

# **IX INFORME IN VOCE DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO**

## **PERIODO 2003- 2004**

Señor Presidente,

Señoras y señores legisladores,

Medios de prensa

Al Pueblo de la Provincia de Río Negro

Ciudadanas y Ciudadanos todos:

En cumplimiento del mandato constitucional y de lo dispuesto en la ley 2756, vengo a este recinto parlamentario para presentar ante la Legislatura Provincial el noveno informe de nuestra labor anual.

Lo hago con gran satisfacción, pues considero que rendir públicamente un informe de la labor cumplida, trasciende lo meramente formal y configura un imperativo inherente a la cultura de la transparencia, que debe regir para el ejercicio de la función pública en todo sistema democrático.

Con tal fin, daré lectura a un sucinto resumen del período 2003/2004, del que ya hiciera llegar a la Presidencia y a los señores legisladores en su versión íntegra, el pasado 20 de diciembre.

1936 expedientes iniciados entre el 1 de noviembre del 2003 y el 31 de octubre del 2004, son la medida administrativa de las denuncias escritas recibidas y tramitadas durante este período.

Al igual que en informes anteriores, los reclamos en salud, vivienda, municipios, educación y previsión social, se ubican entre los más demandados y con porcentajes levemente superiores a los de hace un año atrás.

En relación a la procedencia de las quejas, Viedma sigue encabezando la mayor cantidad de presentaciones, registrándose un descenso del 32% al 29% con respecto al anterior período informado.

Detrás de Viedma se ubican ciudades del Alto Valle como Allen, General Roca y Cipolletti y en la Zona Andina, Bariloche y luego el Valle Medio.

Las estadísticas también nos dicen que la mayor cantidad de reclamos se hacen a través de los formularios especiales que están a disposición de los vecinos en los Juzgados de Paz. El porcentaje de quienes utilizaron esa vía aumentó del 56% al 62% durante el 2004. Esto además, nos permite reiterar, y al mismo tiempo destacar y agradecer, la valiosa colaboración que esos organismos prestan a la Defensoría en todo el territorio Provincial. En segundo lugar, con el 20%, aparece la presentación de quejas vía postal y en tercero con el 10% las presentaciones en forma personal.

El interés de las quejas presentadas sigue respondiendo, en mayor medida, a cuestiones individuales de los ciudadanos en un 92% del total. El resto se repartió en un 7% por interés general y un 1% que responde a cuestiones sectoriales.

Un dato que se mantiene inalterable con el correr de los años, es que las mujeres son las que en forma mayoritaria llegan a la Defensoría del Pueblo. En este período el 57 % del total de las presentaciones las tienen como promotoras, con 1.112 presentaciones. A ellas les siguen los varones con 712 que significa un 37%, del total. En tanto que las que llegaron a través de organizaciones de la comunidad representaron un 4% y las iniciadas de oficio el 2%.

Asimismo, nuestros registros dan cuenta de un importante incremento de consultas en busca de asesoramiento y posterior derivación, que superan en mucho los expedientes iniciados formalmente. En donde el área social implica el 42 %, el área legal y técnica el 32 % y el 26 % restante son orientados por el equipo de trabajo de la mesa de

entradas. De esta manera, los registros nos indican que aproximadamente 15.000 personas fueron atendidas.

Es oportuno mencionar aquí, que las intervenciones en forma personalizada ante los organismos a los que se dirigen las quejas de los ciudadanos se intensificaron en el último año.. Esta modalidad de gestión permitió sortear los lentos trámites burocráticos haciendo real la doctrina que inspira el quehacer de las Defensorías del Pueblo en sus principios de informalismo, gratuidad, sumariedad y accesibilidad.

Es cierto que las actuaciones deben documentarse, pero ello no nos exime de salir a la calle en busca de una respuesta más rápida.

### **Administración Económica, Financiera y Tributaria**

Entrando al desarrollo de algunos de los temas que nos ocuparon, en este apartado sobre Administración Económica, Financiera y Tributaria, quiero destacar que el Banco Patagonia Sudameris, Agente Financiero del Estado Provincial, mejoró sustancialmente su actitud de colaboración con la Defensoría del Pueblo respecto de años anteriores.

En el 2004 se repitieron, aunque en menor medida, los reclamos de agentes residentes en Sierra Grande por el cobro indebido de transacciones en cuentas salariales ya que conforme al Convenio de Acreditación Automática de Haberes están bonificados cinco movimientos. Recordemos que en Sierra Grande el único cajero automático pertenece al Banco de la Nación Argentina. La entidad informó luego que se bonificaron las transacciones por cajeros automáticos para las cuentas sueldos de titulares residentes en Sierra Grande.

Más de una vez tuvimos que intervenir ante los reclamos de personas que, habiendo cesado en la prestación de servicios en la administración pública, recibían notificaciones del Banco Patagonia porque se generaban gastos de mantenimiento. Instamos a los organismos públicos provinciales y municipales, que oportunamente solicitaron la apertura de dichas cuentas, que completaran sus gestiones solicitando también su cierre con la baja del agente.

El año pasado incluimos información sobre la intervención de la Defensoría del Pueblo en la problemática derivada del cierre de sucursales del Banco Patagonia. Los pobladores de Sierra Colorada, Ramos Mexía y alrededores denunciaban que estaban obligados a trasladarse hasta Los Menucos, Ing. Jacobacci o San Antonio Oeste para poder cobrar sus haberes, sean agentes activos o pasivos, ya que 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 y cursamos una exhortación al organismo previsional nacional. Para dar respuesta a esta necesidad, la Legislatura Provincial sancionó el pasado año la ley 3.845, entre cuyos fundamentos cita especialmente la investigación de la Defensoría del Pueblo y recepta el espíritu de nuestras recomendaciones.

Esta ley crea un programa de apoyo y fomento destinado a cooperativas y mutuales para que presten servicios de pago de haberes y percepción de contribuciones en las localidades sin sucursales bancarias del agente financiero del Estado Provincial y sabemos por informes rendidos por la autoridad de aplicación de la Ley, esto es el Ministerio de Coordinación, que se invitó a través de los Municipios, a las mutuales y cooperativas encuadradas en la ley y que se estaba por habilitar el registro para aquellas asociaciones que quieran incorporarse al programa. Esperamos que esto posibilite dar solución definitiva a la ausencia de servicios bancarios de dichas localidades.

## **SERVICIOS PUBLICOS**

### **Tarifa social**

Previo a desarrollar el apartado dedicado a los servicios públicos, quiero resaltar la actitud de este cuerpo legislativo en tomar uno de los temas que ha sido emblemático desde el comienzo de nuestra gestión, allá por el año 2001, cual es el de la TARIFA SOCIAL, y que se encuentra en etapa de PROYECTO con relación a los servicios públicos en general y ya sancionado en el Servicio de Agua Potable y

Líquidos Cloacales, demostrándose así una gran sensibilidad ante una problemática de alto impacto en los hogares de menores recursos.

Ratifico que debe disponerse la reducción o eliminación de la carga tributaria que soporta el usuario de menores recursos, la eliminación de los cargos fijos que resultan sensiblemente regresivos y repercuten en forma negativa en los sectores más desposeídos de nuestra sociedad.

Por ello, nuevamente solicitamos a esta Legislatura que inste la efectiva sanción del proyecto de ley, creando efectivamente una tarifa que tenga en cuenta la necesidad de gran cantidad de usuarios que se encuentran fuera del sistema económico, laboral y productivo.

### **Servicio Público de Gas**

Si bien se repiten los usuales temas que afectan a los usuarios del servicio público de gas, como incorrecta facturación, retiro de medidores, imposibilidad de conectarse a la red, etc., nuestras intervenciones más importantes fueron DE OFICIO y se vinculó, la primera de ellas, con el cuestionamiento a la Resolución N° 415/04 de la Secretaría de Energía de la Nación, por la que dispuso aplicar los llamados premios y castigos al consumo de gas y electricidad.

Rechazamos los adicionales por consumo excesivo y exhortamos a las autoridades nacionales a que se abstuvieran de aplicarlos. En nuestra opinión el sistema implementado por la Resolución 415/04 de aplicar cargos por exceso de consumo a determinadas categorías de usuarios suponía **un nuevo cuadro tarifario**, establecido sin respetar los mecanismos legales para ello.

También nos ocupamos del aumento del precio del gas envasado, el que si bien encontró paliativos en la llamada garrafa social, sólo encontrará su superación cuando se dicte definitivamente el margo regulatorio para el gas licuado de petróleo –GLP-.

En respuesta a la comunicación cursada a nuestros representantes en el Congreso de la Nación sobre este tema, se remitió un proyecto de ley en tal sentido, con dictamen favorable de la Comisión de Energía y Combustibles y de la Comisión de Presupuesto y Hacienda. Y se ha

anunciado por estos días el próximo tratamiento del tema en el Senado de la Nación.

### **Telefonía fija y móvil**

Se ha observado en el presente período una mayor respuesta por parte de la Delegación local de la Comisión Nacional de Comunicaciones. Ha sido también significativo el cambio en la postura habitual de la prestadora Telefónica de Argentina que se negaba a dar de baja el servicio cuando existía deuda, amparándose en que tal decisión era facultativa.

Efectivamente, la CNC ordenó en todos los casos, tal como lo venía sosteniendo la Defensoría del Pueblo en Informes anteriores, que se procediera a la baja del servicio. El objetivo de esta acción es evitar la generación de nuevos costos por mantenimiento de líneas suspendidas, permitiendo que sea más accesible para los usuarios la cancelación de su mora. Se propiciaron entonces nuevos convenios de refinanciación.

En las localidades pequeñas hay fuertes quejas. Es el caso de los reclamos de los Jueces de Paz de Ñorquinco y Conan Niyeu, que plantean la deficiente calidad del servicio del único teléfono público que poseen y la ausencia de respuesta a sus reclamos. Río Chico, por su parte, solicita el reemplazo de la obsoleta central telefónica de la localidad.

Además de dirigirnos al área de reclamos de Telefónica de Argentina, cursamos nota también a la Dirección de Comunicaciones de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos en el sentido de conocer si dentro de dicha Secretaría existía algún plan de mejoramiento de infraestructura vinculada a las comunicaciones para pequeñas comunidades del territorio provincial.

Se nos respondió que el Gobierno Provincial no posee licencia alguna para prestar servicios de telefonía, para más adelante aclarar que la solución se logrará cuando el gobierno nacional haga realidad el “servicio universal”. Entendemos que es una forma de incumplir con el deber de colaboración hacia la Defensoría del Pueblo, este poco feliz uso de la ironía en la respuesta citada.

Es que las denuncias traducen el sentimiento de discriminación que sienten estas comunidades por no recibir idéntico trato que aquellas localidades que concentran mayor número de usuarios y si bien no desconocemos los marcos en que se otorgaron las licencias a las prestadoras, creemos importante que nuestros gobernantes se hagan eco de las necesidades postergadas de estos usuarios.

Es incuestionable el derecho de los habitantes de nuestra provincia al acceso a los nuevos servicios que nos ofrece la tecnología en igualdad de oportunidades, sin barreras sociales, económicas o geográficas.

Las condiciones de prestación del servicio telefónico de acuerdo a las licencias y las normas regulatorias, siguen dejando fuera a muchas regiones, por ejemplo, del acceso al servicio de Internet, constituyéndose en un acto de discriminación que menoscaba el desarrollo social, cultural y económico de sus habitantes.

Por ello, se encuentran en trámite actuaciones DE OFICIO en las que estamos investigando esta situación de desigualdad entre los usuarios rionegrinos, y ello así, reuniremos informes técnicos que nos conduzcan a un pronunciamiento final sobre la cuestión.

### **Servicio de Agua Potable**

Con posterioridad al cierre de nuestro Informe Anual, intervinimos el pasado mes de enero en la audiencia pública de revisión del cuadro tarifario de la empresa ARSA, en la que expusimos nuestro enfático rechazo al pretendido aumento de la tarifa, fundados en argumentos técnicos que a modo de síntesis se expondrán más adelante.

