

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO

**INFORME IN VOCE
ANTE LA LEGISLATURA**

Jueves 26 de febrero de 2014

PERIODO 2013 – 2014

**DEFENSORA DEL PUEBLO
DRA. NADINA DIAZ**

INTRODUCCIÓN

Los derechos fundamentales no serían efectivos si no hubiera garantías. Por eso la Constitución y las leyes disponen de un sistema de controles que permite prever, evitar o rectificar los casos y situaciones en que un derecho se ve en riesgo o pérdida.

El Defensor o Defensora del Pueblo se configura como una garantía institucional de los derechos constitucionales. Propende a la defensa integral de las libertades y derechos fundamentales, incluyendo a los de carácter cívico, político, económico, social, cultural, como así también a los llamados derechos de tercera generación; ejerciendo la magistratura de opinión y persuasión sobre la administración.-

Es un organismo receptivo del diálogo, recomendación, orientación y de respuesta a los habitantes de la provincia.-

En suma, forja una tradición de justicia y de comprensión que tiende al respeto de la dignidad de la persona, garantizando sus derechos.-

Quiero agradecer a todo el equipo de trabajo, tanto de la sede de Viedma como de las delegaciones, a los que pudieron estar presentes y a los que no.-

I- AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE

PROTECCION A LA BIODIVERSIDAD

El cuidado del ambiente es otro de los temas prioritarios para la Defensoría del Pueblo. Para este organismo, la utilización planificada de los recursos hídricos y del suelo, es un pilar para la calidad de vida de la población actual y de las próximas generaciones.

En el presente ejercicio fueron abordados problemas vinculados con:

-Sistemas cloacales deficientes en toda la provincia, con plantas de tratamiento de líquidos cloacales obsoletas y/o desbordadas por el notable crecimiento de la población y de la actividad productiva e industrial.

-Cambios de uso del suelo para promover urbanizaciones, con aprobaciones municipales que autorizaron la fragmentación del territorio.

-Alteraciones que afectan la diversidad biológica del bosque nativo y la capacidad del suelo para evitar el proceso irreversible que genera la erosión.

Durante el año, también se iniciaron actuaciones a raíz de presentaciones de particulares u asociaciones civiles ambientales. El reclamo que realizaron 2013 organizaciones ambientalistas y la comunidad educativa de la Escuela 44 y el Jardín de infantes 62 de Bariloche en el periodo correspondiente a 2012-2013, fue el primer antecedente que permitió hacer pública la existencia de transformadores con PCB en la provincia a pesar de la legislación que estableció su eliminación en el año 2002. Esos casos continuaron surgiendo durante el periodo 2013-2014.

Durante el año también se abrieron expedientes y se realizaron gestiones por el incendio de un pozo de gas en la localidad de Allen, y la existencia de aserraderos, la

tala ilegal de especies arbóreas y el estado de los bosques nativos de los cerros San Martín, Carbón y Otto de San Carlos de Bariloche.

Por otra parte, es de resaltar el expediente iniciado ante las pérdidas de líquidos del colector cloacal oeste de la Cooperativa de Electricidad Bariloche, el trámite del amparo de índole ambiental iniciado y continuado ante el Juzgado Federal de la localidad de San Carlos de Bariloche, que busca remediar las consecuencias de los continuos derrames cloacales al lago Nahuel Huapi y el expediente referido al cuidado de los manantiales pertenecientes al DPA que proveen el treinta por ciento del agua potable consumida en la ciudad.

Desde el comienzo de nuestra gestión venimos reclamando que el gobierno provincial y los gobiernos municipales tomen cartas en el asunto de la salud de las aguas naturales porque es muy preocupante la presión que se ejerce sobre los ríos y lagos en la provincia a través del vertido de los desechos cloacales, en muchos casos sin tratamiento, y de las distintas actividades industriales y productivas.

Creemos que este es un tema de suma importancia para el futuro de nuestra provincia en el que deben comprometerse todos los generadores de residuos. El desmanejo de los recursos y la ausencia de medidas que busquen prevenir y minimizar los niveles de contaminación, hablan de la falta de calidad en la planificación y en las políticas ambientales.-

En septiembre de 2012 el Comité Ejecutivo de la AIC informo que el área correspondiente al primer tramo del río Negro registro el mayor numero de balnearios no aptos o con algún tipo de compromiso en su aptitud. Además reconoció que la contaminación del cuerpo hídrico proviene principalmente de fuentes puntuales por lo que el control de descargas de aguas residuales seria “la primera medida y la mas efectiva” para devolver el poder auto depurador del río y mantener niveles de calidad adecuados.-

EL SANEAMIENTO, LA EXTRACCION PETROLERA Y LA SALUD DEL RIO NEGRO

Esta Defensoría ve con preocupación el impacto demográfico y ambiental que provocará la extracción de hidrocarburos a través del sistema de fractura hidráulica (fraking) en los yacimientos de la región conocida como Vaca Muerta, que abarca territorio de las provincias de Neuquén y Río Negro.

Los ríos presentan altos niveles de contaminación orgánica en las zonas más pobladas de la provincia debido al impacto que produce el crecimiento demográfico de esas áreas. La situación llegó a un punto tal que hay sectores en los que está prohibido bañarse, como en la Isla Jordán, en cercanías de Cipolletti. El resto del agua que conduce el río por el Alto Valle también tiene niveles preocupantes de contaminación, producto del vertido cloacal e industrial neuquino, que se suma a la situación provocada por nuestra provincia donde es alarmante la falta de plantas de tratamiento de líquidos cloacal y el mal funcionamiento de las existentes.

En el período 2013 también afirmamos que el organismo responsable de evitar que esto ocurra es la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas de los ríos Negro, Limay y Neuquén (AIC), que ha manejado fondos específicos y tiene, desde hace 29 años, poder sancionatorio para quienes incumplan con los protocolos y previsiones sanitarias. Sin embargo, a pesar de la preocupante situación actual, en todos estos años no ha habido ni una sola multa o sanción por contaminación.

En este estado de cosas, surgen de manera natural algunas preguntas: ¿que nos haría pensar que esta explosión demográfica a la que ya estamos asistiendo va a estar acompañada por los resguardos necesarios que eviten una contaminación mucho mayor a la actual? ¿Qué nos hace pensar que a partir de ahora la AIC realizará los controles y en todo caso aplicará las sanciones correspondientes para preservar la sanidad de los ríos?

Además de los desechos orgánicos que seguramente irán a parar a los ríos es muy preocupante la potencial contaminación producida por la industria petrolera que es mucho más grave que la orgánica. Esta puede producirse por liberación accidental o deliberada de hidrocarburos o sus derivados y provoca efectos adversos sobre las personas y el medio, directa o indirectamente. Por otra parte, como es de público conocimiento, las consecuencias del impacto perduran durante años y su remediación es muy compleja.

La explotación de Vaca Muerta es planteada como una oportunidad “única” por los beneficios que daría a miles de neuquinos y rionegrinos a través del famoso “derrame económico”. En este sentido, observamos con preocupación que no se hable del “otro derrame”, ese que caerá directamente sobre el río Neuquén y en consecuencia sobre nuestro río Negro, si no tomamos los resguardos necesarios.

