

# DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO

## INFORME ANUAL N°7

2001/2002

### Introducción

*Tal vez hoy no recuerde  
todo lo que hay escrito  
en los muros del pueblo  
donde todo está dicho*

Armando Tejada Gómez

Señor Presidente  
Señoras y señores Legisladores  
Medios de Prensa  
Pueblo de la Provincia de Río Negro  
**Ciudadanas y ciudadanos todos**

Me hago presente en esta tarde del jueves 20 de febrero de 2003 en el recinto de la Cámara de Legisladores rionegrinos, en cumplimiento del mandato constitucional que pone en cabeza del órgano de control que presido la obligación de rendir el informe anual.

En la intervención que voy a realizar pretendo cumplir con dos objetivos: ofrecerles un resumen de los contenidos del informe anual que ha sido presentado a la Cámara referido al ejercicio 2001/2002; y además el necesario balance de la tarea llevada adelante por la Institución, desde mi designación a la fecha.

## ADMINISTRACIÓN SANITARIA

### Servicio de Salud

Muchas veces se habla de la incidencia que los factores económicos tienen en el diseño de las políticas públicas, pero cuando nos encontramos en la situación de que esos factores condicionan la realización efectiva de los derechos humanos, se impone a los responsables de tomar decisiones, establecer prioridades para plasmar en sus actos de gobierno criterios de justicia que no conviertan los derechos fundamentales en simples declamaciones retóricas.

Nuestro sistema de salud pública está gravemente afectado por la crisis de financiamiento del Estado Provincial y eso pone en riesgo el derecho mismo a la vida y el derecho a la salud de nuestros habitantes, de uniforme consagración en todos los Tratados y Convenciones Internacionales y en nuestras Constituciones Nacional y Provincial. Estamos hablando de **derechos humanos primarios**.

Desde que iniciamos nuestras funciones, tuvimos activa participación en las problemáticas sanitarias. Así, en enero del 2002, en medio de la incierta situación cambiaria y financiera del país, cuando los proveedores dejaron de suministrar medicamentos a nuestros hospitales, solicitamos la habilitación de la feria y promovimos una **medida cautelar autosatisfactiva urgente ante el Superior Tribunal de Justicia** para que ordene a todos los laboratorios, farmacias y distribuidoras de productos farmacéuticos para diabéticos; pacientes oncológicos; enfermos con SIDA y pacientes en general de Río Negro la entrega de los insumos que ya habían sido adjudicados por licitación pública.

Posteriormente, promovimos un **amparo en defensa de los enfermos cardíacos** que padecían la demora en ser sometidos a intervenciones

quirúrgicas impostergables. Esto permitió que se realizaran en tiempo y forma las operaciones a los pacientes involucrados.

También en la situación planteada con los **módulos alimentarios PEÑI**, que motivaron el inicio de numerosas actuaciones y pedidos de gestiones por esta Defensoría del Pueblo, debimos recurrir a una presentación judicial, mediante una **acción de amparo**, con el patrocinio de los abogados de esta Institución, que concluyó en la regularización de la entrega de esos módulos alimentarios a las personas más necesitadas.

Concurrimos a las convocatorias de los agentes hospitalarios reunidos en asambleas y compartimos su misma preocupación frente a las críticas carencias de insumos y medicamentos que impedían la prestación del servicio. Atendimos a los vecinos en cada una de sus quejas individuales: demora en la entrega de medicamentos, pedidos de prácticas médicas u otras prestaciones insatisfechas, molestias para solicitar turnos, etc. Muchos reclamos fueron encontrando oportuna solución.

Queremos destacar entonces, que en lo que involucraba tanto al sistema de salud hospitalario como a la falta de prestaciones de las Obras Sociales, dimos a nuestras intervenciones un curso ágil a través de gestiones personales cuando la gravedad de las situaciones denunciadas no admitían dilaciones procedimentales. Ello sin perjuicio de las instancias judiciales a las que recurrimos, y de las Recomendaciones que cursáramos a las autoridades responsables del Poder Ejecutivo.

### **Obra Social Provincial IPROSS**

Al asumir la responsabilidad de continuar con la marcha de la Defensoría, uno de los problemas más delicados con el que nos enfrentamos estaba relacionado con el funcionamiento de la Obra Social Provincial.

Nuestra provincia atravesaba una de las crisis económicas más profundas de la historia, que aún hoy persiste, que entre otras consecuencias había paralizado al I.PRO.S.S, y los reclamos que se

recibieron motivaron el trámite de más de 150 actuaciones y la atención de un sin número de consultas.

Promovidas las quejas, entre otros, por la Unión de Trabajadores de la Educación de Río Negro, Colegios Médicos de Cinco Saltos, Villa Regina, Viedma y Avellaneda, Asociados la Mutual de Magisterio Rionegrino, Directores de Centros de Privados de Salud y por los propios afiliados, todos ellos coincidían en la necesidad de regularizar el funcionamiento del IPROSS.

En razón del atraso de los aportes y contribuciones que debe recibir la Obra Social resultaba imprescindible cancelar la deuda que por entonces mantenía la Tesorería de la Provincia con el I.PRO.S.S.. Así, dictamos la Resolución N° 01/02, que transcribimos íntegramente en el Informe, formulando recomendaciones al Poder Ejecutivo para que tome medidas urgentes, conducentes al total restablecimiento de las prestaciones a cargo de nuestra Obra Social, y asimismo, derivamos los antecedentes al Sr. Fiscal de Investigaciones Administrativas en orden a lo dispuesto por el artículo 31 de la Ley 2756.

A partir de la asunción de la actual titular del I.PRO.S.S., se ha mejorado la gestión de los reclamos de orden individual que deriváramos, los que en su gran mayoría fueron solucionados, especialmente los relacionados con enfermedades oncológicas, diabetes y epilépticos. No ocurre lo mismo cuando los temas planteados son de carácter general, por ejemplo el pedido de reducción del aporte de los afiliados previsionales.

## **ACCION SOCIAL**

### **Asistencia Social**

Las demandas por asistencia social el año 2002 fueron numerosas y en su mayoría, estaban referidas a necesidades de alimentación. En el tratamiento de esos casos, se detectó a muchas familias en el límite de sus posibilidades de subsistencia.

Frente a ello se realizaron acciones en distintos ámbitos: municipalidades, organismos provinciales, ONGs, a fin de acercar la necesidad al recurso. Esto nos permitió observar la falta de articulación intersectorial, como así también una ausencia de un tratamiento integral de esta problemática. Estrategias éstas fundamentales a la hora de optimizar los recursos y garantizar una mayor eficacia en su utilización.