La Defensoría del Pueblo estuvo representada en la audiencia por su Defensora Adjunta, a quien acompañó el asesor del área, Dr. Julián Fernández Erguía, por lo que este punto será explicado por la Dra. Marcela Yappert, cuando haga uso de la palabra en oportunidad de su exposición sobre el denominado proyecto “Calcatreu.”

Queremos advertir la ausencia en el presente régimen del Defensor del Usuario, figura esencial para la efectiva protección de los derechos de los usuarios, toda vez que él es quien se encarga del

estudio, evaluación y conclusión sobre la propuesta presentada por la empresa. La omisión legal del mismo menoscaba sensiblemente a los simples consumidores residenciales que, ajenos a las estructuras de poder e información, quedan a merced de los especialistas contratados por las empresas.

Recomendamos en tal sentido su incorporación mediante una reforma del marco regulatorio de la actividad previsto en la ley 3183. Señores legisladores, lo dejo en sus manos.

También exhorto a esta Legislatura a que trate la modificación del marco regulatorio en su art. 43, para evitar los cortes totales del servicio. Esto ha sido motivo de reiteradas recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, e incluido en todos los Informes Anuales, fundándose nuestra postura en razones humanitarias, para que se garantice el derecho a la Salud de la población (art. 59º de la Constitución Provincial).

Estos aportes para la reforma del marco regulatorio vigente los formulamos en uso de la facultad del art. 25 de la Ley 2756, por el que el Defensor del Pueblo puede solicitar la modificación de las leyes que a su entender provoquen situaciones injustas.

### **Servicio de Energía Eléctrica**

Mas allá de los reclamos puntuales que pueden apreciarse en la versión completa del Informe Anual, me detendré aquí a informar sobre la presentación judicial realizada como “terceros interesados” en representación de los derechos colectivos de todos los ciudadanos de la provincia, por el reintegro a los usuarios de los excesos en el costo de la energía que les hayan sido trasladados por encima del tope legal ( o tope MEM –Mercado Eléctrico Mayorista-), como consecuencia del contrato celebrado entre ERSA y la Turwin Power Co. S.A. con fecha 5/7/1996, luego trasladado a la empresa EdERSA, el que a lo largo del período comprendido entre los años 1996 al 2001 asciende a la escalofriante suma de pesos 42.000.000 aproximadamente.

Así avocados al tema, dispusimos una serie de informes que consideramos indispensables para la evaluación de la problemática y



una vez llegados fue necesario disponer de un tiempo suficiente para evaluarlos y emitir en consecuencia nuestra opinión al respecto.

Dada la existencia de un reclamo judicial iniciado en referencia al mismo, consideramos útil nuestra intervención para salvar un eventual defecto de legitimación en el accionante PROCONSUMER, en tal sentido realizamos una presentación judicial, donde se exponen los hechos vinculados al reclamo y se solicita el reintegro a los usuarios rionegrinos de la suma indicada, toda vez que la misma careció de sustento legal para ser cobrada y violatoria de la normativa vigente.

Dicha presentación aún se encuentra en pleno proceso y a la espera de la resolución judicial que reconozca la legitimación activa que invocamos.

### **Algunas cuestiones relacionadas con el Medio Ambiente**

**La exposición queda a cargo de la Defensora Adjunta, Dra. Yappert**

Sr. Presidente de la Legislatura,

Sres. y Sras. Legisladores:

Deseo iniciar mi exposición agradeciendo expresamente la confianza y respaldo que me brinda la Titular de la Institución de participar activamente en el presente informe, siendo una actitud inédita y generosa de un órgano unipersonal.

Me referiré sucintamente al tema medio ambiente, en 2 actuaciones avocados de oficio, seleccionadas una como reciente, la otra como paradigmática.

El 11 de enero de 2005 participamos en Choele Choel en la audiencia pública de revisión del cuadro tarifario de la empresa ARSA,

de acuerdo a LL de Audiencias Publicas y en representación de los derechos colectivos, de acuerdo a nuestra CN y la propia ley que reglamenta nuestras funciones.

La especificidad de la tematica, la ausencia de personal, no impidió ejercer la representación colectiva, que con voluntad y compromiso logramos superar con el Dr. Fernández Eguia, asesor del área.

Destacamos la importancia de este tipo de participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, para poder conocer las distintas opiniones en forma simultanea, en pie de igualdad y en contacto directo, un lugar para aprender a construir consensos, un aula de democracia, no solo favoreciendo la tolerancia y el respeto en la diversidad de opiniones, sino garantizando y dando oportunidad de transparencia a la cosa publica

Manifestamos, en un animo de aprendizaje colectivo, que este encuentro reglamentado de escucha, forma parte de un expediente administrativo, que no es una asamblea, ni se vota, ni hay debate, ni salen conclusiones, sino que es un proceso de consulta y participación que perfecciona la razonabilidad del proceso de la toma de decisiones, aquí la primer revisión tarifaria quinquenal de ARSA.

Por ello, destacamos que el día de la convocatoria no favoreció una mayor participación comunitaria.

Los resultados fueron visibles, la audiencia estuvo compuesta mayoritariamente por integrantes del DPA, ARSA, algunas Cooperativas, una pequeña organización de consumidores viedmenses que propuso un trabajo en conjunto, la Legisladora Dra. Odarda y nosotros.

Estamos a la espera de respuesta de parte de la autoridad regulatoria de las observaciones que efectuamos:

- La improcedencia de tomar al año 2002 como parámetro de ingresos de la empresa.
- El excesivo margen de incobrabilidad del 20 % de los usuarios, contemplados en la futura tarifa social sanitaria.
- La ausencia de inversiones por parte de la empresa, compromiso asumido por la Provincia.
- La inexistencia de un plan de inversiones que describa las obras, su justificación, montos y plazos, limitándose a mencionar en forma general el monto de dinero asignado a cada ciudad para obras de infraestructura, lo cual no satisface mínimas exigencias técnicas para que pueda ser evaluado.
- Imprevisión de las pérdidas en el servicio, dato sustancial para conocer la pretendida eficiencia en la prestación del servicio.
- La ausencia en el pago de Canon, actualmente exento.
- La imposibilidad legal de solicitar aumento en la primera revisión quinquenal según el contrato de concesión que la rige y en un marco general de emergencia económica nacional.

Seguidamente destacaré algunos de los principios rectores de la temática medio ambiental, desarrollados extensamente en la

Resoluciones n° 622 / 04 paginas 525 a 542 del Informe Anual y denominado popularmente como Proyecto Calcatreu.

En el mes de Julio del año 2003 ante publicaciones periodísticas que daban cuenta de la inminente explotación minera de oro mediante métodos no sustentables iniciamos de oficio actuaciones para evaluar la problemática, solicitando informes al la Dirección Provincial de Minería y al Consejo de Ecología y Medio Ambiente (CODEMA), actuaciones dentro de las cuales se fueron incorporando los pedidos de intervención realizados por los vecinos autoconvocados y el Legislador Sr. Javier Jiménez.

Percibimos que nos encontrábamos ante una cuestión compleja, visitamos la zona, nos entrevistamos con los vecinos autoconvocados, el presidente y vocales del CODECI (Consejo de Desarrollo Indígena), Jefes Mapuches de la zona involucrada, docentes, Comunidades indígenas linderas a la exploración, Dirección de Minería, Ente de la Línea Sur, Empresa, CODEMA y a lo largo de todo el año, con personas de la Universidad del Comahue, la Pastoral Social y distintas organizaciones de la comunidad.

Pusimos en conocimiento a la Defensoría del Pueblo de la Nación, se planteo el tema ante el Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la Nación en Córdoba (ADPRA) solicitando un tratamiento en conjunto, por lo que en el Segundo plenario, realizado en Neuquén, a nuestra solicitud, se realizo una Jornada Académica sobre “Cuestiones Ambientales, Participación Ciudadana y las Defensorias del Pueblo de la Nación”, en donde se le consulto públicamente al Dr. Sabsay, Director Ejecutivo de FARN, sobre la sustentabilidad de la actividad minera en nuestro país.

Se acordó la celebración de un Protocolo Adicional con la Defensoría del Pueblo de la Nación para un trabajo en conjunto y contar con profesionales especializados e Institutos de Investigación como el CONICET que nos permitan poner a disposición de los ciudadanos, la información necesaria y podamos avanzar seria y responsablemente en esta temática tan compleja, la Provincia entera.

Luego de haber escuchado las diferentes posiciones, identificamos que continúa una gran incertidumbre, desconocimiento técnico del tema, manejo disperso e inorgánico de información y gran temor a la falta de control por parte de los organismos encargados del supervisar los posibles daños en el medio ambiente.

Es sabido que la actividad minera en general y de extracción de oro en particular, por su naturaleza, altera el ambiental local y es necesario compatibilizar los beneficios económicos y los costos sociales y ambientales, en miras de un desarrollo sustentable.

El método de separación mediante la lixiviación con cianuro es uno entre los varios disponibles en la actualidad, sin perjuicio de su gran rentabilidad empresarial, debemos decir que es el gran fantasma que acecha a la mayoría de los ciudadanos con quienes hemos tomado contacto y que constan en nuestras actuaciones.

El cianuro defectuosamente utilizado, se convierte en uno de los componentes mas tóxicos que se conoce, letal al contacto directo con los seres vivos, puede contaminar el agua, el aire, ser ingerido o aspirado, provocando habitualmente trastornos cardiovasculares, respiratorios, neurológicos, intestinales o reproductivos, entre otras afecciones.

De tal forma que su manejo indiscriminado o falta de control, es letal para todo ser vivo y es lo que el pueblo soberanamente manifiesta, su temor para el hoy y para sus hijos y su entorno.

Por ello, si sumamos el alto porcentaje de incertidumbre mas el descreimiento hacia las autoridades que deben ejercer el control, obtenemos un cóctel explosivo, que solo podría revertirse con grandes dosis de información y una cultura de prevención.

Lamentablemente hoy no son suficientes los espacios formales como las audiencias públicas, ya que tampoco la gente quiere participar, como se ha visto, por que les aplasta el alma la sola idea del armado de una coreografía participativa que encubra hechos consumados a sus espaldas y en contra de sus legítimas convicciones.

Pero necesarias en miras de la sustentabilidad, propiciar y defender los encuentros entre los responsables de una decisión publica de alcance general con los protagonistas de la sociedad, son fundamentales para nuestra calidad de vida ciudadana.

Este ideario no se ha logrado aun, ya que cuando le Recomendamos al CODEMA por Resolución 622/04 "DPRN" la realización de una audiencia pública -aun en la etapa de exploración-atento a la envergadura de la problemática, constante solicitud de información y participación exigida por la comunidad de Ing. Jacobacci y de la Provincia en general, nos ha respondido confusamente, por un lado que la Municipalidad de Ing. Jacobacci no delegó a ese organismo las atribuciones conferidas por las leyes de medio

Ambiente- *artículo 22 de la ley 3266-* y por otro que TENIENDO EN CUENTA LA ENTIDAD DEL EMPRENDIMIENTO EN CUESTIÓN, EL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL SERÁ EVALUADO POR ESE CONSEJO ATENTO EL MAYOR RIESGO PRESUNTO QUE LA OBRA IMPLICA” y por otro de manera ABSOLUTAMENTE CONTRADICTORIA, expresa en referencia a la AUDIENCIA PÚBLICA EN LA ETAPA DE EXPLORACIÓN QUE EL Inc. C DE LA LEY 3266 EXIGE LA AUDIENCIA PÚBLICA CUANDO RESULTE PERTINENTE....”, no en forma obligatoria.

Entonces, SI AQUÍ NO LO ES, CUANDO lo será?

Como puede apreciarse, en la misma respuesta el CODEMA destaca la ENTIDAD DEL EMPRENDIMIENTO que hace necesaria su intervención y por el otro lado manifiesta que no es tal para realizar una audiencia pública en etapa de exploración, CREO DICHA ACTITUD DEBE SER REVISADA.

