

## **Introducción**

**Hemos aprendido a volar como los pájaros y a nadar como los peces pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir juntos como hermanos.**

*Martin Luther King*

El art. 167 de la Constitución de Río Negro, define a la Defensoría como un órgano unipersonal al que le corresponde la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial.

La misma definición surge de la Ley Orgánica 2756 que establece su autonomía funcional y autarquía financiera, funciones, competencia, procedimientos y situación institucional; ello de acuerdo a la voluntad de los Convencionales Constituyentes y a lo querido por los Legisladores, que oportunamente procedieron a su sanción.

La línea adoptada en el año 1988 por el Derecho Público Provincial, puede decirse que es la misma que posteriormente se recepcionó en la reforma de la Constitución Nacional de 1994 al instituir esta figura en el Derecho Federal.

Básicamente la Institución se vincula con dos principios republicanos, existentes en nuestras cartas constitucionales, que son los principios de la participación y el control.

Para concretar la democracia participativa, el Defensor del Pueblo es un órgano que permite una defensa activa del ciudadano respecto de sus derechos e intereses legítimos. Respecto del control debe ser una herramienta eficiente para determinar la responsabilidad de los actos de gobierno y sancionar las infracciones a la legalidad, como también los excesos del poder y otorgar al administrado una defensa idónea frente a estos hechos.

Es evidente que la voluntad del Constituyente y del Legislador rionegrinos, al concebir a esta Institución como un órgano independiente, con autonomía funcional y autarquía financiera, gozando de las mismas inmunidades y alcanzado por las mismas inhabilidades e incompatibilidades que a los Legisladores, fue la de otorgarle al Defensor del Pueblo garantías y resguardos institucionales para el adecuado cumplimiento del rol que la Constitución y la Ley le asignan.

### **Ley Orgánica del Defensor Del Pueblo**

Las funciones y atribuciones que surgen de la Ley 2756 pueden sucintamente resumirse en las siguientes:

En general la Defensoría trabaja sobre la base de las quejas que presentan las personas físicas o jurídicas que se sienten afectadas en sus derechos e intereses. Las quejas que se

tramitan pueden ingresar por tres mecanismos: de oficio, por derivación de otros organismos, por demandas espontáneas de personas físicas o jurídicas.

Como la delimitación de las competencias de la Ley Orgánica establece los supuestos de rechazo de la queja, sucede que desde el inicio pueden rechazarse algunas presentaciones.

En cuanto a las habilitadas, las presentaciones más frecuentes abarcan problemas diversos, relacionados con la salud, educación, vivienda, obra social provincial, sistema previsional, prestación de los servicios públicos privatizados, defensa del consumidor, minoridad y familia, medio ambiente, derechos humanos, problemas de convivencia y vecindad, etc.-

Existen asimismo tramitaciones de tipo colectivo, en las que se busca resguardar intereses de la sociedad en su conjunto. Básicamente se producen por dos motivos: daños al medio ambiente y falta de transparencia en el accionar del poder administrador.

Por sí misma la Defensoría puede comprobar el respeto a los derechos humanos y a la libertad de expresión y opinión.

Para la realización de sus investigaciones puede requerir vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes y aquellos elementos que estimen útiles, aún en casos que estén clasificados como reservados y secretos, sin violar su carácter; inspeccionar oficinas, archivos y registros de los entes y organismos bajo su control; solicitar la comparencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular y funcionario que pueda proporcionar información sobre los hechos y asuntos que se investigan; ordenar la realización de estudios, pericias y la producción de otra medida probatoria conducente.-

En relación con las tareas legislativas, puede proponer proyectos de ley y asistir a las reuniones de comisiones, con voz, pero sin derecho a voto.

También puede proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos.

Para el mejor cumplimiento de estas funciones puede requerir el auxilio o la colaboración de otros órganos, puede solicitar la intervención de la justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada, puede pedir el auxilio de la fuerza pública, etc. -

En lo que se refiere a su organización el interna, está facultado a dictar su propio reglamento y a proyectar su presupuesto.

Sus recomendaciones, sugerencias a los superiores jerárquicos de la administración y dictámenes, no tienen fuerza vinculante.-

Del análisis de las competencias orgánicas de la Defensoría se deduce claramente que siendo amplias su representación de derechos y facultad de investigación, el hecho de que sus recomendaciones no tengan carácter vinculante dificultan el logro de sus intervenciones.-

Efectivamente debe tenerse en cuenta que el Defensor del Pueblo es un organismo constitucional con fuerza no vinculante, es decir, sin poder de decisión, sin poder, aunque sí con autoridad.

## **Misión Institucional**

### **La importancia del Defensor del Pueblo**

La cualidad más importante del Defensor del Pueblo es su independencia.

