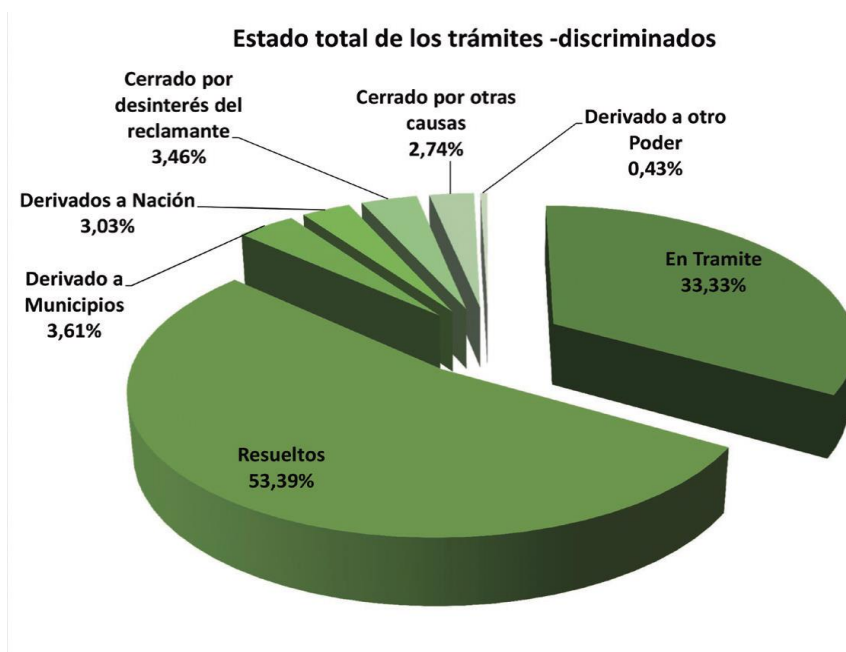


DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RÍO NEGRO

INFORME IN VOCE 2016 - 2017

CUADRO 1

Objetivos de la Defensoría – Asesoramiento - Derivaciones



La Defensoría del Pueblo en el periodo que informamos ha resuelto el 53,39 % de los reclamos que ha recibido, mientras que el 33,33 % se encuentran en trámite.

Este no es un dato menor teniendo en cuenta la complejidad de la sociedad en que vivimos y la ampliación de derechos.

Hoy, el gran desafío de la Defensoría del Pueblo, así como del resto de las instituciones del Estado, es recuperar la confianza de los ciudadanos y eso se logra dando respuestas a sus demandas y resolviendo sus problemas.

Tenemos legalidad pero debemos trabajamos cada día por la legitimidad y esto lo hacemos

- Resolviendo los reclamos con coherencia. Y DE MANERA EXPEDITA.
- Profesionalizando el equipo de trabajo para ser una institución cada día más eficiente, bien gestionada, orientada a resultados, y transparente, es decir, comprometida con rendir cuentas a la sociedad.
- Trabajando cada día, hasta lograr convertirnos en motor de cambio frente a la pobreza, las desigualdades y la injusticia.

Nuestra misión no es confrontar con la administración en representación del pueblo, sino ser componedores de las relaciones entre el pueblo y el Estado garantizando sus derechos. Y esto es así porque la Defensoría del Pueblo defiende la democracia y la gobernabilidad, la calidad institucional, la participación ciudadana, la equidad y del diálogo permanente.

Estos indicadores son el resultado de los principios que guían nuestro trabajo:

- El enfoque basado en Derechos Humanos;
- El enfoque de Red y
- La Gestión por Resultados.

El Enfoque basado en Derechos (EBDH) significa describir situaciones no en términos de necesidades humanas, sino en términos de la obligación de responder a los derechos de las personas. Este enfoque empodera a la población e implica además la participación directa de las personas en las decisiones relativas a su propio desarrollo.

En el eje del EBDH se encuentra el estudio de las desigualdades como factor central, lo que implica poner en cuestión quiénes y de qué manera ejercen el poder dentro de las sociedades..

El Enfoque de redes (ER) implica pensar y hacer desde una perspectiva que conduzca a procesos sociales y culturales constructivos y no sólo carencias y faltas. La realidad actual exige desplegar prácticas saludables que den respuestas a las demandas de la sociedad y para ello esta gestión entiende que se deben promover acciones colaborativas, coordinadas, cooperativas y de asociación.

Las estrategias basadas en el “enfoque de red” que son activadas a partir de un derecho vulnerado, promueven la restitución de esos derechos, reconstruyen la trama social y fortalecen el rol de las instituciones. **Potenciar el trabajo en conjunto y actuar entramadamente es la política que se lleva adelante en la Defensoría del Pueblo.**

La Gestión por Resultados es un modelo de gestión que tiene como principal finalidad la orientación de todos los recursos, procesos, actividades y sistemas de una organización a la consecución de unos determinados resultados previamente establecidos.

Esta focalización prioritaria del interés en lo que se consigue, precisa del compromiso activo de la institución en su conjunto y por sobre todo de los diferentes estamentos de la administración con el logro de dichos resultados. .

En este contexto, el establecimiento de alianzas con otros actores cobra especial importancia para el logro de resultados y objetivos compartidos. Para esto trabajamos en alianza con la Defensoría del Pueblo de la Nación, con la Defensoría local de San Carlos de Bariloche y con todas las Defensorías del Pueblo locales y provinciales del país integradas a ADPRA, con los Municipios y Consejos Deliberantes, pero destacamos el trabajo que llevamos adelante con todos los Juzgados de Paz de la provincia diseminados y dispersos desde el año 1884 en todo el territorio provincial quienes junto a las Casas de justicia y las Oficinas de Atención al Ciudadano cumplen una tarea no sólo de acceso a la justicia sino también una valiosísima función social.

En síntesis, la Defensoría del Pueblo estructura su accionar teniendo al ser humano como protagonista central, articulando con otros organismos como herramienta de trabajo cotidiana y persiguiendo alcanzar la mayor cantidad de metas con la menor utilización de recursos.

CUADRO 2

METODOLOGIA DE TRABAJO



Expediente - Resolución Sumaria

La ley que norma el funcionamiento de nuestra Institución, establece el procedimiento que se materializa en la formación de expedientes.

Entendemos que existen cuestiones que no pueden esperar. Por eso, en la actual gestión implementamos una nueva modalidad de tratamiento de las quejas que tiene que ver con alcanzar una respuesta favorable en el menor tiempo que denominamos resolución sumaria.

Lo hicimos amparados en los principios de informalismo y de sumariedad establecidos en la Constitución y en el marco legal. La posibilidad de resolver rápidamente, parte de fortalecer las prácticas saludables que implican el trabajo en red, actuando juntos y asumiendo responsabilidades compartidas frente a los derechos vulnerados.