Todo ello nos deja un sabor amargo, dado que creemos que la participación ciudadana es enriquecedora, tanto para los funcionarios con la obligación de decidir, como para la empresa que deberá extremar los recaudos necesarios para no afectar el ambiente, y la audiencia que legalmente se requiere se encamina en dicha télesis.-

Creo entonces que no puede pretenderse avanzar en una cuestión tan delicada como la presente a espaldas de la gente, debe tomarse una decisión urgente y abrir la cuestión a la participación ciudadana, de lo contrario el único resultado que obtendremos será el descreimiento general que legítimas iniciativas no son ejercidas jamás por gobiernos responsables

Por ello, nos encontramos elaborando una segunda Resolución que da cuenta de ello, proponiendo la conveniencia de organizar encuentros formativos e informativos acerca de la problemática del oro provincial, a través de la metodología de facilitación de procesos complejos, previamente planificados, a convocar en la ciudad de Ingeniero Jacobacci con la asistencia técnica de la Defensoría del Pueblo de la Nación y de acuerdo al Convenio Marco n° 00100/00 y su Protocolo Adicional en temas de medio ambiente.

Asimismo, informo que el expediente n° 5514/04 sobre Consulta de un Proyecto del Poder Ejecutivo de Explotaciones Mineras ya sancionado, se ha sugerido y de ser conveniente realizar una recomendación al Poder Ejecutivo Provincial que al momento de su reglamentación, en la parte del Capítulo VII, Destino de los Fondos obtenidos por las regalías mineras, en la distribución correspondiente a Rentas Generales y la Dirección de Minería (Art. 13°, puntos a y c ) se contemple un pequeño porcentaje de la recaudación provincial destinada a EDUCACION AMBIENTAL.

Esto en la convicción que al haberse tratado una ley de tipo económico sobre recursos naturales no renovables, debemos velar por que los aspectos sociales y ecológicos de los instrumentos jurídico políticos que se creen y que se hagan en la vision que nuestra provincia logre la sustentabilidad de su desarrollo, tal lo expresado en la Res. N° 622/04 Proyecto Calcatreu.

**Continúa la señora Titular**



## **Contribución a los Ingresos Brutos y Espacio Aéreo Municipal**

Otro de los temas en que nos pronunciamos, fue con motivo de un oficio judicial cursado a la Defensoría del Pueblo en el que se nos consultó sobre nuestro parecer en referencia al traslado del impuesto a los Ingresos Brutos y la Tasa por la utilización del Espacio Aéreo Municipal a los usuarios del servicio de energía eléctrica. Consideramos improcedente tal traslación toda vez que los mismos se encuentran contemplados en la tarifa que se fija quinquenalmente por la autoridad de aplicación (EPRE).

Efectivamente, la tarifa contempla todos los costos que pesan sobre la Empresa prestadora del servicio –incluidos los impositivos- los cuales del modo descrito se cobran dos veces, constituyendo en consecuencia un enriquecimiento sin causa.

## **Transportes Públicos**

Los temas principales presentados por los ciudadanos ante esta Defensoría del Pueblo que se relacionan con el transporte público se refieren en su mayoría a:

- Maltratos por parte de los choferes de las algunas empresas.
- Violación de encomiendas.
- Cuestionamientos en la calidad de prestación del transporte de pasajeros en servicios interprovinciales e internos ( mal estado de los vehículos, incumplimientos de horarios, etc.)

A partir de todos estos reclamos enviamos a personal de este organismo a recorrer las diferentes vías de transporte y particularmente las denunciadas por los usuarios.

De la información obtenida, pudimos constatar los hechos denunciados y en nuestra función de defensa de los derechos de los usuarios remitimos nuestros informes a la Dirección de Transporte de la Provincia, a quien instamos a ejercer mayores controles y en su caso, a aplicar sanciones.

## Tierras Fiscales

En este período se han presentado novedades en lo que respecta a la Dirección de Tierras: Se designó un nuevo funcionario con el rango de Director General, se dictó el Decreto N° 967/2004 con fecha 02/08/2004 que establece las pautas para el revalúo de las tierras fiscales y se ha tenido una especial consideración para con esta Defensoría, sobre todo en la celeridad para la contestación de las notas que le fueran cursadas, así como también una mayor predisposición en la realización de inspecciones en los campos en conflicto.

Sin perjuicio de ello las tramitaciones presentadas en esta Defensoría han versado sobre similares temáticas referidas todas a la pérdida de derechos de ocupación, cesiones de derecho irregulares, falta de intervención de la Dirección de Tierras en conflictos entre particulares ocupantes de tierras fiscales, etc.

Por un lado en el caso de cesiones de derechos se ordena el desalojo de un ocupante por haber cedido por boleto de compraventa sus derechos sin notificar a la Dirección de Tierras y por otro lado, en otro caso, se acepta una cesión hecha por escritura pública también sin ser notificada la mentada Dirección.

¿Ahora bien que dice la ley? La ley 279 si bien es muy antigua, es muy clara y muchos de los problemas no existirían si en el transcurso de los años de existencia de esta Provincia la misma se hubiera aplicado estrictamente. Dice el Art. 54:

“Los adjudicatarios tendrán las siguientes obligaciones: inc j) No arrendar, ni subarrendar, ni tomar hacienda a pastaje, ni ceder a título alguno los derechos sobre el predio, ni constituir derecho real alguno sobre el mismo, ni subdividir o anexar la unidad económica; debiendo requerir para cualquiera de dichos actos la previa autorización del Directorio”.

Esto es, que para poder ceder derechos y acciones sobre un predio fiscal, el adjudicatario debe requerir la autorización previa de la autoridad, lo que en los hechos no se ha dado en forma pareja.

Existen y existirán siempre personas que “aconsejan” o “utilizan” la verdadera necesidad de la gente para después aprovecharse o tomar ventajas de esa situación.

Pese a los cambios indicados se sigue notando una ausencia del Estado que, al no intervenir en forma concreta contribuye, en su omisión, a que haya personas que se aprovechen de la ignorancia de otras haciéndose ceder los derechos y acciones sobre un lote fiscal, sin que alcancen a comprender su significancia jurídica.

### **Problemática de los Pueblos Originarios en Conflicto con Tierras**

Es grande el avance que han tenido las normas jurídicas nacionales, provinciales e internacionales hacia un cambio en la tendencia legislativa respecto de los derechos de los Pueblos Originarios, ampliando la protección legal de los mismos, facilitando el acceso a la justicia, acrecentando las herramientas de defensa frente a la vulneración de sus derechos, a los que casi siempre fueron sometidos.

Son de aplicación el Convenio 169 de la OIT (Ley Nacional 24.071) y el texto reformado del artículo 75 inc. 17 de nuestra Constitución Nacional, normas éstas que anteponen, en forma primordial, la noción de “preexistencia” de los pueblos originarios con respecto al estado nacional que los dominaría.

Por eso, muy limitada se verá la esfera de acción del Estado en relación con ciertas temáticas sobre las que había venido ejerciendo su total jurisdicción, tales como la posesión y propiedad de la tierra, el reconocimiento de su organización tradicional a través de la denominada “personalidad jurídica”, el acceso a una educación en su idioma y el debido respeto por sus valores, tanto como la garantía que debe brindarles respecto a la decisión y participación en sus procesos de desarrollo y de gestión de sus recursos naturales.

En este sentido, el rol del Estado no sólo se limitará a la aplicación oportuna de la nueva legislación vigente a través de los pocos planteos que lleguen a ser formulados ante los tribunales sino que, muy por el contrario, deberá proponer, como medidas positivas, los pasos orientados a obtener el efectivo reconocimiento de dichos derechos por parte de todas las reparticiones estatales involucradas,

tales como las Direcciones de Tierras, de Catastro, de Propiedad Inmueble, de Personas Jurídicas o de Planeamiento, disponiéndose al efecto una serie de políticas públicas concretas que garanticen el pleno cumplimiento de estos derechos.

La nueva normativa, más contundente por la importancia de las nociones que incorpora al derecho y por la aplicación operativa de las mismas, ha determinado que el Congreso Nacional no podrá, al reglamentar dichos preceptos, alterar en modo alguna su sustancia. Estos derechos son plenamente operativos según la doctrina y la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.-

La Jurisprudencia en argentina se esta volcando al reconocimiento de los derechos ancestrales de los pueblos indígenas y así lo ha puesto de manifiesto diversas causas.

## **Educación**

Las demandas en el tema educativo tienen distintas direcciones y no son de rápida solución. Generalmente dependen de instancias burocráticas inevitables: inspecciones edilicias, aprobación de proyectos y gastos, asignación presupuestaria, licitaciones y/o concurso de precios, es decir, el cumplimiento de los plazos legales de contratación en la administración pública.

Si se trata de requerimientos tales como ampliar la oferta educativa, instrucción de procesos disciplinarios derivados de denuncias presentadas en la Defensoría, inclusión de nuevos títulos, todo supone una evaluación, procedimientos, plazos, en otras palabras: tiempo. No queremos decir con esto que tal espera aumente la protesta, sino que por el contrario los padres, alumnos y docentes han demostrado tener mucha capacidad de espera y tolerancia aún en los momentos más difíciles de la Provincia, y sólo levantaron sus voces cuando su paciencia se agotaba y el avasallamiento de sus derechos era flagrante.

Como conclusión de las distintas intervenciones que la Defensoría realizó en el 2004, podemos decir que se observó una mayor respuesta a las comunidades educativas en su demanda de mejoramiento y mantenimiento edilicio a partir de las inversiones en

infraestructura del Plan Prioriad I. A pesar de esto, la generosa extensión territorial de nuestra provincia y las distancias con las poblaciones urbanas, dificulta la llegada de soluciones oportunas a las escuelas rurales que esperan largas temporadas para que se arregle una bomba, se reemplace un tanque de agua o se ejecuten otras tareas de mantenimiento.

Atendimos reclamos de padres que manifestaban descontento con el resultado de las obras realizadas por los municipios y la falta de información sobre el manejo de los fondos transferidos a éstos. Nuestra intervención motivó que el Consejo Provincial de Educación dispusiera una inspección por parte de técnicos de la Dirección de Arquitectura e Infraestructura Escolar en varias localidades, a fin de relevar las obras ejecutadas, las pendientes de terminación y las nuevas que resultarían necesarias y que formarán parte de ejecuciones futuras.

En ocasiones, los padres también recurren a la vía judicial y solicitan la intervención de la Defensoría cuando observan lentitud en la justicia o falta de control en la ejecución de la orden judicial.

Los padres de Maquinchao, por su parte, solicitaron una nueva escuela para la comunidad y se respondió favorablemente desde la Dirección de Arquitectura que indicó que está proyectada para este año.

En nuestros pronunciamientos hemos destacado que corresponde a las autoridades del Consejo Provincial de Educación no sólo asegurar la oferta educativa, sino también la permanencia de los alumnos dentro del sistema. En esa inteligencia, la demanda de más residencias estudiantiles contribuyen a que alumnos oriundos de la zona rural puedan completar sus estudios en todos los niveles, dando iguales oportunidades de acceso a la educación.

## **Salud**

Me referiré ahora a las actuaciones que hemos cumplido en SALUD, área que considero emblemática en lo que hace a la función

específica de la Defensoría del Pueblo, por la importancia de los derechos que en ella se tutelan. Por esta razón me extenderé un poco más en los detalles explicativos de lo actuado.

Medicamentos, pacientes con diagnósticos severos, dolorosos, que debían ser sometidos a operaciones quirúrgicas, estado edilicio, falta de profesionales, bajos salarios, largas esperas en la madrugada para sacar turno, son solo algunas de las principales problemáticas que llegaron a esta Oficina, relacionadas con la salud pública que demandaron un singular esfuerzo personal, porque estas cosas no permiten el expediente, el expediente vendrá después, o no, lo imperioso es la solución. Ampararnos judicialmente, sólo en última razón.

La demora en el reintegro de fondos por parte del Organismo Central ha llevado a que se suspendan cirugías por falta de insumos. A ello debemos sumar la considerable deuda que la Obra Social Provincial mantiene con los mismos, a pesar del estricto seguimiento que - según nos informaron sus empleados - el Fondo de Obras Sociales realiza.

