos vemos con preocupación un hecho que se repite y es que “cada organismo” se encuentra anclado en las posturas que definen sus saberes y competencias propias sin poder avanzar en los objetivos comunes. Se llega incluso a cuestionar a “otros organismos” atribuyéndole incumplimientos. Es decir, vemos dificultades para articular acciones en vistas a un objetivo común.

Nuestra conclusión es que frente a situaciones complejas, la imposibilidad de habilitar un diálogo fructífero desde un trabajo interdisciplinario e interinstitu-

cional, que enriquezca las intervenciones profesionales, poniendo en el centro a la persona y sus derechos vulnerados, en miras a superar las problemáticas que la aquejan, deriva en un dispendio de valiosos recursos que conspira con las respuestas oportunas. Un trabajo holístico y sistémico derivará en un funcionamiento sinérgico de la administración permitiendo alcanzar notables resultados con un uso eficiente de recursos.

Para la Defensoría del Pueblo la falta de articulación es el ejemplo de la sectorialidad y el formalismo impuesta por la burocracia estatal que produce un trabajo compartimentado. Por eso insistimos en la necesidad de avanzar en el cambio de paradigma de la administración propiciando un abordaje basado en la eficacia.

Desde la Defensoría venimos propiciando este cambio a través del trabajo diario. Un ejemplo que lo ilustra es el tratamiento que se le dio a la situación que a continuación se relata.

### Ejemplo de situación

El ETAP de Nivel Inicial de la ciudad de Viedma toma conocimiento de la grave situación que padece una adolescente en la provincia de Misiones a través de su hermana, madre de un niño que asiste al Jardín de Infantes.

La ciudadana refiere que su hermana fue víctima de graves situaciones de violencias por parte de su padre, quien se encontraría en proceso judicial, y que continuaba en situación de riesgo padeciendo las mismas violencias en la convivencia con sus tíos paternos, donde fue alojada.

Según manifestó la ciudadana, quien también es oriunda de Misiones pero reside en Viedma, las vivencias familiares habían sido muy traumáticas y su deseo era que la joven, de 13 años viniera a vivir con ella, aunque su situación socio económica hacía esto muy difícil.

Ante esto, las estrategias de abordaje interinstitucional llevadas a cabo desde la Defensoría del Pueblo consistieron: (I) a partir de la información aportada por la ciudadana se tomó contacto con el asesor legal de Misiones y la Psicóloga que asiste a la adolescente en el Hospital de Posadas. Ambos brindaron información de la alarmante situación de la joven, de la falta de referentes afectivos para su contención y del deseo de la joven de vivir con su hermana en Viedma; (II) se mantuvo comunicación con el Juzgado Penal interviniente y con el Juzgado de Familia de Posadas. En la misma se acordó armar una estrategia de intervención para poner a salvo a la niña; (III) se mantuvo comunicación con el área Infanto-Juvenil del Hospital Zatti, donde estaban acompañando a la ciudadana; (IV) se solicitó la intervención de la Delegación de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria ante la falta de recursos económicos de la presentante; (V) se solicitó la intervención de la Delegación de SENAF, particularmente del área Admisiones, a fin de analizar las estrategias para lograr el traslado de la joven desde Misiones a esta ciudad.

Posteriormente, se realizó una audiencia zoom con el Juzgado de Familia, de la que participó la SENAF y esta Defensoría, ambas instituciones acompañando a la ciudadana. Desde el Juzgado informaron que la joven había sido alojada en un Hogar Proteccional para Jóvenes en la ciudad de Posadas, y que se aguardaba que se informara cuando estén dadas las condiciones para su traslado, momento en que se le otorgaría una Tutela Provisoria a su hermana.

Además, desde la Defensoría se tomó contacto con una escuela secundaria para propiciar la inclusión de la joven al momento de su llegada a la ciudad. Asimismo se acordó con el Área Infanto-Juvenil del Hospital para propiciar la atención psicológica de la joven.

En esta situación destacamos el abordaje realizado por el área de Admisiones de la SENAF, donde las trabajadoras sociales acompañaron a la ciudadana, tomaron contacto con el Juzgado de Familia de Misiones, remitieron los informes socio-ambientales requeridos y continúan interviniendo. También es destaque las respuestas del Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria, del área Infanto-Juvenil del Hospital, el ETAP y la Escuela Secundaria.

## Discapacidad

Los reclamos vinculados a discapacidad incluyeron: solicitudes de asesoramiento o reclamos de demora en el trámite de pensión no contributiva, demora en la solicitud de Certificado Único de Discapacidad (CUD), reclamo por inclusión laboral, inconvenientes con el cupo de pasajes en transporte, solicitud de cambio de vivienda o de acceso a la vivienda, cuestiones vinculadas a prestaciones de salud.

En menor medida se recibieron reclamos por: solicitud de baja del impuesto automotor, demoras en la evaluación de la Junta Médica, solicitud de ayuda económica, asesoramiento sobre lugares de rehabilitación, asesoramiento por trámites ante la ANSES y PAMI, solicitud de intervención por violencia intrafamiliar.

Los problemas que enfrentan cada día las personas con discapacidad no son resultado de la deficiencia de la persona, sino consecuencias de las barreras impuestas por la sociedad que pueden ser físicas, informativas, actitudinales, o de cualquier otro tipo. Es el Estado quien tiene la obligación de eliminar los obstáculos creados para garantizar el pleno respeto por la dignidad y la igualdad de todas las personas.

El modelo social es la nueva mirada de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que reconoce el derecho humano a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, lo que obliga al Estado a diseñar modelos de apoyo para su ejercicio.

Este modelo social significa un cambio de paradigma del cual es responsable toda la ciudadanía. Implica el paso de un paradigma médico con visión asistencialista y de políticas diferenciales en el que la persona con discapacidad es considerada como objeto de cuidado, a un paradigma social en el que se concibe a la persona con discapacidad como sujeto de derecho, es decir, como actor protagonista de la vida en sociedad para lograr la plena inclusión.

Bajo ese paradigma, la modalidad de trabajo desde la Defensoría consiste en encontrar la solución a las distintas problemáticas a partir de la articulación con las diferentes áreas de la administración: Adultos Mayores, Subsecretaría de Políticas para las Personas con Discapacidad, Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria, Hospitales Públicos. Además, colaborativamente también se trabaja con las áreas sociales de municipios, la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) y, cuando implican al PAMI, Obras sociales nacionales o ANSES se deriva o articula con la Defensoría del Pueblo de la Nación.

El Congreso Nacional trabaja en la creación de una nueva Ley de Discapacidad sobre las bases del modelo social de la discapacidad, desde una perspectiva federal a partir de las consultas que fueron haciéndose en cada una de las regiones del país, donde Río Negro brindó su opinión.

Nosotros creemos que es importante hacer lo propio en nuestra provincia. Por eso recomendamos que se convoque a la Comisión Interpoderes para trabajar, desde una visión participativa, en una nueva ley que pueda dar respuesta a las diversas realidades de nuestro territorio.

### Ejemplo de situación

En viaje de Comisión de Servicios a la localidad de Valcheta se recibió la presentación de una ciudadana que refería a una situación disvaliosa vivenciada por su hermana con discapacidad por parte de un compañero en un evento organizado por la Asociación para personas con Discapacidad a la que concurren. Ante este hecho, la ciudadana se acercó al Hospital local para que se le efectúe un examen psicofísico a su hermana, oportunidad en la que no habría recibido atención diligente por parte de profesionales del nosocomio. Siendo así se solicitó informes a la Dirección del Hospital y se brindó asesoramiento legal a la ciudadana en el marco de la denuncia penal que había efectuado.

Este caso, dio origen a una actuación de Oficio a fin de solicitar información a la Subsecretaría en Políticas Públicas para las Personas con Discapacidad acerca de la existencia de Programas de acompañamiento a Asociaciones u organizaciones que trabajan con personas con discapacidad y el abordaje de la educación sexual integral. Esto, teniendo a la vista toda información y normativa relacionada con la materia, a saber: Convención Internacional para las Personas con Discapacidad, Ley Provincial de Discapacidad, Ley de Educación Sexual Integral.

La información de la Subsecretaría en Políticas Públicas para las Personas con Discapacidad indica que no se cuenta con un programa específico, no obstante expresaron estar en contacto con la Asociación donde se produjo el incidente mencionado. Asimismo se estableció contacto con la Secretaría de Políticas Públicas en Perspectiva de Género, desde donde, en articulación

con la Subsecretaría en Políticas Públicas para las Personas con Discapacidad, SENAF (Área Discapacidad), Dirección de Educación Inclusiva, se iniciaron acciones para brindar capacitación en la temática.

---

## Personas privadas de libertad

### SISTEMA PENITENCIARIO - IAPL

Las quejas de personas privadas de libertad incluyeron: reclamos por solicitud de ayuda económica, solicitud de salidas transitorias, reclamo por acceso a la educación, solicitud de salidas laborales, pedido de asistencia médica.

### Ejemplo de situación

Un caso que merece mencionarse es el de un ciudadano de Viedma que recuperó su libertad y presentó en esta Defensoría un reclamo pidiendo ayuda, ya que se encontraba en situación de calle, sin trabajo, sin herramientas para ofrecerse como trabajador temporario (como jardinero), y sin vínculos sociales o familiares en la ciudad.

Sin perjuicio de las derivaciones a las autoridades de los penales y a sus representantes legales (defensores oficiales en los casos que correspondió) para su debida intervención, hay observaciones que surgen de



datos oficiales y de la lectura de la realidad social y económica (depreciación de los ingresos, trabajo informal, aumento de la desigualdad y la exclusión, creciente inseguridad).

En el año 2021, según el Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena, en Río Negro había 1125 personas alojadas en penales (981 condenados y 144 procesados) <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2022/10/sneeprienegro2021.pdf>.

El 34% estuvo condenado por robo, el 27% condenado por delitos sexuales y el 20% por homicidios dolosos.

Algunos datos relevantes que surgen del informe son:

- ▶ el 98% son varones;
- ▶ el 50% son personas menores de 34 años (12% de 18-24 años; 38% de 25-34 años);
- ▶ el 30% son reincidentes;
- ▶ el 62% tienen penas menores a 9 años (14% hasta 3 años, 25% de 3 a 6 años, y 23% de 6 a 9 años);
- ▶ el 26% no terminó o no asistió a la escuela primaria, y solo el 8% terminó la secundaria;
- ▶ al momento de ingreso sólo el 12% eran trabajadores de tiempo completo, el 40% estaban desocupados y el 48% eran trabajadores de tiempo parcial;
- ▶ el 41 % no tiene ni oficio ni profesión;
- ▶ el 3% de los internos participó de programas de capacitación laboral.

En una sociedad con profundas desigualdades y en un mundo que exige cada día mayor incorporación de saberes y habilidades, los datos muestran que existe un colectivo de personas jóvenes que transitan el cumplimiento de penas, que en algún momento volverán a estar en libertad y deberán reinsertarse en la sociedad, y permiten inferir que continúan teniendo las mismas limitantes que tenían antes de ingresar, particularmente para la inserción laboral, a lo que se agrega el estigma de haber estado detenidos. Nos preguntamos entonces ¿qué sucede con las personas que recuperan su libertad y no tiene oficio, profesión o experiencia laboral?

Esto nos llevó a la necesidad de iniciar un expediente de oficio para indagar sobre el trabajo que se realiza con los privados de libertad y liberados, y específicamente las responsabilidades del Instituto de Asistencia a Presos y Liberados (IAPL) en el cumplimiento de la Ley Provincial K Nº2.343, que establece en su Artículo 1° que la finalidad de IAPL es *“la disminución de la criminalidad y la reincidencia por la rehabilitación moral, asistencia material y readaptación de los presos y liberados; y por la asistencia moral y material de sus familiares, y la creación de fuentes autogestivas y alternativas de trabajo”, y tomando en cuenta que un importante aspecto de la ley es la “inserción del liberado en la sociedad, especialmente en el aspecto laboral”* (Art. 11 inc.d).

Este Expediente de oficio se encuentra en trámite, y a través del mismo indagaremos: ¿Es suficiente el trabajo del IAPL?; ¿Cómo se explica el porcentaje de reincidencia?; ¿Cuáles son los saberes adquiridos durante el encierro para enfrentar los desafíos que le impone la sociedad?; ¿La privación de la libertad ambulatoria es

suficiente para generar una rehabilitación social?; ¿El hecho de que en su mayoría no hayan asistido o completado su escolaridad mínima, se relaciona con los conflictos que han tenido con la ley?; ¿Se brinda el tratamiento psicológico necesario y el tratamiento médico adecuado (por ejemplo, en los casos de rehabilitación a las adicciones)?; ¿Están dadas las condiciones para lograr la reinserción social?; ¿Cómo se articula el trabajo de distintos organismos (IAPL, Sistema Penitenciario, Juzgados de Ejecución, Defensores Públicos, Agencia de Prevención de Adicciones, Ministerio de Desarrollo Humano, Municipios, Salud, ONG, Secretaría de trabajo, entre otros) para lograr la reinserción social?.

---

## Género

El Gobierno ha planteado desde el inicio de la gestión la transversalidad de género en políticas de género y diversidad, decisión que compartimos y valoramos. En este sentido, merece destacarse el trabajo realizado desde la Secretaría de Coordinación de Políticas Públicas con Perspectiva de Género dependiente del Ministerio de Gobierno y Comunidad.

En el marco del Plan Estratégico Institucional desde la Defensoría trabajamos en distintas líneas de acción, además de la atención de reclamos referidos a esta temática. Se agregan como ejemplos: una situación de discriminación que derivó en una recomendación al Ministerio de Educación; el trabajo de Monitoreo de Paridad en listas para elecciones y un trabajo que estamos haciendo en

coordinación con la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche y Defensoría del Pueblo de la Nación.

### Ejemplo de situación

#### Discriminación de género en el ámbito educativo

En el mes de marzo 2022 se recibió el reclamo de una ciudadana por discriminación de género en las inscripciones de una Escuela de Oficios. Por ello, desde la Defensoría realizamos una Recomendación a la Dirección de Educación Técnica y Formación Profesional del Ministerio de Educación y DD.HH. y a la Supervisión correspondiente a esa institución escolar, para que adopten las medidas que garanticen la formación de los diferentes oficios de manera inclusiva, y que los lugares y/o personas que dicten las prácticas acepten sin distinción a mujeres, varones, diversidades y disidencias; evitando toda forma de discriminación en el ámbito educativo por razones de género y la discriminación indirecta que tiene lugar cuando una norma, práctica o una política pública aparenta ser neutra respecto del sexo de sus destinatarios/as, pero en los hechos reproduce las desigualdades sexo/genéricas.

#### Monitoreo del cumplimiento de la paridad de género en las listas de candidaturas nacionales y provinciales

En noviembre de 2021 se presentó el informe final sobre Monitoreo del Cumplimiento de la Paridad en las listas de precandidaturas y candidaturas a diputados/as y senadores/as nacionales y provinciales para las PASO

2021. Los monitoreos se basaron en tres indicadores: el cumplimiento de la paridad, la alternancia de género y la cantidad de listas encabezadas por mujeres.

En este trabajo, realizado en el marco de la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y coordinado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde la Defensoría del Pueblo de Río Negro trabajamos en la recolección y sistematización de datos de la conformación de listas de la Provincia de Río Negro y Neuquén.

La metodología utilizada fue la observación directa y manual de cada una de las listas oficializadas en los sitios web oficiales (tribunales electorales, Juntas Electorales, Cámara Nacional Electoral, etc.). Respecto a los resultados, el monitoreo mostró un alto nivel de cumplimiento de la Ley de Paridad nacional y las leyes homólogas provinciales.