No está sujeto a mandato imperativo alguno, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y debe desempeñar sus funciones con autonomía y según su criterio.

Para llevar adelante su labor debe ejercer una especie de Magistratura de la persuasión, carente de facultades jurisdiccionales. Es decir debe identificar las deficiencias o incumplimiento de deberes por parte de los servidores públicos y buscar convencer a las autoridades para la adopción de las medidas que rectifiquen tales conductas. En otras palabras el Defensor del Pueblo no es un Juez, ni debe aspirar a ello, no puede imponer ni modificar las decisiones al poder administrador, no es el ejecutivo, debe convencer.

Pero especialmente, su función mediadora está al servicio de la protección de los derechos e intereses del pueblo frente a la administración como órgano del poder estatal y a la vez puede facilitarle al ciudadano un modo de conducta necesario y correcto frente a la administración, creando confianza entre ciudadano y administración.

En ese contexto surge la institución del Defensor del Pueblo, como un mecanismo de control del ejercicio de las funciones administrativas públicas, que convive con los demás y que tiene por objeto actuar sobre y contra quienes tienen la posibilidad de negar, desconocer o violar los derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución y en las Leyes.

Esto supone:

- Mantener una vigilancia permanente del ejercicio de la función pública, a fin de que se desarrolle en el marco de la legalidad y los valores éticos, como así también velar por el fortalecimiento de las instituciones de la Democracia.-
- Constituirse en una voz permanente de la conciencia jurídica y de la vida democrática que acerque el ejercicio del poder al interés y al derecho de la persona humana cuya dignidad es el norte de la institución.-
- Hacer que sus advertencias, recomendaciones o recordatorios de deberes de función señalen claramente la responsabilidad de la autoridad competente, para que ésta tome la iniciativa de rectificar sus errores.-

- Propiciar que tengan acceso a la Defensoría, incluso, los menores de edad, las personas que sufran cualquier forma de internamiento, los extranjeros y aquellos que puedan estar limitados en el ejercicio de sus derechos.-
- Promover la apertura de procesos judiciales en los casos en que como resultado de su investigación verifique violaciones a los derechos humanos o actos de abuso de poder que configuren delito.-
- Abrir canales de participación directa que complementen el ejercicio del derecho de petición del ciudadano.- Defender el derecho a la información siendo uno de sus objetivos fundamentales la publicidad de los actos de gobierno.-
- Acompañar y apoyar - en medio de sus múltiples limitaciones- un cambio, con la premisa de que el mejor defensor de sus derechos es el propio ciudadano, debidamente informado, que asuma con responsabilidad las consecuencias de reclamar lo que en justicia le corresponde. Como resultado de tal cambio, que deberá contar con los medios de comunicación, llevará a construir una consistente vigilancia cívica en materia de derechos humanos, derechos de la mujer, protección al niño y al adolescente, defensa del medio ambiente, derechos del consumidor-incluyendo a los usuarios de los servicios públicos y a los administrados frente a la administración estatal-, reivindicación de los discapacitados y defensa vecinal, por citar los temas más conocidos.-
- Profundizar su legitimación social y realizar una vasta labor pedagógica en la ciudadanía.-
- Búsqueda institucionalizada de consensos.
- Poner en marcha tácticas de resolución de quejas en forma novedosa, por ej. : mediación en los casos en que se vean afectados derechos colectivos, o individuales de incidencia colectiva, con la cooperación de la Justicia, Poder Ejecutivo y/o Poder Legislativo, conviniendo previamente con dichos Poderes del Estado Provincial una metodología de acción.-
- Sistematización de las demandas elaborando diagnósticos de la situación social, grupos vulnerables, carencias más sentidas, que sirva a los organismos del estado provincial como un aporte a sus propios relevamientos.

### **Programa de Acción a desarrollar en lo inmediato**

- Propuesta de modificación de la Ley 2756, art. 43.
- Creación de la planta permanente de la Defensoría del Pueblo.

- Proyecto de Ley del Estatuto-Escalafón de la carrera defensorial.
- Reformulación del Reglamento Interno
- Organigrama funcional
- Reasignación de funciones
- Puesta en marcha de la Mesa de Admisión, dedicada exclusivamente a la atención y orientación del público.-
- Capacitación institucional

### **Reflexiones Finales**

A más de dos años de mi asunción como Defensora del Pueblo, la designación del Adjunto o Adjunta, es una materia pendiente de resolución por parte de los representantes del pueblo en el Parlamento Rionegrino.

Vano ha sido todo intento para convencer al Cuerpo Legislativo de la necesidad de cumplir con la Ley, y las razones invocadas no resultaron lo suficientemente persuasivas, ni siquiera aquéllas donde con total honestidad hablaron del límite humano, tanto físico como espiritual, para sobrellevar tamaña responsabilidad-

Por otra parte, la imposibilidad de acceder a una mayor disponibilidad presupuestaria, por imperio del artículo 44 de la Ley 2756, entorpeció notablemente nuestro trabajo.