La Subsecretaría de Desarrollo Social de la Provincia tiene implementado un programa de ayuda económica, consistente en subsidios que otorga según las demandas que llegan, por ejemplo, a través de los Municipios o las delegaciones que tiene la Secretaría de Estado de Acción Social en el interior de la Provincia.

Este programa fue y es objeto de permanentes reclamos y quejas por incumplimientos del pago de las ayudas otorgadas, en muchas de esas presentaciones, se logró la regularización, pero no se alcanza la solución definitiva.

Es oportuno destacar que a lo largo del año el Area Social ha atendido, además de las quejas por escrito que motivaron la formación de actuaciones, un promedio de quince (15) consultas diarias en forma personal o telefónica, que suman un total de 3.650 intervenciones anuales.

### **Desnutrición**

En párrafo aparte, quiero hacer una especial mención a la **intervención de oficio** que tuviéramos a partir de haber tomado conocimiento de la detección de niños afectados por desnutrición en la localidad de Sierra Grande.

En el marco de esa investigación que alcanzó un carácter general y ya no sólo a los casos señalados, emitimos un pronunciamiento (*Resolución N° 1189/02, pag.57, Tomo II Informe Anual 2001/2002*) donde alertamos sobre la falta de coordinación entre los distintos efectores prestacionales,

con un importante recurso financiero disponible proveniente tanto de Programas Nacionales como Provinciales, que no obstante no se traducían en resultados positivos que reflejaran una mejora en las condiciones alimentarias de la infancia. Quiere esto decir, que es necesario incorporar a la asistencia alimentaria otros abordajes de carácter educativo, sanitario, cultural, que permitan un mejor uso de los recursos y avanzar en soluciones más profundas que no se agoten con la simple entrega de un módulo alimentario.

Con posterioridad a la elaboración del Informe Anual que eleváramos a esta Legislatura, se incorporó un Informe de Auditoría realizada durante los meses de agosto y septiembre del 2002, y que habíamos solicitado a la Sindicatura General de La Nación, el que ilustra sobre las irregularidades detectadas en la implementación del Programa de Emergencia Alimentaria en nuestra Provincia, lo que motivó la suspensión de la transferencia de fondos nacionales mientras se subsanaran las falencias observadas. Encontramos entonces, coincidencias entre el diagnóstico preliminar que realizáramos y las conclusiones del organismo nacional, que también avanza en cuestiones financiero -contables.

### *Programas de Empleo*

Los planes **Trabajar y PER**, hoy reemplazados por el **Plan Jefes y Jefas de Hogar**, motivaron quejas y numerosas intervenciones ante las autoridades involucradas. Los cuestionamientos se vinculaban con errores en los datos registrados de los beneficiarios. Los resultados de nuestra gestión ante los responsables de esos Programas permitió dar respuesta favorable a la mayoría de los casos.

A inicios del año 2002 se puso en marcha el 1º programa Jefes de Hogar vigente hasta el mes de abril, en general las consultas recibidas fueron sobre las condiciones para el ingreso. De las intervenciones ante los Municipios, Secretaría de Estado de Trabajo Provincial y el Consejo Provincial del Discapacitado obtuvimos respuesta favorable en un 47% de los casos presentados.

Consideramos importante destacar que bajo este Programa fueron incorporados, Jefes de Hogar con hijos mayores de 18 años, con hijos discapacitados, jóvenes discapacitados sin hijos , jóvenes desocupados, atendándose los casos que presentaban mayor gravedad social, a diferencia del programa implementado con posterioridad.

Puesto en marcha luego, el PROGRAMA JEFES DE HOGAR del Decreto 565/02, se observó una disminución importante en la demanda por asistencia alimentaria y económica, no obstante las numerosas quejas por la implementación del mismo.

La demora en la conformación de los Consejos Consultivos Municipales dificultó el tratamiento de las quejas que recibíamos en algunas localidades, situación que pusimos en conocimiento de los organismos jerárquicos competentes en la estructura diseñada por el Decreto 565/2002.

Merece especial consideración señalar que este programa que tuvo por objeto "*garantizar del Derecho Familiar de Inclusión Social*" ( sic.) excluyó, sin embargo, a una importante franja de ciudadanos, aquellos jefes o jefas de hogar con hijos mayores de 18 años y los jóvenes desocupados sin hijos.

En ambos grupos, las presentaciones evidenciaban verdaderas situaciones de emergencia que no fueron atendidas a pesar de la previsión legal de excepción, la que por escasez de recursos no abarcó esas contingencias. Ello ocupó nuestra gestión, en busca de un paliativo de las consecuencias de la referida exclusión, ante situaciones dramáticas que se nos presentaban, y si bien podemos decir que hubo soluciones individuales, no se generaron políticas que atendiera este sector.

### P.A.M.I.

Los cortes de los servicios del PAMI y las demoras en pagarse los reintegros generaron un número considerable de presentaciones.

Las dificultades prestacionales de la obra social impactaron fuertemente en aquellos ciudadanos que padecen enfermedades graves y que requieren de prácticas médicas permanentes y costosas, quienes en algunos casos, ante el corte de los servicios, solventaron con recursos propios las mismas.

En las intervenciones efectuadas se logró proveer soluciones inmediatas y efectivas en la cobertura solicitada. Para ello se contó siempre con una excelente disposición de colaboración de la Regional de PAMI, sita en Gral. Roca y de las delegaciones ubicadas en otras ciudades.

### **Pensiones No Contributivas**

- **Pensiones Graciables**

A fines del año 2001, en el momento más álgido de la crisis institucional y social, comenzaron a llegar reclamos, en su mayoría de personas ancianas, referidas a la baja de las **pensiones graciables** que les otorgara el Congreso de la Nación por diez años.

Siendo el único ingreso para dichos beneficiarios, el cese en la percepción trajo: falta de alimentos, corte de servicios y el deambular con las dificultades propias de los años por las oficinas de asistencia social pidiendo ayuda. Solicitamos a la Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar Provincial que informe todas las alternativas de cobertura que podría brindar ese organismo, y concluimos que los recursos provinciales para la atención de los adultos mayores fue notablemente insuficiente.

Esta realidad fue superada a partir de octubre del año próximo pasado desde que se restableció el pago de las pensiones que habían sido dadas de baja.

- **Pensiones Asistenciales**



La exclusión de un número cada vez mayor de personas del Sistema de Seguridad Social Nacional, sumado a la falta de ingresos para resolver las necesidades básicas, generó un importante incremento en las solicitudes de **Pensiones Asistenciales a la Vejez**.

La descentralización de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales en tres delegaciones en nuestra Provincia ha contribuido notablemente a un mayor éxito en estas gestiones, sin embargo siguen habiendo demoras en los receptores municipales de estos trámites.

