

27 de febrero de 2004.

VIII INFORME IN VOCE de la DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO, PERIODO 2002/2003

Señor Presidente, señoras y señores legisladores, medios de prensa, señoras y señores, ciudadanas y ciudadanos todos.

El 3 de junio del año 1988, los representantes del Pueblo, reunidos en Convención Constituyente, sancionan y promulgan la nueva Constitución para la Provincia de Río Negro.

En su Capítulo VII -Órganos de Control Externo- artículos 167, 168 y 169, se instituye la figura del Defensor del Pueblo.

La Ley 2.756, sancionada el 22 de diciembre del año 1993 y promulgada el 21 de febrero del año 1.994, establece su organización, funciones y competencias.

El 29 de diciembre del año 1.995, nuestra Legislatura designa el primer Defensor del Pueblo de la Provincia de Río Negro y su Adjunta, quedando así constituida la Institución que hoy me honra presidir.

Presentarme ante este Cuerpo es, además de cumplir con el mandato de la Constitución y de la Ley, una instancia necesaria para comunicar una visión global del desarrollo de la Institución. Todas las Leyes y Ordenanzas reguladoras del desempeño de los Defensores del Pueblo, aquí y en otros países del mundo, prevén la necesidad de que sea elaborado y presentado **públicamente** en el ámbito parlamentario un Informe Anual. Este requerimiento responde a un principio mucho más trascendente que la mera rendición de cuentas o la valuación cuantitativa de la gestión durante un año. De hecho, **es una vía para conocer aspectos del funcionamiento de la Administración Pública que pueden requerir iniciativas legislativas o administrativas para su corrección.** Esa visión que el Defensor del Pueblo tiene acerca de las áreas de su competencia, se construye a partir de la documentación objetiva

que los diversos organismos suministran en relación a cada tema abordado, de allí la importancia que debe otorgarse a la calidad de respuestas a la que los consultados están obligados.

La presentación del Informe es necesaria para cumplir con el **principio de publicidad de los actos**, derecho inalienable del pueblo sobre sus funcionarios de todos los rangos.

Para dar cumplimiento a esta norma podría simplemente agregar a esta presentación una copia de todas las Resoluciones emanadas de la Defensoría a mi cargo. De ese modo, sin dudas, el Informe anual sería impactante por lo voluminoso, pero también, sin dudas, quedaría postergada su lectura por resultar tediosa a simple vista. La totalidad de las Resoluciones están a disposición de este Cuerpo en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.

Quiero agregar aquí, señor presidente, que adoptamos una modalidad para la presentación de este informe, que tal vez parezca escueto frente a las 400 ó 500 hojas que eran antes, pero veo que los señores legisladores han podido leerlo, y muestra de ello son las preguntas que nos han formulado, que les agradezco, porque a través de sus preguntas me han hecho reflexionar y ver la dinámica que tiene la Defensoría del Pueblo, esa cosa de todos los días, de la gente que llega con su problemática, indudablemente hay cosas que tenemos que corregir y, tal vez, poner mucho más énfasis en determinadas cuestiones

Me impuse ser breve para dejar espacio a las preguntas que los bloques legislativos han formulado, ello así, el resumen del VIII Informe Anual que sigue, no abunda en consideraciones de orden doctrinario, las que por resultar el alma del hacer defensorial fueron desplegadas a lo largo del informe anual oportunamente presentado.

La demanda de asistencia social que se presentó fue distinta a la del año 2002, cuando prioritariamente los reclamos que llegaban a la oficina de la Defensoría del Pueblo eran por alimentos e imposibilidad de pagar servicios públicos.

La puesta en marcha del Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados, así como un predominio de programas sociales destinados exclusivamente a cubrir las necesidades alimentarias, seguramente incidió en esta realidad, así como las sucesivas prórrogas a la ley de suspensión de cortes de los servicios, alivió las cargas de muchas familias con carencias.

Ello no obstante, detectamos durante el año 2003 que se superponía el ingreso de alimentos en los hogares desde distintos canales, en desmedro de otros que no contaban con ayuda, o bien se interrumpía por largos períodos la entrega.

Ya nos habíamos anticipado a esta problemática, cuando en diciembre del año 2002, por Resolución número. 1392/02, precisamente advertimos: ***"...que se evidencia una desarticulación entre los distintos efectores prestacionales, hecho éste que entre otras consecuencias impide la toma de medidas anticipadas, una visualización de los grupos más vulnerables y en riesgo, un abordaje integrado e integral de la asistencia, un adecuado monitoreo de los programas, herramientas éstas fundamentales para la optimización de los recursos disponibles y para una efectiva prestación"***. En virtud de ello, le Recomendamos al señor Ministro de Salud y Desarrollo Social que se contemple en la implementación de la política alimentaria provincial, las observaciones formuladas en el citado considerando. Posteriormente, en octubre pasado, ante el riesgo de la posible interrupción de la asistencia alimentaria en la provincia, en razón de retrasos en la remisión de fondos nacionales para el programa Familias y la caducidad del Programa Nacional de Emergencia Alimentaria, dictamos la Resolución número 1406/03 en la que le Recomendamos al señor Ministro de Salud y Desarrollo Social que " con la debida anticipación, arbitre los medios necesarios con el objeto de elaborar las estrategias alternativas de ayuda a la emergencia social, a fin de compensar la no implementación o discontinuidad de los Programas Nacionales destinados a tal fin."

También en mi último informe in voce ante esta Legislatura, dije que era : *".... 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"*, por ello ahora estamos expectantes ante los recientes anuncios del Gobierno Provincial sobre la creación del registro único de beneficiarios de planes sociales, el Programa Comer en Casa y el tratamiento integral de la promoción familiar, medidas que pueden evitar las disfunciones apuntadas en la administración de programas de asistencia social.

En cuanto a las ayudas económicas que otorga la provincia a través de la cartera de Sociales, al igual que en el año anterior, fueron objeto de cuestionamientos por las demoras o suspensiones abruptas en el pago de las cuotas acordadas.

Otra dificultad detectada en dicho recurso, estuvo referida a aspectos que hacen a la articulación con las áreas sociales municipales, receptoras éstas de las necesidades de los ciudadanos. La descentralización informada de los distintos Programas Sociales provinciales evidenciaron dificultades a nivel operativo, precisamente en esas jurisdicciones, y confusión en los ciudadanos, por cuanto muchas comunas ignoraban la existencia de algunos programas o sus requisitos. Señalamos estas falencias al entonces señor Coordinador de Políticas Sociales mediante el dictado de la Resolución número 533, efectuamos la oportuna comunicación al señor Ministro de la cartera de sociales y realizamos a lo largo del año numerosas intervenciones ante el área responsable de la gestión de estas ayudas. También intensificamos nuestro rol de Institución colaboradora y mediadora, aportando información y haciendo nexos entre los ciudadanos con su municipio, y entre éste y la Provincia.