Nuestra Provincia, mediante un programa de financiamiento internacional, ha concretado importantes obras de refacción y de construcción en algunos de los hospitales públicos. En otros, como el de Cinco Saltos, Choele Choel, Lamarque, Allen, San Carlos de Bariloche, Valcheta, Maquinchao, Sierra Grande, el deterioro edilicio es demasiado notable. Estos hospitales están incorporados al PNUD para el año 2005, pero hasta tanto ello llegue, ha habido una gran desidia por parte de los funcionarios ya que algunas reparaciones no significaban mayores erogaciones, por ejemplo, arreglar un calefactor.

Visitamos todos ellos:

Ambulancias descompuestas, paredes agrietadas, cañerías destrozadas, calefactores rotos, puertas placa reemplazando mesadas en sala de laboratorio (donde no hay piletas, las probetas van a un balde con agua para luego trasladarlas a otra sala, que a su vez presta otro servicio), aparato de rayos por meses sin funcionar, irregular seguimiento de niños con desnutrición, médicos que no respetan el horario de atención, y la gente espera, siempre espera; son sólo

algunas de las denuncias recibidas, que, por otra parte, llegaron a conocimiento de la Justicia a través de Recursos o Acción de Amparo presentados por representantes del pueblo, como así por vecinos autoconvocados y/o particulares.

Nos dirigimos a las autoridades, realizamos recomendaciones, pedidos de informes.

La Defensoria del Pueblo tiene iniciados catorce (14) expedientes sobre idéntico número de Hospitales visitados, habiendo realizado un relevamiento que abarca, entre otras cosas, el estado edilicio, aparatología, parque automotor, falta de profesionales de la medicina, enfermeras y agentes de mantenimiento.-

En distintas giras de inspección, la última de las cuales se realizó recientemente, entre los días 14 y 18 de este mismo mes de febrero, los Hospitales visitados fueron: VIEDMA, CINCO SALTOS, ALLEN, LAMARQUE, SAN CARLOS DE BARILOCHE, SIERRA GRANDE, CATRIEL, CIPOLLETTI, GENERAL ROCA, VILLA REGINA, CHOELE CHOEL, LUIS BELTRÁN, RIO COLORADO, GENERAL CONESA.

Las actuaciones, se inician con el Hospital de **Viedma**, expte. 4554/04, de OFICIO, sobre “Inconvenientes con prestaciones” por falta de reintegro del fondo permanente, cuestión que fuera solucionada por el Ministerio de Salud, ante la presentación efectuada por esta Defensoría.-

Los problemas que presenta el Hospital de **Allen** son denunciados en el expte. 4555/04 sobre “Emergencia Sanitaria Hospital Ernesto Accame”, por el Concejo Deliberante de esa ciudad.

**Mediante la Resolución 462/04, se corrió al Ministerio de Salud, posteriormente se anexa el expte.5199/04 reclamo formulado por la Legisladora Maria Magdalena Odarda, sobre la misma cuestión.-.**

Realizadas tres visitas a este nosocomio las únicas mejoras al día de la fecha son, la reparación del techo, donde funcionarán los consultorios sobre los que se está trabajando, asimismo se trabaja en

la restauración del depósito de mercaderías y oficinas administrativas que fueron dañadas por un incendio.-

En el expte.4659/04 “S/ falencias detectadas en el Hospital de **Lamarque**”, denuncia presentada por la Legisladora María Magdalena Odarda, se corrió traslado al Ministerio de Salud mediante la Resolución N° 556/04. El organismo dio respuesta sobre las cuestiones planteadas agregando informes de la Directora del Hospital sobre el nosocomio a su cargo, la Subsecretaría de Administración dio información respecto del presupuesto, la Dirección General de Servicios de Salud sobre la recategorización del Hospital, la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección de Enfermería sobre planta de personal y capacitación de agentes, la Directora de Salud Materno Infante Juvenil respecto de la provisión de insumos específicos, así como seguimiento de los casos de desnutrición., el Departamento de Farmacia, Drogas y Medicamentos sobre lo que recibe.

En nuestra última visita realizada el día 17-02-05., se pudo constatar la reparación del techo y cielorraso de dos salas de internación. Fuimos informados por el Dr. Lopez que en el mes de marzo comenzarán los trabajos de ampliación del Hospital y la instalación de un nuevo incinerador de residuos patógenos, para ello deberán trasladar a un Centro periférico parte de las instalaciones que incluye el equipo de RX.

Ante la visita al Hospital de **San Carlos de Bariloche** se inicio de OFICIO el Expte, 5373/04 poniéndose en conocimiento del Ministro de Salud lo manifestado por el Sr. Director del Hospital Dr. Delfino, todas las carencias y problemas que presenta el mencionado nosocomio. Al día de hoy se espera la respuesta del organismo. Sabemos a través de medios periodísticos que se abrió la licitación para la refacción total del Hospital.-

Vecinos de la localidad de **Pomona** plantean en el expte. N 5726/04, la problemática que viven ante el mal funcionamiento del Puesto Sanitario de esa localidad, ante el deterioro constante del servicio de salud, ha sido reducida la planta del personal, se sacó el servicio de ambulancia, no cuentan con médico permanente, el que presta servicios también lo hace en la localidad de Lamarque.



La Sala de Primeros Auxilios de Pomona no cuenta con guardia activa permanente, por todo ello se encuentra reñido con una atención rápida y adecuada de la salud.

Ante esta presentación la Defensoría corrió traslado al Ministerio de Salud de la Provincia mediante la Resolución 1567/04.

La respuesta a este planteo, recibida el 24-02-05, fue brindada por la Directora del Hospital Área Programa Lamarque y elevada a esta Defensoría por el Sr. Secretario de Salud, Dr. Aquiles Bonari, de la que se desprende que “no existe deterioro en la prestación de los Servicios de Salud de esa localidad, pues se ha tratado de dotarlo de mayor cantidad de enfermeros, está en vías de designación un auxiliar administrativo, un enfermero, más un agente Sanitario. Asiste una vez por semana el odontólogo y psicólogo y estamos viendo de retomar una vez por semana vaya un bioquímico”.

Esta respuesta está en estudio de la Defensoría, ya que no soluciona el planteo efectuado por los ciudadanos.-

En el expte. 5916/04, se tramita la presentación efectuada por el Concejal Ramón Fortete de **Sierra Grande**, sobre la situación del Hospital de esa localidad se corrió traslado al Ministerio de Salud de la denuncia y copia del acta de la visita realizada el 10-12-04.

El organismo no ha respondido hasta la fecha.-

Dejé para el final las actuaciones referidas al **Hospital de Cinco Saltos**, pues cuando dije que el tema Salud es emblemático, tenía en mente, precisamente, lo actuado en este caso concreto.

**El caso del Hospital de Cinco Saltos, cuyo trámite de actuación, se inicia en junio del 2004 está incorporado en el informe entre las páginas 233 y 242.**

Ustedes habrán observado, en el momento de su lectura, que la situación planteada es aplicable a casi todo el sistema hospitalario provincial.

Verán que la extensa Resolución n° 1001/04 de RECOMENDACIÓN al Sr. Ministro de Salud, reclamando su urgente intervención, contiene aportes doctrinarios y de jurisprudencia en relación con el tipo de derechos que están en juego y que, en la causa

judicial a que dio lugar un recurso de amparo de los vecinos, fue incorporada por el Juez al momento de emitir dictamen, exigiendo el cumplimiento de una serie de compromisos asumidos entonces por las autoridades de Salud.

La grave problemática del Hospital de **CINCO SALTOS** se tramita en el expte. 4827/04 “Mal funcionamiento del Hospital”, ante reclamo formulado por un Grupo de Vecinos de esa localidad.

Los reclamantes también recurrieron a la Justicia presentando un recurso de Amparo en el Juzgado de del Sr. Juez Alejandro Cabral y Vedia, de la ciudad de Cipolletti, quien ordenó que en un plazo de 20 a 30 días, el Hospital deberá contar con un desfibrilador (resucitador) con monitor nuevo con destino a la guardia, la reparación y puesta en funcionamiento del equipo de Rayos X, la reinstalación del laboratorio, acondicionándose adecuadamente el mismo.

Al mencionado expediente se le anexaron los exptes 4891/04, promovido por vecinos autoconvocados sobre “Solicitud de mejoras en Hospital Publico” y el expte. 5152/04, reclamo formulado por la Legisladora Provincial María Magdalena Odarda.-

El pasado 15 de febrero, o sea hace menos de dos semanas, la comisión de la Defensoría que visitó este Hospital elevó un informe de inspección del que a continuación leeré los puntos más significativos :

### **Personal**

En virtud de las acciones iniciadas y al poco tiempo se efectuaron nombramientos en el Hospital, un medico clínico, un generalista, dos pediatras, un cirujano.-

Asimismo se nombraron dos mucamas.-

Es de destacar que el nosocomio local ha hecho convenio con los traumatólogos que trabajan en centros privados de la localidad, “Se hacen acuerdos locales y se trata de solucionar el problema hasta donde el dinero nos permite”

### **Instalaciones**

Se pudo efectuar una inspección del estado de las instalaciones, encontrándose lo siguiente:

- 1- Los baños y el sistema de cloacas del sector internación esta colapsado, "sigue todo igual, es un desastre".-
- 2- Las salas de internación presentan deterioros, falta de revoques y mucha humedad, algunas de las cuales no tienen agua corriente.-
- 3- La cocina y el lavadero sigue todo igual no hubo modificaciones desde la anterior visita.-
- 4- "El sector de laboratorio se arregló con fondos propios del Hospital, dado que la Provincia no envió ningún tipo de fondos. Las reparaciones y reconstrucción del laboratorio insumieron un costo aproximado de \$ 6.500,00. El mismo se habilito el 27/12/2004"
- 5- "Respecto de la parte edilicia hay asignado \$ 300.000,00 para este año por parte de la Provincia. El equipo de arquitectura ha concurrido al Hospital para evaluar las mejoras y reparaciones que se deben realizar, pero aun no hay fecha para el inicio de las obras".-
- 6- "El Hospital continua con una sola línea telefónica".-
- 7- "El autoclave es nuevo, llegó los primeros días de Enero del corriente año, junto con el desfibrilador que se encuentra en el servicio de guardia del nosocomio.-
- 8- "El equipo de rayos marca Toshiva fue retirado por la Empresa Karcaleksis para ser reparado en el termino de 45 días, en reemplazo del mismo se instala un equipo portátil de rayos (Rayon 60) que no funciona bien, se recalienta el comando y no está calibrado. Las placas deben ser reiteradas en varias oportunidades por la falta de definición".-

9- Se recibió la donación de una equipo de laparoscopia.- Faltan los insumos-

Creo señor Presidente, que la sola lectura de este informe me exime de agregar cualquier otro comentario.

## **Recursos humanos**

Uno de los temas que mereció mayor atención, fueron las denuncias planteadas en referencia a las designaciones de personal ingresante en el ámbito de la Salud Pública Provincial.

Encontrándose suspendidos los ingresos a la Administración Pública desde el año 1998 (ley 3238), se fueron generando mecanismos de excepción en uno de los sectores más sensibles a las necesidades sociales, tal es el caso de la Salud Pública. Así, la ley 3602, art. 4º, inc. c) permite “contratar transitoriamente o designar interinamente los recursos humanos necesarios para el normal funcionamiento de los servicios provistos por los hospitales públicos, centros de Salud de la Provincia y servicios administrativos y generales, exceptuándolo del cumplimiento de toda normativa vigente o futura mientras dure la emergencia”.

Sabiendo que dicha irregularidad, nace y se desarrolla a partir de la mencionada normativa, consideramos necesario que se establezcan límites a la discrecionalidad otorgada en la misma. Recomendamos entonces al Ministerio de Salud Pública, implemente un método objetivo, ágil e imparcial de concursos para acceder a los cargos dependientes del área, en los términos del art. 4º, inc. c) de la ley 3602, que permita satisfacer con celeridad y justicia de acuerdo a la importancia que los mismos poseen.