En este marco de situación, el martes de esta semana la Defensoría del Pueblo se presentó ante la justicia para participar como querellantes en la denuncia iniciada por legisladores nacionales y provinciales por la contaminación de la costa del río Negro en la ciudad de Cipolletti, con la intención de aportar todas las pruebas generadas por el organismo desde el año 2012.-

Teniendo en cuenta las actuaciones que realizó de oficio la Defensoría del Pueblo durante los años de la actual gestión, el organismo solicitó intervenir como querellante para portar el expediente administrativo en el que constan las presentaciones realizadas ante los distintos organismos de los Estados de Neuquén y Río Negro.-

Además solicitamos que se libren oficios a las Secretarías de Ambiente de ambas provincias, al Ente Provincial de Aguas y Saneamiento (EPAS), al Departamento Provincial de Aguas y a la Autoridad Interjurisdiccional de las Cuencas (AIC), para que informen si se realizaron actuaciones ante los reclamos efectuados por presunta

contaminación ambiental con residuos cloacales en las tres cuencas mas importantes de las provincia.-

Al mismo tiempo, requerimos que se convoque a instituciones nacionales para que se realicen muestreos y pruebas medico científicas en puntos estratégicos, para determinar el grado de contaminación o de infección bacteriológica del agua.-

Es decisión del equipo de trabajo de la Defensoría sumar esfuerzos a la medida judicial interpuesta porque es evidente que la falta de inversiones concretas en materia de saneamiento y tratamiento de residuos industriales atentan contra la salud y el futuro de los rionegrinos.-

RENEGOCIACION CON LA EMPRESA PETROBRAS

Durante el año se iniciaron intervenciones de oficio para conocer las causas y consecuencias de sucesos de alta incidencia en lo ambiental como en el caso de la renegociación de las concesiones hidrocarburíferas de las áreas de "Jagüel de los Machos", "Río Neuquén", y "25 de Mayo-Medanito SE", que realizó el Ejecutivo provincial con la empresa Petrobras Argentina S. A.

En esa oportunidad, este organismo señaló que el avance de los contratos petroleros se realizó a pesar de existir una acción de amparo ambiental (acción de prevención) presentada por la Fiscalía de Estado en octubre de 2013, con el objetivo de exigir que la empresa Petrobras cese con sus acciones y omisiones generadoras de contaminación ambiental en las explotaciones objeto de la renegociación.

El propio Ejecutivo manifestó ante el Poder Judicial que la empresa Petrobras evidenciaba un inadecuado mantenimiento y conservación de las instalaciones, falta de acopio y disposición final de residuos, inadecuado abandono de los pozos e instalaciones en desuso. Por ese motivo, se imputó a Petrobras su mala actuación en la prevención de derrames, filtraciones e incidentes que dañan el ambiente. En ese marco, resultó muy llamativo que a mediados de 2014 -pocos meses después de la

denuncia-, se firme un acuerdo con la empresa en el que se daba por homologada la demanda por incumplimientos groseros.

En este sentido, cabe señalar que aún se desconoce si se efectuaron auditorías técnicas por parte de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de Río Negro, que hayan monitoreado, controlado o analizado la determinación efectuada por Petrobras de los pasivos ambientales en las áreas de concesión.

PROBLEMAS DE AGUA EN SIERRA GRANDE

El temporal de lluvias ocurrido en el mes de abril de 2014 destruyó los acueductos que alimentan a Sierra Grande, Playas Doradas y el Complejo Minero. En ese momento, esta Defensoría actuó de oficio solicitando información al DPA sobre los mecanismos y tiempos de reparación y las formas previstas para garantizar el suministro de agua de la población. Sin embargo, a casi un año de ocurrida la emergencia climática, los vecinos de la zona continúan con graves problemas de provisión.

En la primer respuesta a nuestro pedido, que llegó el 26 de septiembre -cinco meses más tarde-, se indica que se había reparado el acueducto proveniente de Arroyo los Berros, y se había iniciado un proceso licitatorio para realizar obras integrales a lo largo de 35 kilómetros del tramo que va desde el desde Arroyo Ventana, y fue seriamente dañado.

Preocupados por la llegada del verano, vecinos de la ciudad de Sierra Grande se movilizaron hacia Viedma para pedir la urgente normalización del servicio. En esa oportunidad, el DPA explicó a esta Defensoría que los problemas administrativos fueron múltiples, con una primera Licitación Pública desierta porque el monto cotizado por la única empresa oferente superaba en más de un 40% el Presupuesto Oficial, y un segundo llamado a licitación en el que la empresa adjudicada desistió de realizar la obra.

Finalmente, hubo una adjudicación pero el retraso no evitó la delicada situación que vivieron -y aún experimentan- los vecinos. Evidentemente, y ante la realidad que indican los hechos, el plan preventivo y las medidas adoptadas por el DPA y ARSA fueron insuficientes: hoy, a casi un año del temporal, Sierra Grande y Playas Doradas continúan prácticamente sin agua.

Consideramos que para evitar que una comunidad entera sufra la privación de un elemento absolutamente vital como el agua y para minimizar los potenciales riesgos sanitarios el Poder Ejecutivo debería utilizar los Decretos de Necesidad y Urgencia. Tal vez, si se hubiera utilizado esa herramienta, los trabajos podrían haberse finalizado antes del inicio de la temporada estival. Pero esto no ocurrió y ahora debemos “lamentar” los problemas ocasionados a los vecinos.

PCB EN LA ESCUELA INDUSTRIAL DE VIEDMA

Los padres autoconvocados de la CET 6, ante la negativa de la Secretaria de Medio Ambiente a entregar los resultados de los análisis realizados a los transformadores que actualmente se encuentran en dependencias del IDEVI, se acercaron a esta Defensoría solicitando su intermediación. Es así, que desde nuestro organismo se cursaron informes para solicitar los resultados sobre la recolección de muestras, emitido por el laboratorio CORP LAB.

Una vez recibidos los resultados por el laboratorio CORP LAB, y luego de un análisis efectuado según técnicos consultados por la Defensoría y por padres del colegio, se advirtió claramente la presencia de PCB en dos de los transformadores peritados, al igual que en la muestra del suelo impregna con aceite que se volcó cuando eran trasladados por funcionarios de consejo de educación para ser retirados del establecimiento educativo. Es de destacar que los transformadores se encontraban depositados en un predio del IDEVI, en pleno centro de Viedma, sin las adecuadas medidas de seguridad y con altos riesgos para los operarios del lugar y los vecinos.-
Luego de transcurridos 22 días desde la clausura de los talleres, a raíz de una medida

cautelar, se convocó a una reunión por parte de la justicia, en la cual se definió que inmediatamente se procediera a la remediación de todo residuo contaminante con PCB y que sería el ejecutivo el encargado de la extracción y posterior disposición contratando a una empresa especializada en la materia. También se acordó que el ejecutivo asumiría la obligación de realizar los exámenes médicos necesarios a todas aquellas personas que se sospechara pudieran haberse contaminado.

Desde este organismo de control consideramos que las medidas consensuadas por dicha convocatoria son las que se tenían que haber definido desde el momento de conocerse los primeros resultados, sin dejar trascurrir tanto tiempo desde que se produjo el retiro y vuelco del líquido en los talleres.-

II- SALUD PÚBLICA

A lo largo de sus tres años de gestión, este organismo detectó fallas importantes en el servicio de salud pública en toda la provincia. Entre ellos, podemos señalar serios problemas edilicios, una preocupante falta o ausencia de mantenimiento de las estructuras, retrasos en el abastecimiento de insumos y medicamentos, escasez de personal en las distintas áreas (médicos, administrativos, enfermeros, mucamos, entre otros), falta de apoyo para el mejor funcionamiento de los Centros de Atención Primaria de la Salud, y poca inversión en renovación tecnológica, por mencionar los más generales.

Si bien la Defensoría notó un cambio positivo en las respuestas obtenidas desde el Ministerio de Salud, a partir de la actual gestión, es preciso seguir señalando que la atención de la salud de la mayoría de los rionegrinos requiere de esfuerzos continuados en el tiempo para observar mejoras sustanciales.

En el período 2013-2014, los temas recurrentes fueron: las demoras en la provisión

de medicamentos y/o drogas para tratamientos oncológicos y tratamientos especiales; serios retrasos en la realización de cirugías y derivaciones a centros de Alta Complejidad. La falta de profesionales y personal especializado provocó inconvenientes y demoras en los turnos de atención médica, partos y atención al recién nacido. También continuaron las demoras en la provisión de prótesis y órtesis.