La falta de oportunidades laborales dio lugar a que se fueran modificando en calidad y cantidad las demandas por trabajo, la situación más grave se presenta con la población

económicamente activa sin hijos menores - personas mayores, jóvenes y discapacitados quienes también, afectados por la desocupación, no han sido abarcados por los programas nacionales de empleo vigentes. Esta situación fue planteada a la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral mediante Resolución 13 del año pasado y al Consejo Consultivo Provincial. A su vez, las distintas presentaciones recibidas por tal motivo, fueron derivadas a los Municipios correspondientes para su evaluación.

Hemos omitido acá agregar, señor presidente, que en su oportunidad -con esta franja que quedó excluida, porque en un momento era un plan de inclusión social, bueno, que luego se destinó a aquellas familias con hijos menores de 18 años- hubo muchos problemas cuando se comenzaron a implementar estos programas, entonces, también se lo hicimos conocer a la señora Ministro de trabajo de la nación el año pasado que, lógicamente, no tuvimos respuesta.

En general las presentaciones que realizan las personas comprendidas en los alcances de la Ley 2055, reflejan falta de información clara y precisa sobre sus derechos y posibilidades, así también como de los canales y procedimientos adecuados para toda tramitación.

Si hablamos de vivienda, por ejemplo, la discapacidad por sí sola no genera el derecho automático a la misma, su acceso exige los mismos requisitos previstos para la ciudadanía en general, no obstante que la legislación marca que ante una igualdad de posibilidades las personas con capacidades diferentes, tendrán prioridad. Similar creencia se observa con respecto a las ayudas económicas.

En esto concluimos que la no conformación de los Consejos Locales del Discapacitado en algunos municipios o la deficiente comunicación entre los existentes con el Consejo Provincial, ha resultado un verdadero impedimento. En vista de ello mantuvimos una reunión con el entonces Presidente del Consejo Provincial del Discapacitado, durante la cual se trataron los distintos temas que son objeto de presentaciones por parte

de los ciudadanos abarcados por los alcances de la Ley 2055, esto es: Pases Libres de Transporte, conformación de los Consejos Locales, empleo, becas, pañales descartables, subsidios y vivienda. A partir de entonces se observó una actitud más colaboradora de dicho Consejo, lo que benefició notablemente a los ciudadanos.

Por otra parte, nuestra intervención ante el Programa de Becas Específicas del Ministerio de Educación y Cultura de la Nación permitió que seis jóvenes rionegrinos discapacitados fueran beneficiados con esa ayuda económica.

La falta de oportunidades laborales para las personas con capacidades diferentes, así también como su no ponderación en los programas nacionales de asistencia y promoción del empleo, fue motivo de varias presentaciones ante los distintos organismos nacionales, provinciales y municipales. Vale citar en este caso la Resolución 1188 del año 2002, de Recomendación al Consejo Provincial del Discapacitado para que, como órgano de aplicación de la Ley 2055, impulse, ante los organismos competentes, la inclusión de las personas con discapacidad en la población objetivo y destinataria de los programas de asistencia y promoción del empleo. Hasta aquí -salvo un caso que sí resolvió- en general, por la mucha demanda que hay, podría decir que no se produjeron resultados en ese sentido. Recientemente nos reunimos con el nuevo titular de ese Consejo y coordinamos estrategias para el tratamiento de los reclamos.

En el curso del año pasado esta Defensoría intervino, de Oficio o ante presentaciones, en hechos o situaciones que tuvieron a los chicos como protagonistas, ya sea como víctimas o victimarios, como damnificados directos o indirectos. Sobre esta temática nos expedimos en notas y Resoluciones, participamos de todo encuentro y/o reunión que fuimos convocados, pusimos en conocimiento de las distintas autoridades, municipales y provinciales, de las situaciones observadas, como así también nos permitimos dirigirnos a las Oficinas de UNICEF en Argentina. Requerimos oportunamente la intervención de las Oficinas de

Promoción y Protección de los Derechos del Niño, Adolescente y Familia.

Como evaluación expreso que no hemos avanzado más allá de la resolución de alguna situación puntual. Pareciera que, no obstante, toda la legislación existente en la materia, como así los muchos organismos creados para instrumentarla, no hemos podido evitar que nuestros niños no sean golpeados por una realidad tan cruda, que atenta contra su integridad física, psíquica y moral y hasta contra su propia vida.

Señor presidente, señoras legisladoras, señores legisladores: Les voy a pedir, por favor, que presten especial atención a esto de los niños, porque si bien acá no lo ponemos está en los testimonios de la Defensoría, los niños son muy golpeados, pero también golpeados físicamente, a los chicos se los está lastimando, realmente no sé qué pasa, hay muchos organismos creados, hay muchas organizaciones no gubernamentales, hay una serie de cosas, pero no sé por qué no se están rescatando estos chicos.

Urge recuperar a la familia como formadora, educadora y contenedora, urge incorporar a los programas de asistencia alimentaria, otros abordajes que integren, que restablezcan, que promocienen, que anticipen, que prevengan, sólo en ese marco rescataremos a los chicos en situación de riesgo y básicamente evitaremos que se suceda este estado de situación en las generaciones venideras.

Según estadísticas de la Policía de Río Negro, a mayo del 2003 existían: 2875 jóvenes inculcados, 611 de ellos entre 18 y 21 años, 402 entre 14 y 17 años y 52 menores de 14 años.

Las intervenciones realizadas en los reclamos presentados pusieron en evidencia las debilidades que presentan los programas existentes destinados a estos jóvenes. Ya los que se desarrollan dentro del medio social, tal sería el Programa de Libertad Asistida o bien, mediante a través de la internación en los Institutos de Alta Contención.

Una de las falencias observadas está referida a los recursos humanos que operan directa o indirectamente con los jóvenes. El sistema de becas utilizado para su incorporación, presenta no sólo una gran fragilidad en cuanto a la estabilidad laboral de los trabajadores, sino que además no abarca la especificidad de las tareas a realizar, y las demoras en el pago de las remuneraciones han sido motivo de frecuentes quejas. Esta modalidad también es utilizada para cubrir otros puestos en diferentes Programas del actual Ministerio de la Familia. Esta Defensoría realizó distintas intervenciones al respecto. Se mantuvieron permanentes contactos con las áreas responsables, con la policía, se participó de los encuentros convocados por un Juez Penal de Viedma, quien a fin de evitar la judicialización de las cuestiones de los jóvenes reunió a diferentes organismos e instituciones para tratar de plasmar una tarea en común.

Es de nuestro conocimiento que se vienen realizando modificaciones importantes al respecto, las que estarían produciendo resultados alentadores en cuanto al tratamiento de los jóvenes en conflicto con la ley. De hecho, en Bariloche, los jóvenes alojados en El Maruchito, por problemas que hubo el año pasado, fueron trasladados, se organizaron como hogares -se llamaban programas puente-, se pusieron familias, ya se ha hecho otra modalidad, y en este momento tenemos conocimiento, porque nos hemos comunicado con la gente que está a cargo de los programas, con los responsables, que está funcionando bien, que los chicos tienen contención, y bueno, voy a seguir avanzando en otra serie de cuestiones.