La Defensoría mantiene una dinámica relación con las Delegaciones de esa Comisión, que ha permitido destrabar, agilizar, informar, corregir, etc. numerosos trámites. Los resultados a la fecha han sido muy positivos.

Considerando tan valiosa la presencia de estos centros de atención personalizada, cuando se planteó el posible cierre de las delegaciones, nos dirigimos al Ministerio de Desarrollo Social y Medio Ambiente de la Nación solicitando la revisión de tal medida, y pusimos en conocimiento de ello al Sr. Gobernador de la Provincia y a los Presidentes de los Bloques Legislativos ( ver Pág. 75 - Tomo II- Inf. Anual 2001/2002).

A la fecha se mantienen las delegaciones de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales de las ciudades de Viedma, General Roca y San Carlos de Bariloche y se cerró la ubicada en la ciudad de Cipolletti.

### **Problemática de las Personas con Discapacidad**

En cuanto a la temática sobre **discapacidad**, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado múltiples acciones ejerciendo un mayor control respecto del cumplimiento de la legislación en la materia. Los problemas que se nos presentaron giraron en torno a: otorgamiento del pase libre del transporte nacional, becas para estudiantes discapacitados, ayudas económicas. Temas éstos que fueron encontrando soluciones.

Sin embargo que quedan pendientes de resolver otros grandes temas, como es el de la VIVIENDA, ya que no existen planes que contemplen la construcción de casas arquitectónicamente diseñadas para discapacitados, ni se respeta el cupo correspondiente en los planes gubernamentales.

Con respecto al trabajo, tampoco la discapacidad ha sido ponderada especialmente para determinar su inclusión en los programas de empleo vigentes durante el año 2002, es por ello que nos dirigimos al Consejo Provincial del Discapacitado, en tanto autoridad de aplicación de la ley 2055, para que impulse ante quien corresponda se contemple la previsión de abarcar al discapacitado excluido en programas laborales. ( ver Resolución N° 1188/02, pag.77 Tomo II del Informe Anual 2002 )

Otra problemática de difícil solución hasta la fecha, lo constituye la provisión de pañales descartables para personas discapacitadas indigentes. Sobre este tema se recibieron numerosas presentaciones durante el año y entendimos que, más allá de las dificultades presupuestarias que implica la satisfacción de estas demandas, corresponde que se preste urgente y especial atención a algunas de las situaciones observadas ( ver Resolución N° 1190/02, pag. 80 del Tomo II del informe Anual 2001/2002)

## **DEMANDA HABITACIONAL Y PLANES DE VIVIENDAS**

La problemática habitacional demandó un singular esfuerzo, contribuyendo a ello factores de distinta índole: aumento de la pobreza estructural, nuevos pobres, desocupación, y la dolorosa comprobación de que los viejos que han trabajado toda su vida y no pueden aportar la jubilación que no tienen, ocupan un lugar que se va necesitando para los recién nacidos o para los hijos que encarando un nuevo proyecto de vida forman una familia y ante la falta de vivienda, buscan ese techo en casa de sus padres.

En la consideración de que los indicadores de la pobreza son graves, alertamos persistentemente a las autoridades del área IPPV acerca de la necesidad de fijar una política en materia habitacional, que volviera a construir el concepto de la vivienda en función social.

Las presentaciones vinculadas a esta temática, han abarcado distintos aspectos que hacen a la misma, tales como: demanda habitacional insatisfecha, ocupación irregular; vicios constructivos, problemas de convivencia y vecindad, escrituración, acceso al crédito, desadjudicaciones, espacios comunes, viviendas desocupadas, impugnaciones, viviendas para discapacitados, subsidios sobre cuotas.

Más del cincuenta por ciento de ellas corresponden a la demanda habitacional insatisfecha. Al respecto señalo que el no acceso a la vivienda por parte de ciudadanos con carencias económicas, fue motivo de un número creciente de presentaciones. Entendemos que tal situación se generó a partir de la exclusión de estos grupos sociales de los planes de viviendas gubernamentales.

En esta modificación operada en la política habitacional, no se ha incluido programas provinciales y/o municipales alternativos que viabilicen el acceso a mejorar las condiciones habitacionales de aquellas personas que carecen de toda posibilidad económica para atender por sí sus necesidades.

Una evidencia de ello lo constituyen los asentamientos de casillas construidas con cantoneras, las que aparecen como la "solución" que se procuró la población, y la ocupación ilegal de casas y terrenos que fue también una de las formas corrientes utilizadas.

El Programa Provincial de Viviendas (PROVI) que podría constituirse en una acertada respuesta a esta realidad, tuvo durante todo el año la limitación de recursos económicos para la provisión de materiales de construcción. Otro obstáculo para la aplicación del Programa, lo constituye las dificultades insalvables para el acceso al terreno.

En el tratamiento de las distintas presentaciones se lograron no pocas soluciones, a pesar de las dificultades informadas al comienzo del desarrollo del tema. Algunas de ellas pasaron por el PROVI, otras por el pago del

alquiler por parte de la Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar y en situaciones muy especiales y excepcionales , la respuesta la dio el I.P.P.V.

El Derecho a la Vivienda, que forma parte de los Derechos Sociales y Culturales, es un componente esencial del derecho humanitario internacional. Esto no obliga al Estado a construir viviendas para toda la población o suministrarlas gratuitamente, pero sí es su responsabilidad adoptar una serie de medidas políticas y legales que reconozcan cada uno de los aspectos constitutivos de este derecho.-

## **AREA MUJER**

Los reclamos planteadas por las **mujeres**, definen la necesidad de abordar, con una mirada diferente, el tratamiento de las cuestiones que se relacionan, en principio con **cuestiones propias del género**, pero que afectan también a la familia.

A partir de esta gestión, la Defensoría del Pueblo se ha sumado a la Red en Defensa de los Derechos de la Mujer de las Defensorías del Pueblo de todo el país. Esto nos permite estar en contacto con referentes del área, a los fines de acceder a información, actividades, documentos, proyectos de legislación, etc.

En su mayoría, las situaciones que ha tratado el Área Mujer se corresponden con solicitudes de intervención ante incumplimiento del pago de la cuota alimentaria, cuestiones relacionadas con filiaciones, tenencias, casos de violencia familiar, solicitudes de Ligadura de Trompas, denuncias de discriminación, entre otros.

## **PREVISIÓN SOCIAL**

Los reclamos referidos a la temática previsional se diferencian en tres grupos, según el organismo interviniente. Estos son: trámites vinculados con la ex -Caja de Previsión Social de la Provincia, ANSeS y las A.F.J.P.

### Unidad de Control Previsional:

Con respecto al organismo provincial, se produjeron importantes avances en lo que hace a la resolución definitiva de beneficios previsionales que permanecían como provisorios.