Sin desconocer las mejoras logradas en el hospital Rogelio Cortizo de Ingeniero Jacobacci, este organismo no puede dejar de señalar que en la Línea Sur los problemas del sistema se acrecientan. La falta de recursos para que los profesionales y agentes se muevan con mayor libertad en el territorio y puedan comunicarse con mayor fluidez, una deficiente distribución del equipamiento existente, la incomunicación de los centros de salud, la falta de anestesistas, la carencia de suministros básicos como computadoras en buen estado y muebles, y también de los esenciales como el oxígeno, son reclamos constantes que determinan la baja calidad de la atención de la salud de los rionegrinos en las zonas más alejadas y menos pobladas de la provincia.

Lamentablemente, los relevamientos realizados por los equipos de trabajo de esta Defensoría en los dispositivos de salud pública llevaron a la presentación de dos recursos de amparo para realizar mejoras en los hospitales Área Programa Francisco López Lima de General Roca y el zonal Ramón Carrillo de San Carlos de Bariloche, y sus respectivos centros de salud. En ambos casos se verificaron serios problemas estructurales y una fuerte demanda por la densidad poblacional que los rodea.

AMPARO HOSPITAL FRANCISCO LOPEZ LIMA DE GENERAL ROCA:

En el mes de marzo de 2014, esta Defensoría presentó una acción de amparo colectivo contra el Poder Ejecutivo de Río Negro, y los Ministerios de Salud y de Obras y Servicios Públicos, en atención al grave deterioro y falencias edilicias del hospital y los Centros de Atención Primaria de la Salud en su área de influencia.

La acción se inició ante el Juzgado de Instrucción N° 10 de General Roca, invocando la defensa de los intereses de los ciudadanos rionegrinos que son pacientes o pueden llegar a recibir atención médica. En ese marco la Defensoría solicitó obras de edificación, reparación, refuncionalización, higiene y seguridad, instalaciones eléctricas, sanitarias, etc. que garanticen condiciones óptimas de bioseguridad médica.

En aplicación a lo dispuesto por la ley, el juez ordenó la realización de procesos de conciliación para acordar la extensión, el orden y los plazos de los arreglos a realizar, y las medidas sanitarias necesarias para lograr tales objetivos. Si bien el 29 de octubre el Juzgado de Ejecución Penal homologó por completo el acuerdo alcanzado por las partes, lamentablemente, luego de 5 reuniones mantenidas, el cumplimiento no fue satisfactorio por lo que los primeros días del mes de febrero de 2015 el organismo denunció el “incumplimiento parcial” del acuerdo. El 10 de este mes, la presentación fue remitida por el Poder Judicial a la Fiscalía de Estado, el Ministerio de Salud y la Secretaria de Obras Públicas a fin de que informe lo solicitado por la Defensora del Pueblo con detalles de los avances de obra realizados hasta la fecha.

AMPARO HOSPITAL DE SAN CARLOS DE BARILOCHE:

Lo más acuciante en este sector de la administración provincial es la falta de personal en áreas clave como Guardia, Enfermería y Administración, el estado lamentable de la Guardia que no está preparada para atender los casos que surgen de una población de más de 120.000 habitantes estables y la presión que ejerce el turismo principalmente en los meses de invierno y verano, la ausencia de mantenimiento programado y permanente de las estructuras edilicias, el notable deterioro del ala antigua del hospital y de los Centros de Atención Primaria de la Salud, la ausencia de informes de la ART que garanticen la seguridad del personal, y el estado del servicio de Salud Mental, entre otros.

En el mes de junio de 2014 este organismo decidió presentar una acción de amparo ante la Cámara laboral de Bariloche por las falencias constatadas durante un relevamiento realizado por esta Defensoría. La acción judicial persigue como objetivo que se ordene al Estado Provincial la ejecución de las obras de mantenimiento, refacción y de ampliación, demandadas y proyectadas en el edificio y centros de salud, y largamente postergadas. Asimismo, la provisión de los fondos económicos necesarios para que la institución desarrolle sus funciones de manera idónea y eficaz.

En el marco del amparo que se encuentra en trámite se realizó una recorrida por el hospital en la que participaron todas las partes y se llevaron a cabo tres audiencias para informar el avance de las obras y las medidas iniciadas. En este caso, es de destacar la voluntad de la dirección del hospital y del Ministerio de Salud, que permitió obtener avances gracias a los aportes económicos de la Cooperadora Sara María Furman que posibilitó la realización de obras en distintos espacios.

Pero aún restan inversiones de suma urgencia, como en el caso de la Guardia de Emergencias. En la última audiencia del día 4 de febrero de este año, se decidió que el Ministerio de Salud, el Ministerio de Obras y el Poder Ejecutivo, respondan en el término de 10 días los puntos pendientes, y que informe el resultado de las inspecciones de Seguridad e Higiene realizadas por la Delegación de Trabajo de Bariloche. Hasta el momento, no llegó el informe requerido.

Para concluir con las problemáticas ligadas a la Salud Pública, es importante aclarar que la presentación de estos casos que podríamos considerar “testigos” no implica que el resto de las instituciones de salud se encuentren en estado óptimo.

Como ejemplo podemos citar la intervención que realizaron en el mes de marzo de

2014 funcionarios de esta Defensoría en el hospital de Cinco Saltos donde se atiende la demanda de unos 60.000 habitantes de las poblaciones locales, Barda del Medio, Contralmirante Cordero y Campo Grande. En esa oportunidad, se señaló que la población creció de manera vertiginosa y, en los últimos 7 años, se duplicaron las atenciones en todas las áreas, principalmente en cirugías y nacimientos. Como en otras zonas, el aumento de la demanda no fue acompañado por las inversiones para resolver falencias edilicias importantes como serios problemas de espacio, y falta de tecnología y de personal, en distintas áreas.

Por otra parte, a fines de 2014 recibimos el pedido unánime de entidades de la comunidad de Allen para que el organismo intervenga ante el deficiente funcionamiento del sistema de salud en esa localidad.

Si bien el Estado anuncio la construcción de un nuevo Hospital, los vecinos pidieron a esta defensoría que interceda ante el gobierno para que se refuerce la atención medica que abarca a unos 40.000 habitantes que no cuentan con cobertura. La situación quedo planteada en una reunión mantenida con representantes de entidades activas de la comunidad: el Rotary Club, el Club de Leones, La cooperativa Credi Allen, la Asociación Amanecer, el Sindicato de Camioneros, el Tiro Federal, La Asociación Italiana, el sindicato UATRE, La Cámara de Fruticultores y el Club Alto Valle, entre otros.-

El trabajo de la Defensoría continúa de manera permanente para intentar encauzar las situaciones más acuciantes. La última intervención se realizó hace pocos días, ante la ausencia de profesionales en el área de Ginecología del hospital de Choele Choel.

La emergencia fue planteada por el Consejo Asesor Técnico del hospital que señaló que el problema lleva varios años sin resolver y se agudizó en el último tiempo hasta obligar a realizar derivaciones de urgencias a clínicas del sector privado o a otras instituciones públicas de la provincia por no contar con un servicio de

Tocoginecología, que es una de las cuatro clínicas básicas de atención de la salud. Esto motivó un pedido de informes de esta defensora ante el Ministerio de Salud para que indique cómo se resolverá este déficit en la atención de la salud de las mujeres de esa parte de la provincia.

Además, presentamos otro pedido de informes por el Hospital de Villa Regina donde también se registra falta de personal de servicios y la renuncia de profesionales que elijen el sector privado y otros destinos para mejorar sus condiciones laborales.