Durante el mes de marzo integramos el Equipo Técnico conformado para la admisión de proyectos en la cuestión de género, que fueron puestos a consideración del Consejo Nacional de la Mujer y del B.I.D. Resultaron aprobadas 13 de las 28 propuestas para implementar proyectos en distintas localidades de la provincia en temas tales como: Salud Reproductiva, Violencia, Capacidades Políticas, etcétera.

La Defensoría del Pueblo ha derivado los casos de mujeres que denuncian violencia familiar a las Unidades Locales de Atención creadas en el marco de la Ley 3.040. Acerca de la implementación de la Ley 3040, informes de la Unidad Ejecutora Provincial son concluyentes en punto a las dificultades existentes en la conformación de las Unidades Ejecutoras Locales y en la constitución de los Servicios de Violencia Familiar en Hospitales, el que sólo se ha creado en Viedma, dependiendo su implementación de la Secretaría de Estado de Salud Pública. A la fecha, la Unidad Ejecutora Provincial se encuentra trabajando en la conformación de las Unidades Ejecutoras Locales.

Se cuestionó el lugar de detención de condenados por delitos sexuales, alojados en las instalaciones de la Ex Escuela EMETA en General Roca, por parte de familiares de las víctimas de esos delitos, quienes viven en proximidades de dicha unidad. Las condiciones de detención no ofrecían, según los interesados, suficiente seguridad. Nuestra intervención ante las autoridades judiciales competentes motivó que los detenidos fueran trasladados, dándose satisfacción al pedido de los ciudadanos.

También se recepcionó una presentación por personas que ejercen la prostitución en Viedma, donde se denunciaba maltrato policial y se solicitaba la determinación de una zona segura para trabajar. La Resolución número 548/03 resuelve correr traslado al Secretario de Seguridad y Justicia y se solicitó la intervención de la Comisión de Género de la Legislatura en la temática planteada. De tal pedido resultó la elaboración de un completo informe por parte de la Comisión de Género sobre la Problemática de la Prostitución, sus aspectos legales y sociales en la actualidad y la propuesta de evaluar la reforma del Código Contravencional de Río Negro.

Una de las herramientas creadas a los fines de avanzar en el cumplimiento de pago de las Cuotas Alimentarias fue la sanción de la Ley 3475, que establece la creación de un Registro de Deudores Alimentarios. Lamentablemente, a la fecha, no ha sido posible lograr su aplicación por incumplimiento de las

autoridades responsables, aún cuando se procedió a Recomendar al Señor Ministro de Coordinación que instrumente las acciones necesarias a los efectos de la reglamentación de dicho Registro, recomendación que fue trasladada al área competente para su cumplimiento.

La Subsecretaria de Asistencia y Promoción Familiar respondió, entonces, que se estaba trabajando en una propuesta que posibilite la implementación del Registro en el ámbito del actual Registro de la Propiedad Inmueble, por sus similitudes operativas.

En el curso del presente año se recepcionó un reclamo de similares características a otros planteados en años anteriores, ante las dificultades para el acceso gratuito al estudio de ADN en los Juzgados de Cipolletti que, a diferencia de otras circunscripciones, exigen el pago de 100 pesos por gastos de traslado de la muestra a Buenos Aires. Mediante la Resolución número 1.078/03 se procedió a poner en conocimiento de la situación al Superior Tribunal de Justicia, el que recientemente ha dado inicio a una investigación.

En cuanto a los adultos mayores, datos estadísticos elaborados por el INDEC, indican que en nuestra Provincia sobre una población de 39.593 mayores de 65 años, alrededor de un 40 por ciento no cuenta con una jubilación. A su vez, más de la mitad de éstos tampoco accede a una Pensión no Contributiva.

La Provincia de Río Negro paga Pensiones Asistenciales a la Vejez de 38,00 pesos y con demoras de cuatro a cinco meses, por lo que, insistentemente, nos hemos pronunciado recomendando la regularización del pago de tan magra ayuda. A la fecha tenemos conocimiento que estos pagos se están regularizando, como así también que el área de la cartera de Familia se encuentra evaluando un aumento en el importe.

Ante una denuncia de maltrato de un anciano en un geriátrico de Viedma, se constató la falta de cumplimiento por parte de las autoridades de Salud Pública de la Provincia de los

controles de dichas instituciones ordenados por las normas sanitarias.

Formulamos en junio del año pasado, mediante Resolución 849, una recomendación al entonces Secretario de Estado de Salud, la que fue contestada en enero de este año, indicándose que se estaba elaborando el cronograma de auditorías para el presente año en todos los geriátricos habilitados en la Provincia, por lo que seguiremos el control de lo informado.

En punto al sistema de seguridad social, fue notable el incremento de reclamos recibidos sobre cuestiones previsionales, y en especial las que involucraron al Sistema de Capitalización. Demoras de hasta dos años en la tramitación de los beneficios, dificultades en el acceso a la información sobre el estado de esas gestiones, esperas de hasta cuatro años para el pago de Asignaciones familiares y Bonificaciones, fueron los temas motivo de quejas. Las estrategias instrumentadas por la Defensoría del Pueblo para dar respuesta a las demandas recibidas se centraron en intervenciones ante la Gerencia de Capitalización de la ANSeS, o bien su derivación al Defensor del Pueblo de la Nación. El volumen de presentaciones, la complejidad del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones y el universo de cuestiones que aparecen en cada una de ellas nos demandó y nos demanda un especial esfuerzo, no obstante ello debemos ponderar que los resultados obtenidos han sido muy satisfactorios y que la excelente colaboración brindada por la citada Gerencia ha contribuido significativamente con nuestra tarea.

La suspensión de las coberturas a cargo del PAMI y la demora en el pago de reintegros, son otras de las cuestiones recurrentes de nuestra intervención.

En los primeros meses del año 2003, los prestadores en la provincia cortaron los servicios. El carácter urgente que revestían las presentaciones de los afiliados enfermos, nos impuso realizar gestiones inmediatas ante la Regional con asiento

en General Roca, y permitieron que los pacientes accedieran a las coberturas reclamadas. Muy distinto fue el tratamiento que dio esa Obra Social a los pedidos de reintegros, en su casi totalidad provenientes de la zona Atlántica, los que se están pagando con atrasos de hasta seis meses a un año.

En reuniones mantenidas con la responsable de la Regional del PAMI, de General Roca, fuimos impuestos del desfase entre el presupuesto para cubrir las prestaciones en Río Negro y los costos facturados por los prestadores, razón por la que se está analizando especialmente la situación en nuestra provincia, por parte del PAMI, así como la necesidad de rigurosas auditorías.

Por otra parte, fueron reiterados los reclamos que esta Defensoría del Pueblo recibió por la irregular cobertura del Programa Federal de Salud, PROFE. Estos reflejaban en general, la situación de desamparo que, en materia de salud, afectaba a estos enfermos. Ante ello dictamos la Resolución número 1.438/03, mediante la cual se solicitó la intervención de la Secretaría de Estado de Salud Pública Provincial, en virtud del convenio suscripto con la Nación en el marco de este programa, para que garantice la cobertura médico asistencial a los casi 5.000 beneficiarios abarcados por la cápita. La cápita de cada uno de ellos es de 18 pesos. Así también se informó de la citada resolución al señor Ministro de Salud de la Nación y a los señores representantes de la provincia ante el Congreso Nacional.