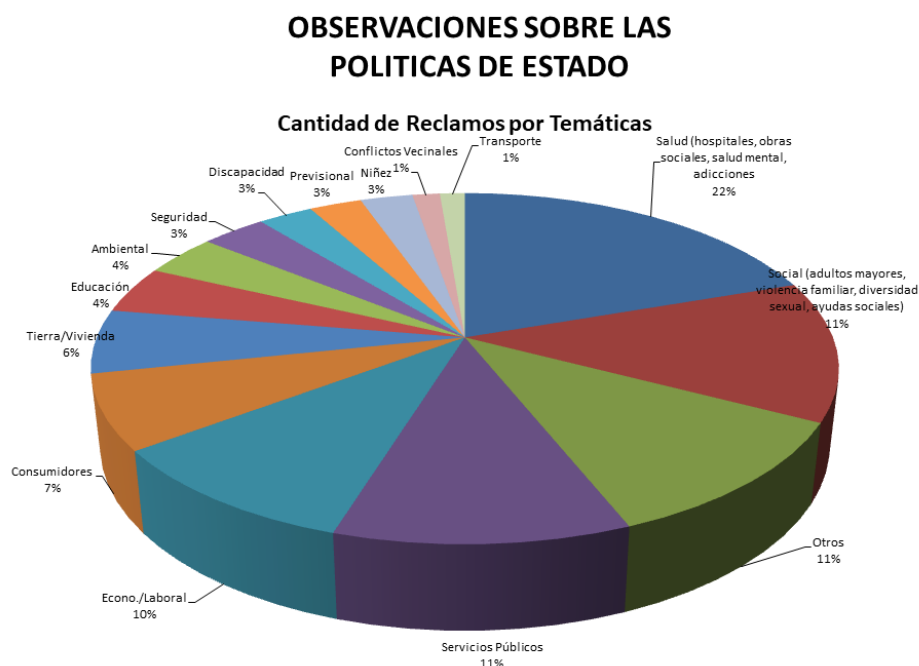
El Estado en su conjunto debe propender a disponer un andamiaje procedimental que acelere las respuestas a los ciudadanos y reduzca la burocratización que aqueja a un vecino fatigado de transitar los pasillos de la Administración para lograr una respuesta a sus problemas.

Por ello, vemos con beneplácito el proceso de modernización del Estado que se ha iniciado, que derivará con la puesta en funcionamiento de la plataforma GDE, Gestión Documental Electrónica, al que adherimos también desde la Defensoría del Pueblo.

En este sentido advertimos que la política pública debe encaminarse a normar Internet como un servicio público. Esto teniendo en cuenta que todo servicio público debe atender a necesidades colectivas fundadas en el interés público y prestarse en condiciones de igualdad, universalidad, generalidad, regularidad y continuidad.

CUADRO 3

OBSERVACIONES SOBRE LAS POLITICAS DE ESTADO



En esta imagen se observan las diferentes temáticas abordadas y la proporcionalidad de reclamos sobre el total de la demanda. Las diversas temáticas fueron abordadas en el informe de manera general y ejemplificadas en particular en casos considerados relevantes.

La metodología utilizada es el resultado del análisis de las autoridades con cada uno de los asesores de las diferentes áreas y el procesamiento de los datos estadísticos.

SALUD

En el tópico de salud incluimos el servicio de Salud Pública, la Obra Social Ipross y Obras sociales nacionales.

La respuesta del Ministerio de Salud ha generado la resolución del objeto de las denuncias que alcanzó el 80, 7%. Más del 20% de las presentaciones corresponden a reclamos de medicación oncológica. Una de las causas se debe al faltante de stock de los proveedores que abastecen al sistema de salud. A su vez, un 5% de los casos corresponden a demoras en la provisión oportuna de otros medicamentos no oncológicos.

Tanto en el Ministerio de Salud como en la obra social provincial, se advierte que los dos ejes centrales de reclamo en el ámbito sanitario responden a la adquisición de prótesis-ortesis por un lado y medicamentos por el otro.

Dentro de los medicamentos, más del 70% de los casos se asocian a la provisión de medicamentos oncológicos.

También se recibieron reclamos respecto a la continuidad en el pago de horas extras y guardias pasivas en los hospitales públicos de la provincia, los que fueron debidamente respondidos por parte de la autoridad competente.

Un dato considerado relevante es la incorporación de tecnología de avanzada en los hospitales categoría 6, una deuda reclamada por la ciudadanía durante muchísimos años.

En línea a lo que ocurre con el Ministerio de Salud, las autoridades del I.PRO.S.S. han respondido favorablemente a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo en un porcentaje aproximado del 75%.

Un tema que nos ocupó fueron reclamos referidos a cirugía bariátrica, falta de información adecuada respecto a la instrumentación del plan y problemas con el cobro de coseguros y descuentos por planillas de las prestaciones incluidas en el programa ECOS. Instancias de diálogo con pacientes, autoridades de la obra social, prestador y esta defensora resolvieron el problema para el conjunto de pacientes afectados.

Otro caso es la actualización de los valores del subsidio que perciben las personas celíacas. En este sentido, también instancias de diálogo con Ipross y Ministerio de Salud derivaron en la correspondiente actualización.

Corresponde remarcar también que se advierte una disminución cuantitativa de reclamos vinculados a demora de pago en los reintegros de IPROSS en relación a períodos anteriores.

La excepción en este Ministerio es lo atinente al área de la salud mental.

SALUD MENTAL Y ADICCIONES. Dentro de la temática referida a salud mental se incluyen patologías de padecimiento mental y adicciones, temas ambos que siguen siendo objeto de estudio e intervenciónn de de parte y de oficio por parte de este órgano de control.

Frente a situaciones críticas advertimos una actitud cuanto menos pasiva o de transferencia de las problemáticas que le corresponde asumir al área, hacia la sociedad u otros niveles de Estado. Hemos comprobado como el equipo de Salud Mental minimiza los reclamos de los familiares, reduciéndolos a un problema de índole social, trasladando a su familia o su propio entorno las responsabilidades. La excepción y merece destacarse es el compromiso de un coordinador en el equipo de Viedma que es Darío Cabrera.

El déficit del área no es novedoso. En el año 2015 se requirió a la Coordinación del Programa de Salud Mental que informe el resultado de la evaluación del Plan 2010-2015. La respuesta enviada demostró que sólo habían cumplimentado la etapa de diagnóstico, no surgiendo del mismo proyectos, objetivos, metas, estrategias de acción ni monitoreo o control de políticas conducentes a transformar esta realidad.

Por otra parte en de adicciones a los estupefacientes, cuando se derivan pacientes a centros de internación ubicados fuera de los límites provinciales se evidencia la falta de acompañamiento integral del paciente y su familia durante la internación y luego de la externación, lo que produce la reincidencia en el consumo de los pacientes con el irreversible daño para su salud y el impacto en el grupo familiar. Sin dudas, un altísimo costo social y económico para las personas y para el Estado que no resuelve la problemática.

Nos preocupa también la derivación de pacientes de salud mental a residencias para adultos mayores.

En contraste, resulta destacable la creación de la Agencia para la Prevención y Asistencia ante el Abuso de Sustancias y de las Adicciones. Hemos podido comprobar el trabajo que lleva adelante la mencionada agencia que cumple la función de articular directamente con la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (SEDRONAR) en todos sus programas y es representante de Río Negro en el Consejo Federal de Drogas (Cofedro).

Siendo la adicción una enfermedad compleja tanto en sus causas como en la modalidad de abordaje, creemos esencial la articulación entre todos los efectores de actividades que llevan a cabo la fase de prevención como la del tratamiento donde el área de salud mental debe ocupar un rol protagónico, sobre todo cuando se trata de un niño, niña o adolescente, dadas las características físicas y psíquicas relativas a la edad.

Entendemos necesario volver a trabajar en la Comisión Interpoderes con el objeto de determinar la adecuación de la normativa nacional de salud mental a la órbita provincial, específicamente definiendo la integración del órgano de revisión previsto en los artículos 38 y 39 de la Ley 26.657.

