

# **INFORME ANUAL**

## **DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

**PERIODO 2009 - 2010**



**Defensora del Pueblo  
Dra. Ana Piccinini**

**Defensor Adjunto  
Dr. Ignacio Gandolfi**

## **CONTENIDO**

- **INTRODUCCION**
- **INDICE TEMATICO**
- **DESARROLLO DEL INFORME ANUAL**

### **ANEXOS**

#### **I.- JUDICIALES Y RECOMENDACIONES**

- A. Introducción
- B. Listado de Causas Judiciales.
- C. Presentaciones judiciales del período
- D. Denuncias Ley 3550.
- E. Resoluciones Destacadas

#### **II.- INFORME AREA DE PRENSA**

- Palabras a la prensa
- Sobre el sitio web
- Estadísticas
- Imágenes
- Recortes periodísticos

#### **III.- INFORME CONTABLE**

- Ejecución del presupuesto
- Formulario y comprobantes
- Resoluciones Tribunal de Cuentas

## **INTRODUCCION.**

Señor Presidente, Sres. Legisladores:

Tal como he manifestado en ocasiones anteriores, esta gestión de la Defensoría del Pueblo de Río Negro se ha propuesto jerarquizar el rol del Organismo de control a través de un accionar eficiente y certero que contribuya a garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes rionegrinos frente a los desbordes o el accionar deficiente de la Administración Pública.

Así, a partir de la sanción de la Ley 3.635 (modificatoria de la Ley 2.756), también hemos asumido con convicción la defensa los derechos de incidencia colectiva.

Algunos pronunciamientos judiciales nos han reconocido la "Legitimación Activa" para actuar en tal sentido. Otros, ya en forma sistemática, sin una línea coherente de razonamiento, la han desconocido y se encuentran en las instancias de impugnación correspondientes. La respuesta jurisdiccional fue cuestionada y llevada a los estrados correspondientes, por entender que se ha montado lo que di en llamar un "operativo cerrojo" tendiente a imposibilitar u obstruir toda participación de la Defensora del Pueblo en causas judiciales.

Sin perjuicio de ello, esta Defensora del Pueblo va a seguir promoviendo las acciones administrativas y judiciales pertinentes, en procura del reconocimiento y efectivo cumplimiento de los derechos que involucren intereses colectivos de la sociedad rionegrina.

Muchos requerimientos, fueron atendidos a través de un trámite sencillo e informal como es la gestión personalizada, permitiendo evacuar consultas de manera rápida y brindar orientación adecuada. En tal sentido, seguimos renovando los esfuerzos por ser expeditivos y eficaces en la solución de los problemas, evitando trámites burocráticos innecesarios.

Todas las intervenciones reflejan el desarrollo de un accionar perfectamente ajustado a Derecho, inobjetable desde la legalidad. A tal fin hemos sido responsables, prudentes, estudiosos y comprometidos en cada una de nuestras presentaciones. Por eso la imagen de la Defensoría del Pueblo ha crecido en credibilidad y confianza.

Un dato relevante es que por primera vez en la historia de la Defensoría del Pueblo, la ciudad de Viedma no encabeza el número de reclamos. Por otra parte se incrementó sensiblemente el número de actuaciones en trámite.

Esta circunstancia se debe especialmente a la permanente presencia de la titular del Organismo y sus colaboradores en las distintas ciudades, pueblos y parajes de Río Negro. adonde acudió para atender las demandas de los ciudadanos, normalmente atendiendo a quienes padecen mayores inconvenientes para acercarse a la ciudad de Viedma.

De tal manera, la presencia en las distintas regiones rionegrinas, las permanentes anomalías en el accionar de los organismos de gobierno y los hechos de corrupción que resultan de público y notorio, dan como resultado que los ciudadanos demanden con asiduidad la intervención de la Defensoría del Pueblo, que desde el 01 de noviembre del 2009 al 31 de octubre del 2010, registró la mayor cantidad de denuncias o quejas presentadas (2455 actuaciones administrativas). Por lo demás resulta cada vez mayor la credibilidad del organismo.

En cumplimiento de las funciones propias del Organismo de control se han formulado sugerencias y recomendaciones, solicitudes de informes y de documentación. Sin embargo, se ha evidenciado que no todos los Organismos del Estado Provincial están dispuestos a colaborar. Todo lo contrario.

Con el inconveniente de que muchas de las observaciones efectuadas para corregir las deficiencias, los errores, las omisiones, siguen siendo interpretadas como ataques a la gestión de gobierno, atentando ello contra el cumplimiento de los deberes que al Defensor del Pueblo le imponen la Constitución y la Ley.

La obstrucción o el entorpecimiento de las investigaciones en curso, colocan a los funcionarios responsables al borde de la ilegalidad. Es por ello que muchos de ellos, incluido el Señor Gobernador han sido denunciados penalmente por Incumplimiento de los Deberes de Funcionario Público.

Nuevamente advertimos que el discurso político contrasta con el accionar de los Ministerios. Hay una negación de la realidad. Se intensifica la campaña política y la capacidad de respuesta es cada vez menor. Ello es muy preocupante y desalentador para los habitantes de mi Pueblo.

Nuestro trabajo se nutre con los datos incontestables que nos brinda la interacción diaria con los ciudadanos de nuestra provincia. La perseverancia caracteriza nuestra gestión. Esta Defensora del Pueblo y su equipo de trabajo seguirán trabajando con el mismo objetivo, con las mismas energías y con la misma convicción.

Seguiremos sosteniendo nuestra permanente vocación y colaboración en la construcción de políticas públicas de promoción y protección de los derechos y garantías consagrados en la Constitución. Ello con miras al mejoramiento de la calidad de vida de la población rionegrina.

Recuerdo que el accionar de la Defensoría del Pueblo constituye una valiosa fuente de información parlamentaria, ya que en base a sus informes (anuales o especiales), los legisladores pueden observar que es lo que falla en la administración de la cosa pública, proponiendo las modificaciones pertinentes de la legislación.

Agradezco la colaboración de quienes han cumplido con su deber y han puesto a disposición de la defensoría del Pueblo toda la información o documentación que les fue requerida. Agradezco particularmente el desempeño de mi equipo de trabajo, su profesionalismo y el compromiso enorme con el Sistema Republicano y las Instituciones Democráticas.

Saludo al Señor Presidente muy atentamente, y por su intermedio a los Señores Legisladores. Augurando un próspero Año Nuevo.

## **INDICE TEMÁTICO INFORME ANUAL 2010**

### **1. SALUD PÚBLICA**

- 1.1. PROFE (Programa Federal de Salud)
- 1.2. PAMI
- 1.3. OBRA SOCIAL IPROSS.
  - 1.3.1 Fertilización asistida.
- 1.4. SITUACIÓN AFILIADOS DE LA OBRA SOCIAL BANCARIA
- 1.5. EMPLEO PUBLICO (Salud)
- 1.6. RECLAMOS VARIOS.

### **2. MEDIO AMBIENTE**

### **3. SERVICIOS PUBLICOS**

- 3.1. AGUA Y CLOACAS
- 3.2. RIEGO
- 3.3. COBRO DE CANON EN CERRO CATEDRAL
- 3.4. FINANCIAMIENTO NACIONAL DE OBRAS DE ASFALTO
- 3.5. HIDROCARBUROS
- 3.6. SERVICIO DE GAS POR RED (domiciliario)
- 3.7. SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA ELECTRICA
  - 3.7.1. COBRO EN EXCESO TOPE MEM POR EDESA
- 3.8. TELEFONIA FIJA
- 3.9. TELEFONIA CELULAR
- 3.10. SERVICIO DE INTERNET
- 3.11. SERVICIOS BANCARIOS
- 3.12. TEMAS VARIOS

### **4. AREA SOCIAL**

- 4.1. ASISTENCIA SOCIAL
- 4.2. BOLETO ESTUDIANTIL
- 4.3. CENTROS DE ASIST INTEGRAL DE NIÑAS/OS Y ADOLESCENTES
- 4.4. REGISTRO CIVIL.
- 4.5. PENSIONES ASISTENCIALES
- 4.6. DATOS ESTADÍSTICOS
  - 4.6.1. Discapacidad
  - 4.6.2. Presentaciones referidas al ámbito laboral.
  - 4.6.3. Presentaciones referidas al ámbito de la salud.
  - 4.6.4. Control de calidad de alimentos en comedores y escuelas.
  - 4.6.5. Intervenciones ante la Dirección General de Transporte.

- 4.6.6. Situación de los trabajadores.
- 4.6.7. Presentaciones referidas a la situación de inseguridad en Río Negro.
- 4.6.8. Presentaciones referidas al ámbito policial.
- 4.6.9. Presentaciones s/ modalidades contractuales en la Adm. Pública Prov
- 4.6.10. Presentaciones referidas al ámbito del Ministerio de Educación.
- 4.6.11. Presentaciones referidas a situaciones de violencia familiar.
- 4.6.12. Temas varios.
- 4.6.13. Síntesis estadísticas.

## **5. RECLAMOS PREVISIONALES**

- 5.1. SITUACIÓN GENERAL.
- 5.2. 82 % MOVIL

## **6. EDUCACIÓN**

- 6.1. ACTUACIONES EN GENERAL
- 6.2. DISCRIMINACION

## **7. DERECHO DE FAMILIA**

- 7.1. REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS
- 7.2. DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
- 7.3. COLABORACIÓN EN LA BÚSQUEDA DE PERSONAS. DERECHO A LA IDENTIDAD.
- 7.4. DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL.
- 7.5. TRATA DE PERSONAS.
- 7.6. MALTRATO LABORAL.
  - 7.6.1. Mobbing en el ámbito de la Adm.Pública Provincial.
- 7.7. ADULTOS MAYORES.
- 7.8. PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD.
- 7.9. CUOTA ALIMENTARIA, TENENCIA, RÉGIMEN DE VISITAS, FILIACIÓN, CURATELA.

## **8. OBRAS SOCIALES NACIONALES**

## **9. TIERRA y VIVIENDAS**

- 9.1. IRREGULARIDADES EN PLAN DE VIVIENDAS.
- 9.2. TIERRAS FISCALES.
- 9.3. BARRIOS 20 Y 30 VIVIENDAS EN EL BOLSON.

## **10. RED VIAL**

**11. TEMAS MUNICIPALES**

11.1. PROBLEMÁTICAS GENERALES.

**12. POLICIA DE RIO NEGRO**

- 12.1. SITUACIÓN GENERAL. MUERTE Y REPRESIÓN.
- 12.2. IRREGULARIDADES VARIAS
- 12.3. FOTOGRAFIAS OBSCENAS CON EXHIBICIÓN DE ARMA.
- 12.4. MALTRATO POLICIAL A MENORES.
- 12.5. INSEGURIDAD Y CONSEJOS LOCALES DE SEGURIDAD

**13. DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA DE LA PROVINCIA.**

**14. RECEPTORIA VILLA REGINA. ATENCIÓN PERSONALIZADA.**



## **1 - SALUD PÚBLICA**

### **1.1. PROFE – (Programa Federal de Salud)**

Este Programa Nacional, al que adhiere nuestra Provincia, beneficia a las personas que han tenido acceso a una Pensión Asistencial y la cobertura que brinda es la atención en hospitales o centros Asistenciales con profesionales adheridos; medicamentos; prótesis, cirugías; audífonos; internaciones en geriátricos; material descartable, etc.

Cuando un ciudadano es beneficiario de una Pensión, automáticamente se le descuenta un porcentaje de su haber para integrar al fondo común del Programa Federal de Salud. Esto no significa que de inmediato sea beneficiario del Programa, para ello deberá efectuar innumerables trámites burocráticos que se realizan en las Delegaciones que funcionan en los Hospitales de toda la provincia, hasta lograr su empadronamiento en la Obra Social. Igualmente son pacientes hospitalarios con la cobertura de Salud Pública

Es dable destacar la predisposición de los empleados del PROFE, de los referentes en los hospitales, que buscan encontrar los medios a fin de poder solucionar los problemas de salud que los ciudadanos presentan.

Durante el corriente año solo han sido tres las presentaciones efectuadas por ciudadanos beneficiarios del PROFE, las mismas recibieron el siguiente trámite: Solucionado: G.167/10, Gestión Agotada: Act. 701.10 – Act. 736.10 -

### **1.2. PAMI (Programa Asistencial Medico Integral)**

#### **Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados.**

Es dable recordar que tanto la Constitución Nacional como la Provincial reconocen al individuo el derecho a la salud.

Como garante responsable de la provisión de los servicios, la normal prudencia indica que nadie puede privar a una persona de medicamentos o de recibir prestaciones adecuadas para el cuidado de su salud, esgrimiendo argumentos que únicamente tienen que ver con el déficit fiscal por el que atraviesa el Estado;

precisamente es el Estado el que debe garantizar el derecho a la salud de sus habitantes, pues de otro modo se estaría menoscabando el derecho y el respeto a la vida y las autoridades responsables deberían prever una forma de redistribuir los fondos destinados a los afiliados al PAMI.

Año tras año no varían sustancialmente los reclamos, se trata de fallas reiteradas sistemáticas y estructurales, y el Organismo Nacional nunca ha reconocido las fallas en la prestación de los servicios a su cargo y las responsabilidades en la solución de los problemas, ante la falta de respuesta coherente y adecuada y sobre todo en tiempo oportuno, va quedando y pasando de mano en mano y las soluciones no llegan, y se sigue jugando con la salud de los ciudadanos.

El estado no debe ni puede abandonar a su suerte a quienes pacientemente esperan que se concrete la protección que les es debida. La eficacia de las autoridades responsables en esta labor, obligadas moral y normativamente a comprometerse con los intereses de los jubilados y pensionados, debe trascender las propias gestiones. Ninguna crisis económica justifica la falta de entrega de medicamentos, de prestaciones medico-asistenciales, etc.. pues con ello se violan derechos y garantías constitucionales.

En el periodo 01 de Noviembre del 2009 – 31 Octubre 2010 – las presentaciones que se han recepcionado alcanzan a 11, de las cuales se solucionaron 7, Gestión Agotada 3 y en trámite 1. Esta última es la correspondiente a la Actuación 976.10 “DPRN” efectuada por un grupo de afiliados a PAMI de la localidad de Sierra Grande quienes solicitan la intervención, acompañamiento y asesoramiento por parte de esta Defensoría del Pueblo ante la factibilidad de poder atender en la Provincia del Chubut sus necesidades con respecto a salud, y todo lo que ello implica. La respuesta de la Defensoría del Pueblo no se dejó esperar y en el mismo día y delante del ciudadano promotor de la iniciativa se efectuaron los contactos telefónicos, aportándose todo el material que les fuera necesario a fin de poder comenzar los contactos necesarios y poder entregar a los afiliados de PAMI de Sierra Grande, una mejor calidad de vida y una prestación sanitaria acorde.

Todo esto se ve afectado por la burocratización y la falta de poder de ejecución que poseen las Unidades de Gestión Local (UGL) del PAMI, en el caso de nuestra Provincia ésta funciona en la ciudad de General Roca, y las solicitudes de prestaciones deben ser enviadas desde esa Delegación a la Central y sub – Gerencias que funcionan

en Capital Federal para ser autorizadas. Más de una vez se pierde la documentación o descansa en el cajón de algún escritorio. Este es un tema a corregir ¿por quien?

Es para hacer notar que todas las presentaciones han sido trabajadas administrativamente pero las soluciones fueron obtenidas por vía informal, trabajadas con constancia y dedicación vía telefónica en los mandos medios, desde la Dirección, Interventor, nunca hubo una respuesta por escrito, salvo en una oportunidad en una directa y concisa en su momento Director Ejecutivo, nos hace “saber que si bien se procede a esta contestación a pesar de la incompetencia de vuestra Defensoría, es de interés de este Director Ejecutivo mantener estrecho contacto y la buena relación que optimice nuestras gestiones” Agrega “Tenga la seguridad que el tiempo empleado en estas contestaciones, lo empleo en el trabajo diario tendiente al mejoramiento de la atención de nuestros afiliados” De lo expresado en su nota al día de la fecha NADA.

Actualmente se encuentran en tramite las siguientes actuaciones: Act. 876.10;; Solucionados: G 418.09, G 87.10, G 264.10, 544.10, 566.10, G 337.10, G 452.10, G 520.10. Gestión Agotada: Act.31.10, G.377.10, Act.196.10, G.541.10 Asesorado: G160.10

### 1.3. Obra Social Provincial I.PRO.S.S.

A lo largo del año y en los informes anuales elevados oportunamente a la Legislatura Provincial esta Defensora del Pueblo ha señalado las distintas deficiencias observadas en el servicio que presta la Obra Social IPROSS, y que aun hoy repercuten directamente en los afiliados, usuarios de la misma.

Entre las principales denuncias recibidas se destaca la demora excesiva en el pago de los reintegros, como así también en la provisión de leche, pañales infantiles y geriátricos, en los dos últimos casos, además, la calidad del producto es muy cuestionada por el afiliado.

Otros inconvenientes que padecen los afiliados y denunciados ante la Defensoría está relacionado con la demora en la provisión de medicamentos oncológicos y tratamientos de alta complejidad, ya que en muchos casos debe hacer frente a demoras e incumplimientos excesivos, que llegan casi al maltrato y en cuanto a

la provisión de prótesis por ejemplo, las demoras producidas en la entrega y la calidad de las mismas ocasionan innumerables inconvenientes.

En las investigaciones realizadas por este Organismo de control surgen también diversos inconvenientes por la falta de equipamiento informático y conexión entre las distintas delegaciones y la central.

Recientemente en tanto, esta Defensoría del Pueblo inició acciones de oficio a raíz de la situación producida en la Obra Social, con motivo del cambio de recetarios y vademécum que ha generado nuevos trastornos a los afiliados.