Asimismo se han solicitado informes ante la autoridad competente por la situación del Hospital de Cervantes, ante la falta de insumos y equipamiento básicos, y de profesionales médicos. Es así que se requiere conocer la partida presupuestaria mensual, si existen constancias de la insuficiencia de los fondos asignados, si esta prevista la realización de obras o refacciones edilicias, y la conexión de la red de gas en el Centro de Salud Colonia Fátima.-

Desde el organismo se viene señalando hace tiempo la falta de profesionales médicos en los distintos hospitales de la provincia, principalmente en la zona andina, la línea sur y el valle. Sabemos que el Ministerio realiza un gran esfuerzo para regularizar esta situación pero no podemos dejar de señalar casos que deterioran el derecho a la salud de la población en zonas densamente pobladas y con una alta demanda del servicio.

TOMOGRAFOS

A raíz de la falta de tomógrafo en la ciudad de Viedma, la Defensoría del Pueblo resolvió intervenir en la cuestión planteada y solicitar a las autoridades del consejo de salud y al propio Ministro de salud de Río Negro que arbitren los mecanismos administrativos tendientes a la compra del tomógrafo.-

Desde esta Defensoría se pudo constatar que en la actualidad el estado provincial ha pagado cerca de cuatro millones de pesos por año por cada nosocomio en concepto de servicios de tomografía, y el tomógrafo ronda en unos dos millones aproximadamente.

Es de destacar que la problemática planteada ante la falta de dicho servicio no abarca solamente la capital provincial sino la necesidad de contar con esta herramienta fundamental en todos los hospitales cabecera de la provincia.-

OBRA SOCIAL PROVINCIAL IPROSS

A lo largo del año, los afiliados concurrieron a esta Defensoría del Pueblo, planteando las siguientes problemáticas:

Demoras en la provisión de medicamentos y/o drogas oncológicas.

Demoras en el abastecimiento de medicamentos para tratamientos especiales.

Inconvenientes con derivaciones a centros de alta complejidad.

Falta de coberturas por estudios médicos realizados.

Falta de cobertura médica asistencial fuera de la provincia.

Demoras en provisión de prótesis y ortesis.

Si bien se puede observar que la obra social sigue trabajando para simplificar los trámites burocráticos y dar respuestas más rápidas ante la demanda urgente, la adquisición de prótesis y medicamentos oncológicos continúan siendo, a la fecha, los dos problemas más importantes. Esto se hace evidente en la cantidad de “recursos de amparo” presentados por ciudadanos ante la Justicia, en toda la provincia, para poder hacer efectivo su derecho a obtener prótesis o medicamentos oncológicos.

Respecto de los reintegros, debemos considerar la buena predisposición que han tenido las autoridades del IPROSS en acotar los tiempos de espera para el pago de los mismos. Actualmente, se están depositando dichas sumas en aproximadamente 15 o 20 días.

PAMI

Ante las graves falencias denunciadas y detectadas en el funcionamiento del PAMI, esta Defensoría intervino, a los fines de brindar a los afiliados a dicha Obra Social, especialmente de la ciudad de General Roca, respuesta ante los reclamos presentados, como ser: la falta de atención ambulatoria en especialidades medicas como urólogo, gastroenterólogo, ginecólogo, dermatólogo, flebólogo, neumonólogo, por lo cual deben abonar la consulta en efectivo y esperar el correspondiente reintegro, demora en provisión de audífonos, prótesis y ortesis, y la falta de cobertura de prácticas de laboratorio de análisis.-

Los reclamos enumerados han sido elevados desde esta Defensoría a las autoridades del PAMI, quienes han decidido profundizar cambios técnico administrativo a fines de solucionar y evitar mayores inconvenientes prestacionales en la región.-

Asimismo, debemos destacar que en la practica se advierte que las medidas no fueron prudentes, ni acertadas y han potenciado aun los inconvenientes de los afiliados.-

SALUD MENTAL Y ADICCIONES

Una de las carencias más profundas que padecen los sectores de escasos recursos económicos en nuestro país tiene que ver con la salud mental, una de las especialidades más desatendidas por el Estado con un importante retraso, tanto en la investigación como en la atención y prevención.

Según información que recabó esta Defensoría, existe un bajo uso de los servicios de Salud Mental y Prevención de Adicciones, entre la población urbana. Las razones que explican esta situación tienen que ver con el desconocimiento sobre los padecimientos emocionales pero también con el hecho de que los profesionales que trabajan en los centros públicos de atención no llegan a satisfacer las expectativas.

Los actores involucrados en la atención de estos problemas refieren dificultades para poner en marcha abordajes integrales que permitan acompañar la evolución de los pacientes. Por otra parte, manifiestan que, en términos generales, las familias suelen sufrir en soledad y desconcierto las situaciones traumáticas. Durante este período se recibieron reclamos vinculados a la atención de personas con sufrimiento mental, situaciones de violencia y adicciones.

Se verificaron, además, carencias importantes en el sistema público de Salud Mental que dan cuenta de la falta de aplicación de la ley 2440 que estableció un régimen para la atención y el tratamiento de personas con sufrimiento mental, una normativa que fue considerada de vanguardia cuando fue aprobada hace unos 25 años pero que, lamentablemente, nunca fue aplicada en toda su profundidad.

III- SEGURIDAD VIAL

Desde los principios que regulan la razón de ser de la Defensoría del Pueblo, la mejora de la vida y la defensa de la Las cuestiones vinculadas a la Seguridad Vial son uno de los ejes de la gestión de esta Defensoría desde donde entendemos que se trata de una materia en la que están en juego muchos derechos ciudadanos, entre ellos el más importante: el derecho a la vida y la mejora de su calidad.

En los sistemas de seguridad vial confluyen distintos aspectos de gestión y organización del Estado en sus tres niveles de gobierno. Además, esta temática

involucra el compromiso y respeto por las reglas y leyes que debemos tener los ciudadanos.

Durante las recorridas del organismo por el territorio provincial y las gestiones realizadas por los reclamos recibidos, observamos problemas que involucran no solo a los organismos de gobierno sino también a la población. Sin embargo, observamos que resulta incongruente reclamar a los ciudadanos que respeten las normas cuando es el propio Estado el que no las respeta.

Esto se vio en el caso del planteo que realizaron estudiantes de la Universidad Nacional del Comahue por la falta de señalización de la Ruta Nacional 3 que pasa por la sede ubicada en la ciudad de Viedma. En este caso, requerimos a la Dirección Nacional de Vialidad, la implementación de medidas de seguridad para el tránsito peatonal. En la oportunidad, advertimos que la construcción de los puentes de cruce debió realizarse al mismo tiempo que los trabajos de la ruta o, en su defecto, no se debió habilitar el tránsito sin garantizar la seguridad de los peatones.

El mal estado de las rutas, la falta de obras, la insuficiencia de los controles, y los enjambres normativos, son factores determinantes para la Seguridad o la Inseguridad Vial.

Otro reclamo constante de los ciudadanos es acerca del mal estado de los caminos y rutas provinciales. En el caso de la Ruta Provincial 1, conocida como el "camino de la costa", cercana a la ciudad de Viedma, hay sectores con gran acumulación de arena y ausencia de carteles informativos y preventivos.

En el tramo de la Ruta Provincial 2 que une San Antonio Oeste con El Solito hay una notable falta de mantenimiento, deformación del asfalto, agrietamiento e inclusive desgranamiento, sobre todo en la zona de curvas, que la tornan altamente peligrosa. Hay gran cantidad de baches y la demarcación de la cinta asfáltica es irregular y en algunos tramos inexistente.

Los caminos vecinales en la zona norte de Maquinchao han sido muy afectados por el último temporal de lluvias que hubo en la región. En este caso existen lugares por los que, en determinados momentos, no puede transitar ningún tipo de vehículos y los campos quedan absolutamente aislados.

Durante el año también hemos solicitado informes a las autoridades provinciales y nacionales sobre las rutas 237, 80 y 6 de la zona andina debido al deterioro del asfalto y la deficiente señalización en el ingreso a la ciudad de Bariloche y al Aeropuerto Internacional.