Para acceder al Informe del Monitoreo de las Paso ingresar en el siguiente enlace:

<https://dpoe.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/sites/5/2021/08/Monitoreo-Paridad-En-Las-Listas-PASO-2021.pdf>



Además, dando continuidad al monitoreo que se llevó a cabo en las PASO y en las elecciones generales, con el objetivo de visibilizar el derecho de las mujeres,

durante los meses de diciembre 2021 y febrero 2022, realizamos un monitoreo de paridad en las listas de candidaturas nacionales y provinciales para las elecciones generales 2021.

Para ver el Informe del Monitoreo de las generales acceder al enlace:

[https://dpoe.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/sites/5/2021/10/Informe\\_Generales-ParidadEnLasListas-2021.pdf](https://dpoe.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/sites/5/2021/10/Informe_Generales-ParidadEnLasListas-2021.pdf)



## **Cambio de apellido para hijas e hijos de víctimas del delito de femicidio**

Uno de los aspectos que involucra al delito de femicidio es el requerimiento de los hijos e hijas de las víctimas de cambio de apellido paterno, en el caso de que sus progenitores hayan dado muerte a sus madres.

Esta Defensoría del Pueblo recibió la solicitud de asesoramiento legal de una ciudadana cuya madre había sido víctima de un femicidio por parte de su padre en una localidad de la provincia de Río Negro.

Si bien se le brindó asesoramiento acerca del procedimiento a seguir, del análisis de este caso testigo, se desprende que este trámite requiere realizar un proceso judicial que implica tiempo y afrontar los costos que demanda.

Consideramos que este tema debiera ser puesto en discusión en el ámbito del Congreso de la Nación, ya que implicaría una reforma del CCyC para que los hijos e hijas de víctimas de este delito puedan iniciar un trámite administrativo ante el Registro Civil sin necesidad de requerir la intervención de la Judicatura.

Siendo así, proponemos agregar al Art. 69 del Código Civil y Comercial un último párrafo con una nueva causal de justos motivos para el cambio de nombre sin que se requiera la intervención de la judicatura, estableciéndose expresamente la inclusión de los hijos e hijas de mujeres víctimas de femicidio que ya no deseen portar el apellido paterno.

- Presentamos un Proyecto de
- Comunicación a fin de solicitar a los
- representantes en el Congreso de
- la Nación una reforma al CCyC para
- que los hijos e hijas de víctimas de
- este delito puedan iniciar un trámite
- administrativo ante el Registro
- Civil sin necesidad de requerir la
- intervención de la Judicatura.

## Parto respetado

En octubre de este año iniciamos una mesa de trabajo conjunto y articulación con Delegación Viedma de la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Defensoría del Pueblo de Bariloche, a los fines de promover acciones tendientes a la reflexión, capacitación y concientización acerca del parto respetado y los derechos garantizados a las personas gestantes antes, durante y después del parto, por la Ley nacional Nº25.929 de Parto Humanizado y la Ley provincial Nº3.263 de Protección de la Mujer Embarazada.

El fundamento de este trabajo, que continuará durante el próximo período, es la necesidad de reconocer que, aún hoy, la violencia obstétrica permanece invisibilizada como una modalidad de la violencia contra las mujeres y que constituye quizás una de las formas más naturalizadas, a tal punto que no siempre se la reconoce como tal. Se destaca como importante la falta de datos estadísticos sobre la misma, lo que confirma cuán naturalizada se encuentra para todos y todas. En este marco, esta mesa de trabajo se propone objetivos a corto y mediano plazo, generando en primer lugar acciones de comunicación para la visibilización y concientización destinadas a las personas gestantes, a la comunidad, como así también a los servicios de salud tanto públicos como privados.

## Adultos mayores

Los reclamos recibidos correspondientes a problemáticas de personas mayores, refieren a: solicitud de intervención ante situación de vulnerabilidad socioeconómica; solicitud de internación en residencia para adultos mayores; reclamo por los aumentos en cuotas de las residencias; denuncia por malos tratos en residencias; dificultades en la obtención de la licencia de conducir para adultos mayores sin alfabetización; solicitud de intervención de fiscalización sanitaria en una residencia, y reclamo por suministro de agua potable. En todos los casos desde la Defensoría se promueve el trabajo y la participación interinstitucional.

### Ejemplo de situación

Se presentó un ciudadano que manifestó su preocupación por su vecino, un adulto mayor que se encontraba solo, no recibía visitas y por las noches golpeaba las paredes con aparentes delirios.

Desde esta Defensoría derivamos la situación a la Subsecretaría de Adultos Mayores, quienes realizaron una visita y constataron lo dicho por el reclamante, refiriendo que si bien el Sr., era autoválido y podía sostener un diálogo, en algunas ocasiones se mostraba perdido.

En el transcurso de la tramitación de la situación, el ciudadano fue internado por una neumonía y en el período que se encontró internado fue atendido por profesionales del área de salud mental, quienes infor-

maron que padecía trastornos cognitivos y que requería de atención permanente.

Ante la necesidad de darle el alta médica, el servicio de guardia del Hospital Zatti solicitó una reunión con la Subsecretaría de Adultos Mayores. A su vez, esa Subsecretaría solicitó a esta Defensoría la participación en la reunión interinstitucional y también se convocó a la trabajadora social del PAMI.

Cabe aclarar que el adulto manifestó tener 3 hijas pero no tener contacto con ninguna. Desde este organismo se realizaron las averiguaciones para dar con estas personas, y se mantuvo una nueva reunión, esta vez con la participación de las hijas y la Subsecretaría de Adultos Mayores. Se puso en conocimiento a las hijas, quienes manifestaron sus razones particulares para no poder atender al padre, sin perjuicio de lo cual indicaron que acompañarían todas las medidas que se dispusieran.

Se abordaron distintos dispositivos de intervención para garantizar la atención al adulto mayor, ya que tenía criterio de alta: (I) se inició el trámite para solicitar una internación en una residencia para adultos mayores; (II) se solicitó una ayuda económica para el pago de un cuidador que lo acompañe hasta que se resuelva la internación; y (III) se acordó con los agentes sanitarios para que realicen periódicamente una visita en los horarios que debía tomar su medicación, hasta tanto se haga efectiva la internación.

Un tema que merece atención es lo que ocurre con las instituciones de cuidado de adultos mayores (geriátricos). Para que este tipo de instituciones funcionen en

el marco de la legalidad, tienen la obligación de contar con habilitación comercial (que otorgan los municipios); y habilitación sanitaria, (que otorga la autoridad sanitaria provincial). Sin embargo, hemos observado instituciones que funcionan sólo con la habilitación municipal por no reunir los requisitos exigibles de parte del área de fiscalización sanitaria. Este es un problema a corre-

gir, teniendo en cuenta que hablamos de lugares donde habitan personas, en su mayoría, muy vulnerables. Por eso consideramos imprescindible que exista un convenio entre los municipios y el Ministerio de Salud Pública, para condicionar la puesta en funcionamiento a una única certificación que incluya ambas habilitaciones aprobadas.



- ▾ **Libertades fundamentales de las personas.**

## Libertades fundamentales de las personas.

Circulación

Identidad

Seguridad



# Circulación

## Revisión Técnica Obligatoria (RTO)

En este período se recibieron reclamos vinculados a problemas con la Revisión Técnica Obligatoria (RTO) de vehículos, que incluyeron: imposibilidad de realizar la revisión fuera de su jurisdicción; quejas por el trato recibido por parte del personal de las concesionarias del servicio; cuestionamiento a las observaciones realizadas así como también al procedimiento.

En todos los casos se mantuvo comunicación y se realizaron pedidos de informes a la Dirección de Vialidad Rionegrina, quien brindó las respuestas oportunas demostrando su colaboración con la Defensoría y con los reclamantes.

### Ejemplo de situación 1

Se recibió el reclamo de un ciudadano de la localidad de San Carlos de Bariloche, quien planteaba que desde la planta verificadora habilitada en dicha ciudad le informaron que no podía realizar la RTO ya que su vehículo se encontraba radicado en la provincia de Buenos Aires.

Con motivo de dicha presentación, se realizaron las consultas pertinentes a la Dirección de Vialidad Rionegrina, organismo concedente de las nueve plantas de verificación habilitadas en la provincia. El organismo informó que las plantas verificadoras habilitadas en la provincia

de Río Negro, en función de lo dispuesto por el Art. 16 del Decreto 532/2009 de la Prov. Bs.As., no se encuentran facultadas para realizar revisiones técnicas de los vehículos radicados en la provincia de Buenos Aires.

En virtud de la respuesta se realizó un análisis de la normativa, encontrando que el mencionado artículo dispone que: *“...La Provincia de Buenos Aires se reserva el derecho excluyente de verificar los vehículos radicados en su jurisdicción, con las características, derechos y obligaciones pactados en los contratos de concesión vigentes o las que ulteriormente se establecieren para los contratos sucesivos... Los vehículos radicados en territorio de la Provincia de Buenos Aires que desearan realizar válidamente su revisión técnica vehicular fuera de las plantas verificadoras de los Concesionarios del servicio V.T.V. deberán ser expresa y fundadamente autorizados por Resolución del Ente Regulador de la Verificación Técnica Vehicular de la Provincia de Buenos Aires. En dicha Resolución se establecerá lo que correspondiere a efectos de respetar los derechos adquiridos de los concesionarios V.T.V.”*

Esta información fue trasladada al ciudadano brindándole las distintas vías de comunicación con el Ente Regulador de la Verificación Técnica Vehicular de la provincia de Buenos Aires (ERVTV), a partir de lo cual el reclamante pudo requerir la autorización para realizar la RTO en la planta habilitada en la ciudad de San Carlos de Bariloche.

## Ejemplo de situación 2

Otro reclamo fue la presentación realizada por un ciudadano de la localidad de Cipolletti, quien reclamaba por la mecánica de pesaje empleada por la planta en la verificación técnica obligatoria de su ciudad y observaciones realizadas al momento de realizar la verificación.

En este trámite se dio intervención a la Dirección de Vialidad Rionegrina, que a su vez requirió información al Departamento de Mecánica Aplicada de la Universidad Nacional del Comahue (UNCOMA), información con la cual se le pudo brindar una respuesta al ciudadano.

Oportunamente la DVR remitió el resultado de la auditoría que ratificaron las observaciones realizadas y en relación al peso a tener en cuenta para determinar la categoría por la que corresponde el cobro de la RTO, se indicó que el peso tomado como referencia es el declarado por el fabricante. Con esta información se le pudo brindar una respuesta al ciudadano.

## Multas con radares

Con el objetivo de garantizar el sistema de la seguridad vial, en un marco de legalidad y transparencia, durante este período se continuó atendiendo una significativa cantidad de reclamos por este tema. A diferencia de lo que se venía trabajando en períodos anteriores, a partir de la implementación del Programa Provincial de Seguridad Vial, específicamente la radarización en rutas y la puesta en funcionamiento del Juzgado de Faltas Administrativo, en este período se sumaron a los reclamos

por multas con radares no autorizados los reclamos por las multas labradas con radares autorizados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV), y quejas respecto al funcionamiento del Juzgado Administrativo de Faltas (JAF).

Algunos aspectos a considerar:

- ▶ Del total de reclamos por infracciones de tránsito recibidos, el 68% corresponde a infracciones con radares no autorizados (45% Darwin; 37% Coronel Belisle; 18% Chimpay) y el 32% restante corresponde a reclamos de multas labradas con radares autorizados por la APSV.
- ▶ Los reclamos por actas de infracciones labradas con radares no autorizados, de los municipios mencionados, aumentaron un 18% respecto al período anterior.
- ▶ De las infracciones grabadas con radares autorizados, sólo el 1% fueron impuestas por inspectores de tránsito o autoridad policial y el resto por cine-mómetros.
- ▶ Con respecto a la procedencia de los reclamos, el 48% corresponde a infracciones de ciudadanos rionegrinos, y el 52% a multas de ciudadanos de otras jurisdicciones.
- ▶ El 79% de las personas de otras provincias que reclamaron fue por multas impuestas por radares no autorizados, de los Municipios de Darwin, Coronel Belisle y Chimpay.
- ▶ Respecto a las multas grabadas por radares autorizados por la APSV, se recibió una gran cantidad de consultas al momento de habilitar la página “Sigén” de autoconsultas de personas que nunca habían

sido notificadas por correo postal de las infracciones que les figuran en la página, y en muchos casos que las mismas se encontraban ya vencidas y sin el beneficio del pago voluntario del 50%.

A partir de la creación del Juzgado Administrativo de Faltas, desde esta Defensoría del Pueblo derivamos allí los reclamos y las consultas que son recibidas, tanto de multas autorizadas como de las que son ilegales. Nos encontramos con esta situación:

**a)** con respecto a las actas labradas con radares autorizados por la provincia:

Cuando los ciudadanos solicitaban la anulación de las actas por no haber sido notificados de las mismas y encontrarse ya vencidas, el juzgado respondía por mail enviando la infracción con un nuevo plazo de 15 días para pagar con el beneficio del 50%, muchas veces con valores actualizados. Esto fue motivo de queja ante esta Defensoría de muchos ciudadanos que vuelven a este organismo con su reclamo, y mostrando la respuesta que da el Juzgado respecto de la falta de notificación: que la Ley provincial S Nº 5.263 no refiere a la fecha de notificación de la multa sino a la de su despacho, y según lo que les informa periódicamente el correo “La Postal”, la actas de infracción habían sido despachadas antes del vencimiento del plazo de 25 días que establece la Ley, por lo cual no correspondía su anulación.

Sin perjuicio de esto, se mantuvieron reuniones entre el defensor del pueblo adjunto y el juez administrativo de faltas respecto a los alcances de la Ley y del procedimiento en las notificaciones de las infracciones,



y se solicitó información por nota al Ministerio de Seguridad y Justicia del cual depende el juzgado. Está en proceso una auditoría al correo que está encargado de las notificaciones, según convenio con la provincia.

Creemos que cuando los automovilistas no son notificados de su infracción a tiempo, no se evita la infracción de tránsito, y entonces la multa labrada deja de tener una función preventiva y educativa para ser meramente recaudatoria. Hubo reclamos de personas que se encontraron, al ingresar voluntariamente a la página web referida, con que ya tenían 5 o 6 infracciones labradas en el mismo lugar, y manifestaron que hubiesen dejado de cometer el exceso de velocidad de haber recibido la primera multa en tiempo y forma.

Otro tema de reclamo de la ciudadanía es la inmensa demora que tiene el Juzgado en responder las consul-

tas y descargos. Hacemos notar que si bien en una reunión mantenida en el mes de julio de este año entre la defensora del pueblo y el juez administrativo de faltas, el mismo informó que se estaba trabajando para la puesta en marcha de otras vías digitales para gestionar todo lo referido a las multas, esto aún no ha podido visibilizarse al momento del cierre de este informe.

**b)** con respecto a las actas labradas por municipios con radares no autorizados (ilegales):

Cuando las personas hicieron su descargo por multas grabadas con radares no autorizados en el Juzgado Administrativo de Faltas, la respuesta obtenida fue el rechazo, argumentando que sólo tramitan los descargos de multas grabadas con radares habilitados por la APSV y se les indicó concurrir a los Juzgados de Faltas municipales, desde donde también les rechazan el descargo con respuestas intimidatorias que le exigen el pago de la multa. En síntesis,

- Otro tema de reclamo de la ciudadanía es la inmensa demora que tiene el Juzgado en responder las consultas y descargos.

sis, las personas quedan desamparadas y reclaman insistentemente ante la Defensoría por una solución.

El problema es que estas situaciones han escalado a lo largo del tiempo de forma tal que, sin perjuicio de la resolución judicial pendiente por el caso de Chimpay, debe intervenir el Ministerio. Esto es así porque la Ley de Ministerios Nº 5.537, en su artículo 15, inciso 9, dispone que el Ministerio de Seguridad y Justicia es quien gestiona el sistema de fiscalización de rutas y caminos, a través de la Agencia de Seguridad Vial y en coordinación con las áreas competentes.