Existen en esta Legislatura dos Proyectos, el 0531/16 y el 809/16 de los legisladores Jorge Vallaza y Lezcano, Valdebenito, Carreras, Paz y Mascaró con tratamientos referidos a la materia. Esto habla de la intención de abrir el debate y, en este sentido, manifestamos la necesidad de abrir la discusión y expresamos nuestra voluntad de ser parte de la misma.

DERECHOS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

En el área de Niñez y Familia, los reclamos tuvieron que ver con la falta de profesionales que asisten a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad o familias en situaciones extremadamente desfavorables.

Durante el período advertimos la ausencia de líneas de trabajo estables a largo plazo producto de las modificaciones estructurales y funcionales relacionadas a la conducción de la cartera involucrada.

La reciente creación de la Secretaría de Niñez es vista como una instancia superadora. Esperamos que esta jerarquización del área redunde en beneficios para los destinatarios comprendidos en los distintos programas que velan por la protección de la niñez y la adolescencia.

Consideramos indispensable la coordinación permanente y sistemática entre los organismos del Estado, tales como salud, desarrollo social, educación y seguridad, como asimismo con la comunidad y organizaciones de la sociedad civil.

Durante este tiempo hemos visto también la preocupación de los legisladores MARINAO - RAMOS MEJIA - SABBATELLA - GRANDOSO - MANGO - IUD – PITA respecto a las modificaciones estructurales de la SENAF y el Ministerio de Desarrollo Social

DISCAPACIDAD

Las quejas en este tema se orientan a cuestiones vinculadas al transporte, la emisión de certificados únicos de discapacidad y asistencia para mejoramiento y la accesibilidad a la vivienda.

Un caso relevante fue la suspensión de pago de pensiones de personas con discapacidad. Desde la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, reclamamos a los funcionarios nacionales un análisis caso por caso para determinar quienes están en condiciones de recibir el beneficio. Exijimos el respeto por el debido proceso administrativo ante ceses o suspensiones, garantizando el derecho de defensa, recomendamos la derogación del decreto 432/97 y la redacción de una normativa con criterios más inclusivos que reconozca a las personas con discapacidad como plenos sujetos de derecho.

La cuestión vinculada al transporte público terrestre de pasajeros con discapacidad que dispuso que la tramitación de boletos debía producirse a través del sistema Web originó a los beneficiarios múltiples inconvenientes. Ciudadanos que carecen de acceso a Internet, otros que por su discapacidad no pueden realizarlo (entre otros personas ciegas) y usuarios que debieron recurrir a un cyber donde se les cobraba para realizar el trámite.

A todo esto se agregó que, en caso de resultar exitoso el trámite digital, no se aseguraba la efectiva emisión del boleto, sino una mera reserva del asiento que debía ser confirmada en persona ante la empresa.

Elevamos el reclamo a la CNRT a través de ADPRA. Nos interesa determinar cuál es la alternativa o solución inmediata para que la persona obtenga su pasaje en tiempo y forma, ya que las explicaciones brindadas por las autoridades de la CNRT remitían a las multas que se aplican a las empresas, trámite que tarda aproximadamente entre 30 y 60 días desde el momento que se eleva la denuncia.

Otro de los temas a señalar tiene que ver con la emisión de los certificados únicos de discapacidad (CUD). En esta línea es importante advertir la incidencia que tiene la falta de profesionales en la actual composición de las Juntas Evaluadoras en la provincia, lo que deriva en dificultades para obtener o renovar los CUDs.

Respecto a la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral de la administración pública sabemos que existen dos proyectos uno del legislador Ocampos otro de los Legisladores Rodolfo Cufre y Leandro Lezcano referidos a este tema. Consideramos prioritario abrir el debate en el seno de la Legislatura provincial respecto a esta temática y apoyamos la iniciativa.

Importante es romper con las barreras arquitectónicas para tender a ciudades inclusivas, sino también respecto del acceso a la información pública. En esa línea dos iniciativas

parlamentarias de de la legisladora Yahuar: una referida a la inclusión de interpretes de señas en actos públicos y otro que incorpore placas en braile en el acceso a los edificios públicos.

PERSONAS EN SITUACION DE VULNERABILIDAD SOCIAL

En este tema se incluyen las personas mayores de 18 años que, carentes o con escasos ingresos para cubrir las necesidades básicas de sus hogares, solicitan algún tipo de asistencia estatal que responda a sus demandas, ya sea desde la óptica económica, alimentaria o habitacional.

Se advierte que el mayor porcentaje corresponde a personas cuyas familias tienen entre 19 y 50 años y solicitan ayuda económica porque no tienen trabajo, y cuentan únicamente como ingreso jo familiar con la asignación universal por hijo (AUH).

El nivel de reclamos a lo largo del período que se informa se mantuvo de forma sostenida, no originándose extremos de demanda sino una relativa uniformidad.

Se percibe también que el detenimiento de asistencia del programa “Mejoramiento de Hábitat Social” durante el año 2016, se vio reflejado en un posterior cúmulo de reclamos. Recién en el mes de marzo del presente año se reactivó el mismo, acreditando las ayudas a los beneficia con las consecuencias que el impacto del correr del tiempo ocasionó sobre estos. Las respuestas han tenido curso mediante otros programas como Río Negro Presente y PEÑI.

Si bien en gran parte de los casos en los que se corre traslado a los organismos públicos competentes en la materia, los mismos fueron dando respuestas a las demandas, la solución integral que permite un cambio en la causalidad que origina la situación no ha tenido lugar.

La pobreza condiciona la vida de un amplio sector de la sociedad. No existe una única respuesta a esta problemática, sino múltiples y diversas. Podemos decir que las políticas de tipo asistencial o paliativa están destinadas a aliviar temporalmente las necesidades insatisfechas pero no conducen a la solución estructural. Para ello es necesario entender la pobreza desde un punto de vista multidimensional, porque los procesos que llevan a las personas a vivir vidas marcadas por privaciones no se circunscriben a lo económico.

La noción de Pobreza Humana adoptada por el PNUD en 1997, es correspondida con el enfoque teórico propuesto por el economista y Filósofo Amartya Sen, quien aporta una propuesta al utilitarismo a través del enfoque de las capacidades. Desde este punto de vista, el bienestar de una persona no está en función de los bienes a los que accede, sino en su libertad para elegir la vida que tiene razones para valorar.

En esta línea conceptual, Amartya Sen define a la pobreza humana como la privación de las capacidades básicas, es decir, es la condición en la que se niegan a las personas las opciones y libertades más fundamentales del desarrollo humano (vivir una vida larga, sana y creativa y disfrutar de un nivel de vida decente, libertad, dignidad, respeto por sí mismo y por los demás).

La gravedad de la pobreza es que genera daños irreversibles. Según UNICEF, un niño mal alimentado en los primeros años de vida tendrá incompletas las conexiones interneuronales de su cerebro y esto se reflejará en un retraso severo para toda su vida.

Por todo esto, consideramos que elaborar una planificación coordinada e interrelacionada de políticas públicas en general y políticas sociales en particular, en el marco del reconocimiento de la ciudadanía, permitirá identificar, definir y responder adecuadamente a los problemas actuales. Es preciso resaltar entonces, la necesidad de coordinación y el aporte de los actores involucrados desde sus diferentes miradas en el marco de una planificación adecuada y responsable que se sostenga en el tiempo.