Recientemente se ha recepcionado un completo informe de la Dirección General de Servicios de Salud provincial, que indica que, sólo en concepto de medicamentos, la facturación remitida por los hospitales supera el monto de la cápita, lo que impide cubrir todos los requerimientos de los beneficiarios. Se acompaña dicho informe con un detalle de las prestaciones brindadas a cada reclamante. De dicho informe surgiría que existen algunas dificultades en el desarrollo del Programa Federal que merecen ser profundizadas, de manera tal que se continuará con las actuaciones.

También dimos intervención a la Dirección Nacional de Prestaciones Médicas, ante la demora en el pago a la provincia de las cápitas establecidas en el convenio, como así también de los cuestionamientos a la conducta del coordinador local del PROFE. Recientemente fuimos informados que se había formulado una Recomendación a la nueva conducción de la Unidad de Gestión Provincial a los efectos de evitar situaciones como la denunciada.

Señor presidente: En esto nos demoramos un poco porque tuvimos dificultades para acceder al convenio que había firmado la provincia con Nación, incluso lo pedimos también en Nación pero Nación también demoró, finalmente, cuando nos hicimos del convenio, nos dirigimos a las autoridades y aquella resolución que dictamos estaría en vías de cumplimiento.

Nuestra Provincia cuenta con 30 hospitales y 120 puestos de atención periférica, distribuidos según las particularidades de cada región. El funcionamiento de los hospitales públicos rionegrinos atravesó momentos verdaderamente críticos, donde el deterioro edilicio atentaba seriamente su prestación, así entonces debemos destacar que el Estado Provincial ha llevado adelante importantes obras de mejoramiento en esta cuestión, algunas finalizadas, otras en construcción o con fecha de iniciación de los trabajos. Las obras están proyectadas, en general, sobre los hospitales de mayor complejidad, quedan los hospitales de las localidades más pequeñas, de poblaciones menos densamente pobladas, estos hospitales los vamos a recorrer, pero tenemos algunos cuestionamientos por las condiciones edilicias. De cualquier manera, quiero decirle, señor presidente, que desde aquél 2001, cuando asumí como Defensora del Pueblo, con paros en los hospitales, con ollas populares, las condiciones eran terribles, visitamos Cipolletti, General Roca y, bueno, se ha ido mejorando, sigue pendiente, no obstante, una mayor dotación de recursos humanos e insumos, que permitan acceder de manera más rápida al servicio de salud, evitando las excesivas demoras en la atención de sus dolencias, que actualmente constituye uno de los

puntos centrales en los reclamos, en especial, cuando se trata de cirugías programadas, odontología y pediatría.

También se registraron demandas de pañales, vacunas, medicamentos, leche, provisión de prótesis, en las que debimos intervenir con premura por su carácter urgente, habiéndose dado solución en su mayoría. Son temas que no deberían existir teniendo en cuenta que son presupuestariamente menores, en relación al alto impacto que produce en la persona que lo requiere.

Otra temática que nos preocupa son las denuncias por mala praxis en hospitales públicos, que como emergente de una crisis interna nos lleva a reflexionar sobre la estructura actual de los recursos humanos disponibles, que enfrenta exigencias horarias superiores a las aconsejables, con el único afán de mejorar los salarios a través de las guardias; la desproporcionada relación pacientes-médicos y el tiempo que se le puede dedicar a cada uno, así como la profundidad en las evaluaciones deben ser mejoradas.

En ese camino llegamos hasta la cuestión institucional, percibiendo numerosas cuestiones que es necesario revisar, tales como son los accesos a los cargos directivos de los hospitales los cuales actual e históricamente, salvo contadas excepciones, no son concursados y dependen en gran medida de Salud Pública a nivel central, por lo cual su inestabilidad hace del mismo casi un lugar de paso, a modo de ejemplo podemos citar que en el Hospital de Viedma pasaron en los últimos 16 años trece directores. Ello asimismo se ve reflejado en los grados inferiores de la estructura hospitalaria, con ingresos en forma directa a los diferentes cargos, basados en la ley de emergencia sanitaria, dejando a un lado el pregonado concurso para acceder a los cargos públicos y la transparencia que ello implica.-

Sin perjuicio de ello es mi obligación destacar, que lo expuesto no exime de la responsabilidad que pudiera haber en el personal interviniente ante casos de deficiencias en la atención. Así citaré un caso testigo por el cual, en oportunidad de

investigar una denuncia por la muerte de un bebé atendido en el hospital de Río Colorado, hemos analizado acerca de la proporcionalidad entre el daño causado y las sanciones aplicadas por la Junta de Disciplina Provincial, en este caso, 15 días de suspensión. Eso está en la resolución 1417 que se incorpora al informe.

Por todo ello considero que es necesario interpretar restrictivamente las leyes de emergencia, buscando el verdadero objetivo que tuvo en miras el legislador y no usar los mecanismos de excepción tergiversando su fin.

Nuestra Obra Social Provincial avanzó en la regularización de las prestaciones a los afiliados del I.PRO.S.S durante el año 2003, con algunas interrupciones por parte de los prestadores de salud por la demora en la cancelación de los compromisos de pago, como así la revisión de que eran objeto los convenios celebrados con los subsectores de salud, pero sin embargo no alcanzaron la dimensión de años anteriores. Ello nos llevó a solicitar una completa información sobre los convenios vigentes, cuyo detalle obra en el Informe Anual presentado, al mismo tiempo que exhortamos al I.PRO.S.S que asegurara la estabilidad de los mismos.

En demandas individuales tramitadas por la falta de provisión de medicamentos oncológicos y para diabéticos, silla de ruedas, prótesis, cobertura para enfermedades de largo tratamiento, existió un altísimo porcentaje de casos solucionados con celeridad por las autoridades del I.PRO.S.S. Del mismo modo, en una actuación que impulsamos de oficio, el Instituto receptó nuestra recomendación para que mejorara la calidad de los pañales descartables.

Otro tema que motivó nuestra fuerte intervención, fue el denunciado por los **agentes de la administración pública provincial afiliados a AFJP** dados de baja por incapacidad a los fines previsionales. El reclamo fue por la interrupción de la cobertura de la Obra Social Provincial, ya que ésta se negaba a afiliarlos en razón de que no recibían los aportes de las

Administradoras. Oportunamente se informó que se mantuvieron negociaciones conjuntas entre el I.PRO.S.S y la Fiscalía de Estado de la provincia con la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, lo que permitió que se comenzara a regularizar en este año la afiliación de los afectados.

El acceso a la vivienda de familias con pequeños ingresos sigue generando un importante número de reclamos. Los requisitos establecidos para resultar adjudicatario de una vivienda, con un ingreso mínimo y comprobable del grupo familiar en el orden de los 400 pesos mensuales, fue desalentando la posibilidad de alcanzar este derecho.

Alertamos persistentemente a las autoridades del área acerca de la necesidad de establecer una política en materia habitacional, que volviera a construir el concepto de la vivienda en función social, rescatando los principios que inspirara la creación del FONAVI.