Por su parte, la Ley Provincial de Tránsito Nº 5.631, modificada por la Ley Nº5.799, en su artículo 3 dispone “...que La Provincia de Río Negro efectúa expresa reserva de jurisdicción, legislación, ejecución y control de las competencias que le corresponden, así como también a los municipios que la integran...”. Además, el artículo 4, inciso b), apartado 1 de la citada norma, establece que el Ministerio de Seguridad y Justicia “...es autoridad de aplicación y comprobación de las normas en materia de seguridad y circulación del tránsito público, realizando tareas de control y fiscalización del mismo, dando intervención a las autoridades que correspondan en los casos específicos que se establezcan”; y en su apartado 2 reza que a la Agencia Provincial de Seguridad Vial “...Le corresponde la promoción, coordinación, control y seguimiento de las políticas en materia de seguridad vial



Reunión con el juez administrativo de faltas y su adjunto ante los reclamos por radares.

*a través de la comunicación estratégica, el control de conductas de acatamiento a la norma y la planificación coordinada con las demás autoridades”.*

Por su parte, dentro de las funciones asignadas a la APSV, en el artículo 8, inciso 12, se establece la de “...Autorizar la colocación en el territorio provincial de sistemas automáticos y semiautomáticos de control de infracciones y sistemas inteligentes de control del tránsito público...”; y en el artículo 36 instituye que “...La Agencia Provincial de Seguridad Vial es la que autoriza el uso de todos estos dispositivos en jurisdicción provincial y municipal.” Además, el artículo 41 dispone que “...Las autoridades municipales deben contar con la autorización previa del Ministerio de Seguridad y Justicia a través de la Agencia Provincial de Seguridad Vial para la instalación y uso de los instrumentos referidos en el artículo 36, en rutas nacionales o provinciales, caminos, autopistas, autovías o semiautopistas, que atraviesen el ejido urbano. A tales fines, se deben suscribir los convenios correspondientes”.

Queda demostrado así que el organismo competente para intervenir y resolver definitivamente este tema es el Ministerio de Seguridad y Justicia provincial, quien deberá implementar las acciones pertinentes a fin de garantizar el efectivo cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Provincial de Tránsito Nº 5.263, garantizando así la seguridad vial en un marco de legalidad y transparencia.

- En síntesis, las personas quedan
- desamparadas y reclaman
- insistentemente ante la Defensoría
- por una solución.

## Identidad

### Ejemplo de situación 1

Un ciudadano se presentó para manifestar que con motivo de la realización de un trámite que requería la averiguación de los datos de su hija ante el Registro Civil, le informaron que constaba la inscripción de un matrimonio de la misma. El ciudadano sostenía que ello no podía ser posible ya que su hija padece de una enfermedad mental y convivía con el presentante y su familia. Solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo para obtener más información acerca de los datos que constaban en el Registro Civil.

Ante el requerimiento del ciudadano se derivó la situación a la Dirección provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas, recibiendo como respuesta que se había cometido un error en la marginalización de la nota de referencia a un matrimonio que no correspondía a la hija del ciudadano. Se procedió a la rectificación del error y se remitió una copia electrónica de la digitalización del Acta.

### Ejemplo de situación 2

Otra actuación a destacar a modo de ejemplo, es el requerimiento de una ciudadana, oriunda de Jujuy, que se desempeña en el trabajo de cosecha en la zona de San Javier, quien solicitó colaboración para obtener las partidas de nacimiento de sus hijos menores nacidos en aquella provincia para un trámite ante la ANSES. Esta situación motivó la solicitud de intervención del Director



del Registro Civil local desde donde se propició el envío de la documental por parte del Registro Civil de Jujuy, procediendo luego a certificar las copias digitalizadas conforme requerimiento del organismo nacional.

Es de resaltar el trabajo que lleva adelante el Registro Civil y Capacidad de las Personas, y a su Director, el Lic. Lucas Villagran, quien brinda respuestas oportunas a los requerimientos de la ciudadanía.

- Es de resaltar el trabajo que
- lleva adelante el Registro Civil y
- Capacidad de las Personas, y a su
- Director, el Lic. Lucas Villagran, quien
- brinda respuestas oportunas a los
- requerimientos de la ciudadanía.

## Seguridad

En esta temática los reclamos recibidos durante el período incluyeron: solicitud de intervención ante situación de violencia vecinal, secuestro de vehículo y test de alcoholemia positivo; queja por discriminación al ingreso de un salón bailable; consulta sobre una citación telefónica desde una Comisaría; solicitud de explicaciones por allanamiento realizado en una vivienda; pedido de ayuda de una madre para su hijo en conflicto con la ley; denuncia por apremios en una Comisaría y solicitud de intervención por el estado edilicio de dos Comisarías.

Sin perjuicio de los reclamos atendidos y a partir de los delitos contra las personas y la propiedad, un problema que no podemos soslayar y que requiere una atención especial, además de la prevención y los efectos inmediatos de la inseguridad; son las consecuencias que generan en la vida de las personas. Nos referimos a lo que la Dra. Hilda Marchiori menciona como el impacto de la victimización.

Marchiori advierte sobre la multiplicidad de consecuencias que acarrea un delito, y en este sentido menciona que, si bien en el momento que ocurre un hecho las víctimas pueden experimentar una serie de reacciones físicas al acontecimiento, muchas de esas reacciones pueden repetirse tiempo después cuando el delito es recordado. Agrega además, que los daños físicos pueden tener una variedad de efectos permanentes que afectan la recuperación psicológica. Menciona además un tema menos visible que es el impac-

to económico del delito, es decir, los costos que suelen afrontar las víctimas como consecuencia de un delito: reparación de la propiedad, restitución de posesiones, instalación de medidas de seguridad, gastos profesionales para superar el impacto emocional e incluso, en algunos las víctimas suelen sentir la necesidad de mudarse, con todo lo que ello acarrea. La especialista refiere también sobre el efecto expansivo que puede tener la victimización, es decir que no sólo afecta a la víctima de un delito sino que puede afectar a la familia inmediata, parientes, vecinos, conocidos; incluso producir efectos negativos en el ámbito comunitario.

Somos conscientes que la pandemia ha profundizado las desigualdades contribuyendo, en palabras de Amartya Sen, a la privación de las capacidades básicas de las personas. Así lo advirtió oportunamente el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

cuando dijo: *“la pandemia es mucho más que una emergencia de salud pública, es una crisis económica, una crisis social, y una crisis humana que se convirtió en una crisis de derechos humanos”*. Pero también sabemos que la inseguridad requiere ser abordada seriamente como política de Estado porque conspira contra la garantía de otros derechos.

Asistimos cada vez con mayor frecuencia a opiniones extremas respecto al tratamiento de la inseguridad, las cuales no compartimos como organismo garante de derechos. Por el contrario, consideramos que es un problema grave que requiere un abordaje especial y multidimensional por parte del Estado para generar las condiciones elementales que permitan la garantía y el disfrute de los derechos y libertades públicas y privadas, respetando el orden jurídico y el derecho de terceros.





▾ **Una sociedad  
abierta al futuro.**

Una sociedad abierta al futuro.

Ambiente

La cultura de la paz

## Ambiente

En esta temática se realizaron distintas acciones que incluyeron no solamente el tratamiento de situaciones a pedido de parte o de oficio y la participación en las audiencias públicas; sino también la participación en espacios de construcción de conocimientos como lo fueron: la elaboración del Protocolo sobre Empresas y Derechos Humanos, organizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN) y la Oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y la exposición de la Resolución 3/2021 sobre Emergencia Climática por parte de la Relatora Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (REDESCA) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Soledad García Muñoz.

Respecto al trabajo de la Secretaría de Ambiente y Cambio Climática (SayCC) y a partir de las cuestiones tratadas, podemos destacar la capacidad de respuesta ante emergencias y/o contingencias, la capacidad de articulación interinstitucional, la presencia territorial y la capacidad técnica y profesional de sus equipos de trabajo. Con el objetivo de construir una conciencia ambiental para la sostenibilidad, veríamos con agrado se implementen acciones de protección ambiental dirigidas a la sociedad civil.



Santagati presente en la presentación de la Resolución sobre Emergencia Climática y derechos humanos en las Américas.

### Resolución 3/2021 de la Relatora Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales

En oportunidad de la visita a nuestro país de la Relatora Especial sobre Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (REDESCA) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Soledad García Muñoz, estuvimos presentes en la exposición de la Resolución 3/2021 denominada “Emergencia Climática: Alcance de las Obligaciones Interamericanas en Materia de Derechos Humanos” .

La norma, que establece el nexo existente entre el cambio climático y los derechos humanos en el actual contexto de emergencia climática mundial, tiene como objetivo sistematizar las obligaciones de la Estados en materia de derechos humanos.

Para las Defensorías del Pueblo, en tanto instituciones de derechos humanos, la Resolución es una hoja de ruta para evaluar que las decisiones de políticas públicas y de otros actores no estatales como las Empresas se tomen bajo un enfoque de derechos humanos, a los fines de combatir el cambio climático asegurando el derecho a un medio ambiente sano y los derechos humanos conexos.

## Mesa de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos

La Defensoría del Pueblo de Río Negro, junto a las Defensorías del Pueblo de la República Argentina, participó del ciclo de Mesas de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos, organizada por la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN) y la Oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), en el marco del Proyecto Conducta Empresarial Responsable para América Latina y el Caribe.

A lo largo del año se desarrollaron las siguientes formaciones: políticas públicas, planes de Derechos Humanos y Empresas y procesos de debida diligencia, a cargo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); dimensión laboral de la conducta empresarial responsable, a cargo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); etiquetado y marketing (obesidad y sobrepeso), a cargo de UNICEF; tecnologías de vigilancia y Derechos Humanos, a cargo de la Asociación por los Derechos Civiles (ADC); ambiente y cambio climático, a cargo de la Relatoría Especial de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (REDESCA) de la Comisión Interameri-

cana de Derechos Humanos (CIDH); igualdad de género y diversidad, a cargo de ONU Mujeres Argentina; y tecnologías y protección de datos personales, a cargo de la Asociación por los Derechos Civiles (ADC).

Entendiendo que las Defensorías del Pueblo son actores indispensables para la promoción de una Conducta Empresarial Responsable (CER), tanto en la intervención como mecanismo de remediación, además de ser un nexo entre la ciudadanía, el Estado y las Empresas, el ciclo de mesas de trabajo tuvo como finalidad la elaboración de un protocolo de actuación.

El protocolo, es un marco de actuación en temas de empresas y derechos humanos que aborda diferentes dimensiones, estrategias y conductas que pueden adoptar las Defensorías del Pueblo para promover y proteger los derechos humanos en el contexto de las actividades empresariales.

### Ejemplo de situación 1

## REQUERIMIENTO DE INTERVENCIÓN POR TRAVESÍA EN BAHÍA CREEK Y SAN BLAS

Este trámite se inicia por el reclamo de una ciudadana que advierte sobre la realización de una travesía 4x4 en el campo de dunas de Bahía Creek y de Bahía San Blas y los potenciales perjuicios ambientales que esto traería. A partir de allí se trabajó articuladamente con la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático de Río Negro (SAyCC), y con la Secretaría de Servicios, Espacios Públicos y Ambiente de la Municipalidad de Viedma. También desde esta Defensoría advertimos a la Municipalidad de Carmen de Pa-

tagones sobre la intención de realizar esta actividad. Finalmente el trabajo coordinado y complementario de los diferentes organismos competentes evitó que la actividad pueda realizarse.

## Ejemplo de situación 2

### DERRAME DE OLDELVAL

El día 10 de diciembre de 2021 en horas de la tarde fuimos anoticiados por la propia Secretaría de Ambiente y Cambio Climático de Río Negro (SAyCC) de un derrame de la empresa Oleoductos del Valle (Ol-delval), ocurrido en el yacimiento Medanito. Por este motivo, se inició una actuación de oficio en la que se solicitó información a la Secretaría, sobre las causas del incidente y las tareas previstas para la remediación (saneamiento, limpieza y la restauración ambiental del área).

Ante el requerimiento de información la SAyCC informó: que el incidente tuvo lugar aproximadamente a las 11:45 del 10 de diciembre de 2021 en el área de concesión “El Medanito”, en las coordenadas geográficas con latitud 37°59’6.37” S y longitud 67°57’18.53” O; que el mismo se produjo por la rotura del oleoducto de 14” operado por la empresa OLDELVAL, afectando una superficie total de 2100 m<sup>2</sup>, con un volumen de derramado de 3200 m<sup>3</sup>.

La autoridad ambiental provincial precisó que en la primera inspección, realizada el mismo día del incidente, constataron una gran afectación dentro del predio de las oficinas de la Base Operativo El Medanito, correspondiente a la empresa Petróleos Sudamericanos

S.A, operadora del área, y la acumulación de fluido en el suelo y la vegetación colindante, a partir de lo cual requirió a la empresa OLDELVAL un plan de saneamiento y dar celeridad a las tareas de remediación.

Resalta en su informe la SAyCC, que el día 11 de diciembre de 2021 realizó una segunda inspección, en la que constataron que la operadora del oleoducto afectado había iniciado la recuperación de fluidos y el movimiento de suelo a fin de ser retirado y transportado a la empresa Soluciones Ambientales Patagonia S.A, tratadora de residuos especiales habilitada por la Secretaría de Ambiente. Asimismo, que el día siguiente al incidente la empresa OLDELVAL procedió al corte y reemplazo del tramo del oleoducto afectado, el que fue precintado para la realización del peritaje correspondiente.

Con fecha 12, 13 y 21 de diciembre la SAyCC realizó inspecciones en el sitio afectado con el acompañamiento de personal dependiente de la Brigada de Control Ambiental (BCA), de la Dirección de Inspecciones (DIN), de la Dirección Nacional de Gestión Ambiental del Agua y los Ecosistemas Acuáticos, del Programa de Sitios Contaminados de la Dirección de Calidad Ambiental y Recomposición, y de la Dirección Nacional de Biodiversidad, todas dependientes del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, y que avanzó en la conformación de un Comité del que participaron la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático, la Secretaría de Estado de Energía de Río Negro, el Departamento Provincial de Aguas, y el Ministerio de Energía de la Nación.

Además, informó que en fecha 14 de diciembre de 2021 la empresa presentó un Plan de Remediación

Preliminar, el que fue evaluado técnicamente por la SAyCC que requirió un Plan de Remediación Definitivo y presentado por la empresa OLDELVAL el 27 de enero del corriente año. Dicho Plan de Saneamiento, Remediación y Recomposición Definitivo está siendo monitoreado por la SAyCC, quien realizó un seguimiento durante la ejecución del mismo, requiriendo a la empresa el muestreo del suelo y de las fuentes de agua próximas al lugar del incidente.

En este sentido, el 28 de diciembre se muestrearon 8 puntos de agua, determinantes como parámetros a evaluar de Hidrocarburos Totales de Petróleo (HTP), Hidrocarburos Aromáticos Polinucleados (PAH's), Benceno, Tolueno, Etilbenceno, y Xileno (BTEX). Este proceso de monitoreo tuvo sus siguientes campañas el 23 de marzo, el 28 de junio y el 28 de septiembre. A los fines de la evaluación de la calidad del recurso hídrico subterráneo, el DPA recomendó realizar cada tres meses muestreos de la red freaticométrica.

Al momento del presente informe los últimos resultados con los que se cuenta son del muestreo realizado el 28 de junio del corriente año, y el mismo arroja que no se detectaron en las muestras de agua BTEX, PAH'S, ni HTP. Según el seguimiento que se lleva adelante desde este organismo de control en estas actuaciones, a la fecha, la autoridad ambiental se encuentra analizando los resultados de la tercera campaña de muestreo de suelo y el avance de la remediación.