Y para ello la planificación juega un rol estratégico. Por ello no podemos dejar de mencionar necesidad de poner en funcionamiento del Instituto Autárquico de Planificación para la Integración y el Desarrollo de la provincia –IAPID- creado por Ley 5098 en el año 2015.

PUEBLOS ORIGINARIOS

En el mes de Junio del corriente año la comunidad Ancalao expresó su oposición a la explotación minera en la región y al proyecto de ley denominado “Código de Tierras”. En este sentido, desde la Defensoría del Pueblo se ha transmitido que la discusión de esta ley se encuentra en pleno debate en el parlamento provincial invitando a la comunidad a realizar los aportes que considere convenientes.

Los pueblos indígenas han tenido que superar todo tipo de dificultades para hacer oír su voz. La lucha irrenunciable y la perseverancia por sus propios derechos han generado que los sistemas jurídicos nacionales e internacionales reconozcan sus derechos y obliguen a los Estados a garantizar su ejercicio. El involucramiento de los organismos internacionales dio lugar, entre otros al Convenio 169 de la OIT y a la Declaración de la Naciones Unidas sobre derechos de los pueblos indígenas. Estos documentos abrieron un nuevo horizonte al afirmar los derechos de los pueblos indígenas a su libre determinación. La Constitución Nacional así como la provincial se integran armónicamente a este marco internacional reconociendo categóricamente los derechos de los pueblos indígenas, con lo cual las cuestiones que surgen en esta materia no implican cuestionarse desde el Estado si existe o no el reconocimiento de sus derechos, sino como se hacen efectivos

EDUCACIÓN

En referencia a la temática educativa del total de reclamos, el 31,5 % corresponden a reclamos vinculados con la infraestructura escolar. El mayor porcentaje tiene lugar durante los primeros 6 meses del año calendario, representando un 61,5 % de la totalidad de las demandas. Los reclamos provienen tanto en la región cordillerana, el alto valle como la zona atlántica, disminuyendo en los casos ubicados en la región sur.

Un tema recurrente en los medios de comunicación es el referido a desperfectos en las conexiones de gas en los establecimientos escolares que traen aparejados una alteración en el normal desarrollo del calendario educativo.

Creemos en la necesidad de incluir una planificación estacionaria que pondere la realización de evaluaciones edilicias con la debida antelación. En referencia a las quejas planteadas interanualmente se percibe una baja en las denuncias que tienen que ver con las problemáticas edilicias en las escuelas. Asimismo, cabe destacar la celeridad con la que la cartera educativa ha dado respuesta a la resolución de refacciones menores donde ha intervenido la Defensoría del Pueblo.

El 21 % de las quejas se refieren a presentaciones vinculadas a reclamos laborales. En este sentido no se observa un denominador común, ya que abarcan temáticas diversas tales como errores administrativos en el área de liquidaciones salariales, diferencias en días trabajados y notificaciones de actos administrativos, entre otros.

Por último, el 12% de los reclamos está referido al transporte escolar. Dentro de esta categoría, la prevalencia tiene que ver con la ausencia de comunicación o disposición de los recorridos necesarios. En este sentido vale destacar que los mismos fueron resueltos rápidamente.

Merece destacarse la predisposición institucional de la cartera Educativa para colaborar en la resolución de toda aquella consulta que se realice desde esta Defensoría del Pueblo, vinculada a los reclamos y quejas que presentan los ciudadanos.

PLANES HABITACIONALES- IPPV

Respecto de la demanda habitacional es necesario dejar sentado que esta Defensoría entiende a la misma como una realidad presente a lo largo y ancho de todo el territorio provincial.

Los planes ejecutados distan de satisfacer la demanda. No obstante ello, desde este organismo se recomienda a los vecinos la actualización de los datos cada dos años en los registros de demanda habitacional permanente.

Un tema que se repite son las quejas de vecinos por falta de mantenimiento en las viviendas de planes FONAVI. Las mencionadas quejas y otras problemáticas necesariamente deben ser resueltas en el ámbito del funcionamiento del consorcio. La ausencia de esta figura transfiere la dinámica del conflicto a la órbita de la administración pública local y provincial.

Consideramos que resulta necesario la promoción de derechos y obligaciones que recaen en cabeza de titulares de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal en aras de propender a un mejoramiento en las relaciones de los vecinos.

Si bien no se cuenta con registros estadísticos vinculados con asentamientos irregulares a lo largo y ancho de la provincia, ciudades como Viedma, Bariloche, Cipolletti y El Bolsón son ejemplos de este tipo de situaciones lo que evidencia una necesidad de lograr una política de Estado provincial y municipal de acceso a la tierra y a la vivienda.

CENTRAL NUCLEAR- Acceso a la información pública

El organismo no recibió reclamos concretos rechazando el proyecto, lo que sí se recibió fue la visita de vecinos de Sierra Grande que se presentaron con un listado de firmas a favor de la construcción.

Siempre sostuvimos que el tema debía ser debatido con rigor científico y difundido en un lenguaje asequible a toda la población.

Por tratarse de una temática restringida a especialistas, tanto físicos o ingenieros nucleares como ambientalistas, tenemos derechos a acceder a información adecuada, ya sea de parte de quienes están a favor, como de quienes están en contra, para que cada uno desde su lugar como ciudadano pueda opinar al respecto con libertad, sin temor, con firmeza.

A partir del expediente de oficio iniciado referido al tema, la única información existente es el acuerdo que en su momento firmó la ex Presidenta Cristina Kirchner y que ratificó el Presidente Mauricio Macri lo que se vio ratificado con el fallo del STJ que desestimó el amparo interpuesto por dos ciudadanas de Viedma que solicitaban información en este aspecto.

Expresamos que quien toma la decisión final en temas de tanta trascendencia es el pueblo. Finalmente el proyecto fue desestimado con la sanción de la ley que prohíbe la instalación de centrales nucleares en todo el territorio provincial.

USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

De las actuaciones iniciadas por cortes de suministros o inconvenientes con la provisión de servicios públicos el 57,6% corresponde a reclamos referidos al agua, mientras que el 20,3% se vincula a la energía eléctrica. Sin embargo, la afectación en el caso de la luz es mayor ya que estos datos refieren a cantidad de expedientes tramitados y no a cantidad de usuarios.

Cortes de suministro eléctrico en la zona andina

Un caso relevante en este tema fue lo ocurrido durante el temporal de mediados de julio que afectó la zona andina cuando el deficitario servicio que brinda la empresa Edersa dejó sin luz a gran parte de la zona andina, afectando no sólo la vida de la gente sino la economía regional en su conjunto, ya que era el día de inicio oficial de la temporada de ski en El Bolsón, que se encontraba colmada de turistas por el inicio de las vacaciones de invierno.

El déficit del servicio es muy grave, ya que donde no hay gas, la luz es la fuente de calefacción, lo que da cuenta del perjuicio en el que incurre la distribuidora de energía al no destinar la cantidad de recursos necesarios para prestar un servicio eficiente.

Las cuadrillas que dispuso EDERSA para trabajar no fueron suficientes pero resulta que cuando un vecino no paga su factura la empresa le corta el servicio. La empresa tiene la obligación de brindar un servicio eficiente tomando todas las previsiones y destinando todos los recursos necesarios para ello.