Esto, señor presidente, no era decir, *"hagan casas que todos los pobres tienen que tener casa y tiene que ser gratis"*, no; decíamos, *"de este lado de la pobreza hay gente, hay familias muy humildes que no alcanzan ese ingreso, tienen que prever el recupero de alguna manera, de que se hagan viviendas donde no tengan que pagar 80 ó 100 pesos de cuota, 20 ó 25 podría ser"*, eso lo dijimos en nuestras resoluciones, hay que ir resolviendo paulatinamente este tema, sabemos que estas cosas son a largo plazo pero, por lo menos que la gente sepa que hay una política en materia habitacional en este sentido.

Asentamientos ilegales en terrenos privados o fiscales, en algunos casos protagonizados por cientos de familias, usurpaciones de casas vacías, son algunas de las consecuencias no deseadas. La mayoría de las viviendas construidas durante este período fueron realizadas mediante convenios firmados entre el I.P.P.V. y las entidades intermedias. El Instituto oportunamente autorizó la participación de municipios y sindicatos, mutuales y otras organizaciones sin fines de lucro en

los emprendimientos habitacionales impulsados desde Estado, considerando que las obras se ejecutarían en plazos inferiores y se daría satisfacción a la necesidad de vivienda de sus asociados o vecinos.

Por otra parte, el programa Provincial de Viviendas - PROVI-, que podría constituirse en una alternativa para los excluidos de los planes I.P.P.V., presenta inconvenientes en su implementación, ya sea por razones presupuestarias o bien porque los potenciales beneficiarios no cuentan con terreno propio, o con la tenencia precaria de un lote fiscal, es decir, estos son requisitos indispensables, el PROVI llega para la persona que está solicitando acceder a una vivienda pero, en general, no tienen terreno propio, no pueden adquirirlo, y bueno, hay problemas y escasez de lotes fiscales.

En cuanto a las problemáticas educativas, **la situación edilicia sigue encabezando las demandas** de distintas comunidades, siendo San Carlos de Bariloche y El Bolsón -y sus áreas de influencia- las zonas que mayor cantidad de quejas generaron. En respuesta a nuestras requisitorias, desde la cartera de educación, se brindaron detallados informes sobre las obras terminadas, aquellas que se encuentran en ejecución, las contratadas, las que están en elaboración de proyectos y finalmente las que fueron relevadas. En todos los casos se menciona el monto de la obra y la fuente de financiamiento, ya sea, Rentas generales, Fondo Social Educativo, PRODYMES, Plan Nacional de Infraestructura y Plan 700 Escuelas.

El distinto tratamiento presupuestario de las necesidades edilicias en los establecimientos escolares conforme la envergadura de la obra y las diferentes áreas responsables de ejecutarlas hace que difieran los tiempos que requiere el tratamiento de cada demanda. Estas demoras impulsaron a padres y docentes a resolver la suspensión de clases en situaciones estimadas de peligro, habiéndose convertido esta modalidad de excepción en algo habitual.

Recientemente, desde la Secretaría de Obras y Servicios Públicos se nos informó que el plan Prioridad I- Ciclo Lectivo 2004, que abarca obras de refacciones y/o ampliaciones en 84 Escuelas de la Provincia, con una inversión superior a los 8 millones de pesos, comenzó a ejecutarse el 10 de Febrero pasado. Según dicho informe las obras se han organizado de tal forma que su proceso termine para el inicio de las clases o que afecte en los menores aspectos el funcionamiento de los establecimientos.

La otra tarea que realiza la Defensoría del Pueblo son periódicas visitas a las Escuelas Hogares y Residencias Escolares ubicadas en la Línea Sur de la provincia. Los establecimientos educativos visitados en el presente año, que estamos informando, fueron: Escuela Hogar número 151 de Aguada de Guerra, Residencia Escolar Primaria número 320 de Sierra Colorada, Residencia Escolar Primaria de Ramos Mexía, Residencia Escolar Primaria de Valcheta, Escuela Hogar número 76 de Chipauquil, Residencia Escolar Primaria de Aguada Cecilio, Residencia Escuela Primaria de Sierra Pailemán, Escuela Hogar número 171 de Cona Niyeu y Residencia Escolar Primaria de Arroyo los Berros.

De dichas visitas concluimos que los niños y jóvenes que allí residen, tienen cobertura en aspectos básicos para su desarrollo, tales como: Alimentación, asistencia médica y odontológica, apoyo escolar, enseñanza de hábitos, etcétera, esto hace que en un porcentaje altísimo los alumnos culminen la enseñanza primaria y muchos, incluso, prosiguen con sus estudios en el nivel medio con igual resultado.

Una cuestión recurrente, que no fue atendida por parte del Ministerio de Educación y Cultura, es la atinente a los cuestionamientos a la **contratación del personal de servicios generales**, a pesar de las recomendaciones de la Defensora del Pueblo en procura de que se transparente el sistema aplicado para dichos nombramientos.

También nos ocupamos del fuerte reclamo del sector docente, al que se sumaron autoridades de la Universidad del Comahue, contra el **Decreto 839 del año 2003** - hoy suspendido por el Poder Ejecutivo, que otorgaba una mayor puntuación a los egresados de los Institutos de Formación Docente provinciales. Recomendamos su derogación porque entendimos que se violentaban los derechos fundamentales a enseñar y aprender, artículo 14 de la Constitución nacional, el de igualdad ante la ley y el de la admisibilidad en los empleos, sin otra condición que la idoneidad, porque sobrevalorar un título docente oficial en detrimento de otros equivalentes estaba reñido con el principio de validez de los actos públicos de las provincias.

La repetición de reclamos por la imposibilidad de acceder a becas para estudios terciarios y universitarios nos permitió constatar que el Consejo de Becas Provincial omitió, una vez más, la apertura de la inscripción a este beneficio durante el año 2003 y sólo fijó las condiciones para la renovación de las becas otorgadas en el año 2001. Veamos que aquí hablamos de la apertura de inscripción que no se hizo, pero sí la renovación, observamos que de 1.235 becas otorgadas en ese año, sólo se renovaron 344, pues muchos estudiantes no acreditaron los requisitos para ello. No obstante esa disminución no se afectaron recursos a nuevos aspirantes, ni se consideró la incidencia que la interrupción de los pagos de becas, durante el año 2002, pudo haber tenido en el abandono de los estudios.

La intervención de la Defensoría del Pueblo en situaciones cuestionadas por los usuarios del servicio que presta el Banco Patagonia, Sociedad Anónima, se vinculan exclusivamente a su calidad de **agente financiero del Estado Provincial**.

Si bien el Banco contesta los informes solicitados, no deja de cuestionar nuestras requisitorias por entender que no es parte de la Administración Pública Provincial. Esta desinteligencia ha motivado que en una exhortación dirigida a esa entidad bancaria, observáramos que no debe confundirse las

facultades o el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo con el deber de colaboración que las "personas físicas y jurídicas, públicas o privadas" deben prestar al mismo, pues el imperativo legal del artículo 12 de la ley 2.756 se funda en la necesidad de acercar elementos de juicio útiles a las investigaciones que puedan contribuir a encontrar soluciones a las demandas de los ciudadanos. Ello así, actuamos para que los agentes estatales de Sierra Grande que no cuentan con una sucursal del Banco Patagonia dejen de pagar costos por usar el único cajero automático en la localidad, perteneciente al Banco de la Nación Argentina, fundados en que el Convenio de Acreditación Automática de Haberes asegura hasta cinco movimientos libres de costos, exigimos se corrigiera la desigualdad apuntada.