## **Audiencia Pública**

### **Estudio de Impacto Ambiental para la Construcción del Gasoducto Presidente Néstor Kirchner.**

En esta audiencia que puso a consideración el Estudio de Impacto Ambiental de la obra destinada a ampliar la capacidad de transporte del gas que se produce en Vaca Muerta a la provincia de Buenos Aires, expresamos nuestro beneplácito por tan importante iniciativa. En el mismo sentido, destacamos el minucioso trabajo del documento puesto a consideración de la ciudadanía, especialmente por haber sido realizado de manera interdisciplinaria, incluyendo en su abordaje las diferentes disciplinas que pueden ser motivo de afectación en el desarrollo de la obra y que incluyen los aspectos: físico, biológico, socioeconómico, paleontológico, arqueológico, etc.

Compartimos la importancia que reviste esta obra por el alto impacto que tendrá en la provisión de energía, lo que contribuirá a la anhelada soberanía energética y, en este sentido, adherimos a la declaración de Interés Público Nacional de la Secretaría de Energía del Ministerio de Economía de la Nación que, a través de la Resolución 62/22, calificó esta obra como un proyecto estratégico para promover el desarrollo, crecimiento de la producción y abastecimiento de gas natural en la República Argentina.

Por su parte, en el marco de la ejecución de las obras, así como nos expresamos en otras audiencias públicas referidas a la actividad hidrocarburífera en la Región Norpatagónica, reiteramos la necesidad de tener presente las coordenadas que ofrece el marco jurídico

internacional sobre el respeto por los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos. Nos referimos a los Principios que se estructuran en tres pilares marco: “Proteger, Respetar y Remediar”, los que se expresan en tres directivas fundamentales:

**a)** El Estado tiene la obligación de proteger a las personas frente a los abusos de los derechos humanos cometidos por terceros, incluidas las empresas, mediante medidas adecuadas, actividades de reglamentación y sometimiento a la justicia. Esa protección constituye la base misma del régimen internacional de derechos humanos.

**b)** Las empresas tienen la obligación de respetar los derechos humanos, lo que significa actuar con la debida diligencia para no vulnerar los derechos de terceros, y reparar las consecuencias negativas de sus actividades. Ese respeto encarna la expectativa social más elemental en relación con las empresas.

**c)** Es necesario mejorar el acceso de las víctimas a vías de reparación efectivas, tanto judiciales

como extrajudiciales, pues ni siquiera los esfuerzos mejor coordinados pueden impedir totalmente que se cometan abusos.

Respecto al Plan de Gestión Ambiental, manifestamos que era imprescindible la participación activa de los organismos del Estado provincial competentes para asegurarse el cumplimiento de las medidas programadas y adoptadas. Esto teniendo presente que los tiempos actuales imponen la gobernanza ambiental que se basa en políticas cuyo enfoque está basado en los derechos humanos, la transparencia, la apertura y la participación. Por eso también, nos dijimos que nos interesa el contacto directo y permanente durante el desarrollo de la obra con los superficiarios y las comunidades, a fin de mitigar potenciales efectos adversos de la construcción gasoducto.

Para finalizar y ante la magnitud de tan trascendente obra, desde la Defensoría del Pueblo de Río Negro, ratificamos la importancia que la misma se lleve adelante desde la perspectiva de derechos humanos con el debido respeto por el marco jurídico vigente.

## La cultura de la paz

Vivir en paz, como derecho individual y derecho colectivo es, sin dudas, la piedra angular de los derechos humanos. Esta es la razón por la que la Defensoría como organismo garante de derechos, a través de diferentes herramientas y prácticas, trabaja en la búsqueda de la solución a los conflictos mediante el diálogo genuino, la escucha activa, la empatía, la voluntad de comprensión mutua, reconociendo el derechos que las personas tienen a una vida digna.

Sabemos que los conflictos son inherentes a la convivencia de las personas y como tales son complejos, pueden tener diferentes causas e intervienen una variedad de factores y de actores que influyen directa o indirectamente. Por eso, cada situación de conflicto es diferente a las demás, lo que requiere un análisis y un abordaje particular en cada caso.

Frente a las consecuencias negativas de los conflictos, la mediación, la negociación el arbitraje, las prácticas de justicia restaurativa y fundamentalmente el diálogo como proceso son herramientas que, utilizados en diferentes contextos (escolar, vecinal, comunitarios, etc.), representan los medios para lograr la resolución pacífica de los conflictos, promover la tolerancia, la inclusión y las prácticas comunitarias responsables.

Cuando recibimos una situación de conflicto trabajamos con el ciudadano/a con la convicción de que la dimensión más importante es favorecer la comunicación entre las partes potenciando el cambio de las situaciones, muchas veces a través de las soluciones creativas que aportan los propios participantes desde el reconocimiento de un “legítimo otro en convivencia” y no en desigualdad.

Cada situación trae consigo un bagaje de experiencias aprehendidas que funcionan como obstáculos o fortalezas, y con las que la Defensoría, haciendo uso de las herramientas mencionadas, diseña su estrategia de intervención. Para ello, ofrecemos un espacio seguro para que el diálogo y la escucha activa faciliten la comunicación y permita visibilizar las necesidades, propiciar el cambio y ayudar a la transformación.



Congreso Internacional de Mediación: “El abordaje del Conflicto en la Agenda Global”



En el transcurso del año se intervino en conflictos de ciudadanos de Viedma, Allen, G. Roca, Dina Huapi, Sierra Colorada, Cipolletti, S.C. de Bariloche. En algunos casos se recurrió a herramientas tecnológicas, adaptando nuestra intervención a la disponibilidad horaria de los reclamantes.

El mayor número de demandas se vincularon a problemáticas contractuales en alquileres de inmuebles, sean entre privados o por intermedio de inmobiliarias, dando continuidad a la recurrencia de situaciones surgidas con el devenir de la pandemia. No menos numerosos fueron los conflictos vecinales.

El propósito no es determinar quién está en lo correcto y quien está equivocado, sino ir a la fuente de la disputa y contribuir al encuentro de la solución. En este marco, el diálogo como proceso para favorecer el entendimiento en la búsqueda de los reales intereses y necesidades de los demandantes, posibilitó sentar las bases para la mediación o la negociación. A veces incluso, emergieron situaciones donde el incumplimiento a acuerdos previos estaba dado por el propio demandante.

### Ejemplo de situación

Una situación que ejemplifica esto último y podemos citar es el caso de un vecino que cuestionaba a la

propietaria del inmueble que alquilaba, por exigirle su restitución en el plazo de 30 días. De los encuentros mantenidos con cada una de las partes resultó que el pedido de restitución databa de más de un año y la relación contractual se fundaba en un pago mínimo (de \$4000) por permanecer al cuidado del lugar. Luego del entendimiento de las partes, se acordó ampliar el plazo y las condiciones de entrega. Se pudo constatar que el acuerdo se cumplió y se concretó la entrega del inmueble.

Como lo expresamos, los conflictos son consustanciales a la convivencia humana y no es posible vivir sin ellos, incluso la pandemia dejó un saldo negativo en este sentido. Pero vivir en paz requiere de capacidades para poder solucionarlos constructivamente. Por ello, con el fin de incorporar nuevas habilidades, conocimientos y herramientas participamos del Congreso Nacional de Mediación “El abordaje del Conflicto en la Agenda Global” los días 5,6 y 7 de julio en la ciudad de Rosario.

Estamos convencidos que la cultura de la paz es una manera de organizar la vida para que los seres humanos podamos vivir en armonía con nosotros mismos, con los demás y con nuestro entorno. Este es el camino que venimos transitando y pretendemos profundizar para resolver los desafíos futuros.





▼ **Órgano de Revisión  
de Salud Mental.**



# Órgano de Revisión de Salud Mental

La conformación del Órgano de Revisión (OR) se encuentra comprendido en el Lineamiento N° 4 del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo que propone la “Consolidación del buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental”. Sus funciones surgen del Art. 28 de la Ley N° 2.440 correspondiéndose con los programas planificados en dicho lineamiento.

Sin perjuicio de la tarea propia de control del Sistema Provincia de Salud Mental y Adicciones, desde la Secretaría Ejecutiva con el asesoramiento profesional del equipo técnico, se realizó una amplia gama de intervenciones y articulaciones interdisciplinarias e intersectoriales, tendientes a asegurar que las personas

usuarias de los Servicios de Salud Mental puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y dentro de su ámbito comunitario, ampliando y profundizando lo planteado por la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo.

Se detallan a continuación las diferentes tareas realizadas durante el período.

## Intervenciones

En el lapso que se informa se realizaron los siguientes trámites:

### INTERVENCIÓN DEL ORL

Control de legalidad de internaciones involuntarias	202
Control de legalidad de internaciones voluntarias	13
Control de derivaciones fuera del ámbito de la comunidad	8
Evaluaciones interdisciplinarias	14
Procesos de restricción de la capacidad jurídica	2
Otras situaciones/denuncias que requirieron intervención	16
S/ internación Valle Sereno	10
<b>Suma total</b>	<b>265</b>



En relación al análisis de las notificaciones de internaciones por salud mental podemos señalar que, de un total de 215 comunicaciones, 202 corresponden a internaciones involuntarias y 13 a internaciones voluntarias, aclarando que en estos casos sólo deben ser notificadas al OR transcurrido el plazo de 60 días.

Se evidencia un aumento del número de notificaciones al OR recibidas desde su creación en 2020, por parte de los Servicios de Salud Mental de los Hospitales. Esto demuestra un progresivo cumplimiento del deber de las instituciones de informar las internaciones, conforme a lo previsto en el art 15 y 18 de la Ley N° 2.440, y en el marco de una creciente consolidación del OR y sus funciones.

### **Derivaciones fuera del ámbito comunitario**

En relación al control de derivaciones fuera del ámbito comunitario, se intervino en 8 derivaciones, de las cuales 7 fueron de carácter involuntario. Las derivaciones involuntarias a instituciones alejadas del centro de vida de la persona usuaria solo proceden cuando se fundamentan las razones por las que no se puede ofrecer el tratamiento en la localidad de origen y se cuenta con mayor apoyo familiar o social en la localidad de derivación.

En estos casos se observa la falta de dispositivos para el abordaje de consumos problemáticos de sustancias en las localidades de origen. En los casos de derivación fuera del territorio provincial se ha articulado con las Secretarías Ejecutivas de los Órganos de Revisión de Salud Mental provinciales, lo que favoreció el control, seguimiento y su regreso a su comunidad en el menor plazo posible.

El abordaje del consumo problemático de sustancias psicoactivas en situaciones de intoxicación o consumo abusivo requiere de un trabajo articulado entre las guardias centrales de los hospitales generales del sistema de salud, los servicios de salud mental comunitaria y la Agencia para la prevención y asistencia del abuso de sustancias y adicciones (APASA), a fin de garantizar la continuidad de tratamientos en el marco de la red de servicios de salud mental en comunidad. Cuando esta articulación no se realiza, se corre el riesgo de que la persona usuaria sea derivada al servicio de salud mental directamente, sin que se realice la correspondiente desintoxicación y evaluación clínica, lo que puede llevar a que se desestimen consecuencias físicas graves del consumo abusivo de sustancias.

Por otro lado, si sólo es evaluado en la guardia central, sin la articulación con el servicio de salud mental, no se garantiza el abordaje adecuado y la continuidad de tratamiento una vez que la persona es estabilizada. En un mismo sentido, valorando la presencia territorial y diversidad que presenta la red de dispositivos para el abordaje comunitario del consumo problemático de sustancias de APASA, resulta indispensable que los servicios de salud mental articulen con la misma.

### **Evaluaciones interdisciplinarias**

Las evaluaciones interdisciplinarias fueron realizadas en el marco de internaciones excedidas de plazo. En el período que abarca este informe se realizaron 14 evaluaciones, 8 de involuntarias y 6 por internaciones voluntarias en el Centro de Inclusión Residencial para

Mujeres Colonia Josefa, dirigido a mujeres que presentan consumo problemático de sustancias.

En cuanto al abordaje interinstitucional pudimos observar progresivamente, en el caso particular del Centro de Inclusión Residencial para Mujeres Colonia Josefa, una mayor articulación con los Servicios de Salud Mental Comunitaria de la zona.

Además, se realizaron 8 evaluaciones interdisciplinarias por internaciones involuntarias de más de 90 días en distintas localidades de la provincia.

En este sentido se observó la situación de Niños, Niñas y Adolescentes (NNyA) con padecimientos mentales, cuyas externaciones se ven condicionadas por la necesidad de ajustes y apoyos institucionales. Resulta de importancia mencionar que los NNyA son sujetos en desarrollo merecedores de una especial protección de derechos, por lo que las situaciones de padecimiento mental que se presentan en esta población deben ser abordadas en el marco del Sistema de Protección Integral de Derechos y la Ley Nº 26.061, así como la legislación pertinente en Salud Mental. Esto requiere fortalecer la corresponsabilidad intersectorial entre el organismo proteccional SENAF, la Coordinación de Salud Mental y Adicciones provincial y la Subsecretaría de Políticas Públicas para Personas con Discapacidad. En este tema se trabajó también en la articulación con obras sociales para la efectiva cobertura total de prestaciones para personas con discapacidad, siendo esto un recurso indispensable para su inclusión en la comunidad.

## Procesos de restricción a la capacidad jurídica

Durante el período analizado se ha intervenido en 2 **procesos de restricción de la capacidad jurídica** de personas usuarias. En función de lo solicitado mediante oficio judicial se realizaron las evaluaciones y el control del proceso de capacidad de dos personas usuarias, en el marco de los parámetros establecidos dentro del CCyC.

## Vulneraciones de derechos de personas usuarias de servicios de salud mental

Desde el organismo también se intervino en otras 16 situaciones. Particular atención han merecido las situaciones que requirieron la articulación interinstitucional para la generación de dispositivos habitacionales transitorios que favorezcan la inclusión en la comunidad de personas con algún tipo de padecimiento mental. Desde el organismo se han facilitado y coordinado acciones para mejorar la articulación entre organismos basados en el principio de corresponsabilidad en la materia.

• Particular atención han merecido las situaciones que requirieron la articulación interinstitucional para la generación de dispositivos habitacionales transitorios que favorezcan la inclusión en la comunidad de personas con algún tipo de padecimiento mental.

Un tema que necesita ser resuelto son los casos de personas con medidas de seguridad internados en los Hospitales. Se advierte la existencia de criterios distintos entre los fueros penal y de familia, y los servicios de salud mental de los Hospitales de la provincia. Es necesario un diálogo entre los sectores involucrados para definir criterios comunes en pos de los derechos de las personas usuarias, de la comunidad y de los equipos del sistema de salud.

### **Mesa de Articulación Interinstitucional**

Especial mención requiere la Mesa de Articulación interinstitucional, conformada en el mes de agosto del 2021, por iniciativa y coordinación de la Defensoría del Pueblo y la Defensoría General del Ministerio Público.

La Mesa se reúne de forma regular cada 15 días, siendo su carácter extrajudicial y teniendo como función articular las acciones de los distintos actores centrales y territoriales para generar las condiciones para una externación respetuosa de los derechos humanos de cada una de las personas que están internadas en el Instituto Valle Sereno. Al comienzo del trabajo se encontraban 34 personas internadas y desde ese momento a la fecha se externaron 14 de ellas.

Para el período que abarca el presente informe se trabajó sobre un total de 19 situaciones de personas usuarias que en Noviembre del 2021 continuaban internadas. En este período se logró la externación de 4 personas y 2 se encuentran en un proceso de externación, ya que por su propia voluntad continúan pernoctando en la institución.

Asimismo, la institución dio de alta a una persona, otra persona se fue de alta voluntaria, y una persona fue derivada al Hospital General de su localidad de origen. Al momento de la redacción de este informe se sigue trabajando por la externación de 10 personas.