En tal sentido se recomendó a las autoridades de la Obra Social, habilitar más bocas de expendio, como así también la implementación de mecanismos informáticos a efectos que el trámite sea mas expeditivo.

Actualmente se encuentran en tramite al respecto las siguientes actuaciones 1159/09 – 1164/09 – 1166/09 – 1172/09 – 1261/09 – 1272/09 – 1274/09 – 1307/09 – 1489/09 – 1720/09 – 1722/09 – 1727/09 – 1772/09 – 1786/09 – 1794/09 – 1803/09 – 1805/09 – 1822/09 – 1823/09 – 23/10 – 27/10 – 50/10 – 56/10 – 58/10 – 78/10 – 101/10 – 118/10 – 130/10 – 176/10 – 186/10 – 188/10 – 191/10 – 216/10 – 257/10 – 273/10 – 299/10 – 315/10 – 415/10 – 466/10 – 471/10 – 484/10 – 493/10 – 497/10 – 515/10 – 525/10 – 526/10 – 531/10 – 533/10 – 551/10 – 564/10 – 569/10 – 579/10 – 581/10 – 582/10 – 653/10 – 657/10 – 669/10 - 679/10 – 707/10 – 753/10 – 768/10 - 802/10 – 830/10 – 912/10 – 919/10 – 920/10 – 937/10 – 958/10 – 979/10 - Gestiones N° 35/10 – 285/10 – 336/10 – 359/10 – 408/10 – 496/10 – 543/10

#### 1.3.1. Fertilización asistida

Se recepcionó la presentación de una ciudadana que no pudiendo concebir, peticionaba que la Obra Social IProSS reconociera el tratamiento de fertilización asistida que deseaba iniciar. Refería su necesidad de que se le concediera el acceso a este derecho a la mayor brevedad temiendo que su reloj biológico le impidiera un tratamiento efectivo. Por otra parte sostenía que los bajos ingresos que percibía junto con su pareja le impedían afrontar, en forma particular, dicho tratamiento.

Conforme lo establece la Ley 4557, en su art. 3º, sancionada en el presente año: El Instituto de Seguro de Salud (IProSS) debe incorporar con criterio univoco la atención de la atención de las mujeres embarazadas, de sus parejas y de sus hijos o hijas, independientemente del procedimiento que originara su gesta, incorporando los procedimientos de fertilización asistida de baja y alta complejidad y mecanismos de

recupero de la capacidad conceptiva o fértil de sus afiliadas y afiliados, realizando dichas practicas en el ámbito provincial del subsector publico y privado dentro de las complejidades habilitadas...” . Siendo así se solicitó al IProSS informe acerca de la petición de la ciudadana y sobre la aplicación de la Ley 4557 que ese organismo viene realizando. Al cierre de este informe, y ante la falta de respuesta, se efectuó reiteración de la solicitud a ese Instituto.

Por otra parte se asesoró a la ciudadana acerca de la legislación vigente que ampara su derecho a un tratamiento médico que le permita concebir, a fin de que la misma considere la posibilidad de realizar acción judicial pertinente. **Act. 953/10.**

#### 1.4. Situación de afiliados de la obra social bancaria.

En concordancia con lo informado en el Informe Anual de este organismo en el año 2008/2009 han continuado las gestiones institucionales con el Ministerio de Salud de la Nación para dar una solución a los afiliados a la OSBA.

La Intervención a la OSBA y el recambio de autoridades en el Ministerio de Salud de la Nación han provocado la demora en la resolución del conflicto por lo que ratificamos nuestra intención de continuar trabando en este tema.

Debemos recordar que a raíz de nuestra intervención, se han remitido pedidos de informes al I.Pro.S.S, a la Superintendencia de Servicios de Salud, y al INSSJyP. También se le dio intervención al Defensor del Pueblo de la Nación.

Han continuado sin interrupción las numerosas las gestiones realizadas y reuniones celebradas por la Defensora del Pueblo con autoridades nacionales y provinciales, como ser el Consejo de la Función Publica, la ex Ministra de Salud de la Provincia, el Superintendente de Servicios de Salud de la Nación y la Gerencia de Asuntos Interjurisdiccionales de la ANSES.

También se celebraron numerosas entrevistas con los representantes de los asociados a la Bancaria de esta Provincia, así como que se han evacuado consultas personales y telefónicas con diversos afiliados que preocupados por la situación concurrieron a esta Institución. A modo de ejemplo el Centro de Jubilados Bancarios residentes en Bahía Blanca.

Las trabas que encontramos han sido muchas, desde la incompetencia legal de este organismo, hasta la imposibilidad del traspaso directo de los afiliados a la OSBA al PAMI, mas en el afán de conseguir una solución a la temática, que ya lleva investigándose casi dos años, hemos también intervenido ante la Gerencia de Asuntos Interjurisdiccionales de la ANSeS, la que, a su vez, se contactó con las autoridades del I.Pro.S.S..

En fecha 23 de abril del corriente año ingresó, en respuesta a nuestro pedido de informe, una nota suscripta por el Secretario de la Junta de Administración del I.Pro.S.S..en la que se informa que la problemática de los afiliados a la bancaria “ya fue tratada en el seno de esta Junta y que se envió Nota N° 69/09 “Pcia I.Pro.S.S.” al Sr. Gobernador en la cual se realiza un informe pormenorizado de la situación planteada por los jubilados bancarios, la cobertura de salud que poseen actualmente y el análisis de una posible incorporación como Afiliados Voluntarios”

En fecha 7 de Junio de 2010 se recibe nota del Superintendente de la Superintendencia de Servicios de Salud quien informa que ha remitido nota a la ANSeS para que éste derive los aportes destinados a la OSBA al I.Pro.S.S..

Ello fue rechazado por la obra Social Provincial y se requirieron informes a la ANSeS para que indique si la operatoria había comenzado a ejecutarse. Estamos a la espera de la respuesta.

Una vez mas debo decir que mas allá de las cuestiones netamente burocráticas no se debe descartar la responsabilidad del titular del Sindicato y de la OSBA, quien a la fecha, no ha brindado una solución a sus afiliados y quien, pese a las numerosas quejas contra la obra social, continua siendo reelecto en su cargo gracias a los votos de los empleados de la Obra Social.

Actualmente se encuentran en tramite al respecto las siguientes actuaciones Exptes.: 260.07; 1271.09 y 1350.09.

#### 1.5. Empleo Público (Salud)

En relación con esta temática, en el presente período se tramitaron algunos reclamos relativos a :

- Cambio de Agrupamientos.
- Entregas de títulos de enfermería
- Cambio de régimen laboral.
- Pagos de retroactivos.
- Denuncias por presuntas mala praxis.

Si bien en su mayoría corresponden a pedidos individuales, siempre se mantiene un control de los pedidos efectuados desde esta Defensoría del Pueblo a la Dirección de Recursos Humanos y otros Funcionarios que dependen del Ministerio de Salud, como así de algún Hospital, todo con el fin de lograr una mayor efectividad en la gestión, destacándose que en algunos casos es necesario llegar a segundas y/o mas reiteraciones.-

Actuaciones en tramite: N° 264/10 y 784/10. Gestión Agotadas: N° 1275/09, 1287/09, 77/10, 300/10, 593/10, Solucionados: N° 674/10, 819/10, En trámite: 379/10, 389/10, 390/10, 533/10.-

1.6. Podemos destacar reclamos varios referidos a Demoras en provisión de medicamentos y/o drogas oncológicas. Demoras en abastecimiento de medicamentos para tratamientos especiales, Demoras en provisión de prótesis y ortesis, Cirugías y tratamientos demorados por falta de fondos, Inconvenientes con derivaciones a centros de alta complejidad. Las quejas y reclamos se tramitaron en las siguientes actuaciones todas concluidas y solucionadas; Actuaciones N° 09/10 – 85/10 – 157/10 – 202/10 – 204/10 – 211/10 – 215/10 – 272/10 – 320/10 – 414/10 – 519/10 – 539/10 – 578/10 – 602/10 – 629/10 – 638/10 – 673/10 – 776/10 – 834/10 – 862/10 – 884/10 -

## **2 – MEDIO AMBIENTE**

La problemática de los temas ambientales sigue teniendo un destacado papel a partir de la alta conciencia que el ciudadano tiene en tal sentido, lo que se refleja en las actuaciones que se desarrollan en la Institución.-

Insistimos en que el Consejo de Ecología y Medio Ambiente, como ya se dijo en informes anteriores, debe tomar una posición mas comprometida con los planteos

formulados por los ciudadanos de la provincia y efectuar investigaciones y trabajos que permitan resolver cuestiones que se encuentran bajo su órbita de competencia.-

Como puntos destacados podemos citar la presentación judicial que se derivara de las actuaciones “Derrame Líquidos cloacales en el Lago Nahuel Huapi”. (Actuación N° 46/09) y que actualmente, luego de un debate respecto de la competencia del Juzgado Provincial o Federal, se radico definitivamente en este último, encontrándonos a la espera de que se acceda a las medida cautelar urgente requerida respecto de la imposibilidad de vertido y las alternativas propuestas.-

Respecto del Amparo iniciado a los efectos de que se retire un basural ubicado en una zona urbana de Gral. Conesa, quiero destacar el criterio errado del STJ, a través del cual rechaza nuestra presentación por una supuesta violación a la autonomía municipal que implicaría permitir a esta Defensora del Pueblo iniciar una acción de este tipo. Postura errada por donde se la mire, que solo tiene por objeto limitar mi actuación invocando falaces argumentos, toda vez que es doctrina y jurisprudencia concordante (fallo “Mendoza” CSJN) que IMPONE al Defensor del Pueblo la participación en casos como el presente, donde la interrelación existente entre las diferentes jurisdicciones en temas ambientales permiten ejercer la acción. Para avanzar mas sobre este punto me remito al fallo citado, de incuestionable autoridad.

En relación al tema se llevan adelante investigaciones aún en trámite, siendo algunos de ellos de difícil conclusión por ser temas complejos, y otros por falta de respuesta oficial.

Asimismo continúan en tramite varios de los reclamos iniciados en años anteriores, dentro de los cuales se destacan la Explotación de la cuenca del Ñirihuau. (Actuación N° 290/08); Derrame Líquidos cloacales en el Lago Nahuel Huapi; (Actuación N° 46/09, Situación Planta de Tratamiento de Líquidos Cloacales en Cipolletti. (Act. N° 738/09), Traslado playa de maniobras a Estación Guerrico (yeso). (Expte. N° 8562/06), Denuncia a Petrolera por contaminación. (Actuación N° 565/09), Contaminación de plomo por polvo en suspensión en San A. Oeste. (Act. N° 527/09), Instalación de antenas de celulares en radio urbano., Solicitud de erradicación de basural en General Conesa, 2.9.. Desmonte y Deforestación Investigación de las causales de las voladuras de tierra sobre las zonas de las Ciudades de Viedma y Carmen de Patagones.



Desmonte y Deforestación en el departamento de Adolfo Alsina. Iniciado por el Legislador Pedro Pesatti Expte. 20/10. EN TRÁMITE

2.10 Desarrollo Sojero en el Valle Inferior “Incorporación de la Producción de Soja en Río Negro” (de oficio). A los fines de evaluar el proyecto firmado por el Gobernador con la Republica de China. EN TRÁMITE Expte. 1088/10, Entre otras actuaciones identificadas como. N° 8147/06 y. 774/10

### **3 - SERVICIOS PUBLICOS.**

#### **3.1. Agua y Cloacas**

Los temas que se trataron en el presente año en relación con el servicio de agua potable y cloacas son similares a los que se exponen año a año, notándose en el presente ejercicio un notable aumento de reclamos a partir del incremento tarifario dispuesto por el Departamento de Aguas en su carácter de Ente Regulador.-

Los reclamos que los ciudadanos realizan, aunque esporádicamente, son por contaminación de cursos de agua, por cobros de los servicios de agua y cloacas que no poseen, por excesiva facturación por el servicio, por derrame de aguas servidas, los que habiéndose dado intervención a la Empresa, ésta se ha mostrado dispuesta a brindar solución a los problemas, efectuando las correspondientes inspecciones y análisis bacteriológicos, según correspondiera.-

En todos los casos se destaca la buena predisposición del personal de la Empresa ARSA y del DPA, en solucionar los problemas, ya sea en respuestas por escrito o telefónicamente, aunque en algunas oportunidades las respuestas son un tanto tardías o negativas.-

No obstante ello, uno de los temas latente que sigue generando reclamos en épocas pico de la temporada estival, a la fecha sin solución aparente, es el vuelco de líquidos cloacales en el Balneario Las Grutas, circunstancia que a pesar de los sucesivos informes remitidos por el D.P.A. no logra revertirse, lo cual requiere una decisión de fondo a la brevedad .-

En atención a su vinculación directa con la afectación al medio ambiente, en dicho apartado trataré la presentación judicial iniciada a los efectos de evitar el vuelco de líquidos cloacales a Lago Nahuel Huapí.

Actualmente se encuentran en tramite al respecto las siguientes actuaciones otras N° 561/10, 599/10, 614/10, 650/10, 689/10, , 697/10, 705/10, 788/10, 839/10, 849/10, 901/10, 956/10, Asimismo fueron solucionadas: Nros. 30/10, 317/10, 878/10. Asesoradas y Gestión Agotada: 1491/09, 1716/09, 13/10, 38/10, 910/10 GESTIONES realizadas telefónicamente ó asesoradas. Nros.: 101/10, 341/10, 324/10 289/10, 432/10, 499/10 y 533/10.

### 3.2. Riego

A pedido de productores autoconvocados, avanzamos en el análisis de ingresos y gastos del Consorcio de Riego del Valle Inferior, durante los períodos de la intervención por el DPA, años 2006 a la actualidad. Dicha investigación culminó con una denuncia penal hacia el Interventor Claudio Vidondo, y la posterior intervención a los organismos competentes a los fines de iniciar la correspondiente prevención sumarial. *Resultado*: cesó la intervención del Consorcio de Riego, eligiendo autoridades los propios productores. Act. 152/09 – “Comisión de productores s/regularización del consorcio de riego”.

De lo expuesto se derivaron actuaciones paralelas y vinculadas entre sí, ejemplo: Act. 872/09 “Empadronamiento de hectáreas del IDEVI”, Act. 1099/09 “Investigación Canal Secundario XX IDEVI”, Act. 984/09 “Financiamiento y aporte del Estado Provincial al Frigorífico El Juncal S.A.” (se realizó la correspondiente denuncia penal contra el Interventor del Consorcio, Claudio Vidondo y el Presidente de la Cámara de Productores del VI, Irineo Guerra), Expte 421/09 “Reclaman resarcimiento de IDEVI”, Expte. 651/09 “Análisis de Situación del IDEVI”, Act. 1123/09 “Investigación Obra Acueducto Ganadero-Turístico”, y Expte. 739/10 “Humedales en el Valle Inferior”. TODOS EN TRÁMITE.

Iniciamos actuaciones de oficio a los efectos de evaluar sus consecuencias de la obra, pidiendo los respectivos informes a los cuales no hallamos avocados. Exp. 650/10. Traslase del río Negro al río Colorado.

Actualmente se encuentran en tramite al respecto las siguientes actuaciones relacionados: Act. 711/10 Consorcio de Riego de Luis Beltrán “Los Pioneros”, Act. 1089/10 Huebra Leiros, sobre Consorcio de Los Pioneros. Act. 909/10 “Obra de Agua Potable en El Bolsón”, Act. 735/10 “Reclamo de aumento de agua”. EN TRÁMITE

### 3.3. Cobro de Cánón en el Cerro Catedral

Investigación ante la falta de pago del Canon Anual por parte de la Concesionaria Catedral Alta Patagonia SA (CAPSA). Act. 958/09 “Pago de Canon de CAPSA”, de oficio,. EN TRÁMITE.

Sobre la extensión y construcción de la playa de estacionamiento en la base del cerro. Act. 729/07 “Presunto incumplimiento del Contrato de Concesión del Cerro Catedral”, promotor Antonio Sánchez. EN TRÁMITE.

### 3.4. Financiamiento nacional de obras de asfalto.

La investigación tuvo como fin tomar conocimiento del origen y la forma de los fondos, la selección de la empresa ganadora, y el estudio de costos para establecer, en definitiva, que parte de la obra debe pagar cada ciudadano. Cabe aclarar que la Defensoría del Pueblo esta limitada en sus atribuciones ante cuestiones de índole Municipal. Expte. 840/09 “Obra de asfalto en San Antonio Oeste con financiamiento nacional”; de oficio EN TRÁMITE.

Act. 898/09 “Cobro de Asfalto en Luis Beltrán”, promotora Beatriz Marta Fernandez. Sin respuesta de parte del ejecutivo municipal. EN TRÁMITE

### 3.5. Hidrocarburos.

El expediente surgió de oficio, ante la inminente renegociación (prórroga) de las concesiones hidrocarburíferos otorgadas por la Nación a la provincia. Luego de que la Secretaria de Hidrocarburos evadió y dificultó la tarea de esta Defensoría en conocer como se estaba desarrollando este proceso, se envió una nota al Gobernador<sup>1</sup> solicitando su intervención para subsanar esta barrera. Con fecha 18 de Mayo de 2010<sup>2</sup> se hizo una Recomendación al Gobernador sobre cuestiones imprescindibles para considerar las renegociaciones. Una vez entrado el proyecto de ley a la Legislatura, ignorando las recomendaciones realizadas al Gobernador, se envió nota<sup>3</sup> al Presidente de la Legislatura advirtiéndole de las falencias del proyecto enviado por el Ejecutivo Expte. 1299/09 (Noviembre) “Investigación de prórroga de concesiones hidrocarburíferas”.

---

<sup>1</sup> 17 de diciembre de 2009, nota 3030/09.

<sup>2</sup> Resolución 001/10.

<sup>3</sup> Nota 1172/10 de fecha 11 de agosto 2010.