También intervinimos con persistencia en la problemática derivada del cierre de sucursales del Banco Patagonia, que obligaba a los pobladores de Sierra Colorada, Ramos Mexía y alrededores a trasladarse hasta Los Menucos, Ingeniero Jacobacci o San Antonio Oeste para poder cobrar sus haberes, ya sean agentes activos o pasivos, pues tampoco el convenio celebrado por la ANSeS con la empresa Correo Argentino abarcó todo el territorio provincial.

Recomendamos entonces al Ministro de Economía que asegurara el pago de haberes a los estatales en su mismo lugar de residencia, habiéndose tomado en cuenta nuestro pronunciamiento, ya que desde el mes de diciembre pasado se constituye en la localidad de Sierra Colorada un camión de caudales a tal fin.

Actualmente estamos haciendo gestiones ante la ANSeS para que se modifique el cronograma de pago de jubilados residentes en esa localidad, de modo de coincidir con el pago de activos, y continuaremos insistiendo para que el servicio abarque a todas las localidades en idéntica situación.

Recientemente fue puesto a nuestra consideración un proyecto de ley impulsado por el Bloque Alianza Concertación

para el Desarrollo, de autoría del Legislador Daniel Sartor, que entre sus fundamentos cita especialmente la investigación de la Defensoría del Pueblo y recepta el espíritu de nuestras recomendaciones. El proyecto crea un programa de apoyo y fomento destinado a impulsar la conformación de figuras asociativas que presten servicio a las localidades sin sucursales bancarias para la percepción de haberes o el pago de impuestos. Estudiaremos esta valiosa iniciativa legislativa y acercaremos a su autor nuestra opinión.

El artículo 75 de la Constitución Provincial establece: ***"La Provincia considera la tierra como elemento de producción que debe estar en manos de quien la trabaja, evitando la especulación, el desarraigo y la concentración de la propiedad. Es legítima la propiedad privada del suelo y constituye un derecho para todos los habitantes acceder a ella. Propende a mantener la unidad productiva óptima, la ejecución de planes de colonización, el asentamiento de familias campesinas, con apoyo crediticio y técnico, y de fomento..."***

La ley 279 de Tierras cuenta con principios sólidos como ***"...la tierra es un instrumento de producción considerada en función social;...que la tierra sea de propiedad del hombre que la trabaja, siendo asimismo base de su estabilidad económica, fundamento de su progresivo bienestar y garantía de su libertad y dignidad."***

Hemos observado con cierta preocupación que hay un incremento de quejas ante esta Oficina, la Defensoría del Pueblo, fundamentalmente de pobladores humildes, que reclaman se dé certeza sobre sus derechos como antiguos ocupantes del lugar. Vemos también que en todos los casos exponen razones de pertenencia de esa tierra, ya sea porque allí nacieron, porque la trabajaron, porque la heredaron, porque han surgido situaciones litigiosas que les hicieron perder derechos que creían adquiridos, porque existe, sin lugar a dudas, una desventaja cultural que hace que no perfeccionen legalmente sus acciones, porque se hacen

viejos y quedan solos, -ya que sus descendientes buscan otros horizontes- porque cuando se ausentan temporariamente para atender su salud, al regreso ya se encuentran con otro ocupante en el lugar con mejores posibilidades económicas, por citar sólo alguno de los reclamos que han venido a esta Defensoría del Pueblo. El acceso de estos pobladores a la propiedad de la tierra que hace décadas ocupan y trabajan se ve dificultado, ya sea por su imposibilidad de solventar mensuras como por la falta de conclusión de la tarea de la Comisión creada por Decreto número 1358/99, encargada de redefinir los criterios empleados en la tasación de tierras fiscales.

Si bien no se ha detectado en los expedientes que hemos tenido a la vista, falencias en la tramitación administrativa por parte de la autoridad de aplicación de la ley provincial de tierras, sí se observan **grandes demoras en realizar inspecciones**, por lo que la Dirección de Tierras funda en limitaciones presupuestarias. Dichas inspecciones resultan de vital importancia para ejercer el debido control del estado de ocupación de las tierras fiscales, evitando además el abuso de personas con mayor instrucción sobre muchos ocupantes analfabetos o empobrecidos, que sin cabal conciencia de sus derechos ceden a terceros derechos sobre dichas tierras por un precio vil.

Para finalizar, creemos que cuando la Comisión creada por Decreto 1358 determine los criterios de valuación de tierras fiscales de la Provincia, se habrá dado un paso importante para la reparación de un derecho largamente esperado.

A su vez la autoridad de aplicación de la Ley 279 de Tierras deberá poner especial empeño para dotarse del presupuesto necesario que le permita fiscalizar, a lo largo y a lo ancho de nuestro territorio rionegrino, las vastas extensiones de tierras fiscales, poniendo su vista también en las áreas naturales protegidas para evitar que la ausencia de los planes de manejo las convierta en tierra de nadie.

Esto está explicado, señor presidente, en el informe que ya hicimos llegar en noviembre, hay un caso -digamos- testigo

sobre esta cuestión, de cómo se ha depredado, fundamentalmente en la zona de Puerto Lobo, que sí está marcado ya el paralelo, pero, bueno, ahí está la provincia que todavía no ha definido los criterios políticos

Con respecto al Plan de manejo, vemos como una luz de esperanza el anuncio del CODEMA de que se están realizando los trabajos preliminares en el área natural protegida de la Meseta de Somuncura.

En temas ambientales, la Defensoría del Pueblo inició actuaciones de oficio para la investigación de la influencia en la salud de la población de las ondas electromagnéticas generadas por antenas celulares, encontrándose bajo análisis los recientes informes llegados desde la Universidad Tecnológica de Bahía Blanca y los pedidos a la Municipalidad de Neuquén capital, quienes se encuentran avanzados en la investigación de esta cuestión.

También actuamos de oficio frente a la inquietud de los vecinos de Ingeniero Jacobacci ante la **posible instalación de una mina de oro** en la zona. Dispusimos entonces analizar los estudios de prospección y posible apertura de la mina a los efectos de que se respete la legislación y normas ambientales vigentes.

Atendimos las quejas de vecinos de Viedma vinculadas a las **obras en la costanera** de la ciudad, cuyos cuestionamientos fueron respondidos con los informes fundados que nos remitiera el Departamento Provincial de Aguas.