Se inspeccionó la zona y detectamos carteles en mal estado, y falta de pintura o luminaria asfáltica que permita orientar a los conductores; sectores con lomos de burro deteriorados y sin adecuada señalización; ausencia de delimitación de los espacios de ruta y de banquina. Esta situación aumenta los riesgos en el tránsito, principalmente en horarios en los que la visibilidad es escasa, en una ciudad que es transitada, día y noche, por gran cantidad de turistas que no conocen el lugar.

En este caso, además, se presenta una situación de ambigüedad en la jurisdicción de la ruta 237 que sería importante resolver para un mejor ordenamiento vial. En este sentido, la avenida Exequiel Bustillo sigue siendo, en rigor de verdad, una ruta. Años atrás pasó de la órbita nacional a la provincial con la intención de realizar el traspaso final a la municipalidad pero este trámite nunca fue concluido. Creemos que este proceso administrativo que lleva muchos años debe concluirse porque la falta de resolución refleja confusión a la hora de establecer responsabilidad en el gobierno de las vías. Por ello pedimos los informes correspondientes a las autoridades de Vialidad Nacional y provincial.

Muchas de las cuestiones que repercuten en la seguridad vial, dependen del compromiso y la articulación de los distintos estamentos del Estado para tener una presencia de control efectivo, ordenamiento y mantenimiento de rutas y caminos.

Llaman la atención los planteos y quejas constantes de ciudadanos que reclaman por el estado de las calles y las rutas, la falta o mala señalización y las barreras urbanas para personas con discapacidad o movilidad reducida. A esto se suma, sin dudas, una alarmante falta de respeto -por negligencia o desconocimiento- de las normas de tránsito.

JORNADAS PREPARATORIAS EN SEGURIDAD VIAL

Teniendo en cuenta los problemas observados, los días 29 y 30 de Octubre de 2014, organizamos y desarrollamos las "Jornadas Preparatorias en Seguridad Vial" en las ciudades de Cipolletti y Neuquén.

Las jornadas fueron dirigidas a legisladores provinciales, concejales y funcionarios de los poderes Ejecutivo y Judicial, personal de tránsito, docentes y periodistas de las provincias de Río Negro y Neuquén, y al público en general. Con participación libre y gratuita, contaron con la certificación del Instituto de Naciones Unidas para la Investigación y la Formación –United Nations Institute for Training and Research- desde el Programa del Centro de Formación de Actores Locales –CIFAL- con sede en Curitiba, se entregaron certificados de asistencia.

La actividad contó con la colaboración de las Municipalidades de Cipolletti y Neuquén, el Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, Infojus-Sistema Argentino de Información Jurídica, el Centro de Acceso a la Justicia de Cipolletti del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, la Jefatura de Policía de la Provincia de Río Negro, la Asociación de Periodistas de Transporte y Tránsito de la República Argentina, la Dirección Provincial de Seguridad Vial de Río Negro, la Dirección Provincial de Seguridad Vial de Neuquén.

El objetivo fue sumar actores locales que tengan injerencia en la temática de seguridad vial regional, para intercambiar conocimientos y experiencias, con el

objeto de contribuir al mejoramiento en las respectivas jurisdicciones, a través de un proyecto de trabajo que se presentará en la jornada vial que se realizará durante el año 2015.

En los encuentros se realizó una contextualización del abordaje de la Seguridad Vial como parte integrante de del fenómeno más amplio de la Movilidad Vial desde un paradigma novedoso, fruto de años de investigación de la organización Mundial de la Salud y los países que han trabajado en Movilidad y Seguridad Vial, comprendiendo que el abordaje sistémico y el trabajo coordinado son ejes para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos que deben trasladarse de un lugar a otro por distintos motivos.

Desde esta perspectiva se dio paso al panel que abordó demandas de la sociedad Rionegrina desde la intervención de la Defensoría del Pueblo y también expusieron referentes regionales y nacionales. Desde la Fiscalía General de la Provincia de Neuquén se promueve una modificación en el código penal que implique aplicar días de arresto, en vez de multar a los conductores ebrios. En esta oportunidad, se invitó a las provincias a reformar los códigos contravencionales, recomendación que esta Defensoría acompaña. En ese marco se habló de la campaña de concientización sobre el cigarrillo que provocó cambios que parecían imposibles. Hoy por hoy a nadie se le ocurre "prenderse un pucho en un auto donde viajan menores, en el banco o en la confitería". A pesar de esto, todavía existen muchos conductores alcoholizados, por ello se evalúa que sería más útil aplicar días de arresto en vez de multar este tipo de conductas. Para eso las provincias y los municipios deberían reformar los códigos contravencionales y los de faltas.

También se expuso sobre la comunicación institucional y de prensa sobre la temática de seguridad vial, se presentaron casos testigos y se dio un amplio debate con la participación de las direcciones de seguridad vial de Neuquén y Río Negro. Además, se abordó el marco deontológico de la comunicación y el rol formativo del

comunicador. El tercer día se trabajó específicamente sobre educación vial, con la presencia de representantes que promueven la vuelta del tren del Valle.

Las jornadas fueron de carácter preparatorio y las próximas tendrán carácter internacional con participación de municipios y prefecturas de otros países para comparar experiencias y promover mejoras en nuestra región tanto en el tema de seguridad vial como de transporte, partes importantes del sistema de movilidad vial de la Región.

TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

A la situación planteada tenemos que agregar una de las principales demandas de la región que es la referente al deficiente sistema de transporte público de pasajeros.

Las empresas de transporte interurbano ofrecen un servicio con escasas unidades, que van atiborradas de pasajeros sin respetar las cantidades máximas permitidas de usuarios parados; (sobre este punto recordemos que en Río Negro en los viajes directos y expresos no podrán viajar pasajeros de pie, y en los servicios intermedios el número de pasajeros de pie no podrá exceder del 25 % de la capacidad denunciada); las unidades en verano provocan sofocaciones por calor y en invierno no hay calefacción adecuada, los controles no alcanzan e incluso las tarifas aumentan constantemente, sin verse reflejadas en el servicio brindado.

Aquí también se observa una general falta o insuficiencia en los controles viales y un cumplimiento irregular de la legislación. A ello se suma que la fiscalización de los municipios, la provincia y la nación genera superposición de actuaciones y un "enjambre" legal que perjudica al usuario y termina dando ventajas a las empresas.

Se han pedido informes a la Subsecretaría de Transporte de Río Negro sobre la situación del transporte y los aumentos de tarifas.

Ante nuestro requerimiento, la subsecretaría informó que las autorizaciones para los aumentos de tarifa tienen el fin de garantizar un servicio público, regular, eficiente eficaz, digno y seguro. Según indicó, hubo un cambio en la forma de percepción de los subsidios a las empresas: ahora se calculan montos fijos de distribución por períodos determinados y las variaciones en los costos que se sufren en esos períodos deben ser cubiertos por la tarifa que abona el usuario.

Por otra parte, argumentó que "actualmente resulta imposible cubrir todas las terminales de la provincia, dado que contamos con sólo dos (2) inspectores en Viedma, dos (2) en General Roca y dos (2) en San Carlos de Bariloche". Según indicó, las inspecciones que se realizan a las empresas en las terminales de ómnibus de Viedma, General Roca y Bariloche "consiste en la verificación ocular de las unidades de servicios de transportes de pasajeros en lo referido a : higiene, horarios de arribo y salida de los servicios y estado de los vehículos en general".

Ante esta respuesta en noviembre de 2013 esta Defensoría recomendó al Ministro de Obras y Servicios Públicos de Río Negro que instrumente medidas para que la Subsecretaria de Transporte pueda cubrir el déficit de inspectores para que se incremente el control necesario.

TREN DEL VALLE

El tren tiene una función social, económica y ambientalmente sostenible para los habitantes pues contribuye de manera gravitante en la descongestión y mayor seguridad en el tránsito de las Rutas 22, 151 y lindantes. Teniendo en cuenta la elevada siniestralidad vial de estas rutas y considerando el colapso existente en los medios de transporte actuales, el tren representa una opción importante para el transporte y la movilidad de los ciudadanos.