Nos hicimos presente en El Bolsón y en la zona rural junto a personal del organismo y de la Dirección de Comercio Interior e Industria, para ofrecer alternativas de respuestas a los reclamos de los vecinos perjudicados por los cortes de electricidad.

Se brindó asesoramiento a los ciudadanos respecto a dos cuestiones claves para los usuarios que se sienten afectados por cortes de luz: en primer lugar tienen derecho a la prestación del servicio en forma ininterrumpida. En segundo lugar, respecto a la responsabilidad de la empresa por los desperfectos o roturas en electrodomésticos,

Consideramos ejemplificadoras las sanciones aplicadas por el EPRE por considerar su comportamiento negligente y adecuado que dicho monto resulte bonificado a los usuarios en la facturación correspondiente.

Merece una mención especial el desempeño del EPRE en la figura de su Presidente el Ing. Néstor Pérez, tanto en este caso como en el ocurrido en la localidad de Allen cuando comenzaron a verificarse facturas con montos sustancialmente elevados.

Personal del Ente regulador de Control se hizo presente de manera periódica tanto en las localidades de la zona andina como en Allen, recibió el reclamo de cada uno de los ciudadanos que se quejaron, dictó una medida cautelar para evitar el corte del servicio, evaluó los motivos que generaron el monto de la facturación, corrigió los errores (en

muchos casos tuvieron que ver con errores de facturación o la falta de inclusión en la tarifa social) y posteriormente elevó un informe detallado a la Defensoría del Pueblo.

Usuarios electro dependientes. .

Si bien en el mes de septiembre la Ley Nacional fue reglamentada a través del Decreto No 740/17 y Resolución 1538-E/2017 del Ministerio de Salud de la Nación, a nivel provincial aún carece de reglamentación. Recibimos un caso que fue derivado de manera inmediata al Epre para su intervención. No obstante ello reclamamos al area legal del Ministerio de Salud la urgente reglamentación. Sabemos que existen 64 pacientes de los cuales el único reclamo recibido en el Epre es el derivado por la DP.

GAS.

Se recibieron reclamos por los aumentos registrados en la facturación del servicio de gas de vecinos de diferentes localidades de la provincia.

Se requirió a Camuzzi Gas del Sur SA., a la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos, Sociales y Vivienda El Bolsón Ltda. – Coopetel- y al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), informes.

Respecto al número y porcentaje de usuarios alcanzados por la “tarifa social” en la provincia informó que son 38.579 usuarios. Sobre el control de lecturas de medidores el el órgano de contralor informó que “las prestadoras del servicio de distribución de gas por redes, deben basarse en las prescripciones establecidas en el Reglamento del Servicio de Distribución, concluyendo la falta de observaciones constatadas por las prestatarias ante la auditorias efectuadas por el ente del control.

A la fecha no se han recibido las respuestas de Camuzzi ni de Coopetel, ni el informe ampliatorio de parte del ENARGAS por lo que las actuaciones están en trámite.

Además de lo anterior se han tramitando en San Carlos de Bariloche varios expedientes relacionados con la falta de conexión a la red de gas .

Las actuaciones han sido derivadas a la Delegación del ENARGAS y a la Defensoría del Pueblo de Nación, para su intervención, atento la incompetencia de esta Defensoría.

Respecto a la revisión tarifaria de gas los defensores patagónicos sostenemos que:

- El acceso al servicio público del gas constituye un derecho humano básico,
- La región patagónica debe tener una tarifa diferencial que implique una reducción sustancial y considerable, tanto para el usuario residencial, como para PyMES, industrias, clubes, asociaciones intermedias y sectores de la sociedad que tengan acceso a este servicio básico.

- También debe contemplarse una reducción del precio respecto del precio del Gas Licuado de Petróleo (GLP).
- Se debe contemplar la flexibilización de los requisitos para acceder a la tarifa social, ampliando el monto de ingresos y modificando las condiciones que actualmente se requiere para acceder a la misma e incluso en determinadas situaciones la posibilidad de acceso automático a la referida tarifa.
- Finalmente solicitar al ENARGAS que asuma una posición activa de representación no solo de los intereses del Estado argentino sino en defensa de los usuarios frente al obrar discrecional de las empresas.

Usuarios de Servicios Bancarios

Caso SURA- BANCO PATAGONIA

Luego de recibir denuncias por débitos inconsultos realizados por el Banco Patagonia en concepto de seguros RSA y/o SURA y, constatar que ello también ocurría a los propios empleados de éste organismo, la Defensora emitió un comunicado público alertando a la población. Las quejas presentaron las siguientes particularidades:

- a) Provenían de diferentes puntos de la Provincia y también de otras localidades ajenas a la misma. Ej.: Córdoba y Neuquén.
- b) Nadie recordaba haber contratado el servicio.
- c) Nadie sabía cuál era la extensión de la cobertura, es decir, qué tenían asegurado.
- d) Casi ningún denunciante había recibido su póliza.
- e) En algunos casos llegaban a descontarse 6 seguros distintos a la misma persona.
- f) No solo afectaba a empleados públicos sino también a otros clientes.

Producto de este aluvión de denuncias, la Dirección de Comercio e Industria intimó al Banco Patagonia y a la compañía de seguros a que :

- a) Dieran de baja a todos los denunciados.
- b) Acreditaran las contrataciones o devolvieran el dinero.
- c) Puso en conocimiento de la situación al BCRA y a la Superintendencia de Seguros de Nación.

Si bien la mayor parte de las denuncias se encuentra aún siendo procesadas, la propia compañía de seguros ha admitido la falta de constancias de contratación en determinados casos, por lo que son inminentes las primeras restituciones de dinero.

Algunos números a tener en cuenta

- Al 19/12 se recibieron en la DPRN 204 denuncias, a las que hay que añadir otras 74 presentadas directamente ante Comercio e Industria en el período 2016/17. EN TOTAL = 278 denuncias.
- De los 121 seguros intervenidos por Comercio e Industria, la compañía acreditó fehacientemente la contratación telefónica en solo en 7 casos.

Proyecciones

- Las denuncias recibidas abarcan más de 600 coberturas de seguro distintas.
- En promedio cada denunciante recibe descuentos de 2/3 coberturas sobre las que manifiesta nunca haber contratado.
- El perjuicio económico individual y general es variado pero los descuentos van desde los \$50 a los \$600 por cada cliente.

RUTA NACIONAL No 22

En este aspecto, el tema más relevante sin dudas se refiere a la Ruta Nacional No 22. Se iniciaron actuaciones a instancia de parte originadas por vecinos de las ciudades de General Roca, Cervantes y Cipolletti. que plantearon la necesidad de la colocación de semáforos en los cruces peligrosos y una traza distinta por la barda norte.

Participamos de la audiencia pública, mantuvimos una reunión con autoridades de Vialidad Nacional, del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Río Negro y con el jefe del Departamento de Tránsito de la Policía de la Provincia de Río Negro. Con los datos aportados evaluamos el nivel de accidentología.

El defensor adjunto planteó la necesidad de que la ruta en cuestión se enmarque en un modelo de autovía porque en el fragmento territorial que comprende a las ciudades de General Roca y Cipolletti, el actual trazado posee múltiples cruces los que se verían reducidos a una mínima expresión en caso de realizarse una autopista, generando una división en la traza urbana de las ciudades.