En lo que hace a las deudas previsionales, se avanzó en la compensación prevista en el Decreto - Ley 9/99 para los descuentos realizados en carácter de Aporte de Emergencia, y quedan pendientes otros reclamos sobre diferencia de haberes.

Los Retiros otorgados por Decreto N° 7 sigue siendo motivo de disconformidad. Los cuestionamientos están referidos a la metodología aplicada para el cómputo y liquidación de los haberes como así también a la no condición de previsional de los beneficiarios. El tratamiento del tema permitió observar que los procedimientos utilizados para fijar los haberes se realizan en un todo de acuerdo a la normativa vigente y que los cuestionamientos solo se superarían modificándose la misma. (ver. Resolución N° 1.185.02, pag. 274 del tomo III Informe Anual 2001/2002)

### A..N.Se.S.

En el curso del año creció en forma considerable el número de reclamos referidos al Sistema de Seguridad Social Nacional. Se trabajó en forma intensa las distintas presentaciones recibidas, contando para ello con buena disposición por parte de las Delegaciones de la ANSES en la provincia .

No obstante las soluciones puntuales logradas, es necesario destacar que el Sistema de Seguridad Social es cada vez menos Seguro y Social, por cuanto gran parte de los adultos mayores quedan hoy excluidos del mismo a pesar de haber aportado muchos años y a merced de la asistencia social o familiar para satisfacer sus necesidades más básicas.

Por otra parte los requisitos implementados para acceder a la jubilación por invalidez, son tan extremos que someten a muchos ciudadanos a

situaciones de crueldad, por cuanto se ven forzados a continuar trabajando en condiciones de salud muy precarias.

El cobro de las asignaciones familiares en todos los reclamos trabajados, permiten observar demora de dos a tres años. Las actuaciones fueron derivadas al Defensor del Pueblo de la Nación y no se ha observado mayores evoluciones al respecto.

Las quejas vinculadas con las **Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones** fueron tan numerosas como en otros años. Frente a las mismas, las administradoras responden, pero no resuelven. Ante las notables demoras que se observan en estos trámites, éstas realizan intervenciones meramente formales.

Sobre el particular, desplegamos distintas estrategias y realizamos presentaciones a los representantes de la Provincia ante el Congreso de la Nación y ante las máximas autoridades de la Gerencia de Capitalización de la Anses, con el objetivo de plantear la necesidad de un cambio. ( ver Pag.277 - Tomo III - Inf. Anual 2001/2002)

Merece destacarse que nuestras gestiones ante la Gerencia de Capitalización del ANSES, ha permitido en el curso del año que muchos ciudadanos rionegrinos, que presentaron reclamos en esta Defensoría, accedan finalmente a la jubilación.

## **SISTEMA EDUCATIVO**

A poco de que asumiéramos funciones al frente de la Defensoría del Pueblo, se suscitaron las primeras acciones de protesta del gremio docente UNTER a fines del año 2001, cuando ese sector puso en marcha medidas de retención de servicios que afectaron el desarrollo de las mesas de examen del primer turno de diciembre.

Desde la Defensoría del Pueblo manifestamos repetidas veces nuestra preocupación por el grave conflicto docente que afectaba seriamente el

comienzo y normal desarrollo del ciclo lectivo 2002. Ello se tradujo en distintas acciones posibles y al alcance de nuestra competencia.

Así, a través de Resoluciones y Comunicaciones, enfáticamente dirigimos **Recomendaciones y Exhortaciones al Poder Ejecutivo Provincial** para que diera solución al conflicto con la UNTER. Promovimos un **amparo colectivo ante el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro** en defensa del derecho a la educación, en tanto servicio público esencial del Estado. **Participamos al mismo tiempo de asambleas de padres autoconvocados** en distintas regiones de la Provincia. **Inspeccionamos edificios educativos** de oficio o a pedido de interesados. Intervenimos y aportamos nuestra función mediadora en las **reuniones celebradas con Legisladores de distintos Bloques de la Legislatura Provincial y el gremio UNTER en el Obispado de Viedma**, a la par que se desarrollaban las sucesivas reuniones Paritarias docentes, sobre las que fuimos recabando información.

Nuestra postura fue siempre la de tutelar los derechos de los niños, adolescentes y adultos que integran el sistema educativo provincial, sin perder de vista otros intereses concurrentes. Propiciamos entonces el marco del diálogo, para superar las instancias conflictivas que sumió en la zozobra a padres y alumnos, mientras las partes en disputa parecían no llegar a un punto de acuerdo.

La auspiciosa creación del Fondo Social Educativo de la Ley 3628, por su parte, abrió nuevas expectativas en punto a una posibilidad concreta de generar una fuente adicional de financiamiento para atender inversiones en el ámbito de educación conforme la distribución y orden de prioridades que establece la propia ley.

El Ministerio de Educación y Cultura anunció recientemente las obras que serán atendidas con recursos provenientes de dicho Fondo y desde la Defensoría del Pueblo seguiremos el control del cumplimiento de las acciones comprometidas. Sabemos que las distintas comunidades educativas de la Provincia no encontrarán en el mediano plazo satisfacción a todos sus

reclamos de mejoramiento edilicio, y que el aumento de la matrícula plantea la insuficiente capacidad de los edificios existentes para contenerla.

En cuanto al tema salarial, el ámbito de la Paritaria Docente ha permitido avanzar en algunos acuerdos y continúa siendo el espacio sustancial de discusión entre el Gremio UNTER y el Gobierno Provincial en este aspecto. Valorizamos, asimismo, la confianza depositada en nuestra capacidad de acompañar los reclamos del sector, que se traduce en los pedidos de intervención que nos llegan desde las distintas Seccionales y desde la conducción misma de UNTER sobre problemáticas tales como: movilidad docente, cobertura de cargos, haberes mal liquidados, seguridad laboral, cronogramas de pago de salarios, etc..

Insistimos en destacar que la complejidad de la crisis del sistema educativo provincial reclama la participación activa de todos los actores involucrados: padres, alumnos, docentes, autoridades del PE, legisladores y la propia Defensoría del Pueblo.

Quiero reiterar aquí una reflexión final que ya expresara en mi Informe Anual, cuando dije que: "El creciente índice de los niveles de pobreza en nuestra población va de la mano con la falta de educación, violándose el principio de acceso universal a la enseñanza. La educación no es solo un derecho, sino un insumo del desarrollo económico. Si todos tienen derecho a la mejor educación posible, es el Estado el principal responsable de equilibrar la injusta situación de quienes no tienen otra opción que la educación pública y gratuita, la que desde ya jerarquizamos y entendemos que debe ser atendida prioritariamente para detener la degradación causada por los cada vez más decrecientes recursos presupuestarios destinados a la misma."