La Defensoría del Pueblo realizó su primera actuación de oficio en el mes de mayo de 2013 cuando nos avocamos al caso solicitando informes a las autoridades provinciales y a la Secretaría de Transporte de la Nación. Luego, en 2014, nuestro organismo recibió el planteo de un particular que solicitó acciones para que los ciudadanos del Alto Valle cuenten con el servicio de transporte ferroviario de pasajeros.

Se trata del restablecimiento del servicio de transporte del tren como proyecto general que une las localidades de Chichinales (Provincia de Río Negro) y Senillosa (Provincia del Neuquén), pero no excluye el tratamiento de los demás proyectos regionales: "Tren Zapalero" (Bs. As.-Zapala), "Tren del Dique" (Cipolletti-Barda del Medio), y Tren Cipolletti-Neuquén.

En ese marco, realizamos gestiones ante organismos nacionales y en el mes de septiembre participamos de una reunión en la Secretaría de Transporte de la Nación. Se habló de la posibilidad de implementar el servicio del ferrocarril por tramos. Una propuesta delineada fue la de comenzar con un tramo corto que una las localidades de Cipolletti con la ciudad de Neuquén.

Como resultado de estas gestiones, obtuvimos el compromiso de la Subsecretaría de Transporte Ferroviario Nacional, para aportar fondos para la adquisición de las máquinas y vagones y acordó iniciar los estudios técnicos de factibilidad para el restablecimiento del servicio público de transporte de pasajeros por tren uniendo las ciudades de Cipolletti y Neuquén.

Si el proyecto se concreta, significará un paso muy importante que redundará en mayor seguridad vial para la región. Seguimos realizando gestiones en distintas reparticiones gubernamentales y trabajando con los vecinos desde distintas ONG's e iniciativas particulares que desean que vuelva el tren al Valle.

DESCARRILAMIENTO DEL TREN

Al tomar conocimiento que en la madrugada del lunes 9 de junio del año pasado, el tren Patagónico procedente de San Carlos de Bariloche con destino a Viedma sufriera un descarrilamiento en proximidades de la localidad de Ramos Mexía, supuestamente por la rotura de un riel que se había incrustado en el lateral de un vagón, según informaran los medios periodísticos, esta Defensoría del Pueblo tomó intervención en el tema y solicitó a la autoridad máxima de la Empresa informara a este Órgano de Control precisiones sobre las causas o motivos que originara el accidente, y se remitiera copia de la pericia o informe técnico que lo avalara, daños y la magnitud de los mismos, sufridos en pasajeros y demás integrantes de la formación, como así también qué medidas se habían implementado para su atención y asistencia.

El gobierno informó acerca de gestiones para la inmediata reparación realizada para que el servicio se retomara en corto plazo pero no hubo mayores precisiones. Por eso, se reiteró conocer por escrito los plazos que demandaría la reparación de la maquinaria y el tramo vial afectado, medidas de prevención y la fecha probable del reinicio del servicio.

TERCER PUENTE DEL ALTO VALLE

La zona del Alto Valle de Río Negro y Neuquén, vincula distintas ciudades densamente pobladas de ambas provincias, y se caracteriza por el desarrollo de una importante actividad frutihortícola, industrial y de explotación de recursos hidrocarbúferos. Se calcula que diariamente ingresan más de 30.000 vehículos a la ciudad de Neuquén, por el puente que une las ciudades de Cipolletti y Neuquén, produciéndose importantes congestiones de tránsito vehicular e incrementando los riesgos de siniestralidad vial.

Para bajar la alta congestión vehicular de las rutas nacionales N° 22 y 151 y ruta provincial de Neuquén N° 7, se requiere otra obra importante: el "TERCER PUENTE", que una las rutas nacionales N° 22 y 151 en Cipolletti con la ruta provincial de Neuquén N° 7 y la autovía Neuquén-Plottier.

Hemos pedido a las autoridades de Vialidad Nacional, gestiones para concretar la pronta habilitación de esta nueva vía de comunicación anunciada por el Estado Nacional en el año 1992.

EL CASO DE LA EMPRESA KO KO SRL

Los principales reclamos de los ciudadanos se dirigieron a la empresa de transporte KoKo. En agosto de este año pedimos informes por las quejas de incremento sorpresivo de tarifas. Se pidió que se remita el contrato de la empresa, el número de unidades, servicios, frecuencias, si se suscribió el Convenio con la Policía y si se incrementó el Cuerpo de Inspectores. Por la falta de respuestas se reiteró la requisitoria. Finalmente, el 21 de Octubre la Subsecretaría remitió una respuesta insuficiente: se nos indicó que el cuerpo de inspectores recibió capacitación y equipamiento, pero no se aumentó el número de agentes.

Con respecto a la falta de relación que hay entre la tarifa que se le cobra al usuario y la mala calidad del servicio prestado manifestó el subsecretario de transporte que el Poder Ejecutivo provincial no cuenta con “medios” para establecer la tarifa y por ende adhiere a un estudio realizado por la Comisión Nacional de regulación del transporte y la Secretaría de Transporte de la Nación que le encargó dicho estudio a la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Es decir que porque el Ejecutivo no cuenta con “medios”, la tarifa se impone en Buenos Aires con costos estimativos foráneos y sin tener en cuenta las características regionales, seguiremos insistiendo sobre todo en esta cuestión ya que la situación económica

provincial revela que sobran “medios” y la gente está ávida de soluciones en este tema.

Otra cuestión grave es que en el descargo del subsecretario si bien menciona que la tarifa sirve para mejorar el servicio y que las unidades cuentan con el sistema de boleto electrónico con seguimiento satelital, no se puede saber la cantidad de pasajeros transportados porque aún se encuentran trabajando en los ajustes de la misma. Si este dato falta ¿Cómo puede saber la empresa cuál es su ganancia o pérdida, o como informa a la provincia a efecto de hacer las previsiones estadísticas, o la planificación correspondiente?

Por su parte la Comisión Nacional de Regulación de Transporte, informó que KoKo S.R.L., fue sancionada con multas por diversas faltas viales.

En este mismo orden y por la insuficiencia de las respuestas oficiales, sumado a la firma de se presentó un amparo por las deficiencias del servicio acompañado por más de 1500 firmas de usuarios de distintas localidades de la provincia. Al efecto requerido la respuesta del amparo fue negativa pues niega el juez que las situaciones que motivaban el amparo fueran con carácter de urgencia. Sin embargo desde la Defensoría entendemos que continúa el estado de indefensión del conjunto de los pasajeros del Koko. La deficiencia del servicio no es una cuestión solo reconocida por el usuario o por esta Defensoría, también la empresa y la Secretaría de transporte lo reconocen a la par del juez del cual cito textual: “...todos coinciden con los problemas que ocurren a las horas pico en el servicio de transporte entre Villa Regina y Cipolletti”.

Es decir, está más que clara que hay una deficiencia reconocida por todos, pero ni la empresa, ni la Secretaría ni la justicia toman medidas para revertir la situación. Esta Defensoría va a seguir insistiendo en que se tomen medidas concretas, se seguirá por la vía legal y se recurrirán a otras estrategias de trabajo ya que si el estado no tiene capacidad para gestionar deberá esta Defensoría encargarse de realizar dichas

diligencias. En este punto vamos a solicitar a los señores legisladores que nos acompañen en las propuestas de modificaciones de ley que tenemos previsto presentar con el conjunto de los vecinos de Río Negro para, de una vez por todas, dejar de ser llevados como ganado.

CIERRE TALLERES VTV

En el mes de noviembre de 2014, desde la Defensoría del Pueblo se iniciaron de oficio actuaciones para investigar la situación acontecida por el cierre de los talleres de Revisión Técnica Obligatoria, en Viedma y General Roca.