Desde el Ministerio de Gobierno se expresó la voluntad de colaborar con la colocación de semáforos en los cruces considerados peligrosos de la ciudad de General Roca y de la localidad de Cervantes. Desde nación nos dijeron que la normativa prohíbe la colocación de semáforos sobre una ruta nacional. Teniendo en cuenta que existe un proceso de definiciones respecto al trazado de la Ruta Nacional No 22 que demorará la obra prevista, y amparados en el derecho a la vida consideramos esencial la colocación de estos semáforos, ya que a partir del crecimiento demográfico de la ciudad de General Roca, el trazado de la ruta nacional ha quedado en medio de la zona urbana, dejando a un lado y a otro de la misma sitios de afluencia masiva de gente, tales como centros religiosos, establecimientos educativos y deportivos.

Caminos del IDEVI

Durante el período realizamos numerosas gestiones para contribuir a lograr la puesta en práctica de una serie de medidas orientadas al mejoramiento de los caminos de la colonia agrícola - ganadera del Instituto de Desarrollo del Valle Inferior (IDEVI).

Consecuentemente y, en vísperas de evitar que las lluvias de la temporada invernal agravaran el cuadro de situación, articulamos con autoridades del IDEVI, Vialidad Provincial, Ministerio de Economía y la Secretaría de Obras Públicas del Municipio de Viedma a los efectos de aunar labores para cumplir con el pedido de los ciudadanos.

Durante los meses de Mayo y Junio el operativo se llevó adelante con colaboraciones multisectoriales generando un trabajo de recuperación sobre la vía de comunicación que redundó en el beneficio de todos los vecinos de la región.

En el mes de octubre personalmente recorrió el Idevi con el presidente del Instituto donde pudo verificar el estado de los caminos y el trabajo realizado.

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

Se han recibido quejas relacionadas a malos tratos en el trabajo en ámbitos de la administración. Se propiciaron espacios de diálogo institucional y acompañamiento al reclamante a los efectos de establecer puentes que permitan intervenir de forma integral en la resolución del conflicto.

Otros reclamos vinculados a este tema son presentaciones relacionadas a errores en liquidaciones de haberes, falta de pago de horas extras y pedido de reconocimientos de adicionales. En todos los casos fueron derivados a los organismos competentes para su tratamiento y resueltos en los casos que correspondieron.

Además y durante el primer semestre del año en curso, se recibieron a trabajadores del Ministerio de Desarrollo Social quienes reclamaron por mejores condiciones laborales. En este sentido, vale la pena mencionar el marco conceptual que establece la OIT al definir el concepto de trabajo decente, que expresa textualmente:

“El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres”. Advertimos que la falta de trabajo deriva, en ciertos casos, en la modalidad de becas. En el día de ayer esto fue subsanado con la participación de los gremios estatales, lo cual nos parece una medida justa y superadora de parte del Estado provincial.

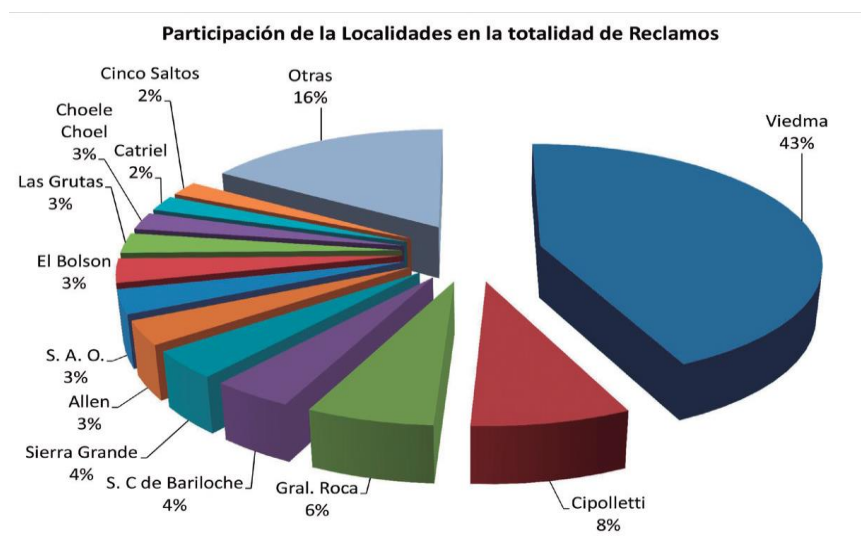
Desde el año 2001 a la fecha fueron presentadas once iniciativas en este Parlamento referidas a la prevención y la erradicación de la violencia en el ámbito laboral. Ninguna de ellas llegó a ser sancionada.

Actualmente existen dos proyectos con estado parlamentario; el No 604/2016, autoría del legislador Elbi Cides, y el No 101/2017 de los parlamentarios Jorge Ocampos y Daniela Agostino.

Propiciamos la apertura del debate en esta temática para lograr los estándares fijados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) respecto al trabajo decente.

CUADRO 4

ORIGEN DE LOS RECLAMOS



Con el objetivo de consolidar un modelo de actuación eficiente y transparente, desde el inicio de la nueva gestión, se realizó un diagnóstico con las fortalezas y debilidades en términos institucionales, de infraestructura, equipamiento, sistemas de comunicación e información, recursos humanos, administración y gestión.

Vimos que el 43% de los reclamantes sostienen que residen en la capital provincial y recurren al Estado Provincial en una gran cantidad de situaciones de competencia local. Téngase en cuenta que en Viedma convergen simultáneamente los tres niveles del Estado y se encuentra el organismo central. En menor porcentaje Cipoletti 8%, General Roca 6%, San Carlos de Bariloche 4% y el resto de las ciudades el porcentaje restante.

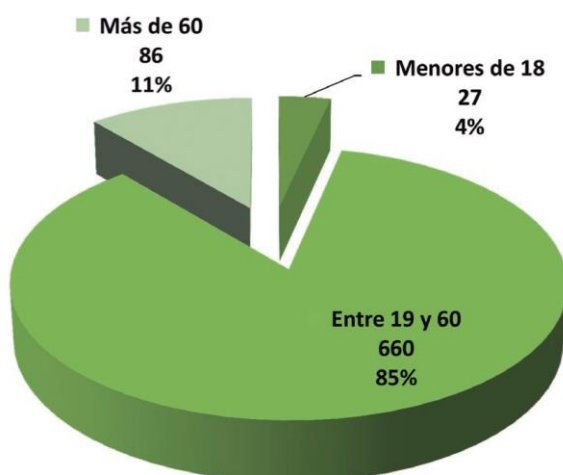
Esto nos indicó que no estamos llegando de manera equitativa a toda la provincia, debíamos cambiar la estrategia. En consecuencia se mantienen abiertas cinco de las ocho delegaciones y al mismo tiempo se firmó un convenio con el Poder Judicial de la provincia de Río Negro, a través del cual la Defensoría del Pueblo amplía las posibilidades de atención en los Juzgados de Paz, Casas de Justicia y las Oficinas de Atención al Ciudadano , sumando 49 puntos de atención en toda la provincia.

Se trasladaron las oficinas de Cipolletti y San Carlos de Bariloche facilitando el acceso de los ciudadanos/as; se habilitó el 0800 de llamadas gratuitas y se proyecta: la puesta en funcionamiento de una aplicación telefónica y la renovación del sitio web.