Desde la DPRN hacemos un especial reconocimiento al compromiso de los actores permanentes de la mesa: Secretaría de Protección y Acompañamiento Social del Ministerio de Desarrollo Social y Articulación Solidaria, Dirección de Salud Mental y Adicciones, Ministerio Público de la Defensa y su Oficina de Servicio Social.

Sin embargo observamos dificultades para la continuidad de la participación de representantes de IPROSS y de la Subsecretaría de Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria.

Un tema que advertimos es la necesidad de fortalecer los mecanismos de intervención y asistencia de las obras sociales nacionales y prepagas en pos de garantizar los recursos habitacionales y dispositivos de tratamiento que cada persona usuaria requiere.

• Un tema que advertimos  
• es la necesidad de fortalecer los  
• mecanismos de intervención y  
• asistencia de las obras sociales  
• nacionales y prepagas en pos  
• de garantizar los recursos  
• habitacionales y dispositivos de  
• tratamiento que cada persona  
• usuaria requiere.



Otro tema a considerar es el caso de los Acompañantes Terapéuticos (AT) formados en Salud Mental Comunitaria, agentes fundamentales para orientar y acompañar la inserción socio comunitaria de los usuarios y usuarias. Se advierte que faltan profesionales en diversas localidades de la provincia, por lo que resulta fundamental promover su formación. Conocemos la tarea que lleva adelante el IPAP sobre este tema en la región Sur, el que consideramos relevante para satisfacer la demanda.

En este último tema, otro problema reside en las obras sociales que no cubren en su totalidad el pago de los honorarios de los AT, por lo que todas estas necesidades recaen en el propio Estado. Esto se profundiza con el Programa Incluir Salud que cubre las prestaciones por debajo del Nomenclador del Programa Médico Obligatorio (PMO), lo que representa un grave déficit teniendo en cuenta que es la cobertura que tienen todas las personas beneficiarias de Pensiones No Contributivas por invalidez.

### Reuniones Plenarias del OR

Durante el periodo indicado se llevaron a cabo once (11) reuniones plenarias en las que se trataron los siguientes tópicos:

- ▶ Aumento presupuestario para Salud Mental por parte del Ministerio de Salud.
- ▶ Observancia del principio de territorialidad.
- ▶ Deficiencias en atención guardias e internaciones psiquiátricas.

- ▶ Deficiencias en número de dispositivos intermedios.
- ▶ Implementación Sistema Integral de Atención de Medicina de Emergencia (SIARME).
- ▶ Exposición de la titular de la Agencia para la Prevención y Asistencia del Abuso de Sustancias y de las Adicciones (APASA).
- ▶ Situación institución ex Valle Sereno (Gral. Roca) y de alternativos.
- ▶ Normativa de habilitación y fiscalización de establecimientos con servicios en salud mental.
- ▶ Normativa sobre especificaciones técnicas de establecimientos y servicios de salud mental.
- ▶ Internaciones involuntarias de usuarios declarados inimputables.
- ▶ Problemática y situación actual en guardias e internaciones en salud mental. Participación de representantes de la Secretaría de Estrategias Sanitarias y Coordinación de Fiscalización del Ministerio de Salud.
- ▶ Proceso de adecuación institucional del ámbito público y privado en salud mental.
- ▶ Participación de la Dirección de Salud Mental y Adicciones Provincial en el Consejo Federal de Salud Mental y Adicciones (COFESAMA).

Como resultado de las reuniones plenarias se acordaron y remitieron las siguientes comunicaciones:

### **Dirigidas al Órgano de Revisión de Salud Mental de la Nación (ORN).**

- ▶ Solicitud de intervención ante la Superintendencia de Servicios de Salud a fin de garantizar a las personas beneficiarias de obras sociales nacionales y entidades de medicina prepaga, en forma integral y efectiva, la prestación de servicios de salud mental en instituciones de salud privadas.
- ▶ Solicitud de oportuna intervención ante la Dirección Nacional de Abordaje Integral de Salud Mental y Consumos Problemáticos, con el objeto de gestionar la posibilidad de llevar a cabo en la ciudad de San Carlos de Bariloche la implementación del Programa MhGAP, de manera simultánea con la localidad de Viedma, conforme los últimos acuerdos alcanzados en el Consejo Federal de Salud Mental y Adicciones (COFESAMA).

### **Dirigidas al Ministerio de Salud de Río Negro.**

- ▶ Recomendación al Ministerio de Salud de la provincia, en su calidad de autoridad de aplicación, el acabado cumplimiento de la legislación vigente y en consecuencia arbitrar las medidas tendientes a aumentar en forma gradual y progresiva la partida presupuestaria asignada al área de salud mental en su conjunto, conforme programación plurianual elaborada por el organismo pertinente, con el objeto de garantizar el cumplimiento efectivo de los tratamientos y rehabilitación de los usuarios y usuarias y el pleno goce de los derechos de las personas con padecimiento mental reconocidos en la normativa provincial vigente.

- ▶ Solicitud de priorizar la implementación en la localidad San Carlos de Bariloche, con los servicios del Sistema Integral de Atención Rionegrina de Medicina de Emergencia (SIARME).
- ▶ Solicitud al Área de Habilitación y Fiscalización información acerca de: 1. Nómina de establecimientos y dispositivos socio comunitarios habilitados en la provincia que cuenten con equipos interdisciplinarios de salud mental, con indicación de sus datos de contacto (dirección, localidad, teléfono, casilla de correo y sitio web). 2. En cuanto a las prestaciones de servicios de salud brindadas por dichas instituciones, si las mismas cuentan con atención en consultorio, guardia y servicio de internación en salud mental.
- ▶ Solicitud al Ministerio de Salud de la implementación de un Plan de Adecuación que garantice de parte del sector privado el cumplimiento efectivo de los derechos reconocidos en dicho plexo legal a sus efectos.

### **Relevamiento de los Servicios de Salud Mental Comunitaria y Adicciones en Hospitales – Datos preliminares**

Al momento de la redacción de este informe se encuentra en proceso un relevamiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria y Adicciones (SSMCyA) de Hospitales. En el primer mes se relevaron 8 servicios

- ▶ 3 de ellos pertenecientes a Hospitales Generales Complejidad VI
- ▶ 3 de ellos pertenecientes a Hospitales Generales Complejidad IV

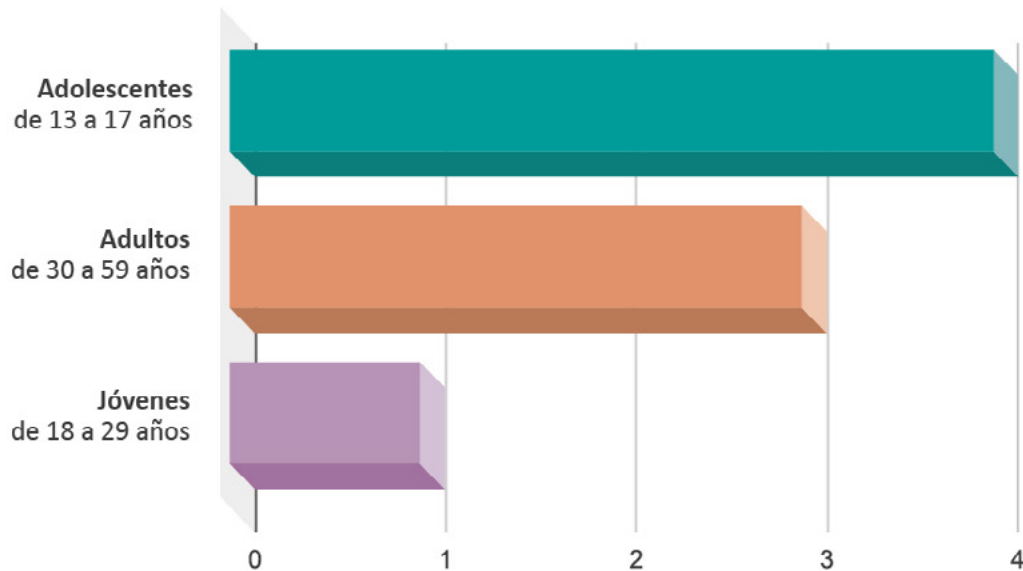
- ▶ 2 de ellos pertenecientes a Hospitales Generales Complejidad III

A partir del análisis de los datos obtenidos consideramos importante informar algunos datos preliminares.

La franja etaria que demanda mayor asistencia al momento del relevamiento, es la de adolescentes de 13 a 17 años. Como dato significativo surge que el aumen-

to de internaciones se da en niños, niñas y adolescentes siendo la mayoría de ellas por ideación autolítica, conductas autolesivas e intentos de suicidio. Este dato coincide con otros registros llevados por el OR a partir de la notificación de internaciones involuntarias. Se observa con preocupación este dato y se recomienda reforzar las acciones o planes tendientes al abordaje interinstitucional e intersectorial de este grupo etario. (Gráfico 1)

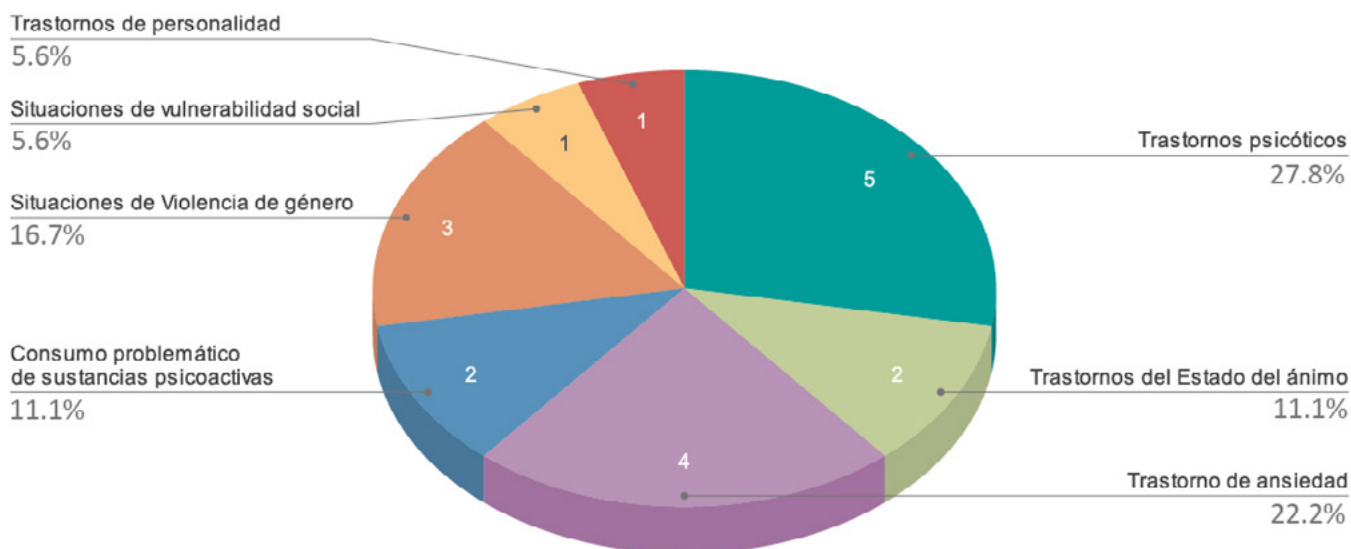
Gráfico 1 / **FRANJA ETÁREA QUE DEMANDA MAYOR ASISTENCIA**



Los principales padecimientos que se asisten y los que demandan mayor asistencia son los Trastornos Psicóticos, los Trastornos de Ansiedad y las situaciones de Violencia de Género. Es conveniente señalar que si bien las Violencias por motivos de Género producen conse-

cuencias singulares en la trayectoria vital y subjetiva de las víctimas, se requiere ampliar el campo de intervención, entendiendo las mismas como un problema que demanda un abordaje integral, intersectorial e interdisciplinario. (Gráfico 2)

Gráfico 2 / PRINCIPALES PADECIMIENTOS QUE SE ASISTEN



- ▼ **Articulación interinstitucional ante organismos locales y nacionales.**

## Articulación interinstitucional ante organismos locales y nacionales.

Cuestiones vinculadas a la competencia municipal.

Obras Sociales Nacionales y Servicios de medicina prepaga.

ANSES

ADPRA Ante la Superintendencia de Servicios de Salud

## Cuestiones vinculadas a la competencia municipal

En este período, como en todos los anteriores, recibimos cuestiones que escapan a la competencia de nuestro organismo, esto es en el marco del Art. 225 de la Constitución provincial que reconoce la autonomía de los municipios y las competencias asignadas en el Art. 10 de la Ley K 2.756.

Sin perjuicio de ello, se mantiene un diálogo frecuente con los municipios a quienes se les pone en conocimiento de las quejas que llegan al organismo y en muchos casos se interactúa o se solicita información en carácter de colaboración con el objetivo de dar una solución a los problemas de los vecinos. En los casos donde existe la Defensoría del Pueblo local (San Carlos de Bariloche, Viedma y San Antonio Oeste), se derivan para su tratamiento. La modalidad de trabajo consiste fundamentalmente en escuchar al ciudadano/a, brindar asesoramiento y asistirlo en los trámites que deban realizar.

En los casos de conflictos vecinales, esta Defensoría ofrece el servicio de mediación.

Los reclamos en este tema varían e incluyen: falta de suministro de agua potable en asentamientos barriales sin conexión a la red de agua; quejas por elevados costos en los impuestos municipales y multas a terrenos baldíos; infracciones de tránsito y retención de vehículo en el ejido urbano por alcoholemia; reclamos contra ordenanzas municipales; ruidos molestos; retiro

de árboles añejos; quejas por el sistema de recolección de residuos domésticos; cuestionamiento al sistema medido y pago de estacionamiento; entre otros.

### Ejemplo de situación 1

Podemos mencionar, a modo de ejemplo, el reclamo por falta de agua potable de una señora adulta mayor con discapacidad, residente en un asentamiento en la ciudad de Cipolletti. En el lugar, por no existir red de agua, el servicio de agua potable es prestado por el Municipio a través de camiones cisterna que dos veces por semana concurrían al barrio a llenar tanques domiciliarios. La reclamante manifestaba que no estaba recibiendo agua desde hacía unos días.

Desde la Defensoría del Pueblo, se le dio intervención al sector de Adultos Mayores del Municipio y a la Subsecretaría de Políticas Públicas para Personas con Discapacidad de la provincia para que intervengan ofreciendo algún tipo de solución a esta problemática.

Desde la Defensoría se mantuvo comunicación telefónica con la reclamante y con la secretaria de Gobierno Municipal. La problemática residía en que el tanque estaba dentro de la propiedad de la Sra. y si ella no estaba para abrirle al personal municipal éste no podía entrar a llenarlo, por lo que debía reubicar el tanque para facilitar el acceso y llenado del mismo.

Mientras se buscaba cómo solucionar esto, a través del área de Adultos Mayores del Municipio se le proveyó agua en bidones de 20 litros. Finalmente, la Sra. instaló un tanque de agua sobre la línea municipal donde los trabajadores municipales pueden acceder a abastecerlo.

## Ejemplo de situación 2

Otro caso a mencionar, correspondiente a la localidad de General Fernández Oro, es el reclamo de un vecino que solicitaba la eximición del impuesto al baldío, dado que la reclamante poseía certificado vigente de inicio de obra de construcción y le continuaban cobrando dicho impuesto. Desde la Defensoría de mantuvo comunicación con las áreas competentes del Municipio y la buena predisposición del Municipio dio por solucionado el problema.

## Obras Sociales Nacionales y Servicios de Medicina Prepaga

En el presente periodo se han recibido quejas de personas que reclamaban a diferentes obras sociales nacionales y servicios de medicina prepaga. Los mismos correspondieron a: PAMI, OSUTHGRA, OSECAC, CAMIONEROS, OSDE, UNION PERSONAL, OSPAT, FEDERADA SALUD, SMATA, MEDIFE, GALENO, SANCOR y OSPECON.