A partir de una denuncia anónima se inician actuaciones pertinentes. La Secretaria de Hidrocarburos y el Ministro de Producción no contestaron los pedidos de informe. En el transcurso de la investigación se advierte que tanto el Sr. Gabriel Savini, la Sra. Tamara Pérez Balda y al Sr. Oscar Idoeta habrían violado la Ley de Ética e Idoneidad de la Función Pública (Ley N 3550) realizándose la correspondiente denuncia y remitiendo además, al Gobernador para que efectúe la prevención sumarial respectiva. El Sr. Gobernador contesta que no promovió prevención sumarial. Ante esta contestación se procedió a realizar la denuncia penal al Sr. Gobernador por haber, presuntamente, incumplido los Deberes de Funcionario Público, dando intervención a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas. Con fecha 3 de noviembre de 2010, se formaliza denuncia penal contra las Dras. Tamara Pérez Balda y Silvia Jañez por presunto Incumplimiento de los Deberes de Funcionario Público. Ello ante las continuas obstaculizaciones en diversas investigaciones llevadas adelante por este órgano de control.

A través de la investigación de la denuncia anónima, objeto del expediente, se detecta que los Sr. Juan Manuel Accatino, Sr. Gabriel Savini, Sr. Miguel Saiz, y la Sra. Tamara Pérez Balda habrían incurrido en diversos típicos penales, haciendo la correspondiente denuncia. Expte. 1773/09 (Diciembre) “Maniobras en Pozos Hidrocarburíferos”. El expte. Expte. 1064/10 “Denuncia por Irregularidades en Secretaria de Hidrocarburos” EN TRÁMITE

. Promovida por los legisladores Soria Martín, Pesatti Pedro y Peralta Carlos. Presuntas irregularidades con el destino de fondos provenientes de empresas hidrocarburíferas para Capacitación del personal de la Secretaria de Hidrocarburos. Se enviaron pedidos de información a Contaduría General de la Provincia, a Tesorería General y a la Secretaría de la Función Pública. EN TRÁMITE

### 3.6. Servicio de Gas por red (domiciliario)

En nuestra provincia, a partir de la intervención de la Defensoría del Pueblo rige una medida cautelar que impide la aplicación del “Tarifazo del Gas” (Decreto 2067/08 y posterior 1179/10,) con lo cual NO se cobra.

Cabe recordar al respecto, que ello surgió a partir de la intervención de la Defensoría del Pueblo, puntualmente por la promoción ante la Justicia Federal de todas

las circunscripciones de la provincia (General Roca, Viedma y Bariloche), un recurso de amparo y pedido de medida cautelar, para que la empresa proveedora del servicio de gas no aplique en sus facturas de consumo los alcances del decreto 2067/08 del Gobierno Nacional, por considerar ese cargo inconstitucional.

A través de la medida se impide a la distribuidora CAMUZZI Gas del Sur S.A. cobrar el cargo impuesto creado por el decreto 1179/10 continuador del 2067/08 conocido mediáticamente como “TARIFAZO”, impidiendo asimismo los cortes del servicio por igual causa.-

En dicho marco, resalta la meridiana claridad de la sentencia judicial por la cual reconoce la inconstitucionalidad del citado decreto abriendo camino al debate Nacional respecto de los costos de adquisición del Gas, su distribución, la rentabilidad de las distribuidoras y en definitiva la forma en que cada categoría de usuarios debe afrontar su pago a partir del impacto que tiene en dichos costos, circunstancia que con los decretos no se lograba.-

En el presente período las quejas vinculadas al servicio de gas refirieron a: Aumento del servicio, cuestionamiento a importes emitidos en facturaciones y solicitud de instalación del servicio. EN TRÁMITE: 639/10. ASESORADOS: 1765/09, G442/10, G444/10,

### 3.7. Servicio Público de Energía Eléctrica.

En relación al servicio público de electricidad, se siguen tramitando reclamos que efectuaron usuarios en el curso del período englobado en el presente informe, que son similares a años anteriores, y en los que se pueden destacar:

Resarcimiento económico por daños en electrodomésticos provocados por baja tensión o cortes del servicio, deficiencias en el servicio eléctrico, alto consumo, error en facturación, solicitud de remoción de transformadores, solicitud de tendido de red en lugares donde no llega la electricidad.

La mayoría de los reclamos son formulados por escrito, y en algunos casos en forma telefónica, teniendo en cuenta el tenor del mismo y a efectos de dar una mayor celeridad al problema, y en otros casos el reclamante es asesorado personalmente.

Aún no se ha logrado implementar el pago del servicio por la modalidad de “pago electrónico”, inquietud que han planteado usuarios del mismo, a lo cual nos mantenemos abocados, resaltando su beneficio.-

La Empresa Distribuidora del servicio, como ya se dijo en informes anteriores mantiene su predisposición para responder los pedidos de informes y/o consultas, sean escritas o telefónicas. No obstante, en los reclamos por resarcimiento económico por daños ocasionados por cortes del servicio o baja tensión utiliza respuestas tipo, ajenas a las circunstancias que lo motivan, las cuales generan una situación de tensión para con los usuarios quejosos, debiéndose solicitar la intervención y análisis del Ente Regulador (EPRE).-

Este último, en general accede a las peticiones por reparación de electrodomésticos dañados a partir de deficientes prestaciones del servicios, aunque aún persisten las demoras en lograrlo a partir de trámites que exceden lo razonable y muchas veces imponen la compra de un aparato nuevo por su necesidad (Heladera, televisor, etc.) con el riesgo de que la reparación del dañado termine acumulando costos innecesariamente.

Reafirmo mi postura respecto del rechazo al control posterior del servicio, en los términos expresados con motivo de la Segunda Revisión Tarifaria donde expuse “No quiero cerrar mi exposición, sin manifestarme sinceramente en pro de la revisión URGENTE del sistema y/o marco regulatorio, modelo predispuesto por autoridades nacionales en un contexto absolutamente ajeno al actual y que hoy por hoy no se adecua a la realidad de la provincia.- Así, el mecanismo de seguimiento que pretende el EPRE y que se caracteriza por el control ex post de las contingencias y/o vicisitudes de la empresa, para evaluar el cumplimiento de sus obligaciones, surge a mi modesto entender a todas luces INSUFICIENTE.- No dudo de la predisposición del regulador en lograr el objetivo, pero sí dudo de la distribuidora y/o sus escalonados controlantes, de que su intención sea permanecer por los años que se le otorga la concesión, hoy 80. Así, en solo quince años de gestión tenemos una sociedad en virtual estado de quiebra.- Debo y es mi deber como ciudadana y Defensora del Pueblo, destacar, que SE DEBEN EXTREMAR los mecanismos de control sobre la distribuidora. Teniendo un cabal conocimiento de cada inversión, del mantenimiento que realizan, contratos de empleo o rescisiones etc.. De lo contrario, caeríamos en un riesgo cada vez mayor y más grave

respecto de un servicio público esencial y estratégico, de carácter continuo y básico para la economía provincial; que no puede dejarse completamente en manos de privados. Solicito en consecuencia al EPRE, revea el mecanismo de control, dejando a un lado criterios puristas bajados de consultoras nacionales ajenas al servicio. Las mismas consultoras, que seguramente al momento de una crisis que no dudamos se avecina, se correrán a un lado o encontraran culpas inexistentes.”

Finalmente destaco, y vinculado a lo anterior que se encuentra en trámite ante la institución el pedido de profesionales empleados por EDESA y afiliados a APUAYE quienes plantean su exclusión de la distribución de los montos logrados a partir de revisiones extraordinarias fundadas en aumentos laborales del sector, los cuales a pesar de ser otorgados por el Regulador (Resolución 150/10 “EPRE”) plantean que a ellos no le fue trasladado en manera alguna.

Ante lo expuesto vimos con sorpresa que el EPRE manifestó que se abstiene de intervenir por ser una cuestión no sujeta a su control, y de manejo empresarial, circunstancia que desde ya descarto, toda vez que la aplicación, conforme a derecho y justicia de los montos percibidos por la empresa con destino a “aumentos del sector” debe ser controlado y supervisado, sino dicho concepto debería ser incorporado en una revisión ordinaria.

3.7.1. COBRO EN EXCESO TOPE MEM.POR EDESA. Continuamos avanzando con las actuaciones “ASOCIACIÓN PROTECCIÓN CONSUMIDORES DEL MERCADO COMÚN DEL SUR (PROCONSUMER) C/ PROVINCIA DE RÍO NEGRO Y EDESA Y OTRO S/ CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO” Exte. N° 106 – CADM- 2001. en trámite ante la CAMARA CIVIL DE GENERAL ROCA, donde Participamos como actores.

También se encuentra en trámite las actuaciones 561/09. Deuda Residual Empresa SAPSE; Exp. 1089/09. Explotación minera en Bajo Santa Rosa; Exp. 278/10. Aplicación Ley de Bosques Nativos; Act. 487/10. Bajo del Riñon sus consecuencias.

Actuaciones en tramite. N° 43/09, 1262/09, 464/10, 509/10, 810/10, 947/10, 1014/10M, 1050/10 y Actuaciones Archivadas.. Gestión Agotada: 1262/09, 1768/09, 480/10, 543/10, 747/10, 965/10 Solucionados: 666/10. Asesorados: 773/10. GESTIONES. Asesorada: 324/10

### 3.8. Telefonía fija

Los reclamos formulados por usuarios del servicio básico de telefonía residencial en su gran mayoría cuestionaban las facturaciones emitidas por la empresa Telefónica de Argentina. Menos abundantes fueron los reclamos por: falta de cumplimiento contractual, interrupción del servicio, solicitudes de baja, remoción del cableado y traslado del servicio.

En cada caso se derivaron los antecedentes del reclamo a la Delegación Río Negro de la Comisión Nacional de Comunicaciones, en tanto ente regulador del servicio telefónico. Las numerosas demandas hacen que la capacidad de la CNC de dar satisfacción a los reclamos, se vea colmada en sus funciones. Tal situación motivó la queja de usuarios cuestionando la demora de la Comisión Nacional de Comunicaciones en emitir su dictamen.

Actualmente se encuentran en tramite al respecto las siguientes actuaciones 1762/09, 1725/09, 1830/09, 63/10, 64/10, 90/10, G143/10, 542/10, 573/10, 659/10, G544/10. SOLUCIONADOS: 277/10, G280/10, 318/10, G358/10, 500/10, 596/10, 603/10. ASESORADOS: 1771/09, G14/10, G371/10, G374/10, 699/10.

### 3.9. Telefonía Celular

No tan cuantiosas fueron las denuncias contra las empresas prestatarias de servicio de telefonía móvil, cuyos reclamos se vincularon a: la falta de acreditación de recargas, interrupción del servicio, deudas inexistentes, corte indebido y solicitud de baja.

EN TRAMITE: 1161/09, 1721/09, 74/10, 81/10, 786/10, 873/10, 882/10.

ASESORADO: G368/10, G369/10 .

### 3.10. Servicio de Internet:

Los usuarios del servicio de Internet Speedy cuestionaban la interrupción del servicio por varios días y la baja velocidad en la transmisión de datos, así como las facturaciones emitidas en los periodos en que no se brindó tal servicio y problemas con el MODEM. EN TRAMITE: 174/10, G262/10, 758/10, 986/10.

### 3.11. Servicios bancarios

Las denuncias más recurrentes por servicios bancarios se vincularon a: deudas inexistentes, falta de cumplimiento contractual, falta de cobertura de seguro de vida, intereses abusivos en tarjetas de crédito, traspaso de cartera de clientes, deuda generada por mantenimiento de cuenta comitente,



En todos los casos se derivaron las presentaciones a las entidades bancarias involucradas en la denuncia, requiriéndose en carácter de colaboración brinden una respuesta a las inquietudes formuladas por los promotores de las quejas. En otras situaciones se requirió la intervención de la Dirección General de Comercio Interior en atención a la ley 24.240 que regula los derechos de consumidores y usuarios. EN TRÁMITE: 1167/09, 1300/09, 1827/09, 04/10, 103/10, G454/10, 703/10, 720/10, 929/10, 945/10, 1021/10.

### 3.12. Varios.

Disminución de la Obra Pública como consecuencia de la readecuación del presupuesto el 15 de Mayo de 2009. Remite información la Contaduría General de la Provincia sobre ejecuciones presupuestarias de obras. Act. 320/09 – “S/Disminución de Presupuesto”: EN TRÁMITE

Actual situación de la deuda de Río Negro y los nuevos procesos de endeudamiento aprobados por la Legislatura. se solicita información al Ministerio de Hacienda sobre el crédito dado por bancos privados, entre ellos el Banco Patagonia. Expte. 1083/09 –“ S/Deuda de la Provincia de Río Negro”. de Oficio “Sobre Solicitud de Información” sobre diversos gastos. Expte. 1067/10. EN TRÁMITE

Investigación sobre proveedores y destinatarios de estos productos, que a Diciembre de 2009 presentan una sobre-ejecución presupuestaria.. El Consejo Provincial de Salud contesta pero no remite la información. Se da curso a la Contaduría General de la Provincia para que envíe la información no enviada por el CPS. Expte. 1313/09 –“s/Investigación de proveedores de materiales de Prótesis y Ortesis”, de oficio. EN TRÁMITE

## **4 - ÁREA SOCIAL.**

### 4.1. Asistencia social: planes alimentarios, subsidios, planes habitacionales.

La problemática de la asistencia social es una de las principales constantes que se abordan en el área social de la Defensoría del Pueblo. Cabe mencionar que los reclamos de ésta índole provienen de sectores muy castigados del tejido social. Hablamos de grupos familiares que no poseen viviendas, que no tienen los servicios básicos para sus precarias instalaciones, grupos familiares que conllevan diariamente una alimentación

defectuosa y que no tienen la facultad de poder acceder a condiciones de salubridad debidas que les garanticen una adecuada calidad de vida.

La modalidad de abordaje de este tipo de problemáticas se da directamente con cada Municipio y también, desde luego, con el principal Órgano productor de Políticas Públicas sociales de la Administración Pública Provincial, el Ministerio de Familia.

En relación a él, desalentadores son los diagnósticos que esta Defensoría del Pueblo hace, pues los grupos familiares carenciados en Río Negro no tienen una red de integración desde el Estado puesta a trabajar en los barrios. No hay articulaciones institucionales que se dediquen a hacer de los sujetos personas socialmente integrales en el sentido educativo, alimentario, sanitario, sociorecreativo, etc. Básicamente la intervención estatal de este Ministerio de Familia apunta a la sobrevivencia. Claros ejemplos son los barrios carenciados de la ciudad de Viedma, como el Lavalle, en donde la falta de interacción institucional y sobre todo la falta de implementación de políticas sociales eficaces ha contribuido, sin lugar a dudas, a los trágicos hechos sucedidos este año que llevaron a la muerte del joven Guillermo Trafiñanco, además de la gran crisis societaria que fuera noticia durante todo el transcurso del 2010. Diagnósticos similares pueden realizarse en relación a la ciudad de San Carlos de Bariloche, en donde la juventud y aun la niñez, de acuerdo a propias declaraciones de referentes del Ministerio de Familia, no tienen horizonte.

La Defensoría del Pueblo se aboca arduamente a la tarea de revisión y de control de las estrategias de intervenciones sociales por parte del Ministerio de Familia, pero ante todo nuestra posición es crítica: las políticas sociales en Río Negro no son eficaces.

Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes G375.09 - Exp.1153.09 - Exp.1285.09 - Exp.1294.09 - Exp.1351.09 - G505.09 - G503.09 - G508.09 - G522.09 - Exp. 1148.09 - Exp.1728.09 -Exp.1807.09 - Exp.1809.09 - Exp.1825.09 - Exp.1826.09 - G361.09 -G526.09 - 1156.09 -1276.09 - G420.09 - Exp. 01.10 - Exp.2.10 -Exp.03.10 - Exp.29.10 - G. 78.10 - Exp.88.10 - Exp.117.10 - Exp.97.10 - Exp.134.10- Exp.111.10 - G92.10 - Exp.189.10 - G129.10 - Exp. 993.10 - Exp. 997.10 - G. 259.10 - G. 460.10 - Exp.260.10 - G266.10 - G277.10 - Exp. 1137.10 - G279.10 - Exp. 970.10 - G296.10 - Exp.289.10 - G. 441.10 - Exp. 789.10 - Exp. 314.10 - G. 323.10 - G. 325.10 - Exp. 1001.10 - Exp. 476.10 - Exp.671.10 - G405.10 - Exp. 772.10 - Exp. 783.10 - Exp. 727.10 - Exp. 313.10 - Exp. 837.10 - Exp 545.10 - Exp. 580.10 - Exp.556.10 - Exp. 967.10 - Exp.627.10 - Exp. 731.10 - Exp.794.10 - G. 110.10 - G. 120.10 - G. 122.10 - G. 129.10 - G. 130.10 - Exp. 752.10 - Exp. 725.10 - G. 155.10 - G. 373.10 - G. 265.10 - G 426.10 - Exp. 626.10 - Exp. 767.10 - Exp.833.10 - Exp. 137.10 - Exp.844.10 - Exp.869.10 - Exp. 913.10 - Exp. 694.10 -

Exp.904.10 - Exp.908.10 - Exp.935.10 - G506.10 - G519.10 - Exp.999.10 - Exp.966.10 - Exp.982.10-Exp.989.10 - Exp.1026.10 – Exp. 100.10 – Exp. 874.10 - G. 291/10 - 892.10 (Asistencia social a familia Bonefoi)- Exp.521.10 (Situación de jóvenes en barrio periférico de Bariloche)

#### 4.2.Boleto estudiantil:

Luego de haber logrado, tras incansables gestiones, que la Dirección General de Rentas dictara la resolución N° 1040/09, cuyo no dictado impidió por largo tiempo la tan ansiada implementación del Boleto Estudiantil, se solicitó desde este Organismo a la Dirección Provincial de Transporte la mayor colaboración posible en lo que refiere a la implementación y control del cumplimiento del beneficio que establece el Boleto. Lamentablemente esa Dirección no ha demostrado espíritu de colaboración alguno ni interés en cumplir los mandatos establecidos por Ley, pues en respuesta a nuestra solicitud manifiesta que la única gestión que realizó fue cursar nota a las empresas prestatarias de los servicios regulares para que las mismas lo informaran sobre lo solicitado por esta Defensoría meses atrás a cada una de las empresas. Tan escasa disposición pone de manifiesto una ínfima gestión y preocupación por parte de la Dirección Provincial de Transporte que perjudica principalmente a los beneficiarios del Boleto Estudiantil.