Y también Sugerimos a este cuerpo su modificación, a los efectos de que se limite la discrecionalidad del poder administrador en la

designación del personal, estableciendo para ello el mecanismo de concurso público de oposición y antecedentes correspondiente.

Ambas se encuentran pendientes de respuesta.

### **Práctica Profesional**

Se repitieron los planteos sobre deficiencias en la atención de profesionales de la salud y presuntas malas praxis médicas. Todos los reclamos son derivados al Ministerio de Salud a los efectos de que analice las posibles violaciones a las normas reglamentarias del empleo público, derivando en su caso a la Junta de Disciplina de la Provincia, con el fin de que se determinen las responsabilidades del caso, y en su caso, evaluar si la sanción impuesta se condice con la gravedad de la infracción.

También asesoramos a los particulares a los efectos de realizar presentaciones ante la justicia.

Presentamos DENUNCIA PENAL, ante la Fiscalía Nro. 4 de Viedma, para que se investigue el accionar presuntamente negligente en los controles que debe realizar el Poder Ejecutivo Provincial, específicamente a través de su Ministerio de Salud y del Hospital Artemidez Zatti de Viedma, en ocasión de proporcionar a los usuarios del servicio de salud público el medicamento YECTAFER, que provocó la muerte de una paciente y la intoxicación de diez más.

Lo sucedido pone bajo la lupa los sistemas de control existentes, y su efectividad en la etapa de la adquisición y provisión de medicamentos por parte del Estado Provincial.

Quedó en evidencia que en los casos de adquisición de lotes menores de medicamentos cuando la entrega se realiza en forma directa a los Hospitales a través de los distribuidores de las droguerías, el Organismo Central de Salud Pública Provincial no efectúa el control de calidad del bien suministrado, sabiéndose hoy, porque así lo han manifestado altos funcionarios, que la falsificación de medicamentos es casi un mercado paralelo. Ello obliga a extremar los controles mediante mecanismos propios.

## **Previsión Social.**

Pasando ahora al Sistema Previsional, se registraron actuaciones por 35 reclamos sobre el Régimen de Capitalización. Mayoritariamente las quejas estuvieron referidas a demoras y falta de información sobre trámites previsionales realizados a través de Administradoras. El tratamiento de los reclamos nos permitió observar que el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, paradójicamente, no logra integrarse en su funcionamiento y que las dificultades en la articulación entre las partes es un efecto corriente de esta realidad.

Transcurridos ya 11 años de la vigencia de este Régimen todo indicaría que los objetivos previsionales y la administración de fondos, no lograron conciliar sus intereses y confluir en la franja donde se encuentra el ciudadano con sus necesidades previsionales. Así, padece:

1. Una burocratización de los trámites previsionales puesto que las Administradoras se ubican como una instancia intermedia entre la ANSeS y el ciudadano, por el sólo hecho de la afiliación. Procedimiento éste que produce una dilación importante en la gestión. Las Administradoras reciben la documentación, pero el trámite previsional en su totalidad se realiza en ANSeS. Esta co-participación determina, además, a la hora de la gestión, que una parte deslinde responsabilidades en la otra y que el ciudadano deambule desorientado entre ambas tratando de obtener información.
2. El cada vez más difícil acceso a las Administradoras toda vez que el ciudadano requiera de sus servicios a la hora de hacer sus trámites previsionales debido al cierre progresivo de las oficinas de atención y a su concentración en ciudades importantes. La atención directa es reemplazada por un 0800, sistema éste que lejos está de satisfacer las necesidades de los afiliados para el armado de la carpeta previsional.
3. Cuando falta alguna documentación, los expedientes previsionales quedan detenidos en las oficinas de la Gerencia de Capitalización de la ANSeS, en el Archivo Externo, sin que se curse comunicación.

La población objetivo del sistema y razón de ser del sistema son hombres y mujeres en situación de vida frágil, que intentan un beneficio previsional porque son mayores ó por que la incapacidad limitó toda posibilidad de trabajo ó bien porque quedaron sin su par. Llegan a esta Defensoría en busca de protección, de defensa y, por razones obvias, la "incompetencia" no podría ser jamás la respuesta a brindar.

Frente a esta compleja realidad nos ubicamos como concientes que no podemos cambiar el sistema pero intentamos que el sistema funcione para quien reclamó ante esta Defensoría. Apelamos a la articulación y al "carácter de colaboración" como estrategias y herramientas fundamentales de trabajo y ponemos a diario importantes cuotas de perseverancia. Los resultados han sido muy positivos, los que se traducen en un número importante de trámites rescatados y de beneficios previsionales resueltos en poco tiempo.

### **Asignaciones y Bonificaciones**

Si los trámites de beneficios previsionales tienen demoras y dificultades, el pago de las Asignaciones Familiares y Bonificaciones por Escolaridad se tornan incobrables para el ciudadano que está afiliado a una AFJP.

En estos reclamos aparece una franja importante de presentaciones realizadas por ciudadanos, en su mayoría mujeres, que tienen asignada una Pensión Derivada por fallecimiento de su esposo, el que se produjo cuando éste estaba aún en actividad.

Los importes de estas pensiones son muy pequeños, y tal como puede deducirse esta franja está compuesta por grupos familiares con hijos menores. El estado de desprotección económica y la lucha diaria por la sobrevivencia, generan situaciones de padecimiento adicional que podría evitarse si se ajustaran los procedimientos administrativos al espíritu y objetivo de las normativas vigentes y por ende al estado de necesidad que las inspiró.

En el tratamiento de estas presentaciones, logramos los resultados esperados pero, en un tiempo que consideramos demasiado extenso para el estado de situación que padecen estas familias.

Así como dimos cuenta de esta grave disfunción a las autoridades de la Nación en el ejercicio anterior, continuamos durante el 2004 realizando similar planteo, el que derivamos al Defensor del Pueblo de la Nación, en razón de su competencia sobre los organismos de esa órbita.

## **PAMI**

Durante el año 2004 se iniciaron 25 actuaciones formales por reclamos que vinculaban a PAMI y se trabajó en otros muchos casos que surgían de la atención directa del público, a través de la vía informal, dado que esta modalidad se adecuaba más a las características de las quejas.

Los reclamos abarcaron cuestionamientos por las demoras ó por insatisfacción en la provisión de distintas coberturas, tales como: prótesis, audífonos, operaciones de cataratas, sillas de ruedas, medicamentos. De éstos, un 50% involucran a la oficina de PAMI con sede en Viedma. También un número importante, se refiere a la falta de pago de reintegros.

En el tratamiento de estos reclamos se obtuvieron resultados distintos según la oficina de PAMI interviniente. Esto es, aquellos provenientes de la zona de competencia de la Oficina de Viedma, se vieron demorados por falta de respuesta. Agotada la vía de la reiteración en las distintas actuaciones, giramos las actuaciones a la Unidad de Gestión Local con asiento en General Roca. La buena disposición de la citada Unidad en atender las demandas que le deriva esta Defensoría, nos ha permitido dar respuesta en la mayoría de las presentaciones.

Otras situaciones de una mayor complejidad, fueron provocadas por dificultades en el PAMI Central. En esta franja se ubican las entregas de sillas de ruedas, la provisión de audífonos y las operaciones de cataratas.



La caída del convenio firmado con la unión de empresas proveedoras de las lentes intraoculares y las situaciones previas generadas con dichos proveedores, operó como una dificultad de magnitud que trabó e interrumpió un incipiente proceso de normalización de esta cobertura, ya afectada por otras circunstancias macro. Arribando al fin de año pasado, se recibe la auspiciosa noticia de que se retoma el camino de dicha normalización, y que se inicia prontamente el restablecimiento de la cobertura, previéndose satisfacer a un corto plazo, la demanda de una lista de espera de 12.000 afiliados que aguardan la recuperación de su vista.

El seguimiento de algunas presentaciones como así de la evolución de la puesta en marcha de tal emprendimiento, nos permite observar avances concretos en tal sentido.

## **Tercera Edad**

### **Pensiones Asistenciales Nacionales**

El crecimiento de reclamos recibidos sobre trámites de Pensiones Asistenciales Nacionales fue notable en este ejercicio.

Se recibieron 130 presentaciones que dieron lugar a la conformación de expedientes y se trabajaron a su vez numerosas consultas a través de la vía informal. Estas provinieron de la atención diaria de público o de llamados telefónicos.

En este incremento inciden factores, ya señalados el año pasado, tales como un mayor desarrollo y presencia del programa de Pensiones Asistenciales en la Provincia como efecto directo de la descentralización de la Comisión Nacional de Pensiones en tres Centros.

Prestamos especial atención a los Centros de Atención Personalizada, porque constituyen una herramienta fundamental para acercar este recurso a la necesidad.

Intercedimos ante la Nación y ante las autoridades de la Provincia en pos de su permanencia ante todo indicio de cierre y/o debilitamiento

de recursos que limitara el funcionamiento, tal como se dio a fines del año próximo pasado con el ubicado en Viedma.

El tratamiento de los reclamos, permitió focalizar dos niveles de intervención donde habitualmente se producía la virtual paralización de estas gestiones, a saber: Áreas Sociales Municipales y sede Central de la Comisión Nacional. Las primeras van superando progresivamente esta disfunción.

El operativo puesto en marcha por la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales en el curso del año próximo pasado para dar tratamiento a los 73.000 expedientes demorados, significó la Resolución de numerosos trámites que yacían demorados indefinidamente. Concluimos en que fue un año de muy buenos resultados.

Rescatamos como válido que la incompetencia ante organismos nacionales y municipales no es un obstáculo para intervenir en cuestiones que afectan a nuestra ciudadanía y comprobamos que la articulación y la colaboración son instrumentos valiosos para construir y mejorar las prestaciones del Estado.

Nuestro trabajo fue posible por:

\*La cada vez mejor disposición de los municipios, que a través de sus áreas sociales, informan, diligencian y nos contestan, dándonos así la oportunidad de avanzar en el tratamiento de una situación planteada.

\*La buena colaboración de los Centros de Atención Personalizada, en especial los ubicados en Gral. Roca y San Carlos de Bariloche.

\*La invalorable disposición de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Comisión Nacional de Pensiones para evacuar diligentemente nuestros reclamos.

\*La permanente colaboración de la delegación del ANSeS de Viedma que nos permite el acceso a consultas al sistema informático, y detectar así el estado de situación de cada trámite que se reclama y por ende dirigir nuestras intervenciones en forma más efectiva y dinámica.

Y sin lugar a dudas el protagonista, el movilizador de la puesta en marcha de todo el andamiaje informado, fue el Ciudadano quien ya no acepta pasivamente la falta de respuestas a sus trámites y practica el ejercicio de defender sus derechos.

### **Pensiones Provinciales**

La provincia tenía instrumentado un Programa de Pensiones Provinciales que preveía el pago de \$ 38,00 a los adultos mayores sin recursos económicos a partir de los 65 años.

Este importe, que rigió por años sin actualizar, no sólo constituyó una suma irrisoria, sino que además se pagaba con atrasos considerables y en tiempo imprevisible.

Esta disfunción motivó reiteradas intervenciones de esta Defensoría del Pueblo por la vía informal como a través de Recomendaciones y exhortaciones cursadas a las autoridades del área desde el año 2003.

La sanción de la Ley 3.937 sobre el Sistema Integral de Protección de la Vejez significó una reparación valiosa que la provincia adeudaba a sus mayores y un avance concreto en la concepción de ayuda por cuanto ésta abarca otras medidas destinadas a contener, asistir y promocionar al adulto mayor.

### **Pensiones Graciables**

En el último trimestre del año se dio la particularidad de que fueran ingresando, en un número progresivo, reclamos provenientes de ciudadanos que tenían otorgada una Pensión Graciable por el Congreso de la Nación y que se quejaban por que el monto de \$97,00 que perciben no ha tenido modificación desde que le fuera otorgada la ayuda.

Fundamentan sus presentaciones además, en el hecho de que algunos de estos beneficiarios habrían recibido un aumento.

Consultada la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, se nos informó que efectivamente algunas

Pensiones Graciables habían sido reajustadas en sus montos y que otras no. Que tal diferencia de temperamento se debe a criterios distintos adoptados en las sucesivas Leyes de Presupuesto del Congreso Nacional que disponen estas pensiones cada año.