Los motivos de los reclamos fueron: negativa de baja en una prepaga; demora en la autorización de cirugía; falta de provisión de material para cirugía; falta de autorización para cirugía de una niña con discapacidad; falta de cobertura de alojamiento para acompañante ante un paciente operado; falta de cobertura de partera; falta de cobertura de me-

dicación; pedido de medicación oncológica; falta de cobertura de estudios.

En todos los casos los reclamantes fueron asesorados para canalizar las quejas ante la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación y formalmente derivados para la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

## ANSES

Muchas personas acudieron a la Defensoría a realizar consultas o presentar reclamos vinculados a competencias propias de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Los reclamos recibidos fueron: demoras en trámites jubilatorios; consultas y reclamos por demoras en el trámite de Pensiones no Contributivas por Discapacidad; demora en el otorgamiento de reajustes en pensiones o en haberes jubilatorios; reclamos por turnos de atención; agilización de cobro de pensiones por fallecimiento; dudas sobre liquidación en haberes jubilatorios; altas en el Programa de Asignación Universal por Hijo (AUH) y en el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).

Ante estas situaciones, se mantiene contacto con las distintas Oficinas Regionales de ANSES y, en caso de corresponder, se deriva a la Oficina Regional de la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN) en Río Negro, para su intervención brindando los datos de contacto para su seguimiento. Además, se les expresa la predis-



posición de la Defensoría para atender eventuales consultas o requerimientos.

Sin perjuicio de las derivaciones a los organismos competentes, previamente se toma contacto con el reclamante para conocer en detalle el motivo de su reclamo, las gestiones realizadas y brindar asesoramiento, en caso de no ser necesaria la derivación del mismo. Se entiende que este servicio, simplemente orientativo por la falta de competencia, colabora con la contención de las personas que no han recibido respuestas en otras instancias de la administración. El agradecimiento que expresan luego de ser atendidos o asesorados, es un indicador de la contribución que diariamente realizan los trabajadores de la Defensoría del Pueblo en la construcción de la cultura de la paz.

---

## ADPRA Ante la Superintendencia de Servicios de Salud

### **Problemas con el sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad.**

En el mes de octubre desde la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) se abordó la problemática que atraviesan personas con discapacidad de todo el país, quienes se encontraban realizando un reclamo público por la continuidad o restitución de prestaciones del Sistema de Prestaciones

Básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad. En el mismo sentido, los prestadores de distintos tipos de servicios manifestaron sufrir importantes retrasos en los pagos por parte de las obras sociales y entidades de medicina prepaga. Esto evidenció la necesidad de resolver el problema por el impacto sanitario, social y educativo, a nivel de apoyos para la vida diaria de las personas afectadas.

Además, desde el subsector de obras sociales y entidades de la medicina prepaga se aludía a la falta o mora en los pago por parte del Fondo Solidario de Redistribución, siendo reconocidas por autoridades del Gobierno Nacional las demoras producidas durante el mes de agosto, asegurando que habría una normalización para el mes de septiembre.

Cabe aclarar que el “Sistema Único de Reintegro” (S.U.R.) creado por Resolución 1200/2012 de la Superintendencia de Servicios de Salud (SSSALUD) como apoyo financiero para los agentes del Seguro Nacional de Salud, es efectivamente un mecanismo de recupero y no de pago primario de las prestaciones cuya cobertura al 100 % deviene obligatoria para dichas entidades y el Estado.

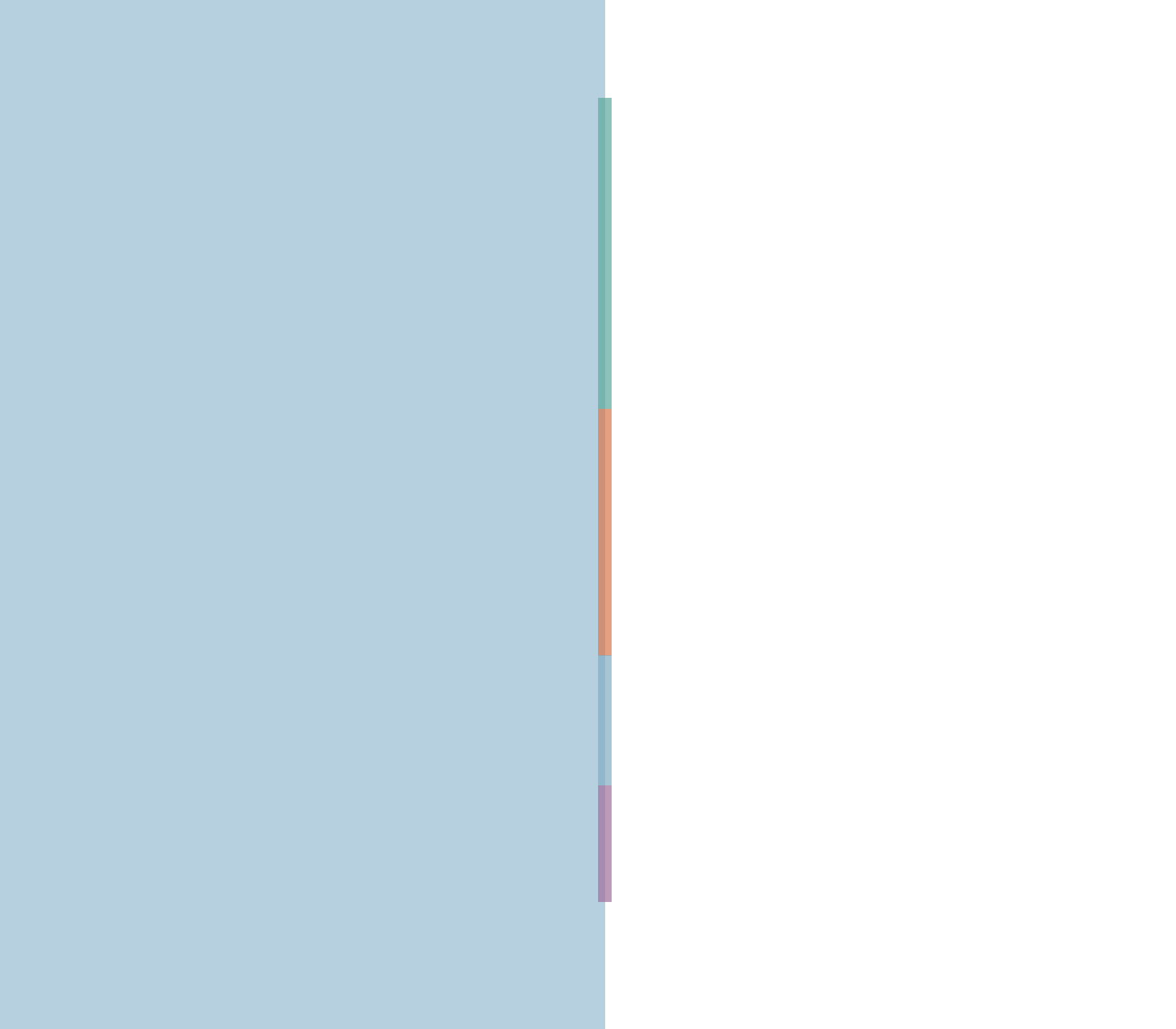
En esta convulsionada situación, se generó un cruce de diversas voces discordantes respecto del diagnóstico y las responsabilidades de la problemática planteada, mientras las personas con discapacidad y sus familiares reclamaban por la vulneración efectiva o potencial de sus elementales derechos, lo que hacía imperante la necesidad de información clara, objetiva e inmediata acerca del problema dado en la cadena de pagos relacionada al mecanismo de integración.

Se aclaró en la nota que, según lo establece la Resolución 1048/2014, es la SSSALUD quien tiene la responsabilidad de implementar, reglamentar y administrar los recursos provenientes del Fondo Solidario de Redistribución creado por Ley N° 23.661, art. 22, el que debe destinar de sus recursos disponibles para la cobertura de subsidios por reintegros de prestaciones como las del caso; de la misma manera también corresponde a ese organismo la regulación y el contralor de las obras sociales y entidades de la medicina prepaga.

Por todo lo anterior, y a efectos de esclarecer el conflicto, desde ADPRA se solicitó información aclaratoria respecto de las dificultades en el flujo de pagos referente al mecanismo de integración del Sistema de Prestaciones Básicas en habilitación y rehabilitación, instituido por Ley N° 24.901; actores involucrados, lugar que ocupan en el circuito, montos, plazos de mora y fundamentalmente las acciones que, de corresponder, se hubieren seguido en orden a la regularización del servicio. En caso de no haberse instrumentado dichas medidas se instó a ese organismo a su urgente y adecuada efectivización.

# ▼ Estadísticas

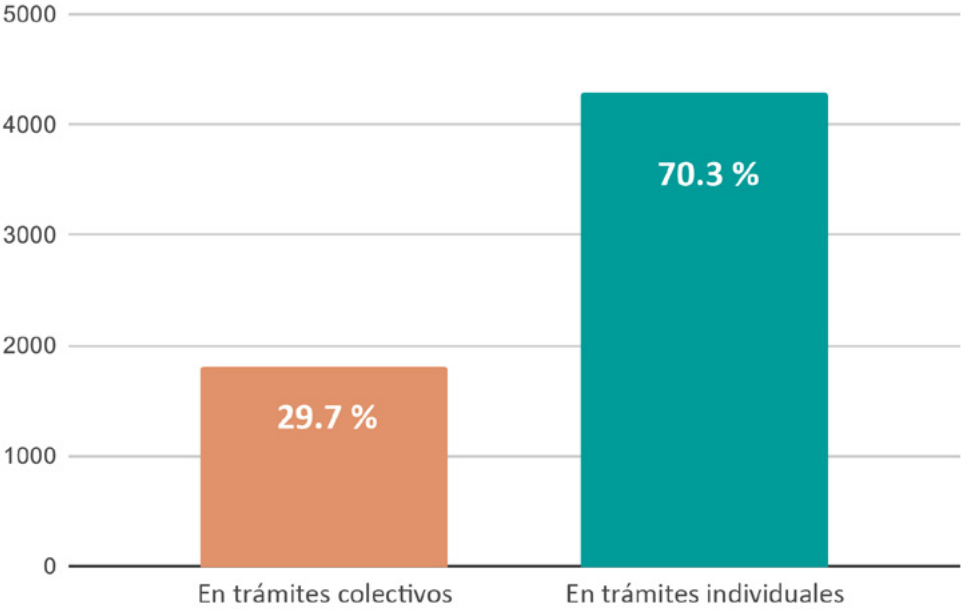




# Estadísticas

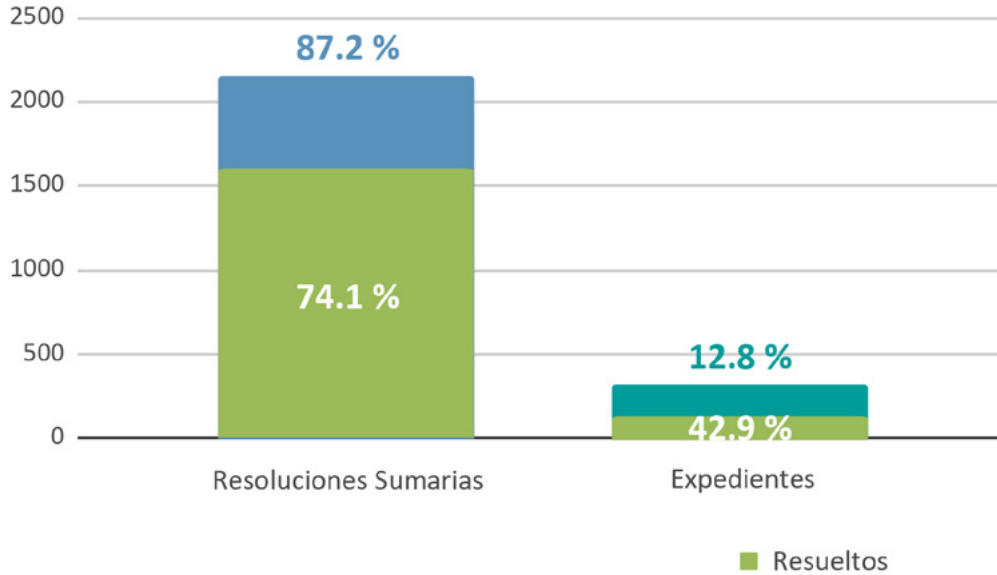
## PERSONAS ATENDIDAS 6.096

Durante el período informado se atendieron a 6.096 personas de las cuales el 70.3% iniciaron trámites individuales y el 29.7 % lo hicieron de forma colectiva.



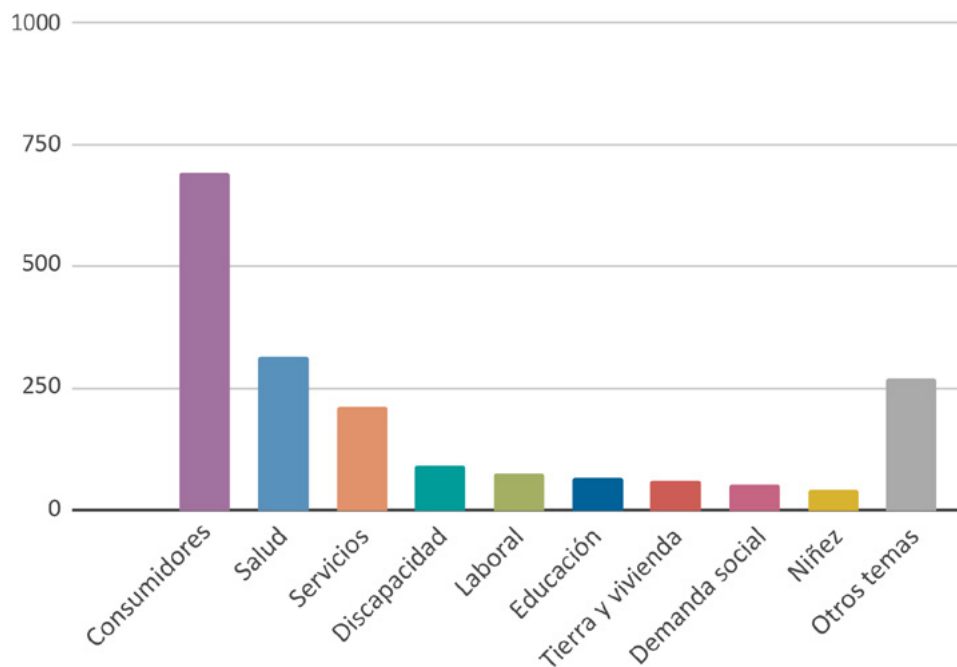
## FORMA DE TRAMITACIÓN Y ESTADO DE LOS RECLAMOS

La mayoría de los trámites que se iniciaron en este período se resolvieron a través de la gestión por Resolución Sumaria y en menor medida por la modalidad del Expediente. Esto significa que continuamos en la línea de la desburocratización en busca de una respuesta ágil y eficiente para el ciudadano y ciudadana que se acerca al organismo.