La poca gestión de control que establece la Dirección en cuestión sobre las empresas de transporte implica un claro proceso, cuando no una clara intención, de que la implementación de los derechos que la ley establece para los estudiantes de nuestra provincia no se cumpla. G362.10 - 724.10 - 927.10 – Exp. 1018.10

#### 4.3. Centros Asistencia Integral de Niños y Adolescentes

Durante el transcurso del año 2010 se han realizado inspecciones a los Centros Asistencia Integral de Niños y Adolescentes (C.A.I.N.A.S.). En relación a ello, y haciendo una breve descripción de lo que este Organismo observa acerca del Ministerio de Familia, es menester informar que el Ministerio de Familia tiene las mayores ciudades de la provincia con sus propias Delegaciones paradas, con personal denunciando desde hace dos años maltrato, persecución y pésimas condiciones laborales, con C.A.I.N.A.S. cuyos mecanismos de contención e infraestructura se alejan de lo que significa una eficaz política de contención social de la niñez y la adolescencia,

con grandes ciudades en donde cada vez son más los jóvenes que incurren en la delincuencia y poseen conflictos con la ley, con un equipo técnico del Programa de Fortalecimiento Familiar que se encuentra indefinidamente en una complicada situación a causa de que funciona con una sola profesional, ante un Equipo Técnico que no cuenta con profesionales del campo de la psicología ni de ninguna otra rama de la acción social a causa de magras contrataciones de novatos que al poco tiempo deciden huir de semejante desorganización siendo que cada micro organismo o Delegación debería tener su propio Equipo Técnico. Otra vez los diagnósticos son desalentadores.

#### 4.4. Registro Civil

Los reclamos recibidos sobre esta temática estuvieron dados básicamente en: Agilización de trámites para la entrega de DNI nacionales y extranjeros; Agilización de trámites para la entrega de DNI; agilización en los trámites relacionados con rectificación en un Documento Nacional de Identidad. Obtención de Documento Nacional de Identidad, original o duplicado. Es de resaltar que la demora existente en la entrega de los DNI depende del Registro Nacional de las Personas sito en Capital Federal.

Las presentaciones que dieron lugar a la conformación de Actuaciones y/o Gestiones, suman 53, todas ellas fueron contestadas y tratadas diligentemente por el organismo involucrado, pero no todas con resultado positivo, ya que el mayor problema que se detecta en la Dirección General del Registro Civil, es que no tiene facultad, por ejemplo, para agilizar un trámite de DNI, ya que depende exclusivamente del Registro Nacional de las Personas (RENAPER), sito en Capital Federal. Sí tiene facultad para realizar un trámite de eximición de pago y entregar copia de certificados de matrimonio, defunción, casamiento, etc.

Es dable destacar la predisposición del personal de la Dirección. Provincial. del Registro Civil, lo que permite dar un pronto y efectivo tratamiento a los reclamos recibidos en esta Defensoría, pero, a pesar de ello, los ciudadanos manifiestan su disconformidad en cuanto a la renovación, duplicado u obtención del primer DNI, por tener una demora de 6 meses a un año, sin descontar que hay demoras de hasta tres años volviendo los ciudadanos a tener que realizar nuevamente toda la operación que

administrativamente se le denomina un “rehecho” que es sin costo salvo la pérdida de tiempo y los inconvenientes que acarrea el no poder contar en forma rápida con su DNI

Es notable el incremento en los pedidos de documentos de parte de extranjeros, especialmente Bolivianos que si bien se han solicitado la agilización en el trámite de entrega los mismos estarían demorando entre 1 a 2 años en su ejecución.

Generalmente la agilización de trámites es requerida desde el interior de la provincia, mientras que las eximiciones de pago son solicitadas por ciudadanos de Viedma, lo que, generalmente, se solucionan por la vía informal, sin conformar Actuación, asesorando a los peticionantes, o mediante un llamado telefónico o una nota de presentación y petición del ciudadano

Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes G 402.09, G494.09, G499.09, G500.09, G501.09, G426.09, Act. 07.10, 08.10, G05.10, G11.10, G21.10, G20.10, G30.10, G29.10, G61.10, G57.10, G67.10, Act. 133.10, Act. 290.10, G243.10, G268.10, Act.842.10, G377.09, 1718.09, G62.10, Act.152.10, Act. 179.10, G233.10, Act. 472.10, G236.10, G380.10, G288.10, Act 592.10, Act. 812.10, G515.10, G.521.09 , G412.10, Act.1292.09, G370.10, G378.10, G58.10, Act.730.10, G522.10, Act. 71.10, Act 161.10, Act. 490.10, G.289.10, G334.10,G445.10, Act.822.10Act. 981.10, Act. 486/10

#### 4.5. Pensiones Asistenciales.

Estas Pensiones se tramitan a través de los Centros de Atención Personalizada (C.A.P), que son delegaciones de la Comisión Nacional de Pensiones de Capital Federal y sólo tienen sede en Viedma, General Roca y San Carlos de Bariloche. Las solicitudes que se efectúan en las restantes localidades se realizan a través de las Áreas Sociales de los Municipios o de las Comisiones de Fomento, allí se presenta la documentación, la que luego es remitida a los CAP circuitales, es decir, cada uno de los Centros de Atención Personalizada tiene asignado un determinado numero de localidades. Una vez recepcionada la documentación se verifica si la misma está completa y se carga en el sistema que posee la Comisión Nacional asignándosele así un número de expediente remitiendo la documentación a Buenos aires donde se estudia y analiza verificando cada uno de los requisitos, si los mismos están correctos y completos seguirá su curso administrativo normal no tardando menos de 6 meses en tener una resolución ya sea esta favorable o no. Las Pensiones Asistenciales son: Por Vejez (Mayores de 70 ).

Madre de 7 Hijos o más. Por discapacidad (mas de 70%.) sujeto a criterio y evaluación del Área Forense de la Comisión Nacional de Pensiones.

En general los reclamos recibidos son por demora y desconocimiento del estado de gestión de los trámites de los ciudadanos que desean acceder al beneficio.

Es dable destacar que han disminuido las solicitudes de Pensiones Asistenciales Nacionales debido a la implementación por parte del Gobierno Nacional de las Asignaciones Familiares y en gran medida del desconocimiento por parte de los ciudadanos que optan de un beneficio asistencial y tienen los hijos a cargo podrán cobrar el salario familiar, escolaridad y la pensión será para toda la vida no así la Asignación Universal que al igual que la Asignación familiar por hijo a cargo es hasta los 18 años a excepción de hijo discapacitado que durará mientras tenga el titular el beneficio.

Debemos destacar la muy buena disposición de parte del personal de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales que, a pesar de ser un organismo nacional, siempre está dispuesto a dar respuesta a nuestros reclamos y su labor constituye un importante aporte para este sector de la sociedad.

Si bien el trámite de un beneficio asistencial es burocrático y lento, a esto se le debe agregar la falta de conocimiento del personal de las Áreas Sociales de los Municipios de la provincia en cuanto a la documentación que se requiere para dicho trámite. No obstante ello, en el transcurso de este período la relación con esas Áreas Sociales Municipales se ha fortalecido en el intercambio de información, dándole una mayor agilidad a las solicitudes de los ciudadanos Asimismo, no podemos dejar de reconocer la invalorable colaboración de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Comisión Nacional de Pensiones, para evacuar diligentemente nuestros pedidos y dar respuesta a cada uno.

Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes act. 1357.09, Act. 82.10, Act. 83.10, G140.10, Act.474.10, Act. 504.10, G322.10, G360.10, G695.10; Act77910, Act. 808.10, G470.10, Act. 897.10, Act.1003.10. ASESORADOS. Act. 1271.09, G98.10, G100.10, Act. 708.10,G420.10, G972.10. GESTION AGOTADA. Act.105.10, G165.10, Act.714.10.. SOLUCIONADOS. G363.09, G364.09, G365.09,G366.09, G367.09, G362.09, Act. 1308.09, Act.1309.09, Act.1304.09, 1315.09, G436.09, G437.09, G456.09, G457.09, G455.09, Act.1466.09, Act.1723.09, Act.1734.09, Act.1755.09, G 514.09, G 03.10, G 04.10, G 25.10,Act.86.10,G72.10,G95.10,G147.10,G151.10,G168.10, Act309.10, G235.10,

G261.10, Act.517.10, G260.10, G314.10, G315.10, Act.654.10, Act.715.10, Act.698.10, Act.761.10, G428.10, Act.928.10. - Si bien en las presentaciones efectuadas hay varios que figuran en Trámite, suele suceder que al igual que en las del Registro Civil, los ciudadanos no comunican el haber recepcionado el DNI o cobrado el Beneficio Asistencial-

#### 4.6. Datos estadísticos

En el período de referencia, el Área Social de la Defensoría del Pueblo de la Pcia. de Río Negro ha abordado la cantidad de 394 presentaciones. A fin de establecer una esquematización estadística, se dividirá a las mismas en los siguientes subgrupos:

4.6.1. Discapacidad: Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes G417.09 - G517.09 - Exp.1278.09 - G161.10 - Exp.306.10 - Exp.156.10 - G350.10 - Exp. 1312.09 - Exp.607.10 - Exp. 499.10 - Exp.298.10 - Exp.207.10 - G.276.10 - Exp.151.10 - Exp.1717.09 – Exp. 991.10 – Exp. 1034.10

4.6.2. Presentaciones referidas al ámbito laboral. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes 1492.09 - G89.10 - G535.10 – G 124.10 – G. 267.10 - Exp. 796.10 – Exp. 1808.09 - G. 451.10 – Exp. 898.10 - Act. 175/10 - G 53.10

4.6.3. Presentaciones referidas al ámbito de la salud. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes Act. 19.10 - 492.10 - Exp.285.10 - Exp.145.10 – 1352.09 – 275.10 – 478.10 - G. 278/10 - G. 294/10

4.6.4. Control de calidad de alimentos en comedores y escuelas. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes Exp.164.10 - 591.10 - Exp. 861.10

4.6.5. Intervenciones ante la Dirección General de Transporte. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes Exp. 1039.10 - 1012.10 – 823.10 - 563.10 - G83.10 – Exp. 863.10 - Act. 99/10 - Act. 641/10 - G. 342/10 - ACT 780.10 - ACT 902.10

4.6.6. Situación de los trabajadores. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes de Promoción Familiar de El Bolsón: 2 presentaciones Exp.529.10 - Exp.488.10 del Serv. Penitenciario Provincial: 2 presentaciones 159.10 - 1171.09

4.6.7. Presentaciones referidas a la situación de inseguridad en Río Negro. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes Exp. 742.10 (Situación de inseguridad en la Pcia.) –Exp. 888.10 (Inseguridad en el Barrio Lavalle de Viedma) – G.

376.10 – G. 404.10 - Act. 1155/09 - Act. 76/10 - G. 034/10 - G. 313/10 - Act. 805/10 - Act. 864/10

4.6.8 Presentaciones referidas al ámbito policial. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes ACT 1009.10 - G 410.10 - G 415.10

4.6.9 Presentaciones referidas a las modalidades contractuales en la administración pública Provincial. Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes G459.09

4.6.10. Presentaciones referidas al ámbito del Ministerio de Educación de Río Negro Sobre el particular se tramitaron los siguientes expedientes : Estructuras edilicias y otros reclamos Exp. 840.10 – Exp. 5162.10 - Act. 183.09 - G. 283/10. 15; Becas de estudio. 943.10 - 1767.09 – 1015.10 – 924.10 - Act. 1131/09 - G. 430/09; Cargo Docente para personas no videntes: Exp.510.10; problemáticas en Comunidad Educativa: Exp.1311.09 - Exp.321.10 - Exp.98.10 - ACT. 886.10; Presentación de los internos de la alcaidía de Viedma por condiciones generales de reclutamiento: Exp. 149.10 – Exp. 125.10; Relevamientos efectuados en los Centros de Asistencia Integral de Niños y Adolescentes (C.A.I.N.A.): Relevamientos efectuados: Exp.974.10

4.6.11 Presentaciones referidas a situaciones de violencia familiar: Act. 1163.09 - 28.10 - 975.10 - 319.10 – G. 367.10 – Exp. 60.10

4.6.12. Reclamos varios:. Act. 286/09 - G 323/09 - G 326/09 - G 343/09 - G 346/09 - G 376/09 - Act. 1266/09 - G. 414/09 - G. 423/09 - Act. 24/10 - G. 53/10 - Act. 91/10 - Act. 178/10 - Act. 141/10 - G. 282/10 - Expte. 270/10 - Expte. 293/10 - Expte. 297/10 - Expte. 311/10 - G. 240/10 - G. 241/10 - Act. 547/10 - Act. 565/10 - Act. 575/10 - Act. 760/10 - Act. 791/10 - Act. 850/10 - 797.10 - Act 436.10 - Act 168.10 - Act 983.10 - 915.10 - ACT 734.10 - G 527.10 - ACT. 178.10 - ACT 995.10 - ACT 962.10; G 368/09 - Act. 1158/09 - Act. 1495/09 - G. 523/09 - G. 94/10 - G. 162/10 - Act. 483/10 - Act. 740/10 - Act. 757/10 - Act. 760/10 – Act. 854 y 855/10 - Act. 969/10 - G. 540.10 - G 516.10 - EXP. 270.10 - G 141.10

#### 4.6.13. Síntesis estadísticas.

Del total de 394 presentaciones: 101 encontraron agotadas sus gestiones. 80 fueron debidamente asesoradas. 87 se encuentran en trámite. 125 han sido solucionadas. 1 desestimado.

## **5. RECLAMOS PREVISIONALES.**

### 5.1. Situación general.



Como ocurre todos los años, se repiten los reclamos por demoras en trámites previsionales (jubilaciones, pensiones por fallecimiento, retiros por invalidez, asignaciones familiares y bonificaciones por zona austral o reajustes por movilidad).

Las demoras en trámites, no solo tienen su razón en el desenvolvimiento normal de la administración, sino que muchas veces obedecen también a la falta de información del ciudadano sobre documentación a presentar, lugares, etc.

En las solicitudes de información y colaboración, hemos tenido buena acogida con las UDAI de ANSeS de San Carlos de Bariloche, General Roca, Cipolletti, Viedma, y autoridades del Área de Requerimientos del Defensor del Pueblo de la ANSeS Central.

Un aspecto a destacar del presente período, es la existencia de consultas por la asignación universal por hijo, que ha venido a ampliar el radio de cobertura social.

Recordemos que la asignación universal creada por decreto 1602/09 es un beneficio que se abona a trabajadores informales, desocupados y personal del servicio domestico.

Se han tramitado 322 actuaciones vinculadas a cuestiones previsionales de las cuales se encuentran en trámite (por respuestas pendientes de organismos, o expedientes en etapa de resolución) las siguientes actuaciones: A1154/09, A1286/09, A1290/09, A1291/09, A1494/09, A1497/09, A1499/09, A1502/09, A1501/09, A1719/09, A1731/09, 1775/09, G371/09, G386/09, G391/09, G415/09, G470/09, G486/09, G506/09, G510/09, G515/09, A35/10, A44/10, A69/10, A185/10, A271/10, A286/10, A323/10, A324/10, A498/10, A503/10, A508/10, A513/10, A538/10, A554/10, A567/10, A623/10, A656/10, A658/10, A668/10, A704/10, A709/10, A719/10, A749/10, A750/10, A790/10, A798/10, A820/10, A841/10, A846/10, A848/10, A851/10, A860/10, A899/10, A917/10, A936/10, A938/10, A957/10, A987/10, A994/10, A996/10, A1006/10, A1008/10, A1028/10, G111/10, G136/10, G137/10, G139/10, G164/10, G186/10, G187/10, G237/10, G242/10, G243/10, G271/10, G302/10, G305/10, G307/10, G333/10, G335/10, G345/10, G346/10, G356/10, G363/10, G364/10, G372/10, G381/10, G392/10, G393/10, G399/10, G407/10, G410/10, G421/10, G423/10, G425/10, G433/10, G434/10, G453/10, G457/10, G471/10, G496/10, G503/10, G542/10; Se encuentran solucionadas o asesoradas, (con respuesta del organismo requerido o brindando información relevante para el reclamo) las siguientes actuaciones: A1264/09, A1277/09, A1283/09, A1293/09, A1295/09, A1301/09, A1302/09, A1353/09, A1464/09, A1498/09, G370/09, G372/09, G385/09, G387/09, G390/09, G393/09, A1354/09, G428/09, G426/09, G472/09, G474/09, G469/09, G473/09, G478/09, G490/09, G08/10, G51/10, G56/10, G26/10, G65/10, G66/10, G79/10, G86/10, G90/10, G93/10, G99/10, G123/10, G144/10, G263/10, G328/10, G343/10, G400/10, G498/10, A22/10, A55/10, A46/10, A53/10, A62/10, A79/10, A104/10, A112/10, A114/10, A143/10, A181/10, A182/10, A187/10, A193/10,

A194/10, A197/10, A262/10, A263/10, A265/10, A274/10, A292/10, A316/10, A416/10, A501/10, A502/10, A835/10.