## **MEDIO AMBIENTE**

### **Problemática del PCB en la Provincia**



Con el objeto de realizar una apretada síntesis que intente abarcar la gran cantidad de las acciones realizadas en relación a la presencia del líquido contaminante denominado PCB en nuestra provincia, deseo poner en conocimiento de esta Legislatura, los trámites, gestiones y servicios brindados en los reclamos llegados a esta Defensoría del Pueblo sobre esa problemática.

Así, solicitamos información sobre cada uno de los transformadores señalados en los reclamos por los vecinos, a partir de lo cual la empresa EdERSA en un principio respondió manifestando que la misma no "utiliza" PCB en sus transformadores y que emplea como refrigerante aceite YPF 64.

No habiendo considerado satisfecho nuestro pedido, se solicitaron nuevos informes, mas específicos, observándose en sus respuestas una aparente contradicción, ya que responde que la empresa "no posee, transformadores con PCB por encima de la legislación vigente ( 500 p.p.m.)", pero sí contaminados ( actualmente prohibidos, de acuerdo a la ley provincial 3660), ante ello se solicitó al EPRE se apliquen las sanciones que le correspondan conforme al marco regulatorio.

Asimismo se realizó a nuestra requisitoria el relevamiento de la totalidad de los transformadores de la provincia, que fue realizado por la empresa Ecogestión SA, del que resultó la existencia del líquido en alrededor de 80 de ellos, los que removidos, han sido objeto de debate judicial ante el Superior Tribunal de Justicia quien debe definir el depósito definitivo de los mismos, habiendo sido informados que está fijada nueva audiencia para el día 28 de febrero próximo en dichas actuaciones.

De todo lo actuado se remitió copia a la justicia ordinaria a los efectos de colaborar con las causas que lleva adelante sobre el tema, en los recursos de Amparo presentados por la Dra. Magdalena Odarda, el Legislador Eduardo Chironi, como también en la denuncia penal iniciada por esta Defensoría del Pueblo en el conocido caso del concejal de Sierra Grande Fidel Arce.

Actualmente se encuentra pendiente de respuesta la solicitud al Secretario de Estado de Salud, al que mediante la resolución 1.182/02 se requirió realizar una muestra estadística que permita conocer la influencia de los transformadores contaminados en la población de sus alrededores, en contraposición a los restantes habitantes y así también seguimos en forma cercana el estricto cumplimiento de la ley 3660 de reciente sanción, por parte de los organismos provinciales involucrados.

Todo ello se realizó enmarcado en una investigación que continúa y que ha dado muchos frutos a nuestra comunidad, entre los que podemos mencionar:

- Un gran acopio de información sobre el tema, que sirve de fuente a diferentes Organismos Públicos y Privados, y que hemos brindado a otras Defensorías del Pueblo a su solicitud.
- El asesoramiento integral a todo ciudadano que se presentó a reclamarlo, evacuándole las dudas que el tema le generaba.
- Una denuncia Penal (caso Fidel Arce) presentada durante la gestión del Defensor del Pueblo Interino, Sr. Daniel Ayala.
- El relevamiento mencionado de todos los transformadores de la provincia, que se encuentra a disposición de las personas que lo requieran.
- La constatación inmediata de la presencia o no de PCB en transformadores específicamente indicados por reclamantes de toda la provincia.
- Seguimiento del cumplimiento de la Ley 3660, la que reconocemos de avanzada en la temática.
- Se mantienen permanentes contactos con organizaciones nacionales e internacionales, remitiéndole nuestros avances y recibiendo información de ellos, enriqueciéndonos mutuamente.
- Colaboramos con denuncias penales individuales, efectuadas por particulares cuya inquietud consideraba oportuno realizarla.

## **USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

## *Servicio Público de Electricidad*

Los planteos efectuados desde esta Defensoría del Pueblo a la empresa prestadora del Servicio de Energía Eléctrica - EdERSA - , como al Ente Provincial Regulador de la Electricidad - EPRE-, y que se vinculan con los reclamos por cuestiones del servicio que traen regularmente los usuarios, ha recibido un trato adecuado y resaltamos la predisposición a encontrar salidas satisfactorias a esas quejas demostrada por la empresa y el mismo EPRE.

Ello no obstante, sigue pendiente un tema relevante sobre el que tomamos una clara posición, cual es la regulación de una **TARIFA SOCIAL** que represente la legalización del derecho a la energía, posibilitando que grupos sociales más carenciados puedan acceder a la misma con exenciones impositivas y sin la tasa de retorno prevista para la empresa, lo que generarían una disminución cercana al 50 % de la tarifa, logrando un modo más equitativo el acceso a la energía.

Un hecho que merece destacarse es el afianzamiento de la legalidad y la participación ciudadana en la realización de la Audiencia Pública del día 8 de diciembre del año 2001, en la cual se expresaron cada uno de los interesados, sin discriminación, lográndose en consecuencia una reducción tarifaria, en contraposición al pedido de aumento solicitado por la empresa EdERSA.

Otro de los temas en los cuales deseo insistir, es la **solicitud de implementación del tercer vencimiento en las facturas del servicio** mediante la modificación del Marco Regulatorio Eléctrico Provincial, tarea a cargo de este cuerpo legislativo. Ello lo planteamos mediante la resolución 1.570/01, luego de que la empresa EdERSA, como el Ente Regulador de la Electricidad -EPRE- sostuvieran su incompetencia en la materia por limitarse a la aplicación del Contrato de Concesión vigente y de acuerdo al Marco Regulatorio.

Fundamos nuestro requerimiento, en el entendimiento de que los plazos actuales generan perjuicios tanto a la empresa prestadora, por las intimaciones, cortes, reconexiones, planes de pago, etc., que debe realizar, como al usuario que se ve obligado a pagar periódicamente la reconexión, sumado a la incomodidad de no contar con el servicio por algunos días.

En esa inteligencia, el tercer vencimiento agregaría a los usuarios una alternativas más, dado que la voluntad de pago existe a pesar de la indisponibilidad de dinero momentánea, sin generar en la empresa perjuicio alguno, dado que se cargaría en los intereses correspondientes el mayor costo financiero que ello le irroque.

### **Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Líquidos Cloacales**

En el servicio de agua potable, destacamos la vigencia que tiene la cuestión de los cortes totales del servicio, que ha sido motivo en reiteradas ocasiones de la formulación de Recomendaciones para que se revea, por razones humanitarias, tal medida.

Entiendo que es un deber poner nuevamente en conocimiento de la población y de este cuerpo nuestra postura, reiterando los conceptos vertidos en informes anteriores, basando nuestra posición, en el derecho a la Salud (art. 59° de la Constitución Provincial).