CUADRO 5

ADULTOS MAYORES

Totalidad de Reclamos según Franja Etarea



Las personas mayores padecen un nivel de discriminación semejante al de otros grupos como mujeres o personas con discapacidad. Esta coincidencia, según un informe reciente de la CEPAL tiene su base en el estándar de normalidad que concibe la sociedad y la falta de capacidad para incluir, en condiciones dignas y de igualdad, a quienes son diferentes.

Las personas mayores, deben disfrutar de los mismos derechos que todas las personas. El punto de partida no es considerar que se trata de personas que deben ser asistidas sino sujetos titulares de derechos que obligan al Estado y al resto de la sociedad para que los mismos se hagan efectivos.

A partir de la jerarquización de la Dirección de Adultos Mayores, en la actual Secretaría de Adultos Mayores la intervención estatal en la materia demuestra una marcada mejoría. Ello producto no solo del aumento de recursos disponibles en el área, sino también un

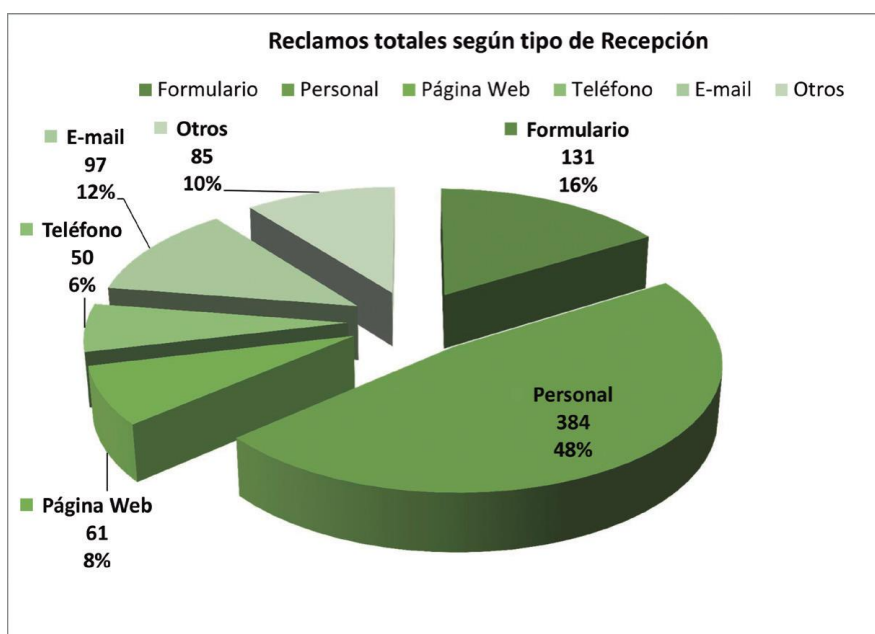
marco de actuación de mayor alcance que permite, por ejemplo, una cuestión que creemos es esencial y es la fiscalización sobre los hogares, residencias y centros de atención parcial y servicios de inserción familiar de adultos mayores.

Se destaca la puesta en funcionamiento de una guardia durante las 24 horas que permite un tratamiento oportuno y eficiente de las problemáticas que aquejan a este sector de la población. Esto se reflejó en una merma en la cantidad de denuncias.

Hasta el momento desde la Defensoría del Pueblo se trabajó con los adultos mayores institucionalizados, proyectándose para el próximo año una integración paulatina de información, mediante la implementación de una red de trabajo que permita diagnosticar y conocer en profundidad la situación en la que se encuentra un porcentaje de la población rionegrina que alcanza el 20% de su totalidad de habitantes.

CUADRO 6

MEDIOS DE INGRESO DE LOS RECLAMOS



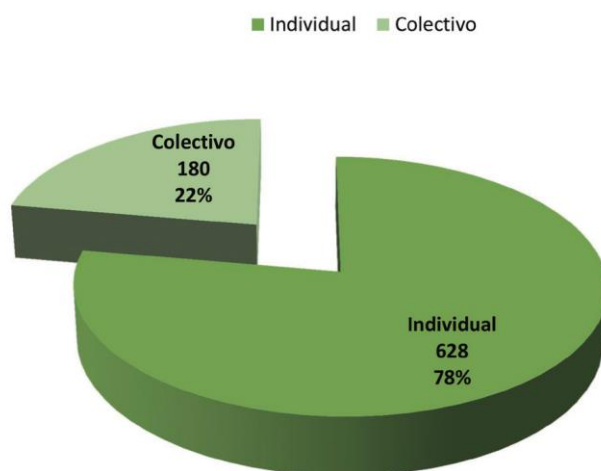
En este cuadro se pueden visualizar las diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos realizan sus reclamos. Si bien el proceso de modernización que estamos llevando adelante nos permite abrir la mayor cantidad de canales, nada se compara con el contacto personal. Nuestra presencia es requerida desde diferentes puntos de la provincia. Consideramos importante la presencia en los diferentes puntos de la provincia.

La presencia de la Defensoría del Pueblo debe tener lugar de forma ordinaria en la vida cotidiana de los ciudadanos ante sus adversidades pero, especialmente, en aquellas instancias extraordinarias de mayor gravedad.

CUADRO 7

AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Reclamos totales según tipo de Afectación



Los reclamos vinculados a la afectación del medio ambiente, ocupan un lugar comparable a otras temáticas, tales como los referidos a seguridad y educación. El desarrollo de actividades productivas, principalmente las extractivas, que implican el cambio de la matriz productiva (por ejemplo, en la zona de Allen y Fernández Oro) y el uso de recursos naturales, principalmente el agua, generan grandes conflictos, donde confrontan concepciones ideológicas, intereses económicos, información asimétrica, todo lo cual deriva en una ruptura del tejido social muy difícil de administrar.

La calidad de vida del ser humano es el objetivo central del desarrollo humano. Consideramos al medio ambiente como una de las dimensiones de la vida de las personas y las comunidades y, por lo tanto, integrada a la gestión democrática del Estado tanto en el corto como en el mediano y largo plazo.

Todas las acciones que desde el Estado se ejecuten para lograr un desarrollo humano sostenible constituyen políticas con enfoque basado en los derechos humanos.

En el marco de la ejecución de los Planes Directores de Plantas de Tratamientos de líquidos cloacales en distintas localidades de Río Negro, las autoridades de la Defensoría del Pueblo participamos de las audiencias públicas de Cipolletti y General Roca convocadas por la Secretaría de Medio Ambiente.

Sobre la idea de que la naturaleza somos nosotros referimos al concepto de desarrollo el que se ha ido modificando desde una concepción unidimensional (económica), a otra noción multidimensional (económica, política, social, cultural y medioambiental),

Hablamos del concepto de desarrollo humano como un proceso de expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa.

Afirmamos que el debate sobre el concepto de desarrollo es un debate que trasciende del mundo de las ideas para tener importantes implicaciones para el bienestar de las personas.

Hicimos referencia al concepto de sostenibilidad que implica referir a un desarrollo que no sea agresivo ni depredador, sino que permita satisfacer las necesidades actuales pero sin afectar las de las generaciones futuras.

Desde esa línea de pensamiento afirmamos que no puede haber desarrollo humano integral y permanente si no existe paralelamente al crecimiento económico la conservación del medio ambiente sano, por eso la importancia de hacer efectivo el cumplimiento de estas obras.

Vale la pena señalar que los estudios vinculados a la salud de los cursos de agua continúan siendo impulsados tanto en expedientes administrativos, como en el marco de actuaciones judiciales en las que esta Defensoría es parte interesada.