En este sentido, se solicitó al Presidente de la Dirección de Vialidad Rionegrina, una copia del contrato entre ese organismo de gobierno y la empresa Inspecentro SA, donde constaran las pautas para el funcionamiento de los talleres de RTO.

Además requerimos, que se informe acerca de las medidas legales que se implementarían para sancionar a la empresa por el cierre de los talleres y en caso de haberse detectado otros incumplimientos contractuales, qué sanciones se aplicaron.

Finalmente y en virtud del convenio recientemente firmado con la Policía de Río Negro para el estricto control del cumplimiento de la Revisión Técnica Obligatoria, la máxima autoridad del Organismo de Control pidió se informe cuál será el accionar frente a la falta de funcionamiento de los talleres de RTO.

Desde la Dirección de Vialidad se informó que se efectuó una auditoría a la empresa Inspecentro S.A. y las actuaciones fueron elevadas a la Fiscalía de Estado. La puesta en marcha del convenio con la Policía de Río Negro se prorrogó hasta el 01 de enero del corriente año.

Las imprecisiones sobre el particular pone en duda el correcto control sobre el parque automotor tanto particular como sobre los vehículos utilizados para el transporte de

carga y el transporte público. Signo de ello es que en un corto período de tiempo vehículos verificados que estaban en circulación para transportar pasajeros sufrieron desperfectos que provocaron el incendio de las unidades, que no fueron tragedias porque la totalidad de pasajeros descendieron antes, en un caso y no eran horas pico, en el otro. Esto lleva a dudar de la calidad de los controles técnicos en desmedro en última instancia de las personas que viajan o que circulan en el sistema vial rionegrino.

IV- DELEGACIONES

En la actualidad este Órgano de Control posee las siguientes delegaciones, que permiten una comunicación más directa, rápida y fluida: Zona Andina: Delegación de San Carlos de Bariloche y El Bolsón, Zona del Alto valle: Delegación de Cipolletti y Allen, General Roca, Villa Regina y Zona Valle Medio: Delegación de Choele Choel.-

Cabe recordar que la apertura de las delegaciones mencionadas en las distintas ciudades, es el resultado del esfuerzo y trabajo en conjunto de vecinos, entidades locales y esta defensoría, organizando las oficinas para la atención del ciudadano, ofreciendo la colaboración para la promoción de todos los derechos. Rescatamos que este notable esfuerzo no se debe a la ayuda económica que se pueda otorgar como contraprestación, sino a la exclusiva voluntad de las partes mencionadas, logrando concretar este desafío que tiene como fin acercar esta herramienta de defensa de derechos de una manera tangible a los vecinos.-

Próximamente se busca, como proyección para el presente año, la instalación y apertura de oficinas en la Zona Atlántica y Línea Sur.-

Otro objetivo perseguido es la instalación de un sistema informático actualizado y

adecuado a las necesidades del organismo, para una mejor atención y asesoramiento del ciudadano desde cualquier punto de la provincia, y una interconexión fluida entre las delegaciones.-

Delegación San Carlos de Bariloche y El Bolsón

La Delegación Andina de la Defensoría continúa a la fecha con la labor implementada a fines del año 2013, en la localidad de San Carlos de Bariloche, periodo en el cual ha ido incrementando el número de actuaciones iniciadas en los diferentes campos y temáticas de su incumbencia.

A partir del mes de mayo de 2014, comenzó a funcionar la oficina de atención al público en la localidad de El Bolsón, en un espacio cedido por el municipio, con personal e insumos provistos por esta Defensoría, ampliando de esta manera la cobertura de nuestro organismo en esa extensa región.

Se atiende diariamente a todas las personas, no existiendo un reclamo puntual que pueda ser categorizado como más recurrente, ya que las solicitudes responden a problemáticas variadas (IPROSS, IPPV, Policía, salud pública, escuelas, etc.). Sin embargo se puede puntualizar y advertir que revisten la calidad de urgentes y reiterados los reclamos relativos a la modalidad, estado edilicio y recursos en general de las instituciones educativas (escuelas, colegios y jardines de Bariloche, Ñorquincó, Paraje Mallín Ahogado, etc).

En cuanto al asesoramiento brindado, el mismo es de tipo general, tratando de informar en caso de incompetencia el organismo indicado para la atención de su reclamo: Defensoría del Pueblo de Nación, Ministerios, Municipios o bien, si el mismo se encuadra dentro del ámbito privado, entre otras cuestiones.

La Delegación recibe reclamos en forma personal, mediante correos electrónicos, carta o bien vía telefónica, los cuales han contribuido al crecimiento

gradual de las intervenciones llevadas a cabo.

El ámbito territorial se extiende a las localidades aledañas y cercanas a la ciudad de S. C., de Bariloche (Ñorquincó, Río chico, El bolsón, etc).

Algunas Temáticas:

1. Pueblos originarios: Se ha intervenido respecto a las comunidades indígenas y pueblos originarios de la región, en casos puntuales. En este sentido, se está interviniendo en un reclamo por parte una vecina de localidad de Comallo respecto de la usurpación de tierra perteneciente a una comunidad mapuche, y ante una presentación efectuada por miembros de la Comunidad Tacul Chewque, acerca de un trámite exención impositiva. También, se ha dado respuesta a diferentes cuestiones planteadas por la comunidad Nehuen Peñi y Ancalao, habiendo esta última requerido una nueva intervención acerca de la necesidad de contar con un destacamento policial en ruta provincial, estado de caminos y de puentes.

2. Salud Pública: lo más relevante en este sector de la administración provincial, lo reviste las falencias que registra su funcionamiento en general, debiendo durante el mes de junio de 2014 este organismo presentar ante la Cámara laboral de Bariloche una acción de amparo por el estado edilicio y falencias constatas en el hospital público zonal Ramón Carrillo de la ciudad de S. C. de Bariloche.

3. Medio Ambiente En este ámbito, se ha dado inicio con motivo de hechos de público conocimiento a intervenciones de oficio a fin de conocer las causas y consecuencias de sucesos con elevado nivel de incidencia sobre lo ambiental o bien, iniciado actuaciones ante presentaciones de particulares u asociaciones civiles ambientales. En este sentido, se puede citar las actuaciones referidas a inquietudes planteadas por vecinos de Jacobacci ante la posible presencia de transformadores con PCB en la vía pública, la relacionada con el incendio de un pozo de gas en la localidad e Allen, la referida a un pérdida de líquido cloacales del colector que posee

la Cooperativa de Electricidad Bariloche Ltda. y la relacionada con la existencia de aserraderos y tala ilegal de especies arbóreas y el estado en que se encuentran los bosques nativos de los cerros San Martín, Carbón y Otto.

Finalmente, resta destacar el trámite del amparo de índole ambiental iniciado y continuado ante el Juzgado Federal de esta última localidad, referido a remediar las consecuencias de los continuos derrames cloacales al lago Nahuel Huapi y el referido a la situación del cuidado de los manantiales pertenecientes al Departamento Provincial de Aguas (DPA) en San Carlos de Bariloche (cercado perimetral y limpieza, etc).

4. Servicios Públicos. En este campo reviste importancia las actuaciones iniciadas ante reclamos de particulares o de oficio, llevadas a cabo respecto del funcionamiento del Tren Patagónico, como así también el inicio de causas relacionadas con el actuar del transporte público de pasajeros y las medidas de aumento de boletos, decididas de manera unilateral, entre otras.

Asimismo, se han recibido peticiones varias de intervención respecto al servicio de agua y electricidad (ARSA, DPA / CEB) por aumentos de las tarifas, deficiencias en la prestación del servicio, etc.

Delegación Cipolletti

La delegación de Cipolletti, se encuentra en funciones desde agosto de 2013.