Así, sostenemos la necesidad de la modificación legislativa mediante el dictado de una norma por esta Legislatura de la Provincia que revea nuevamente la ley 3183, específicamente los arts.18, inc. m, y 43, que solo autorice a la prestadora disponer la reducción del servicio únicamente.

Ello lo solicitamos principalmente teniendo en cuenta la crítica situación económica en la que se encuentra gran parte de la población de nuestra provincia, cuestión que ha sabido comprender la empresa Aguas Rionegrinas, por lo cual debemos resaltar la vocación humana demostrada en el año en curso.-

## *Servicio de Disposición de Líquidos Cloacales*

Uno de los principales temas que motiva el inicio de actuaciones, especialmente de oficio, es la falta de conclusión de las plantas depuradoras de líquidos cloacales, en particular en Cipolletti y la insuficiencia del servicio en la localidad de Las Grutas.

Ante ello, la Defensoría del Pueblo comenzó un seguimiento pormenorizado de las causas y trabas que cada una de las plantas depuradoras en construcción, o sin funcionamiento, presentan.

Así nos encontramos con un panorama de la situación bastante desalentador, dado que la crisis económica nacional y provincial no contribuye al acceso a créditos muy onerosos para financiar las obras, según lo manifestado en reiteradas ocasiones por el Departamento Provincial de Aguas.

## *Servicio de Riego*

Los **cortes del servicio de riego** son un conflicto permanente que en los últimos dos períodos productivos se ha agravado.

A fines del año 2001 un grupo de regantes de cercanías de Villa Regina plantearon sus reclamos, a los que se sumaron los productores de la zona del Valle Inferior.

A partir de la presentaciones realizadas, nos pronunciamos ~~enfáticamente~~ sobre la necesidad de que se mantenga el servicio de suministro de agua, ya que ha sido el motor del crecimiento de nuestra provincia e impulsor de una producción que siempre nos identificó tanto a nivel nacional como internacional, sin que ello implique desligar a ningún productor del pago del canon, dado que el mismo es esencial para mantener el servicio.

Agotadas las instancias de acercamiento entre el Departamento Provincial de Aguas y los titulares de los consorcios involucrados, solicitamos mediante las Resoluciones 1.134/02, 1.163/02 la aplicación de las atribuciones previstas en el Código de Aguas Provincial y en el Marco Regulatorio del Servicio, cuyo art. 43° permite, ante el riesgo del sistema, suspender las medidas de cortes por no más de 120 días.

Sin perjuicio de ello, se mantuvieron reuniones con representantes del DPA a los efectos de evaluar las situaciones individuales de los productores que planteaban sus reclamos, y en forma paralela con representantes del Consorcio de Riego. Incluso ante la falta de respuestas de los actores principales del conflicto, se instó una presentación judicial individual, la que no dio el resultado esperado, pues el amparo promovido por el interesado fue rechazado por el Juzgado de Instrucción Penal y Correccional Nro. 2 de esta ciudad.

A partir de allí se comenzó una etapa de asesoramiento sobre los pasos a seguir por los productores que no se encontraban satisfechos con la posición tomada por el Consorcio de Riego, viendo la posibilidad de encontrar soluciones estructurales que eviten que siga sucediéndose año a año la misma problemática.

### **Aumento de las tarifas de servicios públicos nacionales**

Previo a continuar con la exposición de nuestras acciones vinculadas a los servicios públicos nacionales, quiero destacar que oportunamente **nos pronunciamos decididamente a favor de la realización de las Audiencias Públicas en el proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos** ordenado por la Ley de Emergencia Pública N° 25.561, y en contra de las medidas ilegítimas dispuestas por el Gobierno Nacional y, más recientemente, emitimos nuestro firme **rechazo y cuestionamiento a los sucesivos decretos del Poder Ejecutivo Nacional** ( Decretos Nros. 2437/02, 120/ 03 y 146/03) que fueron dictados cediendo a las presiones de las empresas en detrimento de los intereses de los usuarios, al disponer *un 'aumento transitorio y a cuenta'* de las tarifas de servicios públicos,

violando la normativa vigente que establece el mecanismo de participación de los usuarios ( art. 42 de la C.N y Ley 25.561).

Adherimos asimismo a las acciones colectivas llevadas adelante por el Defensor del Pueblo de la Nación, en defensa de los intereses de los usuarios de todo el territorio argentino, para que se suspenda la aplicación de los Decretos 120/03 y 146/02, sin perjuicio de la oportunamente presentada y en trámite, contra las disposiciones del Decreto 2.437/02, todos ellos manifiestamente ilegítimos e inconstitucionales.

### **Servicio Público de Teléfonos**

Entrando en la particularidad de las quejas del servicio público de teléfonos, destaco que cada vez son más las denuncias de los usuarios que revelan que las empresas telefónicas desatienden o rechazan los reclamos que éstos articulan, mediante mecanismos que en la práctica constituyen una clara vulneración al deber de brindar información adecuada y veraz, y a dispensar un trato equitativo y digno, exigencias resultantes de los derechos consagrados en el art.42 de la Constitución Nacional.

Así, las respuestas de la prestadora suelen tratarse de 'cartas tipo', con escasas explicaciones y por las que se suele concluir que "no se han detectado anomalías técnicas" y que "el importe facturado es correcto".

El usuario del servicio telefónico residencial se encuentra en desventaja con respecto a otros servicios públicos pues no tiene posibilidad de controlar fácticamente sus consumos.

Por otra parte, la automatización de los sistemas para presentar reclamos a través del 112 generan mucha insatisfacción entre los usuarios, pues generalmente tienen que insistir ante la ausencia de respuestas o bien reciben una lacónica y desalentadora información de la operadora.

El rol asignado a la Comisión Nacional de Comunicaciones, en tanto autoridad regulatoria del servicio, no se encuentra cumplido, ya que

observamos que la Delegación local no da respuestas en tiempos prudenciales a las quejas de los usuarios. Esta demora injustificada contribuye a acentuar el desequilibrio entre el usuario y las prestadoras del servicio.

### **Servicio Público de Gas por redes y GLP**

Además de la atención de reclamos individuales por la prestación del servicio de gas, que fueron respondidos y muchas veces resueltos favorablemente por la empresa Camuzzi Gas del Sur S.A. o en su caso el ENARGAS, hemos encarado otras acciones de alcance general.