## 5.2. Ochenta y dos por ciento (82 %) móvil

Creemos firmemente que es justo y válido el pago y reconocimiento del 82 % móvil para todos los jubilados rionegrinos.

Convencida de la existencia de la conculcación del derecho al cobro del 82 % móvil, la Defensora del Pueblo decidió reclamar judicialmente la movilidad previsional ante la Justicia Federal con asiento en Río Negro.

Se convocó a los jubilados de la provincia de Río Negro, a acercarse a la Defensoría del Pueblo para asesorarse sobre el reclamo judicial del 82 % móvil.

Se recolectó información y se brindó asesoramiento en las ciudades de Choele Choel, General Roca, Cipolletti, Cinco Saltos, Río Colorado, Bariloche, El Bolsón, y Viedma.

Se presentaron dos demandas judiciales de amparo ante el Juzgado Federal de General Roca, (Expte. N° 1129/09) y de San Carlos de Bariloche (Expte. N° 17333/10).

Los autos que tramitan en General Roca se encuentran en etapa probatoria, y el amparo de San Carlos de Bariloche fue rechazado por el juez, habiendo sido apelado. Actualmente se encuentra en espera de sentencia por parte de la Sala III de la Cámara Federal de la Seguridad Social.

Esta Defensora del Pueblo ratifica que el derecho al 82 % móvil para nuestros jubilados se encuentra vigente; garantizado en la Constitución Provincial y Nacional; y la omisión de aplicar un derecho operativo, constituye una violación de la Constitución.

En referencia a los reclamos de ciudadanos por el 82 % móvil se registran las siguientes actuaciones: G388/09, G389/09, G476/09, G480/09, G392/09, G421/09, G424/09, G432/09, G435/09, G439/09, G440/09, G441/09, G442/09, G443/09, G444/09, G445/09, G446/09, G447/09, G448/09, G449/09, G450/09, G451/09, G452/09, G454/09, G453/09, G462/09, G463/09, G464/09, G465/09, G466/09, G467/09, G468/09, G471/09, G477/09, G479/09, G481/09, G482/09, G483/09, G484/09, G485/09, G492/09, G493/09, G509/09, G511/09, G513/09, G520/09, G518/09, G519/09, G531/09, G535/09, G537/09, A1289/09, A1310/09, G23/10, G32/10, G33/10, G48/10, G50/10, G68/10, G102/10, G103/10, G104/10, G105/10, G106/10, G107/10, G108/10, G109/10, G117/10, G118/10, G119/10, G121/10, G125/10, G126/10, G127/10, G128/10, G133/10, G134/10, G135/10, G138/10, G142/10, G145/10, G146/10, G148/10, G149/10, G150/10, G152/10, G153/10,

G154/10, G156/10, G157/10, G166/10, G169/10, G170/10, G171/10, G172/10, G173/10, G174/10, G175/10, G176/10, G179/10, G180/10, G181/10, G185/10, G188/10, G189/10, G190/10, G191/10, G192/10, G193/10, G194/10, G195/10, G196/10, G197/10, G198/10, G199/10, G200/10, G201/10, G202/10, G203/10, G204/10, G205/10, G206/10, G207/10, G208/10, G210/10, G211/10, G212/10, G213/10, G214/10, G215/10, G216/10, G217/10, G218/10, G238/10, G257/10, G258/10, G269/10, G270/10, G290/10, G292/10, G295/10, G303/10, G304/10, G332/10, G435/10, G461/10, G504/10, G532/10, A283/10, A287/10.

## **6. EDUCACIÓN.**

### **6.1. Actuaciones en general.**

En el curso del período abarcado por el presente informe se han tramitado numerosos reclamos vinculados a la demanda de la población en materia educativa. Contrariamente a los períodos anteriores, las problemáticas edilicias no fueron las más recurrentes.

Las vinculadas a problemáticas edilicias cuestionaban específicamente: La construcción de nuevo edificio para Jardín de Infantes en el B° Villa Unión de Choele Choel, la concreción de obra del nuevo edificio escolar del CET N° 22 de Cipolletti, la reparación, mejoras y habilitación del gimnasio del CEM 89 de Cipolletti, la solicitud de inspecciones de medidas de seguridad en jardín de infantes de S. C. de Bariloche. En cada caso se obtuvo respuesta por parte de la Dirección de Arquitectura Escolar.

En cuanto a la convivencia en el ámbito escolar hemos recepcionado reclamos por conflictos entre directivos de establecimientos educativos con docentes y/o personal de servicios generales. En cada caso se dio intervención al Consejo Provincial de Educación, para la resolución de dichos conflictos.

Los otros temas abordados fueron en relación a: docentes que solicitan acceder a una titularización, descuentos en haberes, posible cierre de colegio Fundación D Acari por quita de subsidio, docente cuestiona sanción aplicada por la Junta de Disciplina, Junta de Disciplina Docente solicita intervención ante situación de un docente, solicitud de contratación como personal de servicios generales, cuestionamiento por baja de cargo, cuestionamientos a Resoluciones emitidas por el CPE, falta de entrega de certificados de cursos de capacitación, solicitud de pago retroactivo de antigüedad, solicitud de pago por movilidad, creación de cargos de áreas especiales, concursos de ascensos a cargos directivos, condiciones estatutarias, solicitud de extensión de licencia

por atención familiar, ex interno solicita culminar sus estudios secundarios, vecinos de las Grutas solicitan creación de colegio secundario par adultos, , posible cierre del CET N° 21 de Catriel.

EN TRAMITE: 1814/09, 1829/09, 1726/09, 205/10, 211/10, 259/10, 475/10, 558/10, 681/10, 766/10, 827/10, 930/10, 1048/10. ASESORADOS: 1297/09, 1488/09, 1761/09, 1763/09, 1787/09, 1789/09, 15/10, 49/10, 89/10, 165/10, 568/10, 583/10, 598/10, 963/10, 939/10. SOLUCIONADOS: 1769/09, 1777/09, G54/10, 604/10, 680/10, 795/10.

## 6.2. Discriminación

Se recibió la solicitud de un ciudadano que deseaba información acerca de una institución que brindara charlas sobre discriminación en escuelas. Radicaba su pedido explicando que en su comunidad existían practicas discriminatorias que generaron enfrentamientos entre alumnos. Así algunos jóvenes no se animaban a portar sus apellidos por ser de origen asiático, del norte de Europa o de comunidad de pueblo originario. Refería a la preocupación de un Centro de Estudiantes en la situación y a la falta de estrategia pedagógica de las autoridades escolares. De la presentación recepcionada se corrió traslado a la Subsecretaría de Educación. La respuesta del organismo informa que la Supervisión de Nivel Medio se reunió con los distintos integrantes de la Comunidad Educativa del CET N° 13 de Choele Choel, y se acordó un encuentro “de sensibilización para abordar la “Discriminación” con los diferentes actores de la comunidad educativa: alumnos, docentes, personal administrativo y personal de maestranza, en cada uno de los turnos- mañana, tarde y vespertino-...”. Asimismo se informó que el responsable del INADI, (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo), Arq. Acavallo, concurriría al CET N° 13 Act. N° 948/10; 1774/09;824/10;

## **7. DERECHO DE FAMILIA.**

### 7.1. Registro de Deudores Alimentarios

A requerimiento de una ciudadana que deseaba obtener asesoramiento respecto al funcionamiento del Registro de Deudores Alimentarios creado por Ley 3475, se solicitó información al Registro Civil y Capacidad de las Personas. La respuesta detalla: “...1). cantidad de inscriptos en el Registro de Deudores Morosos Alimentarios

(RDMA): cantidad de deudores inscriptos a la fecha (23 febrero 2010), es de veinticuatro (24), siendo los mismos de la localidades de: Gral. Roca 17; Viedma 3; Allen 2; Cinco Saltos 1 y Cipolletti 1. 2) Los ciudadanos no realizan consultas directas al RDMA sino que por intermedio de sus letrados patrocinantes (sean los mismos privados o de defensora)..”

La inscripción se realiza previa petición de la parte interesada al Juzgado de Familia interviniente y posteriormente mediante oficio correspondiente se efectúa la inscripción en el Registro Civil y Capacidad de las Personas.

Act. 1493/09; 1779/09; G131/10; 132/10; 281/10;G352/10; 831/10; 505/10; 990/10;

## 7.2 Derechos de niños, niñas y adolescentes

Esta Defensoría recepcionó denuncias de vecinos, parientes, o ciudadanos bajo identidad reservada que referían a la situación de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social o padeciendo situación de violencia familiar. Asimismo se formalizan actuaciones de oficio a partir de tomar conocimiento de situación de maltrato infantil.

A partir de una presentación, bajo identidad reservada, una vecina denunciaba el maltrato familiar del que eran víctimas tres niños. Así se procedió a solicitar la intervención de Promoción Familiar y se puso en conocimiento de la escuela donde concurrían los mismos. También se estableció contacto con el Centro de Salud del Periférico del Barrio donde habitaba la familia. Los organismos intervinientes expresaron que los niños no evidenciaban indicadores de violencia y que los mismos se mostraban afectuosos hacia sus padres. Por su parte, de los registros del Periférico se evidenciaba concurrencia periódica a los controles de salud, sin mostrar lesiones que permitieran sospechar maltrato familiar. No obstante ello, se estableció un trabajo en red preventivo ante la eventualidad de que los mismos padecieran de violencia familiar.

Es de resaltar, la necesidad de coordinación entre los diferentes organismos involucrados para la asistencia de niños, niñas y adolescentes. La falta de interacción y comunicación entre los diferentes organismos que intervienen atenta contra la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos en cada caso. Asimismo, se evidencia la

sobrecarga de profesionales y técnicos del Area de Promoción Familiar en la asistencia a situaciones familiares concretas.

Exp. 1175/09; 1305/09; 1490/09;160/10;511/10;631/10;801/10813/10; 828/10;501/10;518/10; 964/10; 1020/10; 1029/10

### 7.3. Colaboración en la búsqueda de personas- Derecho a la identidad

Se recepcionaron presentaciones de ciudadanos que solicitaban colaboración en la búsqueda de familiares. Para acceder a los datos de estas personas se solicita información al Registro Nacional de las Personas, al Juzgado Federal, a ANSES, a la Dirección del Registro Civil y Capacidad de las Personas, entre otros organismos.

Es de señalar la situación de un padre que deseaba mantener contacto con su pequeño hijo, quien se encontraría con su madre, de nacionalidad mexicana, en alguna ciudad de aquel país. Frente a esta situación se asesoró al ciudadano acerca de los trámites a realizar ante la Dirección de Asistencia Jurídica de la Cancillería Argentina en relación al inicio de régimen de visitas internacional. Remitiéndose también la presentación del Sr. a aquel organismo, a la Embajada de México en la Argentina, como así también se enviaron mails a organismos mexicanos que podrían propiciar el contacto con el niño.

A la fecha de cierre del presente informe, las búsquedas no arrojaron resultados positivos. Exp. 732/10; G391/10; 949/10; G 517/10.

### 7.4. Víctimas de delitos contra la integridad sexual

Esta Defensoría recepcionó la solicitud asesoramiento legal en las denuncias penales efectuadas por atentados contra la integridad sexual. La mayoría de las solicitudes las efectúan familiares de las víctimas. También se realizan las consultas vía telefónica, mail o personalmente.

La madre de una joven víctima de la localidad de Guerrico, quien fuera agredida sexualmente por agentes policiales de la Brigada Rural, escribió a esta Defensoría solicitando acompañamiento en su situación. A través de comunicación telefónica, la madre puso en su conocimiento de este organismo que la joven habría sido amedrentada por compañeros de los oficiales con posterioridad al hecho.

Así se le brindó asesoramiento jurídico, se tomó contacto con el fiscal interviniente en la causa y se solicitó al Ministro de Gobierno “...en su carácter de máximo responsable de la Cartera de Gobierno, se sirva informar sobre las medidas dispuestas, correctivas y preventivas, identificación y situación administrativa de los efectivos policiales involucrados en la denuncia, carátula y num. expte. de las actuaciones judicial y sumarial interna iniciada, con copias pertinentes de esta última...”. Luego de reiteración de pedido de informes, y habiendo transcurrido más dos meses de la solicitud, se recepcionó la respuesta. La misma daba cuenta de que se había iniciado sumario administrativo preventivo, “a fin de determinar la presunta comisión de faltas administrativas por parte de empleados Sargento R.R.D y Cabo Primero C.V.M., las cuales se hayan en etapa de instrucción en espera de actos resolutiveos que pudiera dictar el Juzgado interviniente...” Mas adelante la nota señala que se recepcionó nota de vecinos del lugar que peticionaban que no se trasladara a la totalidad del personal de esa Brigada. Finalmente se señala que los empleados habían sido reubicados por el Comando Superior a prestar servicios en otras dependencias policiales. Act. 14/10; 139/10;

#### 7.5. Trata de personas

En el periodo que se informa y, siguiendo el compromiso asumido en los últimos años en relación a la difusión del flagelo que implica el delito de Trata de Personas, esta Defensoría junto con el Ministerio Publico Fiscal, continuó con el dictado de talleres de concientización y prevención de este delito. Se busca con ello promover la participación de diferentes organismos y de la comunidad, dejando herramientas para el trabajo en red que permitan detectar posibles situaciones de Trata de Personas, viabilizar la denuncia y asistir a las víctimas.

Los talleres se dictaron en las ciudades de Gral Roca y Viedma. En la primera de estas ciudades, fue a instancias de la invitación de un grupo de jóvenes de la Agrupación MAD. En la ciudad de Viedma la convocatoria la realizó el equipo de El Galpón del Hospital Zatti en el marco del Curso de Consejería en Salud.

Por su parte la Defensora del Pueblo, disertó en el Senado de la Nación exponiendo la situación de la provincia de Río Negro respecto al delito de Trata de

Personas, y participó de la presentación de la investigación realizada por profesionales de Radio Nacional, en el espacio de la emisora en la Ciudad Autónoma de Bs. As.

Respecto a la colaboración en proyectos legislativos, hacia el cierre del periodo que se informa se recepcionó, el Proyecto de ley N° 979/10, a fin de que se emita opinión sobre el mismo.

Es de mencionar que el año anterior se participó de la reunión de la Comisión Especial de Derechos Humanos, para el tratamiento del proyecto de ley N° 385/09 que crea el Consejo Interinstitucional de Actuación contra la Trata de Personas. En ese marco esta Defensoría entendió la necesidad de avanzar en políticas públicas tendientes a abordar la problemática del delito de Trata de Personas, instando a los representantes, tanto provinciales como municipales, a trabajar en la elaboración de las mismas, a capacitar a sus operadores, y a asumir el compromiso de trabajar interinstitucionalmente en la persecución del delito y en la asistencia a las víctimas.

#### 7.6. Maltrato laboral

En relación a la problemática de los agentes públicos, víctimas de maltrato laboral en sus ámbitos de trabajo, es de resaltar que aún sigue sin darse tratamiento, en la Legislatura Provincial, los proyectos relacionados con la temática. Desde este organismo se ha informado periódicamente acerca de la necesidad de legislación que aborde el maltrato laboral en el ámbito de la administración pública provincial. (Res. N° 773/05 DPRN, Res. N° 610/06 DPRN, Informes Anuales 2005, 2006, 2007, 2008, 2009)

Se vuelve imprescindible que en las situaciones de acoso en el ámbito laboral, se pueda determinar responsabilidades de los agentes o superiores, denunciados o responsables de los agentes, como así también es necesario que la administración pública desarrolle mecanismos de prevención y estrategias de abordaje adecuadas para el tratamiento de este tipo de denuncias.

Se recepcionó la presentación de una agente policial que narraba las situaciones de maltrato laboral vivenciadas en su ámbito de trabajo, con motivo de denunciar la caída sufrida mientras hacía recorrida en forma peatonal, y que como consecuencia de ello se produjo la pérdida de un embarazo. Asimismo refería que



habiendo expresado su queja al Jefe de la Unidad y no a su superior jerárquico, se le inició sumario administrativo.

La respuesta recepcionada da cuenta de inicio de actuaciones administrativas para dilucidar la responsabilidad de los efectivos policiales mencionados por la ciudadana. Así se da cuenta de la intervención de la Aseguradora de Riesgos del Trabajo, la que había cubierto el proceso agudo de la caída, cesando posteriormente la cobertura con cero por ciento de incapacidad. No acepta la Aseguradora la denuncia referente a la pérdida del embarazo. Sosteniendo que el superior Jerárquico dio intervención a dicho organismo en forma inmediata. Se señala además la infracción de la agente al Reglamento del Régimen Disciplinario Policial (Dec. N° 1994/94) y que cuenta con vías recursivas a su disposición para garantizar su derecho de defensa. Exptes. 1157/09; 690/10; 61/10.-

#### 7.7.1. Mobbing en el ámbito de la Administración Pública Provincial:

La reforma Constitucional y el cuestionable método de recolección de apoyos y gastos innecesarios en publicidad, fueron abarcados por la Institución.

Con motivo de trascendidos periodísticos y denuncias efectuadas ante esta Defensoría del Pueblo por empleados estatales, relacionadas con la circulación de planillas para recolectar firmas a favor de la Reforma de la Constitución de la Provincia, se inició la actuación N° 163/10.

Se advirtió que la pretendida reforma sólo se encontraba impulsada por el Poder Ejecutivo, y que de circular las planillas en cuestión, se estaría ante la vulneración de los principios protectorios y de igualdad de trato, ambos de raigambre constitucional: artículos 14 bis y 16 de la Carta Magna Nacional.

Pusimos en conocimiento de tal situación a los gremios UPCN, ATE, y APEL.

Asimismo solicitamos informes al Presidente de la Legislatura. y al Secretario de Medios de la Provincia, esto último en atención que la publicidad oficial de la reforma se desplegó de manera abundante y con presencia masiva en los medios.