Siendo así, pondremos en conocimiento de nuestros representantes ante el Congreso Nacional las situaciones planteadas.

## **Vivienda**

Continuaré con uno de los temas que mayor preocupación nos trajo a lo largo del 2004 y nos continúa trayendo hasta el día de hoy.

Me refiero al tema de la VIVIENDA. Podría referirme primero al significado del derecho de tener una vivienda digna, de los enunciados de los Pactos, Convenciones, y Constituciones pero para no extenderme demasiado me traslado directamente a la realidad cotidiana.

El presupuesto en Argentina para la construcción de viviendas sociales se redujo de \$900.000.000 destinados en el 2001 a \$594.000.000 en el 2002. Este criterio se sigue aplicando en la actualidad.

Si a ésta reducción de partidas le sumamos que para acceder a un programa de vivienda, financiado con recursos nacionales o provinciales, se debe contar con solvencia para pagar la cuota, no existe margen para los más carenciados.

Estos sectores informales de la economía también quedan excluidos de la metodología por la que una institución intermedia - gremios, ONGs- cubre a sus afiliados la necesidad de un lote para levantar su vivienda.

Precisamente, el Programa Nacional de Fortalecimiento Federal, al que adhirió nuestra provincia, permitirá que amplios sectores de trabajadores, a través de las instituciones que los agrupan, se vean beneficiados con la vivienda propia.

Según declaraciones de las autoridades provinciales, cada vivienda del Programa en Río Negro tendrá un costo de \$ 60.000, reconociendo Nación \$ 42.000, debiendo aportar la provincia la diferencia. Las empresas constructoras y las entidades intermedias trabajarán en conjunto en el proceso de selección de postulantes- aunque la adjudicación correrá por cuenta del IPPV- , y el inconveniente de la tierra ha dejado de ser un obstáculo para los aspirantes, ya que la carencia de tierras fiscales hizo que se modificara la metodología de licitación. Así, "...las empresas adhieren a su paquete de oferta el costo de los terrenos y la ubicación".(sic).

Esto sin lugar a dudas resolverá muchas situaciones. Ahora nos queda por mirar, a los que no tienen ninguna vinculación con estas organizaciones, son desocupados, y no pueden demostrar ser solventes para pagar la cuota. Es probable que estos últimos hogares sean contemplados en el plan "Emergencia Habitacional" o Plan "Mejor Vivir", que incorporará a los Jefes/as de Hogar y trabajadores desocupados, canalizándose por intermedio de los municipios.

La demanda habitacional insatisfecha, sigue siendo el principal motivo de los reclamos tramitados por esta Defensoría del Pueblo en el presente periodo, sumándose a ello los inconvenientes que tienen muchos de los adjudicatarios para pagar las cuotas.

En cuanto a la necesidad de los reclamantes de contar con una vivienda, las respuestas del organismo se circunscriben a que "el reclamo ha sido derivado a la Delegación correspondiente para ser tenido en cuenta en caso de contarse con viviendas recuperadas"; "que dicho reclamo fue derivado a la agencia ...a los efectos de ser considerado como prioritario, para el caso de contar con alguna vivienda recuperada "; y agrega que **"...el sistema de adjudicación vigente es a través de entidades intermedias, las que realizan las inscripciones y venden los terrenos a los postulantes, quienes, para ser adjudicatarios, deben cumplir con los requisitos establecidos por el FONAVI"**

Por otra parte, para aquellos que tienen inconvenientes económicos para abonar las cuotas, el IPPV ha tratado de llegar a un arreglo con

los deudores y en muchos casos ha tomado la determinación de que se realicen "pagos a cuenta".

Sin embargo las deudas se refinancian firmando un nuevo convenio de pago, sin que se elabore un informe socio-económico del grupo familiar. La metodología resulta totalmente delicada para los adjudicatarios, ya que en esta refinanciación las cuotas, casi en todos los casos, se duplican, sin considerarse que si no podían pagar las cuotas originarias menos podrán abonar cuotas mucho más altas.

Pero aquí estamos nuevamente frente a una encrucijada: si no pagan las cuotas, el concepto de "solidaridad" del que se habla cuando nos referimos al FONAVI (Fondo Nacional de Viviendas), desaparece y no puede reinvertirse en nuevos núcleos habitacionales, pero también si se aplica todo el rigor de la ley, seguramente serían muchos los que quedarían en la calle.

Destacaremos un reclamo puntual sobre la valuación de viviendas construidas con aportes del FONAVI. Los dos reclamantes consideran que los valores de las viviendas se encuentran distorsionados. Adjudicatarios del plan habitacional 50 Viviendas - CASASE - Sindicato de Trabajadores Viales de Río Negro, en la ciudad de Viedma, tuvieron que abonar la suma de \$ 2.000,00 por la compra de cada uno de los terrenos donde están construidas las unidades habitacionales mencionadas.

Según la queja, la infraestructura de las viviendas entregadas es totalmente precaria e inhabitable, carece de paredes intermedias, grifería en general, accesorios sanitarios y de cocina, pisos, revestimientos y carpetas que se levantan, situación que generó un costo adicional a estas casas. Solicitaron se revea el monto total de las viviendas, ya que afirman que es excesivamente elevado si se realiza un análisis comparativo con otros barrios construidos en el mismo período cuyas viviendas están totalmente equipadas. Presentaron documentación sobre el valor de otras unidades habitacionales que se entregaron en la ciudad de Viedma, que por convenio, en el caso con la UOCRA, tienen un valor inferior al abonado por ellos y cuentan con divisiones y artefactos.

Los adjudicatarios y esta Defensoría del Pueblo han solicitado al IPPV las explicaciones correspondientes, sin que hasta el día de la fecha el Instituto de la Vivienda informara sobre las distorsiones apuntadas.

## **Área Mujer**

Nuestro compromiso en la tutela y defensa de los derechos vinculados a la temática de género, nos llevó a participar del Encuentro anual de la Red de Defensa de los Derechos de las Mujeres de las Defensorías del Pueblo de la República Argentina en la que trabajó sobre los muchas problemáticas que afectan a las mujeres.

También nos integramos a la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), que organizó su Plenario recientemente en Quito, Ecuador. Esta instancia representa una apertura institucional que fortalece los abordajes temáticos, los intercambios institucionales y el adecuado tratamiento que merecen las demandas de este tipo. En la versión completa del Informe Anual 2004 se transcriben las conclusiones del Plenario.

En el período que abarca este informe cabe mencionar una actuación relevante que motivó una Recomendación de esta institución. Se refiere a una denuncia discriminación en el ingreso a la Policía de la Provincia de Río Negro por una ciudadana de la localidad de Viedma que reclamaba la modificación del requisito de 1, 65 metros de estatura mínima para el ingreso del personal femenino a esa fuerza policial, ya que la interesada no alcanzaba tal talla.

La Defensoría del Pueblo dictó la Resolución N° 1.190/04 "DPRN" en la que RECOMENDAMOS a la Policía de Río Negro que modifique la reglamentación cuestionada dado que la misma no consideraba las diferencias antropométricas entre varones y mujeres, originándose así una discriminación del género femenino con aspiraciones de incorporarse a las fuerzas policiales provinciales. En su respuesta, las autoridades de la Policía de Río Negro respondieron que el personal femenino deberá acreditar un metro sesenta, receptando así nuestra opinión.

Las denuncias de violencia sexual si bien se radican en la mayoría de los casos en sede judicial, llegan también a nuestro conocimiento pues

las mujeres afectadas invocan inconvenientes con la Policía al momento de realizar la denuncia, desconocimiento en el trámite judicial o dificultades con sus representantes legales. Siendo así las asesoramos, solicitamos informes y realizamos toda gestión que sirva de contención a las víctimas.

También se presentaron reclamos por no recepción de la denuncia por violencia familiar, mala atención en comisarias y Juzgados de Paz, y consecuencias de estos cuadros, como problemas de vivienda, desprotección, e incumplimiento de las órdenes judiciales, entre otras. Por eso dimos intervención, en distintas actuaciones, al Ministerio de la Familia, a la Secretaría de Derechos Humanos, al I.P.P.V., a la Comisión Especial de Género de la Legislatura Provincial, Juzgados de Familia intervinientes y a la Unidad Ejecutora Provincial de la Ley N° 3.040.

Si bien esta Defensoría cuenta regularmente con la colaboración de los Jueces de Paz, en una respuesta recibida desde el Juzgado de Cipolletti se cuestionó nuestra intervención, en una actitud que está claramente a la defensiva ante la solicitud de ayuda de una víctima de violencia familiar. Es menester que los organismos que trabajan en la temática, no respondan como si la actuación de la Defensoría del Pueblo fuera un ataque y por el contrario, aprovechen los canales de comunicación que se abren para manifestar cuáles pueden ser las limitaciones de su actuación y en qué se puede colaborar para superar estas aberrantes situaciones.

Los reclamos por incumplimiento de los pagos de las cuotas alimentarias se canalizaron a través de los Juzgados de Paz, las Defensorías Oficiales, los Juzgados de Familia, padres, madres o abuelos deudores y, en menor medida, ante los organismos que deben ordenar los descuentos para realizar los depósitos en tiempo y forma. La experiencia nos ratifica que se deberá fortalecer la herramienta de la Mediación Familiar, para llegar a acuerdos consensuados y superadores de los conflictos que satisfagan a ambas partes.

Finalmente con decepción mencionamos que el Estado provincial rionegrino aún no ha reglamentado el Registro de Deudores Alimentarios, creado en diciembre del año 2000 por la Ley 3.475.



De esta forma se está atentando contra la posibilidad de avanzar para hacer efectivos los derechos de los niños, y de sanción concreta a las actitudes de los padres y madres que incumplen, aún pudiendo, con los deberes de asistencia con sus hijos.

## **Niños, niñas y adolescentes**

Uno de los temas más sensibles es el que se relaciona con el NIÑO, NIÑA y ADOLESCENTE. La infancia y sus circunstancias familiares y sociales, son protagonistas del escenario social en los últimos tiempos. Constituyen razón y sentido de políticas públicas, programas, organizaciones del Estado y privadas como así, motivo permanente de debate y de iniciativas.

La estructura vincular de la familia ha sido crudamente afectada por las crisis sociales, económicas y políticas del país. Los efectos, se trasladaron directamente y sin atenuantes a los niños.

Las políticas sobre la infancia y las acciones derivadas, deben centrar su esfuerzo en, precisamente, desandar ese camino. Apuntalar a la familia como sostén natural de sus hijos. Recuperar, revalorizar sus roles como formadora de su prole.

La implementación de los denominados Juzgados de "Menores", aportaría una importante especialización en el tratamiento de los derechos de los niños, acorde a lo establecido en la Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente. Al respecto, esta Defensoría del Pueblo, en una nota enviada al Presidente del Superior Tribunal de Justicia, planteó la necesidad de poner en marcha en forma urgente estos "Juzgados de Niños, Niñas y Adolescentes".

Creemos que fue de gran relevancia la intervención de este Organismo en los temas que afectan a los jóvenes en conflicto con la ley y que se alojan en los institutos denominados "de alta contención" de nuestra provincia.

La Defensoría recibió el año pasado la presentación de la directora de un colegio de esta capital, quien manifestaba que un alumno, que se

encontraba alojado en el Instituto Pagano de Viedma, se había descompensado en horas de clase como consecuencia de la huelga de hambre que, junto con sus compañeros, habían iniciado hacía diez días. La directora expresó que el adolescente le había contado que esa medida la hacían en reclamo de mejores condiciones en el Instituto y de restablecer el contacto con sus familias.

Ante la gravedad de los hechos informados, un equipo de la Defensoría del Pueblo visitó el Instituto Pagano y como producto de la deplorable situación observada dictamos una Resolución. A través de ella recomendamos al Señor Ministro de Familia arbitre las acciones que conduzcan al cumplimiento real y efectivo de las Convenciones, Leyes y Programas vigentes, destinados a los Jóvenes en Conflicto con la Ley.