## PRINCIPALES TEMÁTICAS

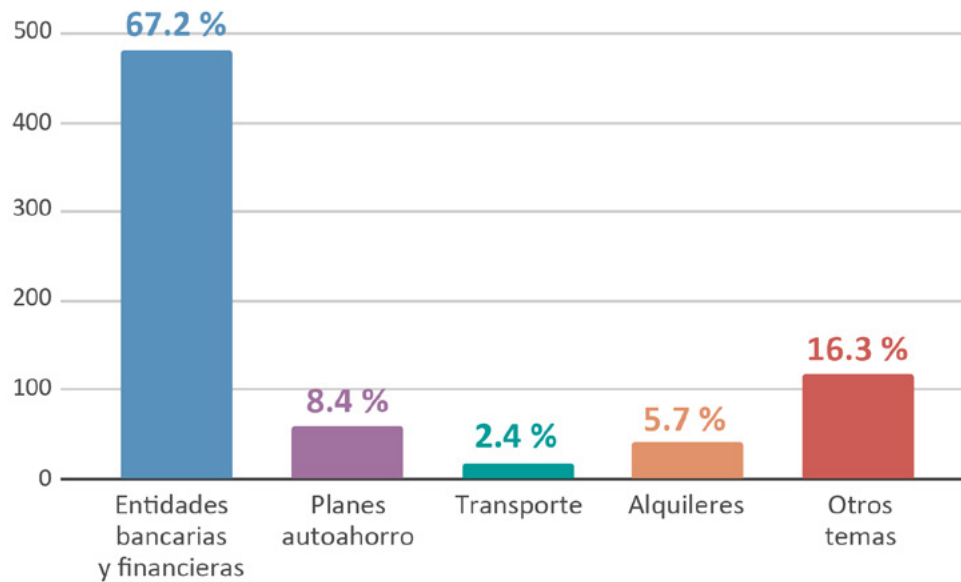
Entre los principales temas por cantidad de presentaciones podemos mencionar, en primer lugar, los reclamos de usuarios y consumidores y seguido de ellos aparecen las quejas por temas de salud. Luego, y en orden decreciente, surgen las temáticas de servicios públicos; discapacidad; laborales; educación; tierra y vivienda; demanda social; niñez/adolescencia y familia.



## TEMÁTICAS ESPECÍFICAS

### Usuarios y consumidores

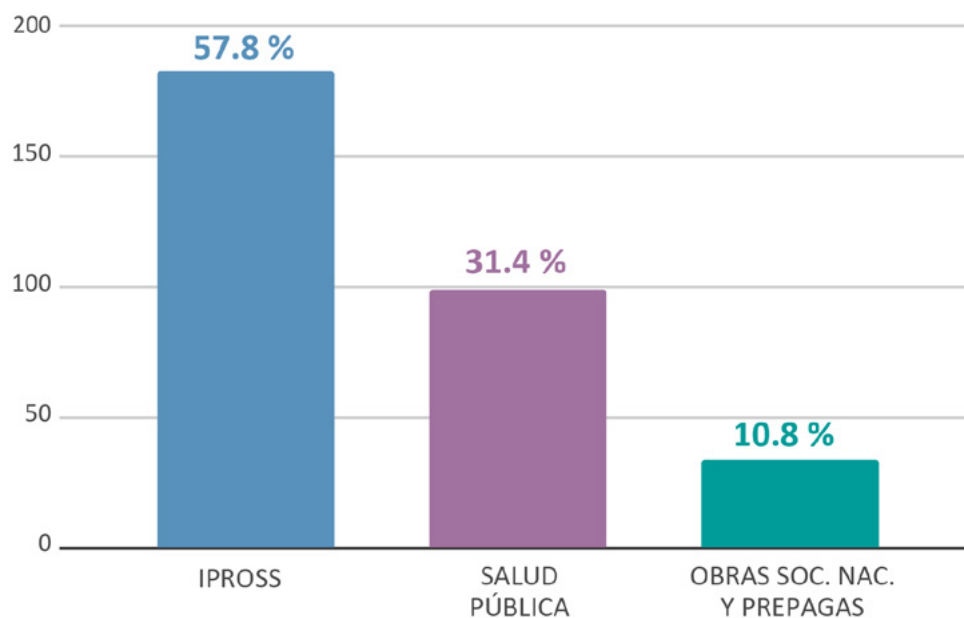
Dentro de esta categoría los principales reclamos fueron: cuestiones con entidades financieras y bancarias (67.2%); planes de autoahorro (8.4%), alquileres (5.7%) y transporte (2.4%).





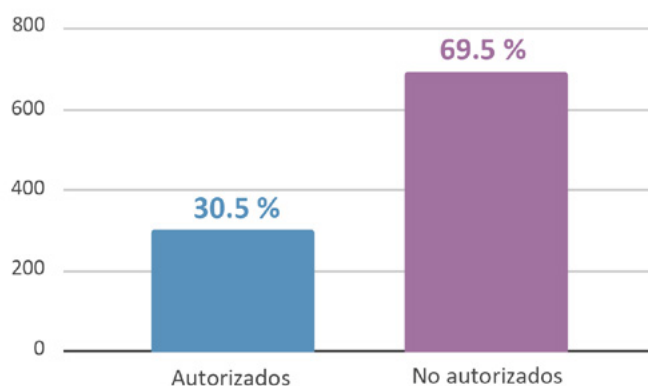
## Servicios de Salud

Respecto a los servicios de salud, el mayor porcentaje de reclamos corresponde a inconvenientes con la obra social IPROSS (57.8%); luego siguen las presentaciones relacionadas a problemas con la Salud Pública (31.4%) y en tercer lugar aparecen las quejas referidas a Obras Sociales Nacionales y Prepagas (10.8%).

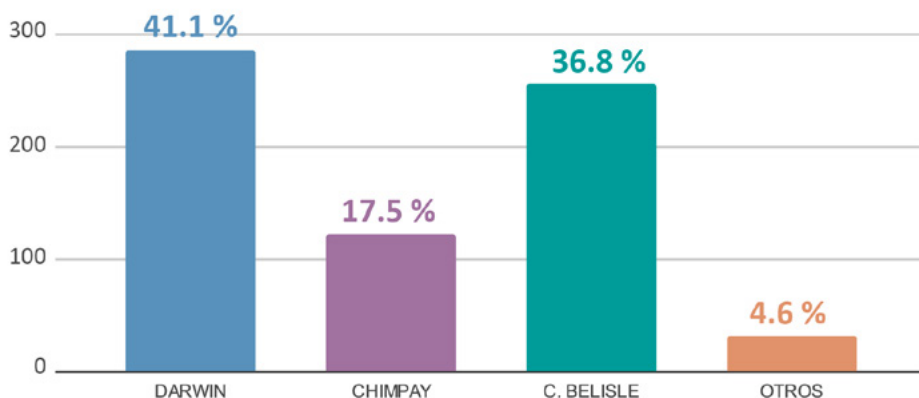


## Multas con radares

Durante todo el período se continuaron recibiendo quejas por multas con radares. La particularidad de este período fue que estos reclamos no sólo se refieren a las multas labradas con radares NO AUTORIZADOS sino también a las gravadas a través de los radares AUTORIZADOS por la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV). Otro dato que merece la atención por parte de las autoridades es el aumento del 18% de reclamos por multas con radares no autorizados por la APSV de los municipios de Darwin, Chimpay y Coronel Belisle.



## Multas con radares no autorizados

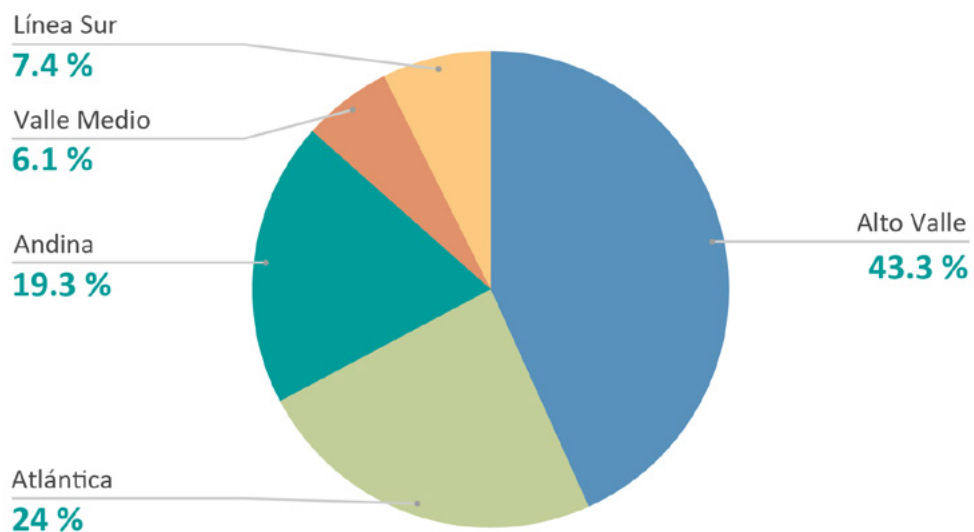


## PROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS

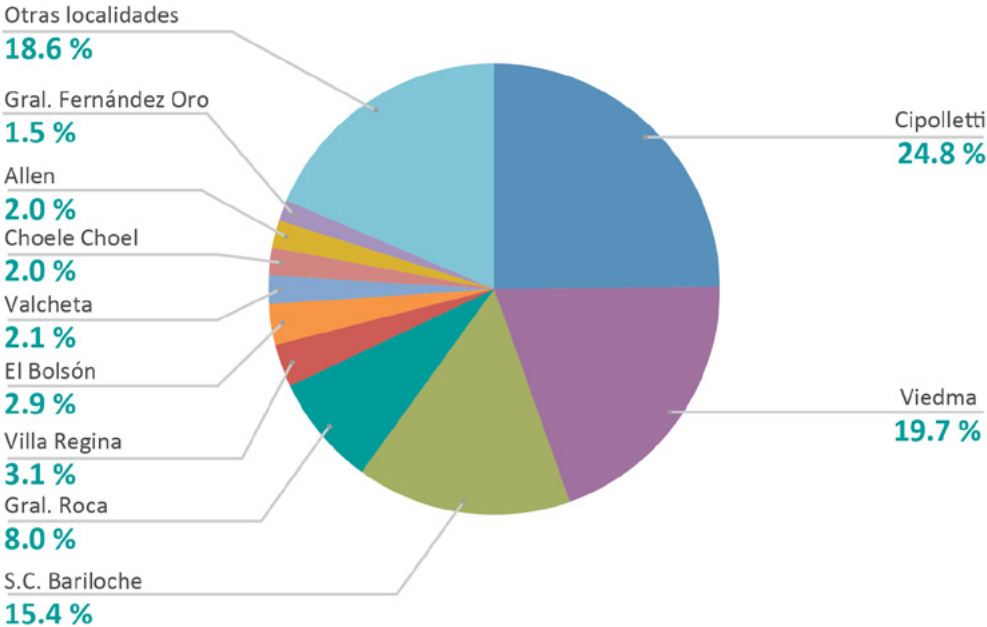
El 43.3% de los reclamos recibidos provienen de la región del Alto Valle, dato que se corresponde con la distribución poblacional en el territorio de la provincia.

La región atlántica reúne un 24% de los reclamos, la región andina un 19.3%. La zona del Valle Medio y la Región Sur un 7.4% y un 6.1% respectivamente.

### Personas reclamantes por región

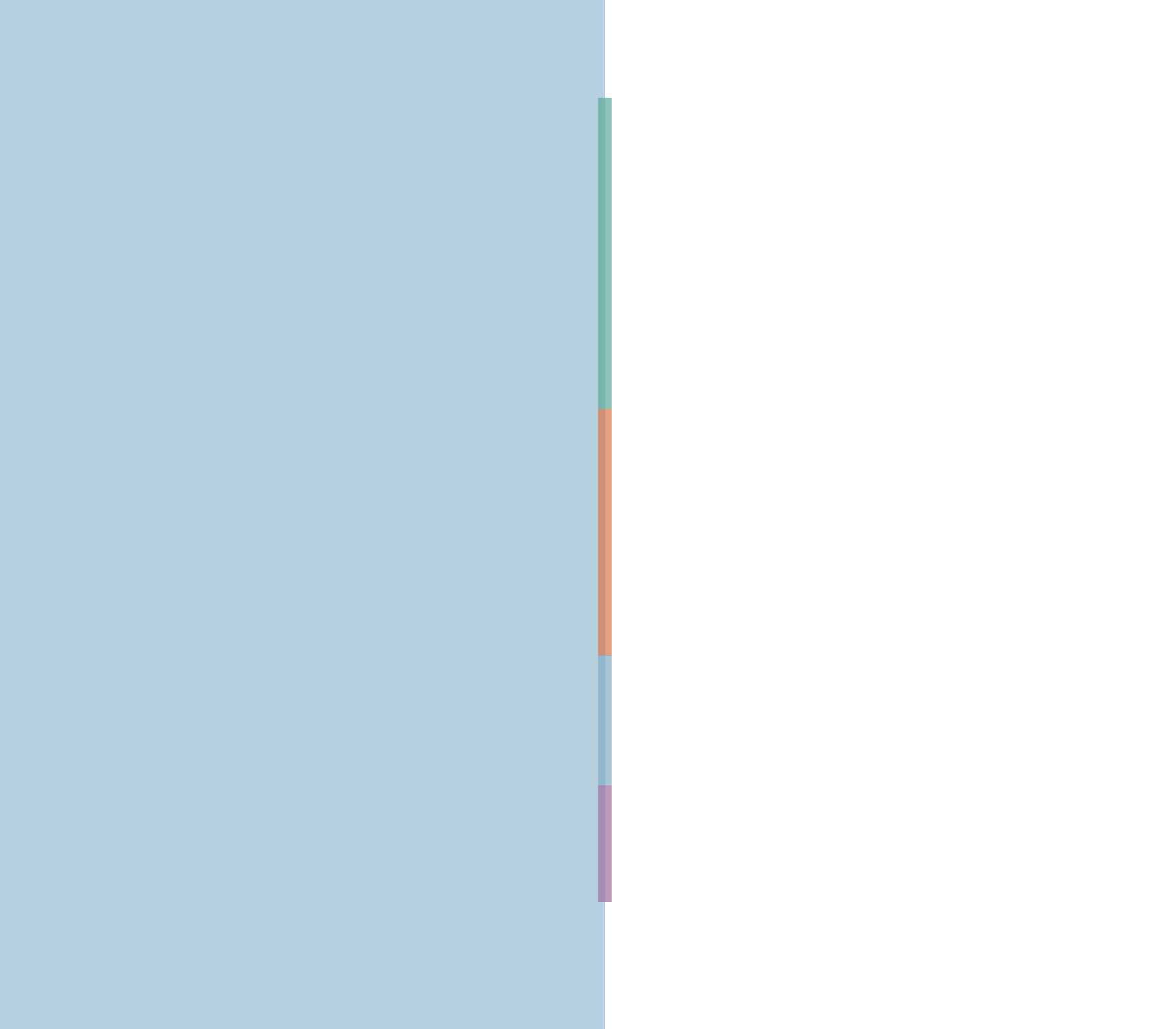


**Personas reclamantes por localidad**





## ▼ **Comunicación institucional.**



## La Difusión. La Promoción de Derechos. La Interacción Ciudadana.

La transmedialidad es la forma de comunicar que cada vez con mayor preponderancia y dentro del contexto de revolución digital, se aplica para brindar información. Esto es así debido al auge que en los últimos años, y en forma particular a partir de la pandemia por Covid-19, han alcanzado las redes sociales y la digitalización de los procesos comunicacionales en general a través de las TICs y el uso que la sociedad elige hacer de ellas.

De la misma forma que los medios periodísticos han tenido que adaptarse y en muchos casos transformarse a partir de este nuevo escenario digital, en donde la inmediatez y la personalización de contenidos juegan un papel primordial, las empresas e instituciones también debieron hacerlo.

Es por ello que la Defensoría del Pueblo, desde su área de Comunicación institucional, y en forma especial durante el período que se informa, aumentó la cantidad de trabajos realizados a través de la narrativa transmedia. Esto es difundir la información en varios medios (Facebook, Instagram, Twitter, You Tube, sitio web, medios periodísticos) y en diferentes lenguajes (escritura, fotografía, audiovisual, animación) a los fines de lograr, en primer lugar, un mayor contacto/intercambio con la ciudadanía como así también conseguir que nuestros mensajes lleguen a la mayor cantidad de personas posibles, no sólo para que se conozcan las acciones que lleva adelante el organismo sino también con el objetivo de promover Derechos.