Le manifestamos a la Secretaría de Medios que cuando en las publicidades se utiliza la frase “*La reforma de la Constitución ya está en marcha*” se está incurriendo deliberadamente en una publicidad falaz y engañosa, pues no se han incoado los

mecanismos constitucionales para ello. Consideramos que la reforma está en marcha, cuando el legislador, con las mayorías especiales determinadas por la Carta Magna, declara la necesidad de reforma, por ello la frase utilizada se trataba más bien de un engaño publicitario.

La Secretaría de Medios informó los gastos desembolsados en la publicidad de la reforma. Por un lado se alega que la Provincia se encuentra en Emergencia Financiera, y por el otro se ha gastado publicitando una reforma que no existe, más de medio millón de pesos.

El operativo desplegado por el Gobierno provincial para instaurar la idea de la reforma constitucional implicó la junta de firmas de adhesión a la reforma. Las planillas de recolección de firmas se distribuyeron en oficinas y dependencias de la Administración Pública Provincial.

Asimismo tramitaron las siguientes actuaciones 131.10 - 748.10 – G. 419.09 – Exp. 731.10 – Exp. 785.10 - Act. 80/10 - Act. 637/10 - ACT 637.10

#### 7.8 Adultos mayores

Desde esta Defensoría se solicitaron informes al área de Fiscalización Sanitaria y Calidad de Servicios de Salud del Ministerio de Salud, con el fin de obtener información respecto a geriátricos en que se encuentran alojados ancianos. La respuesta del organismo daba cuenta de la falta de cumplimiento a las resoluciones de ese Ministerio para funcionar, en otros casos si bien estaban habilitados no completaban los requisitos exigidos.

Consideramos que en materia de abordar la problemática de los adultos mayores, siguen faltando lugares de contención para asistirlos y programas que los incluyan en sus diferentes aspectos. Expte. 1176/09; 696/10; G 22/10; .

#### 7.9. Personas privadas de libertad

Es de señalar, por su gravedad, la presentación de un ciudadano que fue brutalmente golpeado por personal penitenciario en el Instituto Penal N° 3 de S.C. de Bariloche. Como consecuencia de los golpes el ciudadano resultó gravemente lesionado. En la investigación interviene la Fiscalía N° 3 (C3F6161-10- Cifuentes Yanis Eduardo

C/ Personal Penitenciario del Est. Penal N° 3 S/ Apremios Ilegales). Conforme el pedido de informes de esta Defensoría, la Subsecretaría de Políticas Criminales informó que habiendo iniciado actuación sumarial interna (“Establecimiento Penal N° 3 S.C. de Bariloche S/ Investigación Actuaciones Preliminares internas, Prev N° 06/D1.SA”), un agente policial había sido desafectado de sus funciones mediante disposición 103/DGSPP. Por otra disposición se procedió a reubicar transitoriamente a otro agente penitenciario. Asimismo que el Ministerio de Salud realizó la derivación correspondiente para que el ciudadano fuera traslado a nosocomio de la Ciudad de Bs. As. No obstante ello, el ciudadano no hizo uso de éstos recursos.

Por otra parte es de señalar los reclamos de personas privadas de libertad, y de sus familiares, hacia la actuación del Instituto de Asistencia a Presos y Liberados debido a la falta de asistencia económica, falta de asistencia en pasajes para que familiares visiten a los internos, y falta de colaboración en proyectos de personas que han cumplido su pena y desean reinserirse laboralmente en la comunidad.

Entre otras presentaciones se registra la solicitud de colaboración de un ciudadano que cumplimentó su pena privativa de libertad y se abocó a la tarea de organizar una cooperativa que brindara trabajo a las personas que recuperan su libertad.

En el mismo sentido se recepcionó la presentación de ciudadanos privados de libertad alojados en la Cárcel de Encausados de Viedma, ciudadanos en calidad de procesados (no condenados), quienes solicitaban colaboración en un proyecto de confección de mantelería, cortinas, etc. Así se remitió la presentación al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados, y se mantuvo contacto con el Obispado de Viedma, desde donde se descentraliza el denominado “Banquito de la Buena Fe”, a fin de propiciar el financiamiento inicial del emprendimiento. Desde el Obispado informaron que no contaban con técnicos que puedan capacitar y acompañar los proyectos en el Instituto Penal N° 1. Por su parte desde el Instituto se informó que también mantuvieron reunión con referentes del Banquito de la Buena Fe, recibiendo la misma respuesta. Finalmente, y si bien se había acondicionado un lugar dentro de la institución penal para llevar adelante el emprendimiento, el mismo no pudo ser implementado debido al traslado de uno de los peticionantes a su lugar de origen.

Por otra parte, si bien se desarrollan en los penales de la provincia talleres de capacitación que tienen por finalidad preparar a los internos para una adecuada

reinserción social, muchos de los mismos constituyen verdaderas jornadas laborales, y las personas privadas de libertad no reciben remuneración por su trabajo. Ello permitiría a estos ciudadanos colaborar con la manutención de sus familias, dado que la mayoría de las mismas carecen de recursos económicos.

Respecto al *peculio* durante el presente periodo el mismo sigue sin implementarse, conforme se encuentra contemplado en la Ley 4283, la que no ha sido reglamentada en esta materia, como tampoco está previsto la reserva presupuestaria correspondiente.

Expte. 1360/09; 1729/09; G09/10; G 47/10; 200/10;180/10;G131/10; 914/10; 570/10;597/10; 406/10;G424/10; G 458/10;893/10; 925/10; 955/10;1011/10;1013/10; 1027/10

#### 7.10. Cuota alimentaria, tenencia, régimen de visitas, filiación, curatela.

Desde esta Defensoría se brinda orientación y asistencia jurídica en las consultas de los ciudadanos en relación a alimentos debidos a hijos menores, impedimento de contacto, tenencia de hijos, visitas, adopciones, curatelas, inconvenientes en deposito de cuotas alimentarias, adopciones, entre otros, es de mencionar que dada la cantidad de consultas diarias, en forma personal, telefónica, vía e-mail o correo postal, y la inmediatez de su evacuación muchas de las mismas se tramitan sin la formalización de expediente.

Revista una importancia especial la cantidad de consultas de mujeres que denuncian el incumplimiento de los deberes del progenitor alimentante.

Sobre el particular se tramitaron las siguientes actuaciones varias identificadas como 1169/09; 1152/09; 1296/09; 1756/09; 1785/09; 1831/09; 1832/09; 12/10; 26/10;93/10; 524/10;624/10;713/10; 722/10; 781/10;799/10; 829/10; 856/10; 868/10;885/10; 891/10; 903/10;896/10; 985/10; 1005/10; 1000/10; 977/10; 1010/10;1024/10; 1032/10; 1030/10. G. 369/09; G 379/09; G 416/09;; G 524/09; G525/09; G27/10;G55/10;96/10;G 234/10;G244/10;G310/10;G 357/10,G366/10, G403/10; 413/10;462/10;521/10

### **8. OBRAS SOCIALES NACIONALES**

Sobre el funcionamiento de las Obras Sociales Nacionales se efectuaron reclamos por inconvenientes con las coberturas médico prestacionales; Demoras en

provisión de prótesis y ortesis; solicitud de provisión de medicamentos; aumento de cuotas en las prepagas y cambios en plan de atención médica.

Las quejas se tramitaron en las siguientes actuaciones todas concluidas y solucionadas, se identificaron con los siguientes expedientes 1168/09 – 1361/09 – 1465/09 – 1715/09 – 1759/09 – 1797/09 – 1828/09 – 10/10 – 267/10 – 465/10 – 470/10 – 686/10 – 728/10 – 782/10 – 900/10 – 944/10 – 1082/10; Gestión N° 504/09

## **9. TIERRAS, RED VIAL Y VIVIENDAS**

### **9.1. Irregularidades en plan de viviendas: Sindicato de Trabajadores Viales y el mal manejo de la situación por parte de IPPV**

En actuación N° 523/10 se tramitan las denuncias presentadas por ciudadanos de Viedma en contra del titular del Sindicato de Trabajadores Viales de Río Negro, Carlos Sansuerro. A ella se anexan las actuaciones 126/10, 163/10, 280/10, 826/10 y G468/10.

Con fecha 12 de mayo de 2010 se solicitó al Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda – IPPV-, que informe:

*“1-Si existe convenio del IPPV con el Sindicato Vial referido a viviendas en esta ciudad de Viedma. En su caso le pido remita copia del mismo.*

*2- Si se está próximo a entregar un plan de viviendas en esta ciudad de Viedma, donde el Sindicato Vial habría actuado como entidad intermedia.*

*3- En su caso, cuántas son las viviendas a entregar, y cuántos son los pre-adjudicatarios. Asimismo remita listado de pre adjudicatarios titulares y suplentes.”*

El Instituto de la Vivienda respondió que existía convenio firmado con el sindicato con fecha 24 de julio de 2009, con viviendas próximas a entregarse y con adjudicatarios seleccionados por la entidad intermedia.

Con fecha 31 de mayo, solicitamos nuevos informes al I.P.P.V. para acceder al Convenio firmado con el Sindicato en cuestión, y dando cuenta de la existencia de un conflicto *“...de algunos ciudadanos con el Sindicato Vial, que firmaron contratos de vivienda, pero que sin embargo no están incluidos en los listados de pre adjudicatarios o lo están como suplentes.”*

*“Concretamente pareciera que el Sindicato Vial vendió más terrenos de los que tenía. En su caso, solicito informe que acciones tomará el Instituto en pos de la solución de los inconvenientes señalados.”*

La nota no fue respondida por I.P.P.V., pese a la reiteración efectuada el 04 de agosto del corriente.

Solicitamos informes al Sindicato Vial, específicamente cuál era el criterio para seleccionar a los aspirantes.

El 17 de agosto, el titular del Sindicato Vial, Carlos Sansuerro, respondió que *“... este Sindicato actuó como entidad intermedia del plan a entregar por el Instituto Provincial para la Vivienda de la Provincia de Río Negro.”*

*Asimismo acompaño listado de cantidad de viviendas, nómina de pre adjudicatarios que fueran enviados al IPPV, para proceder a su selección y adjudicación por el mismo instituto...”*

Por no estar claramente expresado el criterio de selección de los aspirantes solicitamos nuevos informes al titular del Sindicato Vial.

Sansuerro respondió que el criterio de selección *“...va surgiendo según el corrimiento que se produce en el listado por Renuncias , Fallecimientos, Etc.”*

*“La adjudicación definitiva es facultad del I.P.P.V., como así mismo en forma verbal se le informó a todos y a cada uno de los interesados.”*

Por ello con fecha 10 de septiembre, la Dra. Ana Piccinini se pronunció por medio de la Resolución N° 03/10, en donde recomienda al Gobernador de la Provincia de Río Negro, Dr. Miguel SAIZ, que intervenga en el conflicto suscitado con el Plan 127 Viviendas de Viedma para procurar una solución justa del mismo; se Notificó de ella al I.P.P.V. y a las Autoridades Nacionales competentes.

La Defensora del Pueblo consideró que la alternativa más JUSTA era la de ANALIZAR la totalidad de las CARPETAS de ASPIRANTES CESIONARIOS, incluyendo a los adjudicatarios titulares, suplentes, y a los que no figuran en ningún listado.

Sin perjuicio de que en el anexo I “Presentaciones Judiciales y Resoluciones” se transcribe el texto íntegro de la Resolución mencionada, cabe destacar lo manifestado por la Defensora del Pueblo en tal ocasión:

*“Que advierto: 1-Falta de control del I.P.P.V. sobre el derecho a la vivienda “tercerizado.” 2-Existen más cesionarios “adquirentes” que viviendas otorgadas al Sindicato Vial. Es decir, existe sobreventa de “lotes, terrenos o inmuebles”. 3-Ausencia de la intervención de asistentes sociales al momento de constatar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Fo.Na.Vi. por parte de los adquirentes. Además el Sindicato Vial no evalúa ni exige requisitos al momento de celebrar los contratos. Vende de más “por las dudas.” 4-Carencia de fecha cierta de los contratos. Circunstancia que impide establecer un mínimo orden de prelación entre los aspirantes. 5-Los adquirentes “suplentes” o los que ni siquiera figuran en listado alguno, PAGARON el terreno, sin saber que eran suplentes, o de quién. 6-En el caso de los suplentes o adquirentes que no figuran, no se sabe cuál es el lote que pagaron. Acaso será un lote que tiene dos o más adquirentes? (cesionarios, aspirantes, adjudicatarios, o como se llame).“El Gobernador Saiz jamás respondió la Recomendación formulada. Paralelamente en el ámbito del Poder Judicial, existían acciones judiciales en trámite con cautelares trabajadas contra la continuación del proceso de adjudicación de las viviendas. Se presentó la Fiscalía de Estado, ofreciendo garantías (construcción de nuevas viviendas en terreno no individualizado con precisión), rechazado por el juez interviniente. Hubo un nuevo ofrecimiento en garantía, aceptado por el juez, que dispuso el levantamiento de la medida cautelar trabada.*

Entre la noche del 16 y 17 de octubre de 2010 una familia perjudicataria ingresó a una de las viviendas, generando la presencia policial y agravamiento de la tensión reinante. El 18 de octubre remitimos una nota al Juez Juan Bernardi en su carácter de instructor por la toma de la vivienda. Remitimos copia de las actuaciones existentes en este órgano de control:

*“Se acompaña copia de lo manifestado por la Sra. Defensora del Pueblo en la oportunidad del último informe in voce brindado ante la Legislatura Provincial el pasado 27 de febrero de 2010. En dicho informe se advertía que las irregularidades en los planes de viviendas administrados por el I.P.P.V. podrían generar conflictos y situaciones de violencia.”*

*“Asimismo se adjunta copia de la Resolución N° 03/10 DPRN, mediante la cual, la Defensora del Pueblo efectuó una recomendación al Gobernador de la Provincia Dr. Miguel Saiz, para que intervenga en el conflicto de viviendas suscitado, procediendo a la revisión de la totalidad de las carpetas de postulantes, (adjudicatarios titulares y suplentes y no adjudicatarios).”*

*“Finalmente se agrega copia del contrato y pagos efectuados por la Sra. ...y su marido ....., según constancias obrantes en las actuaciones de la referencia (Expte. N° 523/2010 DPRN V.C: s/ irregularidades en plan de viviendas del Sindicato de Viales).”*

*“Vale decir que estas personas que se encuentran ocupando hoy una de las viviendas adjudicadas, lo hacen invocando el derecho de haber comprado y abonado el terreno. Por lo que, en principio, no nos encontramos típicamente ante una situación descripta en el Código Penal como usurpación. Se trata de una situación muy particular.”*

*“Como Ud. comprenderá, se trata de una situación con especiales características. Es decir no se trata de una usurpación típica del Código Penal. Ello no implica que la Defensoría del Pueblo convalide ésta ni ninguna otra situación de ocupación irregular de tierras.”*

*“En consecuencia solicito a Ud. la máxima sensibilidad y precaución, evitando por todos los medios que se ejerzan actos de violencia, con intervención o no de la Fuerza Pública.”*

Finalmente en el ámbito del Poder Judicial el 21 de octubre se realizó una mediación judicial, donde se acordó la construcción de 23 viviendas, con ejecución entre 4 y 6 meses, con desistimiento de medidas cautelares, pago de la suma de \$500 mensuales para compensar alquileres y el abandono de la vivienda por parte de la familia ocupante.

Desde este organismo de control manifestamos nuestra satisfacción por el acuerdo arribado que permitió destrabar el conflicto.

Siempre la postura de este organismo de control fue la defensa de los ciudadanos que compraron los terrenos al titular del Sindicato de Viales, Carlos



Sansuerro, por ello se espera que el Estado cumpla con las promesas, y que no se trate de un artificio para “enfriar” el conflicto, y dilatar la solución.

En definitiva el Estado no se hizo cargo del conflicto que generó Sansuerro y un Organismo ausente e ineficiente como el I.P.P.V..

Por medio de la actuación N° 890/10 se investiga la actuación de la Cooperativa “House Vial”, entidad que viene a continuar con las ventas de terrenos para viviendas, y que funciona en la sede del Sindicato Vial. Se han efectuado diversos pedidos de informes a varios organismos y entidades, encontrándonos en investigación.

## 9.2. Tierras Fiscales

Resulta notorio y así se ha puesto en conocimiento del Ministro de Producción la falta de colaboración de la Subsecretaria de Tierras, Colonias y Asesoramiento Técnico Institucional para con esta Defensoria del Pueblo. Salvo el caso de una actuación en que remitió fotocopia de un expediente, no ha respondido gran parte de las requisitorias cursadas, pese a las numerosas reiteración con apercibimiento y como he dicho con notificación al superior jerárquico que también ha desoído nuestros pedidos. Ello amerita la promoción de acciones penales por el incumplimiento de deberes como así lo establece nuestra ley marco.

Aparte de las temáticas típicas y puntuales respecto a la situación de ocupantes de predios fiscales como ser asesoramiento por cesión de derechos de ocupación, supuestas usurpaciones, cuestiones sucesorias, este año la problemática de tierras fiscales provinciales ha tenido otro cariz, a partir de plantearse cuestiones que hacen más a la política de tierras y a los precios de las tierras ofrecidas en venta por el Estado Provincial.

Especial atención mereció la venta de Tierras en la zona andina al poco tiempo de haber sido estas escrituradas por el Estado provincial a favor de los ocupantes originarios. Ello además de la situación de la venta de 32 hs de El Bolson a un precio irrisorio ha sido materia constante de preocupación por parte de esta Defensora del Pueblo pese a las trabas con que se encuentra al no contar con las respuestas pertinentes de los organismo involucrados.