Si bien la erradicación de transformadores con presencia del líquido contaminante **PCB** viene siendo investigada por la Defensoría del Pueblo desde el año 2001, con satisfacción podríamos decir que se ha avanzado mucho en la materia desde la mayor conciencia alcanzada en distintos ámbitos acerca de la problemática y la rápida respuesta de la Legislatura con la sanción de la ley 3.660, actualmente reglamentada y que se encuentra vigente desde el pasado 4 de diciembre.-

Durante el año pasado seguimos atentamente la evolución de los trabajos tendientes a la descontaminación de los transformadores con residuos de PCB, inferiores a los indicados por la normativa como peligrosos, los cuales se encuentran diseminados por la provincia en establecimientos de EdERSA, a la espera de encontrar un lugar para su limpieza final, previa a la remisión a Francia, al igual que los 82 que fueron ya enviados luego de su higienización en la localidad de Pomona.

Sin perjuicio de ello y ante nuevos avances científicos para la detección de PCB en el cuerpo humano, estamos gestionando la posibilidad de que los análisis puedan ser practicados a los reclamantes que así lo han solicitado.

En la UBA se hicieron estudios, dicen que con una análisis de sangre, cuyo costo saldría aproximadamente 150 pesos, podría detectarse la presencia de PCB en el cuerpo humano y, bueno, ver realmente si la cercanía de esas personas a los transformadores fue lo que les originó la enfermedad.

Por último es mi obligación citar que aún se encuentra vigente la necesidad de erradicación de los transformadores existentes en la mina de Sierra Grande, que originó en su momento una presentación judicial al respecto por parte de esta Defensoría del Pueblo, los cuales, si bien se encuentran bajo normas de seguridad, es un tema pendiente de resolución. Allí, en estos contenedores, hay unos 45 mil litros, más o menos, de PCB en estado puro, Justicia tiene implementado todo un sistema de seguridad, pero bueno, el PCB está ahí.

En el lapso abarcado por el presente informe, comparándolas con igual período del 2002, han disminuido las denuncias por violencia y malos tratos que involucran al personal de la Policía Provincial. En todos los casos la fuerza ha informado acerca del trámite de sumarios administrativos. A la par, verificamos la existencia de causas judiciales por apremios o instruimos a los particulares para que radicarán la denuncia penal.

De consultas realizadas ante los funcionarios judiciales de distintas circunscripciones, surge que más del 90 por ciento de estas causas, así como las denuncias por resistencia a la autoridad, concluyen en sobreseimientos.

Los ciudadanos notificados de las respuestas brindadas por la Policía u otros organismos requeridos, como la Subsecretaría de Derechos Humanos y la Secretaría de Estado de Seguridad, no suelen efectuar consideraciones, lo que demuestra conformidad o desinterés en el desarrollo de la investigación. Ello no obsta a la continuidad de las actuaciones cuando estimamos oportuno formular recomendaciones de tipo general, a partir de una situación individual planteada. Muchas de las denuncias presentadas contra las fuerzas de seguridad provinciales fueron puestas en conocimiento de las Comisiones Legislativas de Seguridad y de Derechos Humanos de la Legislatura.

Actuamos también de oficio por el mal estado del parque automotor de la Policía de la Provincia, cuestión que se resolvió con el llamado a licitación para la adquisición de 8 nuevas unidades y que se prevé ampliar conforme el presupuesto elaborado para el presente año.

Otra intervención de oficio, que se tradujo incluso en visitas a la localidad, se vinculó a los hechos de violencia policial denunciados por la comunidad de Lamarque.

Se debe destacar la creación del Departamento de Derechos Humanos como parte de la estructura administrativa de la Jefatura de la Policía Policial, dicha oficina intervendrá ante denuncias por violación de los derechos humanos, así como la capacitación de los miembros de la fuerza.

Por otra parte valoramos la creación, por Decreto 1.116, del año pasado, del Escalafón Penitenciario en el ámbito de la Policía de Río Negro, el que quedó inserto en el Agrupamiento Seguridad. La norma legal resalta, tal como lo venía señalando la Defensoría del Pueblo, la necesidad de diferenciar las funciones de seguridad con la de custodia de los detenidos. Los que reciban

formación en tareas penitenciarias, más aquellos que ya las desempeñaban, se unirán en este escalafón con el que se tiende a perfeccionar el servicio del personal afectado a la custodia de personas en las unidades carcelarias. Las medidas descriptas crean una gran expectativa en lo referente a la disminución de las denuncias por violaciones a los derechos humanos y a los malos tratos en la detención de ciudadanos. ¿Por qué decimos malos tratos en la detención de ciudadanos y no en los que están detenidos?, porque hace pocos días, cinco días, me llama la familia de un menor, a la madrugada, diciendo que el menor había sido llevado por las fuerzas de seguridad a una comisaría de Viedma y que había sido golpeado.

Bueno, me hago presente, el chico ya estaba limpio, se había lavado, pero las prendas estaban todas cubiertas de sangre, es ahí donde me muestran la ropa rota, había ido la médica forense y determinó que había contusiones, que tenían 10 diez días de tratamiento estos golpes, esto ya lo están investigando, ya lo mandamos al Jefe de Policía. En ese momento, le digo al oficial a cargo, *"dígame, a ustedes no les enseñan cuando los capacitan a reducir..."*, bueno, *"reducir"* es una palabra fea pero bueno, *"...cómo aprender a tratar a una persona sin lastimarlo, sin golpearlo, ustedes no lo pueden golpear"*, me dice, bueno, lo que pasa es que hay forcejeos, entonces, como los que denuncian son los propios vecinos, efectivamente los vecinos denuncian; el joven tiene 17 años, él lo que estaba haciendo era tomar vino de una cajita y hacía ruido y molestaba, eran las dos de la mañana, pero no los tienen que golpear, ¡es una barbaridad!, los lastiman, ese chico fue golpeado, la médica forense dice sí, tiene contusiones

Finalmente, sabido es que la problemática carcelaria en Río Negro es crónica y las condiciones de alojamiento de los internos de las alcaidías de San Carlos de Bariloche y General Roca, especialmente, no ha se ha modificado sustancialmente a pesar de las obras de ampliación y mejoramiento de esos edificios. A su vez, la emergencia penitenciaria nacional repercute en el sistema local y las unidades carcelarias

provinciales tampoco alcanzan para contener dignamente la población de internos allí alojados. La obra de ampliación de la alcaidía de Viedma, demorada en su ejecución, será sin duda un significativo aporte a la solución de esta problemática.

Acá queremos decir que no existen por parte de los detenidos cuestionamientos hacia el personal policial que presta tareas en las cárceles, el que se esfuerza por mantener vínculos de respeto y consideración con los internos, mostrando una gran sensibilidad ante el natural malestar que la situación de hacinamiento en que éstos viven pueda generarles.

Actuamos de oficio en defensa de los internos de San Carlos de Bariloche que planteaban distintas necesidades, las que se fueron atendiendo con distintos plazos.

También impulsamos de oficio una investigación ante la suspensión en la provisión de carne para la Alcaidía de General Roca, habiéndose observado a partir de esa investigación que la asignación presupuestaria mensual destinada a la compra de alimentos, medicamentos y gastos de mantenimiento, excluidos los servicios tarifados, fijada por la Jefatura Policial para cada unidad carcelaria, es idéntica, sin que guarde proporción con la cantidad de internos a asistir.