Desde la falta de una presencia más activa de la Oficina de la Defensoría del Pueblo a lo largo y ancho del territorio rionegrino, hasta los insumos para funcionamiento, podemos situar en medio de ellas una compleja gama de necesidades a cubrir, déficit que mengua ostensiblemente nuestra capacidad de respuesta.

Provincializar la Institución, para intentar que este instrumento que le ha dado la Constitución a los ciudadanos, esté en condiciones de ser utilizado por todos los rionegrinos, vivan donde vivan.

Tal vez, en un futuro, se pueda concretar mi propuesta de creación de las Delegaciones y/o Mesas Defensoriales.

En esta Oficina su personal ha debido enfrentar multifacéticos temas, cuya especificidad hubiera demandado la contratación de profesionales estudiosos de la materia. Ha debido, también, asumir la carga de la demanda en creciente aumento. Ha sentido y siente que todo esfuerzo es poco. Somos concientes que comenzamos a tener demoras, que ello no resulta fácil de explicar a los quejosos, que hay cuestiones que merecen análisis más profundos, en

tanto el día a día de la gente no puede dejar de atenderse. Esta es nuestra realidad cotidiana.

Existen áreas que exigen ser reforzadas, en tanto otras deben ser cubiertas para permitir reasignar funciones al personal cuya idoneidad, conocimiento y experiencia en el trabajo defensorial, nos indica que debe pasar a ocupar responsabilidades de conducción técnica.-

Algo tan elemental como dar el primer paso, es la habilitación de la Oficina o Mesa de Admisión, que recepcione las quejas y oriente debidamente a los ciudadanos, a cuyo frente deberán estar una o más personas con amplios conocimientos de los organismos públicos, de las leyes que los regulan, de las competencias jurisdiccionales, etc.

Planificar científicamente la gestión de la Institución para insertarla adecuadamente en el tiempo histórico en que le toca actuar, acompañando los cambios que se vienen produciendo en la sociedad, es una tarea que no puede dilatarse por más tiempo.

Por otra parte, existen temas en agenda pendientes de tratamiento, sobre los que hay que investigar, para proponer y articular acciones con los organismos correspondientes, toda vez que los mismos abarcan a los colectivos (ancianos, previsión social, mujeres, niños / as, jóvenes); a los intereses difusos (patrimonio histórico, áreas protegidas, medio ambiente); a los individuos y a las familias (violencia, maltrato, asistencia sanitaria, vivienda,); problemas de infraestructura (escuelas, residencias de ancianos, institutos para jóvenes en conflicto con la ley penal, casas hogares para niños, albergue para mujeres víctimas de violencia familiar).

Ahora bien, frente a una ciudadanía movilizada que pelea por sus derechos, no solo civiles y políticos, sino sociales, económicos, culturales, ambientales, que se han dado en llamar de Tercera Generación o Derechos de los Pueblos, hay que enfrentar el desafío y poner a la Institución en el lugar donde la Constitución y la Ley le han ordenado estar.

Celeridad, sencillez, austeridad, justicia, respeto, y fundamentalmente respuesta. Eso espera la gente de nosotros.

Si el Defensor del Pueblo tiene que dar salida a situaciones que no tienen salida; si la gente que llega a ella ya tiene un no por parte del administrador; si no obstante ello su origen Institucional y Constitucional tuvo como finalidad generar prácticas alternativas de solución de conflictos como estrategia del mismo poder, y si sus posibilidades reales de alcanzar los objetivos están limitados por el propio organismo estatal, que no siempre atiende sus recomendaciones, entonces para qué sirve la Defensoría del Pueblo? ¿Qué debe hacer esta Institución? .

Qué proezas se esperan de esta figura que por sí sola debe llevar a cabo todo aquello para lo que en teoría fue creada?

Cómo podemos convencer a la ciudadanía de que este nuevo símbolo, al menos en nuestra Provincia, no fungirá como una oficina burocrática más, de tal suerte que la ilusión de la

ciudadanía de contar con una figura tan emblemática como lo es la del / la Defensor/a del Pueblo se sienta como un nuevo desencanto?

Deberemos entonces seguir avanzando en el perfeccionamiento de nuestra misión, es decir seguir construyendo nuestro Ombudsman para que cada día pueda responder mejor al cúmulo de expectativas que sobre él válidamente se tienen. Y para ello la comprensión y el acompañamiento del Parlamento Rionegrino, de quien emana su elección, es indispensable.

En su trayecto entre la quimera y la viabilidad la Institución deberá encontrar la matriz para su crecimiento.