Efectivamente, asumimos la **defensa del subsidio al gas** para los usuarios residenciales de Río Negro, cuando el sostenimiento de la tarifa subsidiada peligraba ante la falta de pago del mismo por parte de la Nación a las empresas prestadoras del servicio, las que anunciaron que aplicarían la tarifa plena. Así, a fines del año 2001 promovimos un **amparo colectivo** en el Juzgado Federal de Viedma y a la fecha, continuamos **solicitando la cancelación de las deudas pendientes a través del Fondo Fiduciario para Subsidios de Consumos Residenciales de Gas**, creado por el art. 75 de la ley 25.565 y reglamentado por el Decreto 786/02 ( conf. art. 12 inc c Dec.cit.).

### **ADMINISTRACION FINANCIERA**

#### **Agente financiero del Estado Provincial - Banco Patagonia S.A.**

La intervención de la Defensoría del Pueblo en reclamos en los que se involucra al Banco Patagonia S.A. se vinculan principalmente a su calidad de **agente financiero del Estado Provincial** y muy especialmente al **Convenio de Servicios de Acreditación Automática de Haberes en Cuenta Bancaria** de los agentes públicos, activos y pasivos.

Con relación a las "cuentas salariales", se cursó comunicación a ese Banco ante el indebido cobro del concepto "franqueo", habiendo contestado



la entidad que se encontraba corrigiendo errores en el sistema informático que ocasionaban que se liquidaran dichos descuentos a los agentes públicos, exentos de tal costo, y que las sumas serían acreditadas. Ello no obstante entendemos que existe una conducta sistemática de la entidad bancaria en realizar descuentos indebidos, que causa, perjuicios, molestias y natural desagrado a los usuarios.

Un tema que nos preocupó y que lamentablemente no fue atendido con la premura que merecía por parte de las autoridades provinciales, fue el derivado del pago periódico de subsidios que se vio afectado con las medidas restrictivas al cobro de cheques por ventanillas, hoy levantadas por el Gobierno Nacional.

Dado que tal limitación impuso a los beneficiarios de subsidios abrir cuentas en el Banco Patagonia, las que les irrogaba gastos de hasta el 5% de las ayudas sociales, formulamos una Recomendación al Poder Ejecutivo para que se implementara una modalidad para el pago sin costos para los beneficiarios (asimilación a cuentas salariales por el carácter alimentario del subsidio). A la fecha estamos recibiendo nuevas quejas de aquellos ciudadanos que, desprevenidos, no dieron de baja a dichas cuentas, encontrándose que son deudores frente al banco que sigue devengando costos en esas cajas de ahorro.

## ACTUACIÓN POLICIAL

Se han recepcionado reclamos vinculados al accionar de la Policía Provincial, correspondiendo un 45% de ellos a **denuncias de maltrato del personal de la fuerza** contra ciudadanos, destacándose que en las localidades de Choele Choel, su zona de influencia y Río Colorado las quejas se dirigen hacia el accionar del Grupo BORA. Por otra parte, los vecinos de distintas ciudades se quejan por **inacción de la Policía** frente a los desmanes y hechos de violencia causados por patotas de jóvenes en sus barrios y viviendas. También se cuestionan los procedimientos policiales.

Los casos por presuntos apremios ilegales derivaron en actuaciones judiciales, que motivaron la suspensión de nuestra actuación. Sin embargo, no soslayamos el tratamiento general de la temática y la Jefatura de la Policía ha prestado colaboración con nuestro organismo al contestar todos los traslados cursados.

Podemos decir que es uniforme el reclamo de mayor presencia policial y de acciones concretas para la prevención del delito, que dirigen los vecinos de muchas localidades de la Provincia y de barrios populosos.

Nuestra intervención a partir de la demanda de mayor seguridad que nos plantearan los vecinos del Barrio Ceferino de Viedma, coadyuvó a que se concretara una aspiración de esa comunidad, cuando la Jefatura de la Policía elevó a categoría de Comisaría el Destacamento existente en el Barrio 20 de Junio. Si bien en este caso de la ciudad de Viedma se logró una respuesta favorable por parte del Estado Provincial, existen otras demandas de la población pendientes de resolución.

Sabemos que son los presentes momentos de alta conflictividad social y que se registra un incremento de los índices de delitos, cometidos en muchos casos por jóvenes menores de edad. Esto genera una situación de enfrentamiento entre grupos convivientes de una misma comunidad barrial. Observamos así, la concurrencia de intereses: demanda de más seguridad y mayor acción policial, frente a las denuncias de quienes son "perseguidos" por el actuar policial que la comunidad tanto reclama. No es un tema de fácil resolución, ni es nuestra pretensión dejar aquí conclusiones acabadas en tan compleja temática. Sí estamos claros en que **el imperativo de respeto a los derechos humanos** no puede ser violado bajo la también justa aspiración de los ciudadanos de contar con un servicio de seguridad eficiente.

## ALCAIDÍAS PROVINCIALES

La gravedad de la problemática carcelaria en la Provincia de Río Negro es crónica, y recurrente también la violación de normas de la Constitución

Provincial y Nacional y de los Tratados y Convenciones Internacionales incorporadas a nuestra Carta Magna por la reforma de 1994

Llegada a instancias del Superior Tribunal de Justicia las denuncias de estas violaciones, nuestro máximo Tribunal ordenó al Poder Ejecutivo en junio del 2001, y ratificó y amplió en otro pronunciamiento del año 2002, la **urgente mejora de las condiciones de detención de los internos de la Cárcel de Encausados de General Roca** y estableció plazos para la elaboración de un programa técnico y financiero de inversión y gasto con las correspondientes previsiones presupuestarias dentro de la Ley 3466 de Emergencia Económica Financiera del Estado, así como para implementar definitivamente el Servicio Penitenciario Provincial.

Durante el año que abarca este informe visitamos en distintas oportunidades las Unidades Carcelarias de San Carlos de Bariloche y Gral. Roca. Una de esas inspecciones fue realizada en el marco de la amplia convocatoria cursada por el Presidente del Superior Tribunal de Justicia, en la que participaron representantes del Poder Ejecutivo, Legisladores, Concejales, Magistrados y Funcionarios de distintas Circunscripciones Judiciales y la Prensa.

Solicitamos en junio pasado un amplio informe sobre el avance de las obras encaminadas a dar satisfacción a las necesidades de la población carcelaria en consonancia con lo dispuesto por la justicia. Así, desde la Secretaría de Estado de Seguridad y Justicia, se remitió la respuesta elaborada por la Subsecretaría de Obras y Servicios Públicos que daba cuenta de los trabajos de mejoramiento en la Cárcel de Encausados de Gral. Roca, los que en la última visita del mes de octubre inspeccionamos, y constatamos su conclusión total o inminente, a saber: Construcción de cinco celdas y refracción integral de la instalación de gas, construcción de nuevo pabellón femenino, pabellón para internos transitorios, refacciones en Pabellón 6, 7 y actual femenino, provisión de gas natural en instalaciones de la ex escuela EMETA.