*“ No teníamos vidrios pero desde que comenzamos con la medida de fuerza vinieron a ponerlos. También comenzaron a arreglarnos los baños, nos trajeron colchones (los otros tenían sarna) y viene una cocinera. Hoy comimos milanesas, pero veníamos comiendo polenta y fideos desde hace mucho tiempo”*, dijo el único joven integrante del "Ala Abierta" del Instituto, ya que el resto estaba castigado en el "Ala Cerrada". Descripciones éstas que corresponden al informe del equipo de la Defensoría del Pueblo luego de la visita al Instituto Pagano de Viedma.

También la situación de los operadores encargados del cuidado de los jóvenes indicaba la falta de una política que contemple sus necesidades laborales.

Por otra parte la infraestructura edilicia daba cuenta de la imperiosa necesidad de mantenimiento de las instalaciones. Idéntica situación pudo evidenciarse en la visita al Hogar Convivir de Bariloche.

Fue un año caracterizado por una sucesión de errores. Las fallas observadas no fueron cometidas por desconocimiento, por no saber qué hacer, por carecer de un programa. Muy por el contrario, se contaba con él y las formulaciones teóricas emanadas del área responsable indicaban un acabado conocimiento del tema y una posición humana y progresista para su tratamiento. No obstante, los hechos indicaban un gran divorcio entre la teoría y la práctica. Práctica

que estuvo signada por la improvisación, y las improvisaciones en esta materia tienen un alto costo humano que pagan, especialmente, los chicos bajo tratamiento y el personal afectado a la atención directa de éstos.

## **Trabajo infantil**

El trabajo infantil se ha vuelto en nuestros días parte del paisaje urbano. La naturalización del mismo ha hecho que participemos de él aún sin percibir que lo hacemos. El trabajo infantil supone para los niños la exposición a un medio urbano donde encuentran todo tipo de peligros que atentan contra su integridad: accidentes, abusos, enfermedades, robos, agresiones. Actualmente en Argentina, más del 75% de los menores de 18 años son pobres o indigentes.

Una madre llegó a la Defensoría manifestando que dada la situación de indigencia en que se encontraba debió salir a vender junto con sus hijos productos de panificación elaborados por ella y, que a raíz de esta situación, habría sido sancionada por el Área Social del Municipio de su localidad, interviniendo la Justicia de Paz. Así, fue pasible de una multa de \$9, 33, que al no poderla pagar, debió cumplirla con arresto domiciliario.

La Defensoría solicitó información al Área Social del Municipio de la localidad, al Comisario y al Juzgado de Paz, quienes aportaron datos relevantes en la situación de los niños de la familia.

A través de una Resolución la Defensoría resuelve derivar la presentación de la ciudadana a la Comisión para la Erradicación del Trabajo Infantil (CETI) solicitándole la remisión de un informe de los Programas vigentes llevados adelante por esa Comisión como así también de la intervención a realizar en la situación relatada.

La respuesta enviada por la Coordinadora local de la CETI expresa que dicha Comisión *“no se encuentra implementando programas específicos”* y que *“dada su reciente creación, en el mes de junio de 2004, durante el corriente año nos hemos abocado al fortalecimiento de la Comisión y a generar actividades de capacitación y sensibilización...”*. Por otra parte, afirma que la misma no cuenta *“con estadísticas acerca del volumen de trabajo infantil en la provincia...”*, y

*añade, además, que “al no contar con un programa específico hemos abordado los distintos casos que se fueron presentando coordinando acciones entre los distintos organismos que la componen y recurriendo a programas ya en ejecución en las áreas de Municipios, Familia, Educación y Salud”.*

A través de una resolución la Defensoría del Pueblo expresó que “la realidad nos trae habitualmente situaciones como la de esta ciudadana de Gral. Conesa. Madres que deben enfrentar la crianza de sus hijos menores solas. Proveerles de alimento, abrigo, educación y protección. Es necesario ayudar a estas madres para que sean madres. Es necesario ayudar a estos niños para que puedan vivir sus vidas de niños. Es necesario sumar a las exigencias legales de protección de la infancia, programas que provean los recursos económicos que se necesitan para que estas madres contengan, orienten, y sostengan a sus chicos. En fin, que constituyan verdaderos soportes donde ellas se puedan apoyar para criar y educar a sus hijos”.

### **Abuso Sexual Infantil**

En una situación que tuvo como protagonistas a dos niñas que fueron abusadas sexualmente por su padre, la madre acudió a este organismo solicitando intervención en la causa, y preocupada por la salud psico-física de sus hijas, temiendo, asimismo, que las reiteradas citaciones y declaraciones en sede Judicial las perjudiquen aún más.

Esto dio lugar al dictado de la Resolución N°1. 377/04 en la planteamos a la Comisión de Asuntos Legislativos de la Legislatura de la Provincia la consideración de la reforma del Código de Procedimiento Penal, en el sentido de que se contemplen los recaudos necesarios para evitar la revictimización de los niños que han sido abusados sexualmente y que deben comparecer en la sede de los Juzgados. Cabe aclarar que esta situación fue contemplada por el Congreso de la Nación al aprobar en diciembre de 2003, la ley 25.852.

Por otra parte se solicitó al Ministerio de Gobierno y al Ministerio de Salud la implementación de Programas que asistan a los niños víctimas de este tipo de delitos.

## **Planes de Empleo**

### **Programas Nacionales**

En el período octubre 2003 -2004 se recibieron numerosos reclamos presentados por beneficiarios de los Planes Jefes de Hogar y Programa de Empleo Comunitario (PEC) del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS).

Se distinguen cuatro núcleos de reclamos:

A) Desconocimiento de los motivos de la baja.

Se trabajaron estas actuaciones con la Gerencia de Empleo de Río Negro lográndose en los casos que correspondía la restitución del beneficio y se brindaron en forma expeditiva respuestas a los beneficiarios, algunas de ellas favorables, sorteando pasos burocráticos y acortando tiempos de espera.

**Cabe agregar que, además, se encuentran en etapa de investigación las denuncias de ciudadanos referidas a bajas motivadas por no tributar o no apoyar movilizaciones o marchas convocadas por las entidades ejecutoras de los proyectos.**

B) Inconvenientes en el diseño del plan, en particular, respecto de ciertos requisitos o contenidos normativos, por ejemplo, la determinación de una fecha de inscripción.

C) Continuidad de los Planes de Empleo Nacionales.

La respuesta de los reclamos estuvo dada por el Decreto Nacional dictado el año pasado que prorroga a partir del 31 de diciembre del 2004 y hasta el 31 de diciembre del 2005 la Emergencia Ocupacional Nacional y la vigencia del Programa Jefas y Jefes de Hogar.

D) Accidentes en lugar de trabajo

La investigación se inicia a partir de una presentación de un ciudadano de Cinco Saltos que denuncia que por un accidente de

trabajo ocurrido en junio del 2003 quedó afectado en sus capacidades laborales.

El accidente fue en el Cementerio Municipal mientras éste trasladaba a pulso y por una escalera un féretro, tarea que le fue asignada en el marco del Programa Jefes de Hogar. Agrega la denuncia, que en ese lugar se trabaja sin ningún tipo de protección: máscara, guantes, mamelucos, botines, sin componentes químicos para la debida desinfección personal luego de trasladar un cadáver etc.

Las actuaciones que aún están en etapa de investigación. No obstante ello se puede adelantar de los informes hasta aquí reunidos que:

1. Es obligación de las Provincias Contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos de siniestros que pudieran acaecer a los beneficiarios en el desarrollo de las tareas o actividades previstas en el Programa.

2. El asegurado, tomador o contratante es LA SECRETARÍA DE TRABAJO de la Provincia, quien no tenía conocimiento del siniestro.

3. La empresa de seguros contratada es HORIZONTE la cual cubre para el caso de beneficiarios del Plan Jefes y Jefas de Hogar los casos de MUERTE e INVALIDEZ PERMANENTE porque considera que no existe relación laboral y no lo alcanza el seguro de ART como así tampoco la normativa legal.

4. La póliza contratada EXCLUYE A MAYORES DE 65 AÑOS Y DISCAPACITADOS, es importante mencionar que numerosas personas con estas características son beneficiarias del Programa, según nos informa la Gerencia de Empleo de Río Negro del Ministerio de Trabajo de la Nación.

5. La Subsecretaría de Promoción Familiar adhiere a la preocupación de esta Defensoría del Pueblo respecto de la exclusión de los adultos mayores y discapacitados de la póliza de seguros contratada.

6. La Gerencia de Empleo instruye a todos los Consejos Consultivos de la Provincia acerca de las obligaciones que impone la Resolución 458/02 respecto de las medidas de seguridad e higiene que deben

cumplir los Organismos Ejecutores de proyectos en el marco de los Programas Jefes de Hogar .

### **Programa de Empleo Provinciales (PER)**

A partir de la presentación de una ONG acerca de presuntas irregularidades en el otorgamiento de los planes de empleo rionegrino, se inician investigaciones, pudiéndose observar anomalías de importancia en el manejo de este programa: disfunciones administrativas, desigual distribución de los cupos, desconocimiento de la vigencia del programa por parte de organismos habilitados para ejecutar proyectos, por ejemplo algunos Municipios.

Cabe mencionar que la Fiscalía de Investigaciones Administrativas se encuentra trabajando en investigaciones que fueron ordenadas por la cartera de Trabajo y están referidas al destino dado a las partidas de dinero asignadas a los PER.

En razón de ello esta Defensoría del Pueblo dio por concluida su intervención conforme lo impone el Art. 16° inc. c de la Ley 2756 remitiendo copia de las actuaciones realizadas al Sr. Fiscal de Investigaciones Administrativas.

La evaluación hasta aquí realizada amerita solicitar al Ministerio de Gobierno la reformulación de la normativa que rige dicho programa dado que fue creado mediante la Resolución N° 561/01 de 25 de abril del 2001, en un contexto socioeconómico distinto del actual.

### **Asistencia Social**

#### **Ayuda Económica**

En el presente ejercicio los pedidos de ayuda económica y social nos muestra una dolorosa y silenciosa realidad , provienen de ciudadanos desocupados, subocupados y también del sector asalariado de la administración pública provincial, ubicados por sus ingresos menores de \$ 400, por debajo de la línea de pobreza

El tratamiento de los reclamos por ayuda social permite diferenciar dos grupos de quejas:

a) Las referidas a demandas insatisfechas de ayuda económica para cubrir necesidades de atención de la salud, alimentación, habitacionales, acceso a la educación, pago de servicios.

b) Dificultades para el acceso a la información sobre trámites iniciados. A saber: montos asignados, fecha cierta de pago, motivos del no otorgamientos, en su caso.

Formulamos recientemente (Resolución N°23/05) una RECOMENDACIÓN al Ministerio de la Familia instrumente un mecanismo de comunicación que permita una información clara para los ciudadanos y para el Municipio sobre el estado del trámite y/o monto de la ayuda otorgada, como así también definir concretamente las fechas de pago, dato éste que le permitirá al ciudadano optimizar el uso de la ayuda económica brindada.

Paralelamente intervenimos ante los Municipios, Subsecretaría de Desarrollo Social Provincial, Subsecretaría de Promoción Familiar y sus Delegaciones y en algunos casos con Áreas sociales de los Hospitales Públicos

Fueron muy pocas las situaciones presentadas que tuvieron resolución favorable.

En el tratamiento de las actuaciones, una respuesta frecuente del organismo provincial con ingerencia en los programas de asistencia económica consistía en que las posibilidades de acceder a una ayuda económica provincial está sujeta a la disponibilidad presupuestaria, y se insistía en la descentralización operativa de los programas de asistencia en los municipios.

Sin embargo, las dificultades de articulación manifiestas entre ambos y la falta de competencia de la Defensoría del Pueblo para intervenir en el ámbito Municipal contribuyeron como una dificultad adicional para aportarle al ciudadano que reclama la respuesta.

La Subsecretaría de Desarrollo Social informó, por otra parte, que por recorte presupuestario en el mes de agosto, se dio prioridad a las



solicitudes de ayuda económica para atender problemas de salud ( derivaciones a otras ciudades, compra de prótesis y otros).