En este último sentido mencionamos el trabajo de investigación que se realiza de manera permanente a los fines de volcar información actualizada pertinente dentro de las áreas temáticas de nuestra página web. Es el caso, por ejemplo, de la información que brindamos sobre el tema “Estafas” para la que se creó un botón en el Home <https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/estafa/> . Allí se comunican las diferentes modalidades de estafas y las recomendaciones para prevenirlas. Con esta misma temática y en la misma línea se realizaron posteos (<https://acortar.link/Xj9Nlt>; <https://acortar.link/2P-5TqX>) en las redes sociales a los fines de difundir los derechos del usuario y consumidor

al tiempo de lograr prevenir situaciones de estafas tanto telefónicas (vishing) como a través de internet (phishing).

Otro tema trabajado en profundidad para la difusión y en consonancia con las acciones que en forma paralela realizaba el organismo en la misma cuestión, fue el de la segmentación de tarifas <https://acortar.link/Ew2Lpb>; <https://acortar.link/aK7u6g>.

A partir de este tipo de publicaciones obtenemos gran cantidad de reacciones de la ciudadanía tanto en forma de consulta como de aprobación de la información difundida.

A continuación brindamos los enlaces hacia algunos de los trabajos transmediales realizados en el período.

- ▶ Video en nuestro canal de You Tube: “Consumos problemáticos y Derechos”. Las adicciones deben ser abordadas como parte de las políticas de salud mental, garantizando todos los derechos establecidos en la Ley Nacional N° 26.657 y en la Provincial N° 2.440.

<https://www.youtube.com/watch?v=hh8WVTqYRAw>

- ▶ Video en nuestro canal de You Tube: “Rompe el silencio”.

<https://www.youtube.com/shorts/UQEsO16cH3s>

- ▶ Posteo animado en redes: “Igualdad de género y empoderamiento de todas las mujeres y las niñas, son nuestros retos persistentes”.

<https://acortar.link/MSNsIA>

- ▶ Posteo en redes “No a la trata de personas”.

<https://acortar.link/4QmORi>



Consumos  
problemáticos y  
Derechos



Rompé el silencio



- ▶ Video en nuestro canal de You Tube: “Todas las personas tenemos los mismos derechos y somos merecedoras del mismo respeto, sin importar el género, religión, origen social, raza u orientación sexual”.

<https://www.youtube.com/watch?v=2KmqP3LzpNU>

- ▶ Video en nuestro canal de You Tube: “Recordamos y celebramos un hito clave de la lucha de las mujeres por la igualdad de derechos y oportunidades en nuestro país: la promulgación, en 1947, de la Ley N° 13.010 que otorgó a las mujeres la posibilidad de votar y ser votadas. Amabilia nos cuenta su experiencia de votar por primera vez el 11 de noviembre de 1951”.

<https://www.youtube.com/watch?v=dfYJQh1TUhg>

- ▶ Video en nuestro canal de You Tube: “Los niños y niñas nos cuentan cuáles son sus derechos”.

<https://www.youtube.com/watch?v=WXoNMjyLwIM>

- ▶ Posteo en redes “Es deber de la familia, de la comunidad y del Estado, velar por los derechos de todas las niñas, niños y adolescentes”.

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=434966768671741&set=a.308782747956811>

- ▶ Posteo animado en redes: “El maltrato de las personas mayores puede conllevar graves lesiones físicas y consecuencias psicológicas prolongadas”.

<https://acortar.link/6T3IDk>



Derecho LGBTIQ




Derecho al voto  
femenino

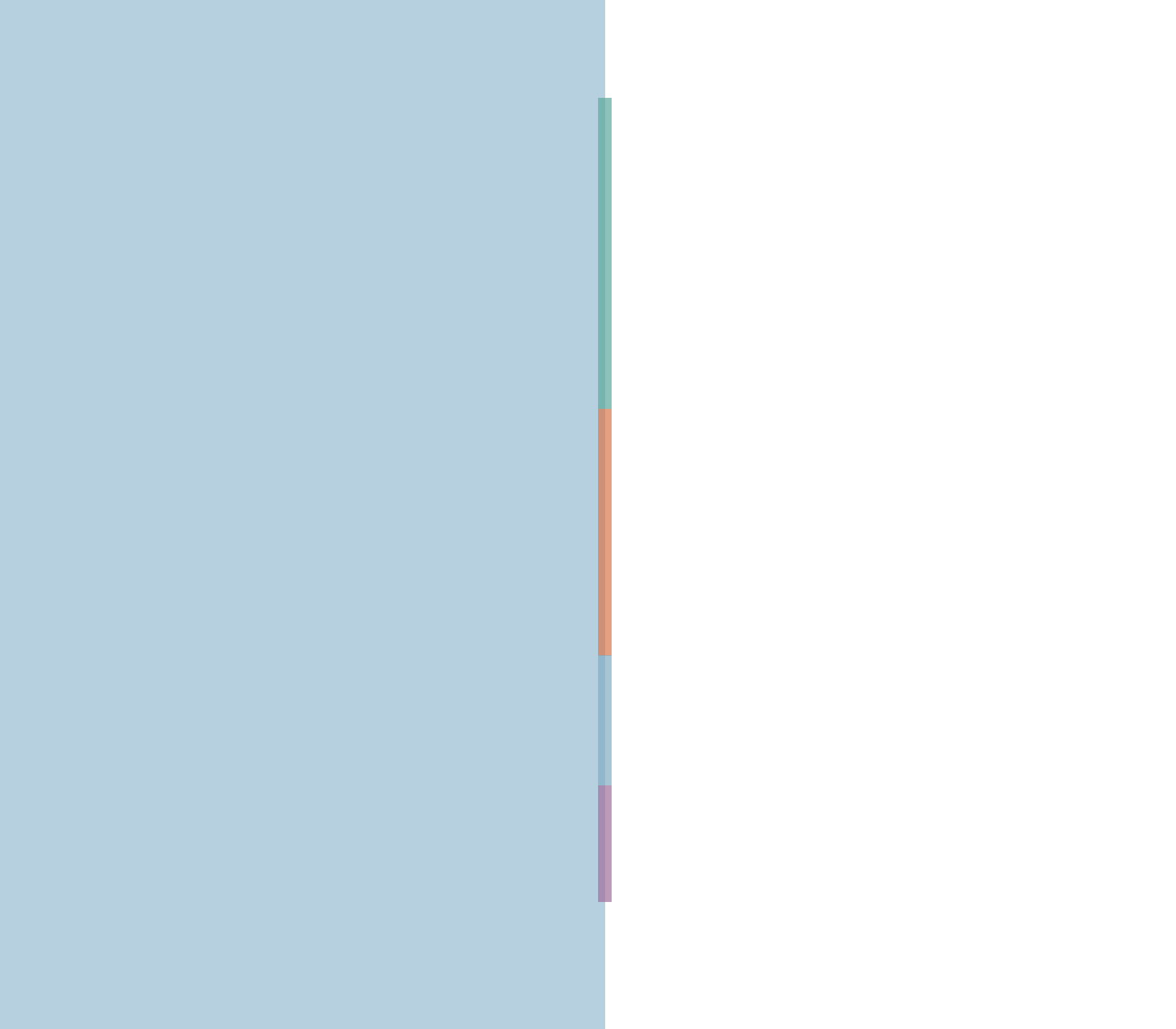


Derechos de las  
infancias





- ▼ **Rendición de cuentas y política presupuestaria.**



# Análisis de ejecución del presupuesto vigente 2022

## **GASTOS EN PERSONAL - Grupo 100.**

Este grupo constituye la retribución de los servicios personales prestados a la institución.

Se destaca que el recurso humano es un factor de producción de uso intensivo debido a la función de atención personalizada a los ciudadanos que desempeña la Defensoría del Pueblo. Esto se puede observar que en el presupuesto vigente, representa la suma de \$ 156.447.438,07. Al 31 de octubre se ha ejecutado el 99% de los recursos asignados a este grupo.

La Defensoría del Pueblo continúa avanzando con su proceso de modernización. En esa línea la defensora, Adriana Santagati, y el vicegobernador, Alejandro Palmieri, firmaron un convenio de colaboración a los fines de utilizar el software que en el Poder Legislativo se encuentra en funcionamiento para la liquidación de sueldos.

## **GASTOS DE FUNCIONAMIENTO.**

El presupuesto vigente de \$17.500.000,00 se distribuye en los siguientes Grupos.

## **BIENES DE CONSUMO - Grupo 200.**

Se corresponden con materiales y suministros consumibles para el funcionamiento, incluidos los que se destinan a la conservación y reparación de bienes de capital.

El presupuesto asignado vigente para el rubro es de \$1.555.652,90 representa un 0,89 % del total. La ejecución actual del rubro asciende al 71,73 %. Dichos gastos son necesarios para el normal funcionamiento del organismo y posibilitan la correcta prestación de servicios a la ciudadanía.

Son transversales a todos los lineamientos del PEI. Ejemplos de estos son: elementos de escritorios, combustible, repuestos y accesorios informáticos, elementos para el mantenimiento del edificio y vehículos oficiales, así como también los insumos sanitarios.-

### **SERVICIOS NO PERSONALES – Grupo 300.**

Constituyen servicios para el funcionamiento del organismo incluidos los que se destinan a la conservación y reparación de bienes de capital.

El presupuesto asignado vigente para el rubro \$15.564.347,10. La ejecución actual del rubro asciende al 70,02 %. Abarca los gastos efectuados en los siguientes servicios, para la normal prestación del servicio al ciudadano, impactando en todas las actividades presupuestarias.

#### **Servicios Contratados**

- ▶ Proveedor de Internet Agilnet para la Sala de Videoconferencias, alquiler de escáner y fotocopiadora, sector hosting, Soporte técnico y mantenimiento con Altec, alquiler del edificio de sede central y oficinas del Órgano de Revisión de Salud Mental, limpieza de la sede central y Seguro Automotor con la empresa Horizonte S.A.

#### **Servicios Tarifados**

- ▶ Agua potable, gas, telefonía fija, móvil, luz y correo postal.

#### **Otros Servicios prestados**

- ▶ Cartelería, para el patio interno denominado “Espacio de memoria” en conmemoración del 24 de marzo, “Día de la memoria por la verdad y la justicia”.
- ▶ Vinilos adhesivos, en conmemoración de los 40 años de la gesta de Malvinas.
- ▶ Protocolo ceremonial: para el desarrollo del Plenario anual de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) que se llevó a cabo en la ciudad de Viedma en el mes de junio de 2022.

- ▶ Comisiones oficiales para la atención de ciudadanos en diferentes puntos de la provincia.
- ▶ Comisiones bancarias, mantenimiento de los vehículos oficiales y edilicio, impresión de informes, entre otros.

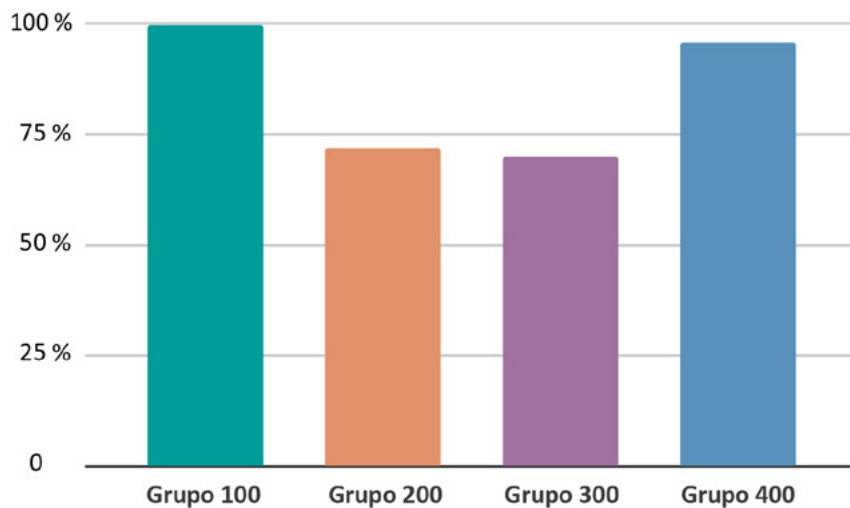
### **BIENES DE USO - Grupo 400.**

Estos son gastos que se generan por la adquisición de bienes de capital.

Este rubro tiene vigente la suma de \$380.000,00. Del mismo se ha ejecutado hasta la fecha un 95,48 %.

Se encuentra en proceso una Licitación Privada para la adquisición de seis (6) computadoras, y se incorporaron tres (3) teléfonos celulares para la atención al ciudadano, sillas para la receptoría de Cipolletti, Rack de informática, contribuyendo al logro de los objetivos planteados de modernización institucional para la atención virtual de los ciudadanos, planteados en el Lineamiento Nº 3.

Nivel de ejecución de los rubros al 31 de octubre de 2021



## FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA Y ARTICULACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Para la formulación presupuestaria 2023 se tuvo en cuenta la articulación entre el Plan Estratégico Integral (PEI) y el presupuesto operativo anual, primordial para el logro de los resultados esperados.

Para ello, se procedió a vincularlos conceptualmente, siguiendo los plazos y actividades solicitadas en el “Cronograma para la elaboración del presupuesto provincial 2023” proporcionada por la Subsecretaría de Presupuesto de la provincia.

De esta manera se realizó como primera actividad la formulación de la Política Presupuestaria 2023. En ella se explican los ejes de acción a seguir.

Nos encontramos transitando el último año del Ciclo de Planeamiento Institucional de la Defensoría del Pueblo (CPDP) 2020-2022 y para el cálculo de las metas propuestas 2023 se siguieron los lineamientos vigentes que describen la Misión y Visión Institucional. Estos se expresan a continuación:

- ▶ **Lineamiento N°1.** Fortalecer las capacidades de la administración para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales. Incluye los programas de formulación de políticas públicas, de actualización normativa permanente, de seguimiento de procesos electorales y de monitoreo de la Agenda 2030.
- ▶ **Lineamiento N°2.** Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales. Incluye los programas de ampliación de la cobertura territorial, de activación del servicio de atención digital, de modernización institucional, de formación profesional y de infraestructura e innovación tecnológica.
- ▶ **Lineamiento N°3.** Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales. Incluye los programas de producción de contenidos informativos, de generación de actividades informativas, de ampliación de presencia en redes sociales, de articulación de redes con la sociedad civil y de difusión de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
- ▶ **Lineamiento N°4.** Consolidar el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental.



Incluye los programas de evaluación de las condiciones de los tratamientos, de supervisión de las condiciones de internación, de evaluación de internaciones involuntarias y de mejora de la calidad del servicio de salud mental.

Se evaluaron las metas proyectadas para el año 2022, se detectaron las metas alcanzadas y a partir de este análisis se ajustaron las proyecciones para el Presupuesto 2023 a fin de lograr los siguientes resultados finales (servicios prestados) que aportan valor a la cadena de producción pública. A modo de ejemplo de las metas, se muestran a continuación las siguientes:

Actividad	Unidad de medida de la meta	Proyectado 2022	Estimación alcanzada final 2022	Proyectado 2023
3	Cantidad de casos individuales atendidos	4.900	5.602	6.162
3	Cantidad de personas comprendidas en casos colectivos atendidos	344.052	315.381	346.919
4	Cantidad de publicaciones en el sitio web	132	80	120
5	Cantidad de evaluaciones de internaciones voluntarias e involuntarias	124	146	160

Teniendo en cuenta que el Plan Estratégico se encuentra con el plazo cumplido, resulta necesario realizar una revisión integral del mismo para generar un nuevo Ciclo de Planeamiento 2023-2027.



**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

[www.defensoriarionegro.gov.ar](http://www.defensoriarionegro.gov.ar)