Ello por cierto, no alcanza para superar el colapso de nuestras Alcaldías, las que está colmadas en su capacidad tanto por la insuficiencia edilicia como por la interrupción de la regular recepción de condenados por parte del Servicio Penitenciario Federal en los últimos años, jurisdicción que ha declarado a su vez la emergencia penitenciaria nacional, en razón de sus propias limitaciones para alojar más internos.

A la fecha, sabemos que se están ejecutando obras en la Alcaldía de San Carlos de Bariloche, se concluyeron las de Choele Choel, se espera el inicio de la obra de construcción de una unidad para 240 internos en Viedma, actualmente en trámite de adjudicación y con un plazo de ejecución estimado en 10 meses.

## **PALABRAS FINALES**

Quiero, en esta última parte de mi intervención ofrecerles un comentario que considero oportuno a la vez que obligado.

No son tiempos normales los que corren hoy en día y mucho menos lo fueron los del pasado reciente. Sin temor a equivocarme, podría decir que a esta gestión le tocó iniciarse y desarrollarse en momentos que la Nación era sacudida por un "terremoto" político, económico y social.

Hombres y mujeres, niños, adolescentes y ancianos, usuarios, consumidores, ahorristas, no importan ya su *status* social, todos los ciudadanos tienen de qué quejarse.

Quiebre de los programas asistenciales y sanitarios, ajustes salariales, aumento de precios y tarifas, restricciones financieras, falta de vivienda digna y prestaciones irregulares de las Obras Sociales, son apenas algunos de los embates que la ciudadanía soporta.

Ancianos, que en el pasado fueron portadores de la memoria social de la comunidad y ahora se vuelven improductivos cada vez más jóvenes, porque la juventud se transformó en un valor sustancial.

Ahora somos varones y mujeres buscando no perder nuestra juventud, porque el futuro ya no es nuestro.

Jóvenes que envejecen prematuramente, sin trabajo, que a veces eligen la violencia como lugar de pertenencia; esos pibes de las esquinas estigmatizados, excluidos del mundo del conocimiento, del acceso a la tecnología informática.

Mujeres, a quienes se nos dice que vivimos en una cultura con superioridad moral frente a otras culturas donde las mujeres deben ocultar su cuerpo, su cara y su conciencia, pretendiendo mostrar como un adelanto de la civilización occidental que ya no seamos propiedad del padre, ni del marido, ni del juez.

Y niños que - como sucede siempre con el eslabón más débil de una cadena - no sólo tienen como único presente la desnutrición, el abandono y la falta de educación, sino que nadie parece dispuesto a otorgarles crédito alguno, aunque más no fuera para tener un futuro hipotecado.

Esta es la diaria verdad de nuestro pueblo.

Vivimos tiempos tumultuosos, es cierto, tal vez producto de cambios y de reacomodamientos, en que un período de la historia concluye para abrir paso a otro. Este es el tiempo que nos toca vivir. Y para eso debemos estar preparados. Argentina es un país que aspira a la paz, es un país solidario, en donde existe amistad entre su propia comunidad y así lo demostró, porque los difíciles momentos de diciembre del 2001 hicieron emerger los valores que sustentan nuestra identidad como pueblo. Hay que recoger este desafío y los que tenemos responsabilidades públicas, lejos de mirar para atrás tenemos que trabajar para dar paso a la Argentina que viene. No tengamos

miedo, porque como dijo la Conferencia Episcopal Argentina, hoy la Patria requiere algo inédito.

Desde esta Defensoría intentamos afrontar con nuestros mejores esfuerzos la misión de tutela de los derechos ciudadanos, avanzando más allá de las competencias formales, pues las necesidades de la población y la premura en buscar soluciones posibles nos impusieron nuevas modalidades de gestión de sus reclamos, con miras a interceder ante las autoridades de las administraciones nacional, provincial y municipales, ante las empresas de servicios públicos y aún frente a particulares o grupos en conflicto, mediando para la resolución de sus disputas.

Y en esta mediación buscamos los métodos para ejercer nuestra tarea.

Comprometiéndonos como funcionarios y como personas, porque la emergencia social multiplica los dramas que no tienen retorno.

Fuimos críticos y también criticados. Algunas veces en la sutileza del trato encontramos nuestras principales herramientas de trabajo, y otras en la denuncia y el debate. No podrá decirse que no fuimos prudentes, como tampoco que fuimos apacibles o complacientes.

En realidad una buena forma para definirnos es que en estos tiempos ser Defensor del Pueblo es la manera más simple para hacerse de adversarios y de perder amigos.

Termino ya, señoras y señores Legisladores: Quiero que sepan que ante la entidad que ha supuesto este trabajo, me queda muy poco espacio para la autosatisfacción. La Institución debe ganar más presencia y construir la confianza entre la ciudadanía en su capacidad para obtener de los administradores la superación de sus problemas.

No alcanzamos a cubrir la expectativa de los habitantes del vasto territorio provincial que piden el contacto personal con su Defensora. Además del trámite formal de sus reclamos desde nuestra sede, las

personas quieren ser escuchadas, visitadas en sus propias comunidades. Sin lugar a dudas, la designación del Defensor Adjunto por parte de esta Legislatura, permitirá que mi misión se fortalezca con su acción.

La Institución debe ser más eficaz en los métodos de supervisión y control de la actuación administrativa, como la Constitución y las Leyes lo exigen, pero también debe profundizar su papel de promotora e impulsora de los derechos y de las libertades, aprovechando al máximo las cualidades de agilidad y flexibilidad de intervención que, del mismo modo, la ley le otorga.

No se trata de que el Defensor tenga más poder; se trata de que sepamos ser más convincentes. Las soluciones de las quejas no deben llegar porque el Defensor lo pida, sino porque sus argumentos de respeto de los derechos y a la ley se conviertan en permanente pauta de conducta de los poderes públicos.

En suma, antes que desnaturalizar la Institución, corriamos las causas que motivan su intervención.

Vivimos en un mundo donde todo parece medirse desde la ejecutividad y la fuerza. Sin embargo, mantengo la esperanza de que el simple gesto de invocar respeto hacia el ciudadano merece una oportunidad para su éxito.

Y recordemos siempre que el mejor Defensor es el propio ciudadano cuando conoce sus Derechos, y que los Derechos no se discuten, se conquistan y se pelean, si no se pierden.

Por último, mi más profundo agradecimiento a todo el equipo de colaboradores de la Defensoría del Pueblo con quienes compartí intensas jornadas de trabajo, por su compromiso para con la gente, por su tolerancia porque no todos mis días fueron buenos, y fundamentalmente porque aún con nuestros disensos juntos fuimos fraguando el alma de la Defensoría