Desde la Defensoría del Pueblo siempre hemos acompañado las voces que uniformemente se alzaron contra cualquier pretensión de aumento de las tarifas de servicios públicos, no sólo provinciales, lo que se traduce ya en dos intervenciones en Audiencias Públicas de revisión tarifaria eléctrica y en propuestas legislativas, sino también nuestros pronunciamientos en contra de las medidas ilegítimas dispuestas por el Gobierno Nacional, a inicios del año 2003, que intentaron disponer un aumento transitorio y a cuenta de las tarifas de servicios públicos nacionales. Por su parte, las empresas argumentan que la paralización de las inversiones son consecuencia directa del atraso tarifario y someten a los usuarios a bajas en la calidad del servicio, como pudo observarse con los problemas de suministro de gas en la zona cordillerana.

Ya hemos informado en años anteriores a esta Legislatura nuestra opinión en punto a la modificación del marco regulatorio con miras a la inclusión de un **tercer vencimiento en la factura de consumos eléctricos** y a la definición de una **tarifa social**, disponiéndose la eliminación de los cargos fijos y la reducción o eliminación de la carga tributaria que soporta el usuario de menores recursos.

Es que el impacto de las tarifas de los servicios públicos en la franja de ciudadanos de mayor vulnerabilidad es aún más fuerte, pues no se distingue la condición económica de los Usuarios-Contribuyentes al momento de imponer cargas impositivas en las tarifas. Estas ideas fueron expuestas cuando participamos en la Audiencia Pública de revisión de los cuadros tarifarios del servicio que presta la Cooperativa Eléctrica Bariloche, el pasado mes de octubre, oportunidad en la que además de fundar nuestra oposición al aumento pretendido, dijimos que guiados por los principios de equidad, justicia distributiva e igualdad de los usuarios de la provincia, reconocíamos como justo el reclamo de los usuarios de Bariloche quienes denunciaban ser discriminados en la distribución del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios - FOPROST- y del Fondo Provincial de Infraestructura Eléctrica - FOPIE-, los que no se utilizaron para compensar las diferencias regionales entre los usuarios de la provincia, tales como la ausencia de una segunda línea de alta tensión que permita eliminar la reserva fría existente y dar mayor seguridad al sistema, como asimismo equilibrar el mayor costo de la línea actualmente utilizada entre Alicurá-Bariloche que es absorbida únicamente por los usuarios de la Cooperativa.

Otra forma en la que se manifestó nuestra función de tutela de los derechos colectivos de los usuarios fue la persistente exhortación dirigida a la Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones para que nombrara al titular de la Delegación Provincial de ese organismo, pues la experiencia recogida nos indicaba que el recurso humano

existente era insuficiente para contener las quejas de los usuarios.

Desde que se cubriera el cargo en noviembre pasado, hemos obtenido respuestas sobre el estado de todos los trámites pendientes girados desde la Defensoría del Pueblo, lo que nos permitirá avanzar en otro tipo de evaluaciones y conclusiones sobre la situación de los usuarios del servicio telefónico, en función del tipo de quejas y el modo en que fueron resueltas.

Actuamos también de oficio cuando la mayoría de las localidades de Río Negro no fueron alcanzadas por el acuerdo que el Gobierno Nacional suscribió en el mes de julio con las empresas productoras y fraccionadoras de hidrocarburos, por el cual se fijó una reducción en el precio de las garrafas de gas licuado, de hasta 10 kilos, del 25 por ciento. Nos dirigimos a la Secretaría de Energía y a la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor de la Nación poniendo de manifiesto la discriminación de nuestro territorio e instamos al Director de Comercio Interior, en tanto representante provincial ante el Consejo Federal de Consumo, para que llevara acciones favorables a los intereses de los usuarios rionegrinos. Ello tuvo su resultado positivo desde que se incluyeron Allen, General. Roca, Cipolletti y Viedma entre los puntos de venta con precio diferencial.

Señor presidente, señoras y señores legisladores: Si la protección de los derechos humanos es el fin y fundamento último del Estado, es lógico que todos los órganos tengan como cometido, como fundamento y como justificación de su existencia, la protección y la garantía de dichos derechos. Entonces no hay un órgano al que se le pueda atribuir en exclusiva la función de protección y garantía, ésta corresponde a todos los Poderes del Estado, ya se trate del Ejecutivo, del Legislativo o del Judicial. Pues bien, dado que todos los poderes públicos tienen como misión última y suprema la defensa de los

derechos humanos, veremos el por qué de una Oficina como lo es la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo tiene pleno sentido, siempre que reúna tres características: Que sea un órgano especializado, que sea un órgano autónomo y que sea un órgano con autoridad. Especializado en el sentido de competencias circunscriptas a la protección de los derechos humanos. Uno de los peligros para la Institución es una interpretación tan generosa de sus funciones que lo lleve a una especie de activismo que invada poderes o las funciones que competen a otros organismos. El Defensor del Pueblo en una democracia, en un Estado de Derecho, no puede pretender sustituir ni al Parlamento, ni al Gobierno, ni a los jueces, ni a los partidos políticos o a los sindicatos, creo que éste es uno de los peligros que acechan a la Institución, sus competencias no son universales ni su poder es omnímodo.

Autónomo: Lo que interesa destacar aquí es que el Defensor del Pueblo difícilmente podría desempeñar correctamente su función si carece de autonomía. Si por cualquier razón que fuere cediera esa libertad o esa independencia, debe retirarse del cargo inmediatamente, lo que a mí me parece lo más importante, ya que su fuerza descansa, fundamentalmente, en ella -es la autoridad-.

Se me ha preguntado frecuentemente si la Defensoría del Pueblo debe tener mayores poderes sobre la administración pública en general. Pues bien, creo que no es así. Poco a poco me he ido dando cuenta que esta magistratura capital que es el Defensor del Pueblo, es fundamentalmente una magistratura de opinión, cuya fuerza reside, no en sus poderes sino en su autoridad, y la autoridad reside en el prestigio de la Institución. Y no me refiero a la popularidad de la Institución, porque popularidad y autoridad no necesariamente tienen que ir juntas, son cosas diferentes. Autoridad, crédito y fe, que le dan los ciudadanos no sólo al Defensor sino también a su equipo de trabajo, si desempeñan con dignidad su función. Autoridad, crédito y fe por la seriedad de sus pronunciamientos, por la

objetividad de sus informes y lo fundamentado de sus recomendaciones. Este crédito, en un sistema democrático, es mucho más importante, de una eficacia mucho mayor que cualquiera de las competencias que puedan serle atribuidas por la Ley más generosa. La fuerza de la autoridad de una Institución como ésta se gana y se pierde, no se hereda ni se recibe con la investidura, la gana o la pierde el Defensor cada día con su actuación.

Representantes del Pueblo de mi Provincia, estas últimas palabras no obedecen a la formalidad de encontrar un cierre a mi informe, en realidad lo que yo tengo que hacer, mi obligación es trabajar, mi obligación es cuidar esta noble Institución. Nada más.

Nilda Nervi de Belloso
Defensora del Pueblo de la
Provincia de Río Negro