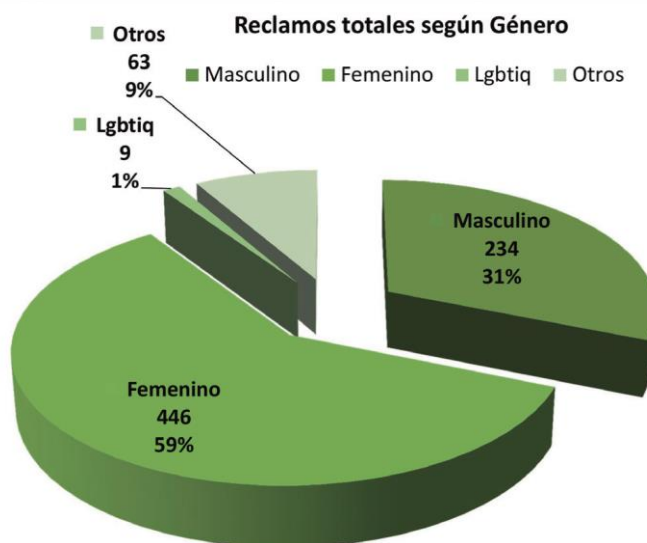
Sin perjuicio de sucesos que han ocupado un espacio relevante en medios periodísticos, vinculados a la afectación de ríos y lagos, no debe perderse de vista la existencia de otros casos en los que se encuentran en riesgo distintos recursos ambientales. Por caso, obran actuaciones iniciadas en esta Defensoría en las que el elemento en riesgo es el aire y la tierra como por ejemplo prácticas culturales de quema de cubiertas para combatir heladas o el caso del tratamiento de la basura y los residuos sólidos urbanos.

La cuestión ambiental debe ocupar un lugar predominante en la agenda de las políticas públicas, ya que es imprescindible para el desarrollo sustentable y la plena vigencia de los derechos humanos. En este marco, para garantizar la salud del medio ambiente, en especial de las cuencas acuíferas (ríos y lagos) en el marco de los ODS 2030, esta Defensoría del Pueblo considera que es imprescindible:

- . **1) ampliar el monitoreo periódico y permanente adecuando los procedimientos administrativos y asignando los recursos que esto demande;**
- . **2) aplicar el EBDH a la gestión del agua y los recursos hídricos;**
- . **3) promover la máxima divulgación de la salud de los recursos hídricos a la ciudadanía, en un formato asequible semejante a la del servicio meteorológico;**
- . **4) promover la transparencia como eje de actuación de la administración para lograr un buen gobierno, y**
- . **5) fomentar instancias participativas, de diálogo y resolución alternativa de conflictos, que involucren a la administración, la sociedad civil y la actividad privada, con el control del poder judicial.**

CUADRO 8

GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL



Un tema que ocupa un lugar relevante es el problema de la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar. En este tema, la Defensoría del Pueblo brinda asesoramiento y orientación a las personas afectadas. Se trabaja de manera articulada con el Consejo Provincial de la Mujer, las Comisarías de la Familia y el Ministerio Público Fiscal teniendo en cuenta los potenciales riesgos para las víctimas y las lamentables experiencias que hemos tenido en nuestra provincia.

En este sentido, las funciones atribuidas por ley al Consejo Provincial de la Mujer son de carácter preventivo –promocional y no asistencial-, sin perjuicio de que el Consejo se ha visto con la necesidad de hacerse cargo de la tarea asistencial.

Esto pone en evidencia un déficit de las políticas públicas en este sentido. En principio, políticas destinadas sólo a las mujeres, dejan en situación de desamparo otro colectivo que es la comunidad LGBTIQ. Además, acciones destinadas al cuidado y protección sólo de las víctimas dejan de lado el tratamiento para los agresores. Existen casos donde una víctima atraviesa el proceso de denuncia en el marco de la Ley No 3040, empoderamiento y superación del problema. Sin embargo, al tiempo aparece otra víctima que denuncia al mismo agresor, sometiéndose a atravesar el mismo proceso que la víctima anterior, lo cual pone en evidencia un déficit de las políticas para erradicar el flagelo.

Creemos que es imprescindible dejar el enfoque centrado en la Mujer y pasar al concepto de Género y Diversidad. Es necesario superar el abordaje de esta problemática desde una política de Consejo Provincial y pasar a una Secretaría de Estado de Género y Diversidad que involucre tanto a las mujeres, el colectivo LGBTIQ y los hombres, y donde

un Consejo interinstitucional podría cumplir el rol de control de las políticas que se lleven adelante.

PROYECCIONES PARA EL 2018

La apertura de un nuevo ciclo de gestión procura un gran desafío para la DP. El descrédito de las instituciones de la República nos muestra que tenemos una alta deficiencia en integración, afianzamiento institucional e interdependencia estatal.

Hoy existen nuevas maneras de interpretar la realidad, la que debe abordarse desde el acontecimiento. El acontecimiento es lo que sucede en un momento determinado y esa realidad se construye a partir de él porque no existe una sola verdad. Lo que para unos es válido para otros es un perjuicio. Por ejemplo: con el ideal de liberar de la ignorancia a los pueblos originarios, se les impuso un sistema que negó su cultura, lo que terminó violentando a ese pueblo con las consecuencias que esto ha generado.

Esto no significa que todo vale, sino que hay que definir criterios para determinar lo conducente en cada situación. Ahí está la importancia del DP, a quien le corresponde con coherencia encontrar la manera de proteger los derechos equilibrando las diferentes tensiones de la sociedad. Para ello, quienes tenemos la oportunidad de desempeñar cargos de representatividad debemos compartir una serie de valores, tales como :

- La dignidad humana como valor inherente a todas y cada una de las personas.
- La solidaridad que hace que nos sintamos responsables de la situación de nuestros semejantes, en especial de los más vulnerables y desfavorecidos y que nos impulsa a actuar para poner fin a las situaciones de injusticia.
- La responsabilidad frente a los problemas que debemos resolver.
- La coherencia porque nuestra capacidad para cambiar situaciones injustas será mayor si nuestras acciones y declaraciones se ajustan a nuestras convicciones.
- La justicia como reconocimiento de las condiciones que permitan a todas las personas el pleno ejercicio de los derechos humanos.

Estoy convencida que la interdependencia conduce a la prosperidad. Esta interdependencia aparece como una novedad de alta significación cívica ya que el prestigio de las instituciones se construye a partir de la interacción con otras instituciones.

La brújula que orientará nuestro trabajo a partir del 2018 será por la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En el marco de los 17 Objetivos y las 169 Metas propiciaremos las actuaciones sobre los principios básicos que sostienen el edificio de los DDHH: **universalidad, indivisibilidad e interdependencia**, además de reconocer la existencia de otros como: **la igualdad y no-discriminación, la participación e inclusión, la progresividad y no regresividad, la transparencia y rendición de cuentas**.

Siguiendo los ejes que guían nuestro trabajo: el enfoque basado en derechos humanos, el enfoque de red y la gestión por resultados, trabajando en alianza con diferentes ámbitos de la administración, nos proponemos consolidar la función mediadora que debe tener la DP entre la administración y los ciudadanos de la provincia y constituirnos en una herramienta de transformación del Estado, no sólo como una respuesta a las demandas coyunturales que diariamente atendemos, sino como parte de un proceso de perfeccionamiento permanente, que componga la relación entre los ciudadanos y la administración garantizando sus derechos.