A partir de las modificaciones efectuadas en la Delegación de Promoción Familiar de la Zona Atlántica se avanzó en una interesante y efectiva relación interinstitucional. Así como también se observó un adecuado tratamiento de los traslados que efectuara esta Defensoría.

### **Asistencia Alimentaria**

En el tratamiento de algunas actuaciones vinculadas a demandas alimentarias, se evidenció lentitud y ociosas dilaciones en los organismos responsables de atender situaciones donde la emergencia imponía respuestas rápidas.

La disfuncionalidad fue otra de las características puestas de manifiesto entre los organismo del Estado Provincial.

Sin embargo, mejoró comparativamente el paronama que describiéramos en informes anteriores, ya que la mayoría de los reclamos por demandas alimentarias que llegaron a esta Defensoría provinieron de localidades donde aún no se implementó el Plan Comer en Familia (Luis Beltrán, Lamarque, Chimpay ).

En ocasión de anunciarse su implementación, dijimos que recibíamos como una buena noticia el “Comer en Familia”, pues trasladar a la gente desde los comedores a sus casas, es una cuestión de principios, de dignidad y básicamente de promoción de la unidad familiar, revalorizando sus roles.

### **Violencia Laboral**

Esta temática, novedosa en el tratamiento de esta Defensoría del Pueblo, ha sorprendido, no sólo por sus manifestaciones, que suelen exceder el tratamiento dado desde una perspectiva legal, sino también por las modalidades que asume esta problemática, tanto en el ámbito privado como en el público, y cuyas consecuencias se observan en las personas con problemas como estrés, cansancio, baja en el rendimiento laboral, alteraciones de sueño, enfermedades psicosomáticas, entre otras de origen nervioso, además de problemas

con los vínculos más inmediatos (familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc.).

Lejos de existir un canal previsible para dar curso a este tipo de denuncias, ante cada caso se abren otros factores, que muchas veces desencadenan en una situación de maltrato.

En primera instancia se trata de determinar si la denuncia puede ser abordada por un marco legal previsto y por lo tanto, si la situación denunciada es asequible de generar prueba que facilite la canalización administrativa o judicial del reclamo.

Sin embargo, gran parte de las presentaciones se encuentran en su mayoría en una zona gris, porque no hay pruebas, ya que se trata de relaciones conflictivas en el ámbito laboral, que llegadas a un punto resultan insostenibles, y requieren de una gran capacidad tanto humana como intelectual para resolverlas.

Las denuncias sobre maltrato laboral, ha sido una de las temáticas más difíciles de abordar a nivel de esta Oficina de la Defensoría del Pueblo. No porque su comprensión pueda estar reservada a unos pocos, sino por la ausencia de normativa específica que garantice a nivel administrativo los procedimientos para su tratamiento.

La persona que se siente maltratada llega con una gran carga emocional. Como tenemos la obligación de dar curso a la denuncia, porque no es anónima, ni siquiera se pide por parte de quien denuncia la reserva de identidad, el/la presunto/a hostigador/a cuando toma vista de las actuaciones asume una actitud absolutamente contestataria contra la Defensoría del Pueblo.

Nuestro deber es contribuir al mejoramiento de las acciones y las conductas de los funcionarios y autoridades públicas así como la de los empleados, para alcanzar la eficiencia en la administración pública. Por esto es que nos internamos en esta zona gris, entre las normas legales laborales, disposiciones internas de cada organismo o ámbitos, características de los vínculos laborales, modos de organización y gestión, y las historias de la propia organización y de las personas que sienten discriminación o maltrato laboral, entre otros, con miras a lograr una resolución satisfactoria.

Muchas veces, en este intento, también hemos sufrido el maltrato como institución. Este es un punto en la vida de la administración pública donde hay que echar un vistazo. Es un campo donde nadie al parecer quiere entrar, y los derechos humanos no sólo puede violarlos el funcionario de turno, también los puede violar el empleado, así como un agente puede sentirse afectado en su dignidad, maltratado, acosado, etc., es probable que de la misma manera el superior deba soportar permanentes faltas de respeto, puede darse perfectamente un camino de ida y vuelta, esto no es maniqueísmo, de un lado los buenos y del otro los malos, aquí hay seres humanos que se deben mutuo respeto y si alguno quiebra esta regla de oro para la convivencia, deberá responder por ello.

Las presentaciones que han entrado en la tipología de violencia laboral incluyen denuncias por presunto maltrato, discriminación y acoso en el ámbito laboral, tanto en organismos públicos (Educación, Cultura, Salud, Policía, Sociales, Lotería) como privados (empresa de servicios). Muchas de las actuaciones se encuentran actualmente en trámite a la espera de respuestas de los organismos, instituciones o personas cuestionadas.

En las denuncias de maltrato que afectan derechos de los trabajadores y que pueden ser demostradas, se procede a sugerir al ciudadano la tramitación de la denuncia vía administrativa para dejar abierta la instancia judicial. Sin embargo, la mayor parte de las presentaciones no se inscriben en este tipo de casos.

Hay un número de situaciones que se han logrado solucionar, gracias a la buena predisposición de los organismos o entidades a los que se le solicita colaboración y a la solidez, paciencia y entereza de los ciudadanos que denuncian situaciones de este tipo con el ánimo de desarrollar su tarea en un mejor ambiente.

Los expedientes que se tramitan en esta Defensoría del Pueblo se han trabajado con la idea que la violencia o maltrato laboral es una cara oculta que somete a cientos de empleados públicos y privados, detectando que las víctimas más proclives son las mujeres y que son muy pocos los ciudadanos/as que se animan a denunciar. Primero

está la necesidad y el trabajo que garantiza un aporte mensual, muchas veces único ingreso en el hogar.

Ante el marcado aumento de las denuncias de maltrato laboral, esta Defensoría del Pueblo cree importante manifestar la necesidad de solicitar el tratamiento de los proyectos de ley existentes en la materia, lo que brindaría un marco jurídico apropiado a las condiciones actuales de los trabajadores en el ámbito de sus relaciones laborales.

## **Seguridad**

### **Actuaciones de la Policía de Río Negro**

Este año se ha trabajado sobre 37 expedientes relacionados con la actuación de la Policía de Río Negro. De ellos 22, refieren situaciones de presunto maltrato policial.

También se recibieron presentaciones de personal de la policía que se sentía afectado en virtud del trato y consideración que se le brindaba dentro la fuerza.

Se observa que es costumbre en las contestaciones de la Policía un informe pormenorizado de todo lo acontecido. Además, se comprueba de acuerdo a la documentación que remiten, que existen denuncias sobre las que la misma fuerza da inicio a las acciones judiciales.

En todos los casos la respuesta del Organismo es puesta en conocimiento de los promotores, quienes, excepcionalmente, han manifestado alguna opinión en contrario a las actuaciones y conclusiones de la instrucción llevada a cabo por la Institución Policial.

Todos los expedientes los continuamos trabajando, más allá del silencio de los promotores después de ser notificados del informe producido por el Organismo Policial.

### **Condiciones de alojamiento en alcaldías provinciales**

En el presente año, la violación de los derechos humanos de las personas alojadas en la Alcaldía de Gral. Roca tomó nuevamente estado público y trascendió incluso hasta esferas internacionales

pues el caso fue expuesto ante la ONU. Nuevas voces de denuncia se sumaron a las habituales intervenciones de la Defensoría del Pueblo.

Recordemos que la situación es ya crónica y este año realizamos una visita a la Alcaidía de Gral. Roca cuando tomamos noticia de que un grupo de internos estaba manifestándose con una huelga de hambre. Tomamos los testimonios de varios de ellos y de las autoridades de la cárcel.

Solicitamos también informes en el marco de la Emergencia Penitenciaria declarada por la ley y se brindaron detalles del avance de la obra de finalización de la Alcaidía de Viedma, donde se esperan trasladar un número importante de condenados alojados en Gral. Roca, para así encarar las reformas necesarias en dicha unidad.

Esperamos que se concrete a la brevedad la conformación total de los Gabinetes Criminológicos, cuestión sobre la que también requerimos precisiones al Secretario de Seguridad y exigimos el cumplimiento de la ley 3008, entre otros aspectos, con relación al otorgamiento del beneficio de salidas transitorias, las que no son concedidas en muchos casos por ausencia de dictámenes o evaluaciones sobre el condenado.

También escuchamos a familiares de internos de Viedma que denunciaron represiones en ocasión de disturbios, casos éstos que están bajo trámite de la justicia penal local. Visitamos la unidad apenas ocurrido el motín en julio pasado, se encontraba también el juez penal de turno y acompañamos y escuchamos a los familiares preocupados por el estado de salud de los internos.

Una de las primera actuaciones DE OFICIO del pasado año en la temática penitenciaria fue sobre la insuficiente asignación de personal policial en nuestras alcaidías y el informe a la Jefatura de la Policía de Río Negro, que se contestó con fecha 22 de junio del 2004, indicó que : “En la actualidad el Escalafón Penitenciario esta integrado por DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE (289) Empleados Policiales, además se encuentran afectados TREINTA Y CINCO (35) efectivos correspondientes al Escalafón General, que prestan servicios en las distintas Unidades Carcelarias...la Cárcel de Encausados de esta

localidad ( Viedma) ,...cuenta con OCHENTA Y DOS (82) efectivos policiales.”

Los lamentables hechos ocurridos el pasado mes de enero en la Alcaldía de Gral. Roca, de los que resultaron dos muertos y varios heridos graves, puso de manifiesto que es escaso el personal con formación penitenciaria asignado a esa unidad. Los recientes informes brindados a nuestra solicitud por el Ministerio de Gobierno indican que se prevé la contratación de personal retirado del Servicio Penitenciario Federal para paliar la crisis de seguridad en la Alcaldía de Gral. Roca, así como se anunció la elaboración de un Plan Trienal para la definitiva implementación del servicio penitenciario provincial.

Otra parte del informe da razón a la Defensoría del Pueblo en cuanto a las obras necesarias para garantizar la seguridad externa en esa unidad (construcción de garitas) y se indicó que se están tomando las “medidas posibles de carácter contingente, hasta la inauguración de la nueva Cárcel de Viedma” ( sic. Nota 420/05- Subsecretario de Justicia. Asuntos Penitenciarios y Ejecución Penal).

## PALABRAS FINALES

Señor Presidente, Señoras y Señores Legisladores:

Me despido ya:

Deseo expresar mi agradecimiento por el acrecentamiento presupuestario que se nos otorgó, lo que nos ha permitido iniciar un proceso de reorganización funcional y operativa, que hará posible incrementar la capacidad de gestión de la Defensoría en los niveles requeridos por el servicio.

Debo resaltar que la incorporación de la doctora Marcela Yappert como Defensora Adjunta ha consolidado la conducción del organismo en beneficio de su ejecutividad.-

Menciono especialmente a los ciudadanos que desinteresadamente colaboran con nuestra tarea, así como a los medios de prensa que gratuitamente la difunden.

Al equipo de trabajo de la Defensoría, profesionales, administrativos, de servicios generales, con quienes he compartido intensas jornadas de trabajo, mi más profundo reconocimiento personal.

En el último año de mi gestión trabajaré para que en la práctica y en la doctrina la Defensoría del Pueblo, además de ser centinela del cumplimiento de derechos, se convierta en una institución propositiva y transformadora de nuestra realidad social..

Sepan que en la defensa cotidiana de los Derechos Humanos, tarea en la que hemos tenido, tenemos y seguramente tendremos sintonías y diferencias con los organismos, con los representantes del pueblo, con los jueces, con los medios de prensa, y también con quienes nos demandan, nos anima únicamente la íntima convicción de luchar porque se respete la dignidad de la persona humana.-

Señoras y señores Legisladores: 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.

O como dijo Cortázar: "...la esperanza no nos pertenece a nosotros, sujetos cambiantes y a menudo indiferentes, la esperanza le pertenece a la vida, es la Vida misma defendiéndose"

Ayudémosle a ello.-

Muchas gracias.