El caso de 32 has aledañas a El Bolsón citado que se vendieron por \$ 25.948,89 siendo su valuación Fiscal de \$ 85.550,76 y la Valuación Fiscal para el

cálculo del Impuesto Inmobiliario de \$ 51.330,46. El propio Estado vendió a un precio notoriamente inferior al valor fiscal de la tierra lo cual es ampliamente investigado. De hecho esta Legislatura ha creado una Comisión Investigadora la cual anhelo lleve adelante una correcta investigación. Quiero dejar sentado que no creo que el Estado deba expropiar las mismas ya que se perjudicaría doblemente el erario provincial al haber percibido un precio muy inferior al del mercado, inferior aun a su VALUACIÓN FISCAL ESPECIAL y ahora debería PAGAR para adquirir las tierras que NUNCA DEBIO ENAJENAR A ESE PRECIO.

No considero necesario en principio modificar la ley Q 279. Basta con cumplirla. Cumplir con las cláusulas en especial con la cláusula del Capítulo Séptimo Art 64 que se transcribe. Capítulo Séptimo DEL TÍTULO DE PROPIEDAD. Artículo 64 - En todos los títulos de propiedad que se otorguen de conformidad con el artículo 60, párrafo primero, deberán insertarse, bajo pena de insanable nulidad, las siguientes cláusulas especiales: a) La prohibición de arrendar, subarrendar, tomar hacienda a pastaje, ceder a título alguno los derechos sobre el predio, constituir derecho real alguno sobre el mismo, subdividir o anexas la unidad económica; debiendo requerir para cualquiera de dichos actos la previa autorización del Directorio, mientras no haya sido extinguida la deuda; b) El compromiso del adjudicatario, antes de saldar la deuda bajo pena de resolución del dominio, y de pleno derecho, de constituir en indivisión forzosa la unidad económica, imponiéndola a todos sus herederos hasta que alcancen la mayoría de edad o en su defecto por un plazo de diez (10) años a contar desde su fallecimiento. No se le extenderá carta de pago mientras no haya cumplimentado este requisito; c) La condición suspensiva en favor del patrimonio fiscal, mientras no haya sido extinguida la deuda, de revocar el dominio si el adjudicatario falleciere sin que le sucedieren cónyuge o herederos aptos, conforme a lo establecido en el artículo 68. d) Un pacto de preferencia, según lo previsto por el artículo 1368 del Código Civil #, en cuya virtud el titular del dominio estará obligado, en caso de querer proceder a la venta de su propiedad, a notificar al Gobierno de la Provincia de Río Negro, por intermedio de la Dirección General de Tierras, Colonias y Asesoramiento Técnico Institucional, a fin de que pueda hacer uso de su facultad de preferencia, bajo apercibimiento de revocabilidad del título de dominio a favor del Estado provincial. El cumplimiento de la misma y el efectivo uso del Estado Provincial de dicha preferencia evitaría los negociados

inmobiliarios millonarios que a diario se ven en los medios periodísticos. Ello violenta el carácter social de la tierra y los principios fundamentales que motivaron la sanción de la ley citada.

Expedientes tramitados: 1149.09; 1165.09; 1150.09; 1269.09; 1788.09; 1793.09; 1806.09; G 46.10; 294.10; 467.10; 469.10; 481.10; 541.10; 550.10; 622.10; 625.10; 718.10; 845.10 y 879.10.

### 9.3. Barrios 20 y 30 viviendas de El Bolson.

La ocupación de viviendas a inaugurar en los Barrios 20 y 30 Viviendas de El Bolsón generó la investigación correspondiente. El conflicto nació como consecuencia de la preocupación de preadjudicatarios ante las presiones del sindicato UNTER quien reclamaba para afiliados suyos parte de las viviendas ocupadas.

Fue allí que los vecinos que habían sido en una lista de adjudicatarios que habría sido emitida por el IPPV decidieron la ocupación.

Ahora bien. Esta problemática situación tiene varias partes y hasta ahora pocos han asumido la responsabilidad.

Años atrás la Municipalidad local había donado tierras a la Provincia para la construcción de las viviendas. Asimismo con posterioridad emitió una lista de beneficiarios que fue tenida en cuenta por el IPPV para preadjudicar las viviendas. Paralelamente en el marco de una paritaria docente (fuera total de contexto ya que no es ese el ámbito donde se debe acordar la construcción de viviendas para docentes) se ofreció viviendas en El Bolsón. Es así que la Unter reclama dichas viviendas. Varias causas judiciales se encuentran en tramites, desde desalojos en juzgados civiles hasta acciones de amparo. La incertidumbre reinante y el silencio del IPPV sumado a una medida de no innovar han producido mayor confusión aun.

Por ello se le requirió desde esta Defensoría al IPPV para reconozca la copia de una lista adjunta de la cual surge la nomina de adjudicatarios de los planes 30 y 20 viviendas de El Bolsón que habría sido suscripta por un funcionario de ese organismo.

Es necesario dar certeza de los adjudicatarios beneficiarios de las Viviendas para dar fin al conflicto suscitado.

## 10. RED VIAL.

Es muy compleja la situación vial de la provincia de Río Negro. Su extenso territorio, su geografía, su clima hacen que el mantenimiento de la misma sea complejo. La empresa Viarse y la Secretaria de Obras y Servicios Públicos, sistemáticamente atribuyen a la falta de presupuesto, la falta de mantenimiento de las redes primarias, secundarias y terciarias.

Las dos primeras redes, concesionadas a Viarse y la tercera no concesionada, se encuentran en su mayoría en mal estado de conservación y mantenimiento según las quejas de los vecinos.

Ya hemos resaltado numerosas veces la importancia de contar con una buena red vial, provincial. La existencia de caminos en muy mal estado dificulta a la producción en todas sus variantes.

REITERO: Es el Estado quien debe garantizar la libre transitabilidad de la provincia toda por lo que resulta necesaria la asignación de un presupuesto adecuado y la implementación real de políticas de obras publicas viales para que dicho derecho se puede garantizar.

Es obvio que la ley de Consorcios Camineros debe ser abrogada por haber caído en desuetudo ya que nunca se aplico la misma y nunca hubieron políticas de Estado claras que promovieran la formación de consorcios. Si bien en nuestro vecino Partido de Patagones de la Provincia de Buenos Aires el sistema de consorcios parece funcionar, no ha tenido el mismo resultado en nuestra provincia. No debemos perder de vista que mucho ha tenido que ver también las extensiones de campo concentrados en pocas manos, la bajísima rentabilidad de la actividad ganadera y la consecuente falta de fondos a aportar a dichos consorcios. Hoy tras 4 años de sequía los campos se encuentran varios, tanto de ganado como de personal. La mayoría han debido cerrar los establecimientos y los que aun se mantienen abiertos, practican una producción de supervivencia, sin casi ganancias las que junto a los planes de repoblamiento ganadero impulsados por el Ministerio de Agricultura de la Nación son invertidos en la adquisición y reposición de la hacienda perdida por la sequía o mal vendida a un décimo de su valor actual de recompra.

Insisto que el Estado debe garantizar el libre tránsito y ello implica garantizar al productor la posibilidad de extraer su producción lo que se ve imposibilitado ante la mínima precipitación pluvial que torna intransitables los caminos.

Distinto es la situación de las rutas nacionales que han sido beneficiadas con una fuerte inversión en lo que a su mantenimiento, mejora y pavimentación refieren. Obviamente existen tramos que requieren aun reparación pero son mínimos. La Dirección Nacional de Vialidad ha mantenido siempre las puertas abiertas para esta Institución Provincial, colaborando en cada presentación que se le hiciera desde esta Defensoría del Pueblo.

Expedientes tramitados: 1732.09; 39.10; 148.10; 217.10 y 665.10.

## **11. MUNICIPALES**

### **11.1. Problemáticas Generales.**

En este punto cabe recalcar lo ya expuesto en informes anteriores.

La incompetencia de esta Institución, nunca ha sido óbice para intervenir en los reclamos de los ciudadanos por los hechos, actos u omisiones de los gobiernos municipales. En el caso de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche se ha trabajado conjuntamente con el Defensor del Pueblo Municipal.

Pese a ello ha sido esa localidad la promotora de numerosos pedidos de intervención los cuales han sido derivados al Ombudsman local.

En especial los reclamos de dicha ciudad se relacionaron con la existencia de locales generadores de ruidos molestos, la ocupación de espacios públicos, las tierras de los Barrios Pilar I y II, la situación dominial de los barrios Newenche y Llanqui Hue entre otros.

Nada nos ha impedido de prestar la colaboración y asesoramiento necesario al ciudadano, sugiriendo posibles alternativas para una mejor defensa de sus derechos y procediendo a poner en conocimiento de Intendentes y Concejos Deliberantes los reclamos del cual son objeto. Interactuando y requiriendo la información pertinente.

La falta de políticas en materia de vivienda, la falta de terrenos fiscales y los altos costos de los alquileres continúan siendo las causas de diversas tomas en y ocupaciones en todo el territorio provincial.

También ha influido la aparición de numerosas entidades intermedias que en muchos casos han superado la ventas de lotes a los realmente existentes y han provocado desazón y a veces engaños en personas que invirtieron para poder obtener en un futuro una vivienda digna donde desarrollar su vida en familia.

Cooperativas que ofrecen la venta de terrenos que aun no han adquirido o invocando convenios con el IPPV que no han suscripto ameritan su tratamiento e investigación particular.

Expedientes tramitados: G 381.09; 1162.09; 1174.09; G 378.09; 1267.09; G 438.09; G 475.09; 1760.09; 1730.09; 1757.09; G 516.09; 1790.09; 1815.09; 1799.09; G 533.09; 1829.09; 1833.09; G 536.09; 1827.09; 11.10; 15.10; 25.10; 52.10; 57.10; 70.10; G 46.10; 144.10; G 85.10; 158.10; 169.10; G 112.10; 611.10; 212.10; 269.10; 284.10; 288.10; 295.10; 310.10; 302.10; G 184.10; 413.10; 489.10; 479.10; 518.10; 520.10; G 281.10; 587.10; 613.10; 635.10; 649.10; 646.10; 648.10; 676.10; 664.10; 675.10; 687.10; 692.10; 693.10; 717.10; 721.10; 723.10; 751.10; 775.10; 793.10; 804.10; 807.10; 836.10; 843.10; 852.10; 858.10; 859.10; 895.10; 950.10; G 502.10; 952.10; 963.10; 973.10; 980.10; 992.10; 998.10; 1017.10 y 1043.10

## **12. POLICIA DE RIO NEGRO.**

### **12.1. Situación general. Muerte y represión.**

La deteriorada imagen de la Policía Provincial sumó en el año 2010 episodios de represión y muerte que constituyen las más groseras violaciones a los Derechos Humanos de los últimos tiempos.

Con fecha 17 de junio la ciudad de San Carlos de Bariloche fue escenario de la muerte del joven de 15 años Diego Bonefoi a manos del cabo Sergio Colombil. El policía lo ejecutó de un balazo en la nuca a escasos metros de distancia, supuestamente en una persecución. Dijo que se le escapó el disparo. Está procesado.

El hecho conmocionó a la comunidad y generó al día siguiente una manifestación popular frente a la Comisaría 28 que fue brutalmente reprimida por la policía, causando la muerte de dos jóvenes más, Sergio Cárdenas y Nicolás Carrasco.

El ministro de Gobierno justificó el accionar policial, brindando un extenso y bochornoso informe, plagado de mentiras, ante la Legislatura. “No hubo represión, no hubo gatillo fácil” sostuvo. Un verdadero escándalo que tuvo repercusión en los principales medios nacionales, y recibió el repudio de todas las organizaciones de la sociedad civil.

La Defensoría del Pueblo inició el Expte N° 633/10, en cuyo trámite se solicitó informe circunstanciado al Gobernador de la Provincia acerca de los lamentables hechos acontecidos. La respuesta fue evasiva, limitándose el Mandatario a negar la información con motivo del trámite de la causa judicial. Solicitud que fue reiterada y nuevamente denegada la información, constituyendo ello un hecho de inusitada gravedad, por violación del deber de colaboración que impone el art. 12 de la ley 2756.

Posterior a ello, un comisario pasado a disponibilidad y un oficial separado del cargo por su presunta responsabilidad en las muertes de Bariloche, fueron restituidos en sus funciones como si nada hubiera pasado.

23 de Octubre de 2010. Otro menor muere asesinado de un tiro en la espalda a manos de un policía, esta vez en el Barrio Lavalle de Viedma. Se trata de Guillermo Trafiñanco, ejecutado por el suboficial Silvano Meza. También se le habría escapado el disparo, a escasos centímetros de distancia, estando ya reducido en el piso. Está procesado.

Represión y muerte. Repudio generalizado, luto, dolor y congoja en todo el territorio provincial.

La Defensoría del Pueblo inició el Expte. N° 1040/10, solicitando información de lo acontecido al Secretario de Seguridad y Justicia, Crio. Víctor Cufré. Dicha solicitud no tuvo respuesta.

El Ministro de Gobierno salió a respaldar públicamente el accionar de Cufré, ante los reiterados pedidos de renuncia formulados desde distintos sectores.

Las muertes de Bariloche y Viedma fueron denunciados ante el Relator Especial sobre Ejecuciones Extrajudiciales de las Naciones Unidas (ONU). Algún día el Estado Argentino será condenado por estos hechos. Sin embargo no hubo cambios ni responsables políticos de las muertes.

#### 12.2. Irregularidades varias.

Con fecha 07/10/10 se registró la confusa muerte de un condenado en el Penal de Viedma, un joven de 22 años de edad.

Con fecha 04/08/10 se había registrado el brutal asesinato a puñaladas de un preso en la ex Alcaidía de Roca.

Los vejámenes y torturas en la cárcel de Bariloche denunciadas por el ciudadano Eduardo Cifuentes, con afectación de una córnea entre otras lesiones graves, también fue objeto de repudio por parte de esta Defensora del Pueblo y otros organismos de Derechos Humanos.

Una reciente denuncia por apremios ilegales contra un menor involucra nuevamente efectivos de la Comisaría 28 de Bariloche. Por su parte, dos policías de la Comisaría 12 fueron procesados por vejaciones en El Bolsón.

A ello se suma una denuncia de torturas por parte de personal de la Comisaría 34 de Viedma contra un fotógrafo. La denuncia de abusos y persecución contra policías dentro de la propia Institución efectuada por la Subsecretaria de Derechos Humanos...

La intervención del BORA contra una caravana que festejaba en Choele Choel después de un partido de fútbol barrial, con el lamentable saldo de un herido grave con balas de goma en el cuello, nuca y espalda, que debió ser hospitalizado. Circunstancia que fue objeto de un pedido de informe cursado al Jefe de la Policía, que se encuentra a la fecha pendiente de respuesta.

El abuso y arresto contra la madre del ex oficial Gabriel Ormeño por exhibir una pancarta durante el acto del Día de la Policía en Choele Choel, el pasado 8 de diciembre. Se desarrolló un procedimiento espectacular con intervención de cinco efectivos, teniendo en cuenta que se trataba de una mujer indefensa.

Estos acontecimientos son objeto de investigación en el Expte. N° 1051/10 “S/ Irregularidades Varias Policía de Río Negro”.

La Policía Provincial y el Servicio Penitenciario Provincial, ambos bajo la conducción del Comisario Víctor Cufre, antes Jefe de la Policía, ahora Secretario de Seguridad y Justicia, continúan mostrando el más absoluto desprecio por la vida humana.

Paradójicamente, el Ministro de Gobierno Diego Larreguy minimiza las críticas y pide que las acusaciones se demuestren en la justicia. “Algún día Dios nos



acompañará y podremos llevar a Piccinini a juicio para probar todas esas barbaridades y acusaciones que dice”, habría manifestado el funcionario a un medio de Bariloche.

Por su parte, el 26/10/10, la Plana Mayor de la Policía manifestó su total compromiso y respaldo a la gestión y conducción del Ministro de Gobierno (Larreguy), del Secretario de Seguridad y Justicia (Cufre) y del Comando Superior, lamentando las críticas desmedidas.

La situación actual de la Policía provincial no ha variado con relación a la expuesta en ocasiones anteriores por esta Defensora del Pueblo, más bien podemos decir que se ha agravado con motivo de las violaciones sistemáticas y reiteradas de los Derechos Humanos, particularmente del derecho a la vida y la integridad física de jóvenes en situación de vulnerabilidad social.

Por razones de brevedad, también remito a los argumentos vertidos en ocasión de los informes anuales anteriores y sus respectivos informes in voce, respecto de la deteriorada y lamentable situación de la Policía Provincial. Reivindicando siempre el trabajo y el esfuerzo de los comprometidos y buenos policías que honran la Institución.

#### 12.3. Fotografías obscenas con exhibición de arma reglamentaria

Por medio de la actuación N° 1016/10 se tramita la investigación que lleva a cabo la Defensora del Pueblo referida a la divulgación de fotografías tomadas en una dependencia policial con manipulación de arma y chalecos policiales, por parte de una mujer.

Se pidieron informes al Secretario de Seguridad y Justicia Víctor CUFRE y al Jefe de Policía Jorge VILLANOVA.

En las notas cursadas se pregunta:

*“Si la actitud y pose que exterioriza la persona de las fotografías, permite inferir que pueda garantizar la custodia de la vida de los ciudadanos y sus bienes.”*

*“Si se inició Sumario Administrativo ante la exhibición fotográfica...”*

Manifestaba además esta Defensora *“Todo ello en función de que las fotografías que acompaño, revelan por lo menos una actuación disfuncional por parte de la empleada policial y de quién tomo estas fotografías. Llama mi atención además*

*(aunque es menos grave que la manipulación que hace del arma), el pantalón y las botas que usa la agente, que no son propios del uniforme de la fuerza.”*

Recibimos respuesta que da cuenta del cambio de destino del personal involucrado, se reconoce la grave irregularidad, al constatarse que la mujer de las fotos era empleada del escalafón administrativo y no estaba autorizada a portar armas ni utilizar vestimenta de la fuerza.

En atención a la falta de precisiones en la respuesta, remitimos nuevo pedido de informes:

*“1- Lugar de destino de tareas de la Sra. N.A.A. y tareas asignadas.*

*2- Si la Sra. N.A.A. se encuentra con retención de haberes o percibiendo su sueldo en forma normal.*

*3- Identificación del resto del personal involucrado, y medidas que se hayan dispuesto.*

*4- Si se ha tomado algún tipo de medida correctiva o iniciado investigación interna en referencia a los Sres. Jefes de la Unidad Regional Cuarta de Choele Choel, Comisario Inspector Bernardo Correa, y Comisario José Alfredo Jimenez.”*

La respuesta suscripta por el Jefe de la Policía refiere que no se han registrado “cambios” en la situación de revista de la agente en cuestión, y que se sustancia una “investigación interna” a efectos de deslindar las responsabilidades del caso. Sigue prestando funciones con normalidad.

#### 12.4. Maltrato policial a menores

Se recepcionó la presentación de un padre que manifestaba que *“su hijo de 13 años, ... es víctima de hostigamiento por parte de la policía de esta ciudad (Viedma). Hace tres meses el oficial O. P. le colocó su arma reglamentaria en la cabeza, por este motivo realizó la denuncia penal correspondiente, desconociendo el estado actual del trámite. Actualmente agentes policiales molestan a su hijo cuando va a la costanera, también le sacan fotos, lo detienen en la vía pública, y en el último episodio que vivenció lo llevaron detenido junto con otros jóvenes. Los pusieron contra la pared, los amenazaron con Itakas les quitaron sus celulares, les solicitaron las claves para ingresar a sus mensajes. Recuerda también que en otra oportunidad le quisieron sacar la bicicleta, alegando que ésta había sido robada, pero ésta había sido un obsequio.*

*Refiere que su hijo producto de la violencia policial, descrea de toda protección que se le pueda dar, y se volvió agresivo y por esta razón lo tuvo que sacar de la escuela. Este año perdió el año lectivo...”* .

Desde esta Defensoría se solicitó informe a la Jefatura de Policía acerca de sumario administrativo iniciado a personal de esa fuerza con el fin de dilucidar la responsabilidad en los hechos denunciados por el padre del niño. Asimismo, y teniendo en cuenta la integridad psicofísica del niño, se solicitó informe acerca de las medidas de prevención dispuestas desde esa Jefatura para garantizar su resguardo. Por otra parte se puso en conocimiento del Fiscal en turno de los nuevos hechos de hostigamiento denunciados por el padre del niño. A la fecha de cierre de este informe no se recepcionó respuesta de la Jefatura de Policía.

Otra de las presentaciones da cuenta de la situación que vivieron jóvenes al ser detenidos en la Comisaría de Allen. Frente a ello la madre de uno de los jóvenes, se plantea si el proceder utilizado por los agentes policiales fue el correcto, ya que no se habría facilitado la comunicación con las familias y se los habría encerrado en celdas. Siendo así desde esta Defensoría se puso en conocimiento de la Defensora de Menores la situación y se solicitó informes a la Comisaría de Allen, y a Promoción Familiar respecto a su intervención, teniendo en cuenta la participación necesaria de este organismo ante la detención de niños, niñas y adolescentes.

Es de mencionar que la provincia de Río Negro ha desarrollado una política de cercenamiento de la libertad ambulatoria de las niñas, niños y adolescentes , al habilitar que las fuerzas policiales puedan aprehender a las personas menores de edad por motivos vagos y discrecionales. Así, y conforme el art. 9 inc. K de la Ley Orgánica de la Policía (Ley 1965) se han producido detenciones arbitrarias a menores de edad alegando su apariencia, el tránsito por distintos barrios, etc. De ello da cuenta el Habeas Corpus presentado por la Defensoría de Menores e Incapaces N ° 2 de la 1ra Circunscripción Judicial, que recoge el caso de un joven de 16 años que fue arrestado en forma constante sin ninguna razón judicial y que fue sometido a prácticas inhumanas. La Defensora cuestionó la constitucionalidad del mencionado artículo y la Cámara en lo Criminal, Sala A, de Viedma hizo lugar a la acción de Habeas Corpus Preventivo declarando la inconstitucionalidad del artículo 9 inc. k de la Ley S 1965, prohibiendo que en el futuro se demore-detenga por aplicación del mismo al menor. También

notifica de la sentencia al Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Río Negro (Co.Ni.A.R.) y al Secretario General de la Gobernación. Exp. 47/10;33/10; G497/10.-

#### 12.5. Inseguridad y Consejos Locales de Seguridad.

Con motivo de la situación de inseguridad imperante en el territorio provincial, la Defensoría del Pueblo inició el Exp. N° 742/10 caratulado “Defensoría del Pueblo de Río Negro S/ Inseguridad en la Provincia”.

A través del mismo se solicitó al Sr. Secretario de Seguridad y Justicia, Crio. Víctor Ángel Cufre, y a los Consejos Locales de Seguridad Ciudadana un detallado informe respecto de los planes y/o estrategias implementadas en materia de prevención del delito en territorio provincial.

Se solicitó además información sobre el grado de coordinación en el diseño y puesta en marcha de políticas de prevención del delito que mantiene la Secretaría de Seguridad y Justicia con las distintas Unidades Regionales de la Policía provincial, con los Consejos Locales de Seguridad y con los intendentes de cada localidad.

Con fecha 15 de Septiembre de 2010, el Secretario de Seguridad y Justicia respondió parte de los requerimientos efectuados, informando sobre un estado de situación en materia de seguridad muy aliciente, casi ejemplar, en absoluto contraste con la realidad que vive diariamente la ciudadanía rionegrina.

El estado de inseguridad va en aumento y se advierte la falta de una política activa y eficaz en materia de prevención del delito, la ausencia de estrategias coordinadas y líneas de acción concretas. Tampoco se conoce un mapa del delito.

Con fecha 6 de Octubre de 2010 se realizó el *Primer Encuentro Provincial sobre Seguridad y Políticas Públicas*, organizado por el Consejo de Seguridad de Viedma, el Consejo Deliberante viedmense y la Subsecretaría de Seguridad Ciudadana Provincial. A tal encuentro, que contó con la participación de representantes de casi todos los Consejos Locales de Seguridad Ciudadana de la Provincia, la Defensoría del Pueblo no fue invitada. De todas formas asistió un representante del Organismo en calidad de oyente.

Paradójicamente, con fecha 01/11/10 los miembros del Consejo Local de Viedma renunciaron masivamente con motivo de la falta de respuestas por parte de las

autoridades provinciales, a los reiterados requerimientos efectuados para un accionar certero del organismo. A la fecha no se conocen los reemplazos ni la continuidad de las acciones.

Posteriormente, ya en Diciembre, hicieron lo propio los miembros del Consejo Local de Seguridad de Fernández Oro, también por falta de respuestas. A los pocos días, El Sr. Subsecretario de Seguridad Ciudadana, Ricardo Pridebailo, visitó la ciudad, entregó aportes y reiteró promesas de más efectivos.

Ambos Consejos denunciaron excesiva burocracia, pero fundamentalmente falta de acompañamiento y apoyo por parte de la Secretaría de Seguridad y Justicia y del propio Ministerio de Gobierno.

### **13. DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA PROVINCIAL.**

A solicitud del escritor Raúl Artola, entre otros, quienes manifestaban su sospecha ante presuntas ejecuciones de gastos dentro del Fondo Editorial Rionegrino que no se corresponderían con el objeto establecido por la Ley 1869 y sus modificatorias, se iniciaron las actuaciones correspondientes.

En las mismas se menciona presuntas irregularidades en el Fondo del Sistema Bibliotecario Provincial (Ley 2278).

Se ha recabado información contable de ambos fondos, como así también la realización de un compendio legal. Se elaboró un informe contable-administrativo del Fondo Bibliotecario Provincial donde se destacan innumerables irregularidades en la aplicación de gastos que no se condicen con lo normado en la Ley 2278. Se encuentra en un estado avanzado, el informe contable-administrativo sobre el Fondo Editorial Rionegrino, en comparación más extenso y complejo que el Fondo Bibliotecario. Se advierte una primera colaboración de la Agencia Cultura en los primeros pedidos de informes, para luego cambiar su comportamiento y denegar información sucesivamente a este órgano de control, para profundizar las investigaciones. Expte. 146/10 “Solicitud de investigación por irregularidades en la Agencia Río Negro Cultura”. Actualmente se encuentra en trámite.

Asimismo nos encontramos avocados a sus similares referidos a Bibliotecas. Actuación 847/07 y Fondo Editorial Rionegrino, actuación N° 156/09.

#### **14. RECEPTORIA VILLA REGINA.**

La Receptoria de la Defensoría del Pueblo con sede en Villa Regina en el presente período recibió un total de 345 reclamos, y se han atendido a 1141 personas por diversas consultas. A la Defensoría del Pueblo - Viedma, fueron derivados 64 de dichos reclamos.

En la Receptoría fueron atendidos 281 reclamos por la asesora legal y sus colaboradores. Los 345 reclamos pueden clasificarse de la siguiente manera:

82 % Movil: Sobre este tema hemos recepcionado varios reclamos. Conformando un Litis Consorcio para el reclamo judicial ante la Justicia Federal con asiento en Gral. Roca.

Aguas Rionegrinas: Se recepcionó un reclamo, en trámite.

Anses: En total obtuvimos 40 reclamos, habiendo solucionado 7 de ellos, asesorando a 22, 9 están en trámite y en los 2 reclamos restantes se agotaron gestiones.

Aportes Fiduciarios: 2 reclamos que fueron asesorados y uno en trámite.

Entidades Bancarias: De los 4 reclamos recepcionados, 3 de ellos fueron asesorados y uno se solucionó.

Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad: Se logro solucionar un reclamo, dos siguen en trámite y hubo uno asesorado.

Consortio de Riego: El único reclamo recepcionado fue asesorado.

Defensa del Consumidor: De los 6 reclamos obtenidos, 5 fueron asesorados y uno se encuentra en archivo.

Tramites Sucesorios: Uno fue asesorado y otro se envió al archivo.

Desalojo: Un reclamo Solucionado.

Delegación Zonal de Trabajo de Villa Regina: De los 17 reclamos recepcionados, 2 han sido solucionados; 13 recibieron el correspondiente asesoramiento; uno se encuentran en trámite y otro se agoto la gestión.

DirecTV: 3 reclamos asesorados

EDERSA: Dos reclamos asesorados.

EPRE: Recibimos una consulta que fue asesorada.

MINISTERIO DE EDUCACION: Se soluciono un reclamo. Otros 3 en trámite.

IPPV: Tomamos 6 reclamos; donde 4 se encuentran en tramite, dos de ellos fueron asesorados y 2 han sido solucionados.

I.PRO.S.S.: Se recepcionaron 8 reclamos de los cuales 6 fueron solucionados positivamente y hubo uno asesorado y otro se encuentra en trámite.

MINISTERIO DE FAMILIA: De los dos reclamos recibidos se solucionó uno y el otro se encuentra en trámite.

MINISTERIO DE PRODUCCION: 3 reclamos, 2 en trámite y uno asesorado.

PAMI: De los 8 reclamos se agotó la gestión de un reclamo , los 7 restantes fueron solucionados.

Telefónica: 6 reclamos en total, 3 se encuentran en trámite; 2 fueron asesorado y 1 fue resuelto de forma favorable.

Telefonía Celular: un reclamo fue solucionado y otro fue asesorado.

Cuestiones MUNICIPALES: De un total 65 reclamos, 44 asesorados, 2 fueron concluidos, 10 siguen en trámite, 16 fueron asesorados y 8 solucionados.

Reclamos contra la Unidad de Control Previsional (U.C.P.): Dos reclamos que se encuentran en trámite.

Tramites de Mutuales y Obras Sociales: recibimos 16 reclamos donde 6 se lograron solucionar, 4 fueron asesorados, una gestión agotada y 5 están en trámite.

Seguro Horizonte S.A.: De un total de 7 reclamos, 3 se solucionaron, 3 fueron asesorados, y uno se agotó gestión.

Registro Civil y de la Capacidad de las Personas: De 5 reclamos, uno se agoto gestión y el resto fue solucionado.

Dirección Gral. de Rentas: 3 en total; siendo todos asesorados.

Salud Pública: De un total de 10 reclamos, se solucionaron 5, se agoto la gestión de un reclamo, otro fue asesorado, y 3 se encuentran en trámite.

Seguridad: obtuvimos 3 reclamos habiéndolos asesorados a todos ellos por distintas cuestiones.

Averiguación de Situación Judicial: De un total de 5 reclamos, uno se solucionó, uno con gestión agotada, uno se encuentran en trámite y dos fueron asesorados.

OTROS: De un total de 1141 personas atendidas algunas fueron asesoradas por otras cuestiones como: Divorcio, Tenencia de hijos, cuota alimentaria, conflictos familiares y vecinales, división de bienes, secuestro de vehículo, embargos y otros.

Se Solucionaron 63 reclamos con los siguientes Números de Actuaciones, Gestiones y/o Expediente: A1272/09, A1315/09, G373/09, G374/09, 382/09, E1314/09, G502/09, G01/10, G05/10, G30/10, G02/10, G17/10, G18/10, G19/10, G31/10, G38/10, G39/10, A122/10, A87/10, A108/10, A106/10, A110/10, A 555/10, A273/10, G113/10, A304/10, A461/10, G245/10, A494/10, A495/10, A536/10, A496/10, G551/10, A578/10, G288/10, A577/10, A579/10, A620/10, A589/10, A594/10, G320/10, A608/10, 615/10, A661/10, A660/10, A679/10, A745/10, A765/10, A802/10, G422/10, G429/10, G456/10, A875/10, A877/10, A894/10, A907/10, A907/10, A916/10, A959/10, A961/10, G528/10, G536/10, A959/10 y A961/10.

Fueron asesorados 196 reclamos y consultas que tramitaron bajo las gestiones y actuaciones N° : 1165/09, G396/10, G372/09, A1171/09, G397/09, A555/09, G383/09, G399/09, G401/09, G400/09, G395/09, G398/09, 403/09, G404/09, G405/09, G406/09, A1757/09, 1316/09, G409/09, G512/09, G507/09, A1791/09, G528/09, G529/09, A28/10, A46/10, G06/10, A16/10, G07/10, G10/10, G15/10, G44/10, G18/10, G24/10, G28/10, G63/10, G64/10, G45/10, G41/10, G42/10, G43/10, G230/10, G513/10, G114/10, G69/10, G71/10, G109/10, G74/10, G70/10, G77/10, A132/10, G75/10, G76/10, A586/10, A655/10, G229/10, G293/10, G231/10, G115/10, G232/10, G116/10, G160/10, G159/10, G225/10, G220/10, G228/10, G227/10, G219/10, G117/10, G178/10, G138/10, G182/10, G254/10, G246/10, G219/10, G220/10, G221/10, G222/10, G223/10, G224/10, G226/10, A502/10, G247/10, G256/10, G239/10, G252/10, G251/10, G250/10, G249/10, G248/10, G253/10, G274/10, G272/10, G275/10, G301/10, G287/10, A549/10, 605/10, G298/10, G299/10, A576/10, G297/10, G300/10, G329/10, G319/10, A677/10, G306/10, G308/10, G309/10, G311/10, G317/10, G339/10, A646/10, A621/10, G331/10, G330/10, G326/10, G327/10, A643/10, G347/10, G349/10, G652/10, G191/10, G354/10, G355/10, G353/10, G365/10, G361/10, G375/10, G682/10, G383/10, G388/10, G384/10, G385/10, G386/10, G387/10, G397/10, G394/10, G395/10, G396/10, G401/10, G402/10, G416/10, G417/10, G418/10, G419/10, G431/10, G430/10, G437/10, G440/10, G463/10, G438/10, G439/10, G447/10, G450/10, G449/10, G448/10, G459/10, G464/10, G465/10, G466/10, G467/10, A906/10, G473/10, G480/10, G481/10, G476/10, G478/10, G479/10, G484/10, G487/10, G488/10, G489/10, G490/10, G491/10, G494/10, G500/10, G507/10, G508/10, G509/10, G510/10, G511/10, G523/10, G514/10, G524/10, G526/10, G531/10, G534/10, G537/10, G557/10, G545/10 Y G546/10. Fueron concluidos 06 reclamos por diversos motivos. Se trata de los Expedientes N° 1298/09, 1317/09 y 1359/09, las Actuaciones N° 107/10 y 460/10 y



de las Gestión N° 398/10. Se encuentran en trámite 61 reclamos bajo las Actuaciones N° 1152/09, 1798/09, 1290, 1350/09, 1289/09, 1493/09, 1494/09, 1490/09, 1499/09, 1500/09, 1501/09, 1774/09, 1775/09, 64/10, 139/10, 514/10, 218/10, 489/10, 535/10, 672/10, 604/10, 606/10, 682/10, 645/10, 644/10, 653/10, 651/10, 608/10, 725/10, 726/110, 724/10, 744/10, 809/10, 835/10, 839/10, 784/10, 905/10, 941/10, 942/10, 932/10, 911/10, 1007/10, y de las Gestiones N° 370/09, 458/09, 40/10, 88/10, 131/10, 273/10, 273/10, 358/10, 433/10, 434/10, 472/10, 475/10, 499/10, 477/10, 492/10, 493/10, 538/10, 548/10 y el Expediente N° 222/10. Se Agotaron las Gestiones de 13 reclamos: bajo las actuaciones N° 1257/09, 1170/09, 1759/09, 17/10, 60/10, 416/10, 348/10, 678/10, 727/10 y de la Gestión N°. 491/10, 412/10, 54/10.-