Hasta diciembre del pasado año funcionó en la sede de la Universidad de Flores, sita en calle Menguelle 8; y partir de febrero de 2014 se instaló en el Centro Integrador Comunitario (C.I.C.), ubicado en el Barrio CGT de la ciudad de Cipolletti, en calles Félix Salomano y Nahuel Huapi.

El CIC es un espacio comunitario, que además ocupan organismos nacionales y de la órbita municipal; allí actúa una mesa de gestión, integrada por distintos referentes

sociales, comunitarios e institucionales, lo que ha permitido a esta Delegación poder desempeñar su tarea con mayor cooperación interinstitucional permitiendo respuestas o asesoramientos más integrales al ciudadano reclamante.

La Delegación de a poco está teniendo mayor incidencia en la ciudad con el conocimiento y divulgación de la existencia de la misma.

Los reclamos de mayor demanda en la oficina han sido cuestiones vinculadas a problemática habitacional y de salud, y en este último apartado, predominan las demoras en la provisión de prótesis del sistema público de Salud.

Además se atienden, asesoran o derivan consultas referentes a temáticas de defensa del consumidor (telefonía, internet, comercios de rubros generales), cuestiones de índole familiar (cuotas alimentarias, violencia de género, violencia intrafamiliar, sucesiones, etc.), asesoramientos laborales, penales y administrativos de los ordenes nacional, provincial o municipal.

El asesoramiento brindado es general, informando las incompetencias del organismo e indicando los lugares o herramientas para recurrir para la atención de su reclamo.

En este sentido es de destacar el carácter de “informalidad” con el que se desarrolla la función, permitiendo gestiones por nota, por vía telefónica, personales o por correo electrónico.

El ámbito territorial se extiende a las ciudades de Cinco Saltos, Allen, General Fernández Oro, y las localidades situadas al noroeste de nuestra provincia hasta Catriel.

Delegación General Roca

Esta Delegación de la Defensoría del Pueblo, ubicada en la ciudad de General Roca, ha incrementado, en el periodo informado, el número de actuaciones iniciadas en los diferentes campos y temáticas de su incumbencia, no existiendo un reclamo puntual que pueda ser categorizado como más recurrente.

Sin embargo se puede puntualizar y advertir que:

a) Revisten calidad de urgentes y reiterados:

1. Los reclamos referidos a las instituciones educativas: tanto en lo relacionado al estado edilicio, las carencias de insumos, de mobiliarios, de recurso humanos, como de repuesta y cobertura a los reclamos instados por el personal docente, y los directivos, los primeros en relación a sus haberes y demás rubros remuneratorios, los últimos en relación a las necesidades del establecimiento; todo otro elemento o circunstancia que atañe al sistema en general, inclusive la falta notoria de establecimientos, dada el incremento de alumnos año a año. Ello tanto de los establecimientos de nivel primario como secundario, sean técnicas o no, como también establecimientos iniciales.

2. Reclamos relacionados al área de Salud Pública, tanto en lo que se debe a la falta de recursos e insumos, como al estado de la infraestructura hospitalaria, falta de personal técnico y profesionales, reclamos instados por el personal en relación a sus haberes y remuneraciones.

También recibimos reclamos de la ciudadanía, en cuanto a la falta de cobertura, desatención en centros de salud y hospitales, falta de médicos, recursos y prestaciones. En general el sistema no considera el estado del paciente y el contexto del mismo, en muchos caso implica permanecer días o durante la noche para obtener un turno.

El campo de reclamos abarca la población desde General Roca a Villa Regina, como así también las localidades de Cervantes, Godoy, Ingeniero Huergo, Mainqué, entre otras.

3. Los reclamos relacionados al área del servicio penitenciario, se refieren principalmente al estado edilicio del Penal 2 de la ciudad de Gral. Roca y también alcanza al establecimiento del Maruchito.

4. Reclamos relacionados a la falta de respuesta y contención, como asesoramiento del organismo de IPPV. La carencia de viviendas o de acceso a vivienda.
 5. Reclamos por personas con discapacidades, en relación a la falta de prestaciones en tiempo y forma de coberturas médicas, de servicios de transporte, de trabajo, de viviendas.
 6. Reclamos relacionados a la atención, prestación, cobertura y demás de afiliados al PAMI, quienes en el año en curso, se han movilizados por todos los medios en reclamos de sus derechos, ante la falta de respuesta casi absoluta por parte del organismo.
 7. Estado de los caminos que hacen a la comunicación y desarrollo de la producción del Valle, tales como la ruta Provincial 2, caminos de la zona de influencia de Maquinchao, entre otros.
- b) Reclamos reiterados o continuos, de igual importancia, pero posibles de ser determinados como menos graves. Ellos, están vinculados al sistema financiero, es decir problemáticas con unidades bancarias, de tarjetas de créditos, con automotrices, y demás entidades o personas privadas.
- c) Reclamos constantes por deficiencia en la atención y asesoramiento de la defensorías oficiales de la provincia, en el caso las ubicadas en la ciudad de Gral. Roca.

En cuanto a la atención y asesoramiento brindado a la ciudadanía y/o instituciones, podemos señalar que este es de tipo general y se asesora, guía, colabora en gestiones, mediante una comunicación para agilizar el procedimiento o tramite, redacción de notas o celebración de audiencias entre partes. No obstante dichos recursos, para estos casos o en el caso de incompetencias, se realiza la derivación para la atención

por el organismo competente, en el caso Defensoría del Pueblo de Nación, Ministerios, Municipios, Defensa del consumidor, etc.

La Delegación recepcionó reclamos en forma personal ante la oficina pública, mediante correos electrónicos, carta o bien vía telefónica, los cuales han contribuido al crecimiento gradual de las intervenciones llevadas a cabo.

Asimismo se interviene de oficio, ante la toma de conocimiento de situaciones o problemas que aquejan a la sociedad y se encuentran dentro del marco de competencia de este organismo.

El ámbito territorial se extiende a la ciudad de Gral. Roca y su zona de influencia.

Algunas Temáticas:

1. Establecimientos educativos. En este ámbito se ha dado inicio, con motivo de hechos de público conocimiento, a intervenciones de oficio a fin de conocer las causas y situaciones de los establecimientos educativos de la ciudad de Gral. Roca.
2. Salud Pública. Lo más relevante en este sector de la administración provincial, lo reviste las falencias que registra su funcionamiento en general el Hospital de Gral. Roca, el centro de Salud de Gral. Enrique Godoy, Hospital de Villa Regina. Existiendo en relación al primero una acción de amparo, en relación a los siguientes, tramites en curso.

Asimismo tramites vinculados a la falta de cobertura en tiempo y forma por la obra social de salud de la provincia, IPROSS.

Por iguales hechos a los mencionados supra, se dio intervención de oficio al trámite correspondiente y vinculado al PAMI.

3. Servicio Penitenciario: En este ámbito, se ha dado inicio con motivo de hechos de público conocimiento a intervenciones de oficio a fin de conocer las causas, estados y consecuencias de sucesos y demás problemáticas acaecidas en el Penal 2 de Gral. Roca.
4. Servicios Públicos: En este campo reviste importancia las actuaciones iniciadas

ante reclamos de particulares o de oficio llevadas a cabo respecto del funcionamiento del Registro de la Propiedad Inmueble, IPPV ante falta de viviendas en personas con capacidades diferentes, Estado de caminos y/o Rutas provinciales, camino 512 Maquinchao.

Delegación de Villa Regina

En esta delegación se atienden diversos reclamos, siendo los más recurrentes conflictos con telefonía móvil, cuestiones familiares y conflictos con obras sociales por falta de cobertura, de reintegros y falta de provisión de medicamentos oncológicos y prótesis.

En estos casos donde la Defensoría del Pueblo no tiene competencia se procede a asesorar al reclamante indicándole donde y como realizar dicho reclamo para así poder solucionar su situación

En cuanto a la cantidad de reclamos recibidos cabe decir que el número ha ido decreciendo en lo que se refiere a las cuestiones de salud y educación. No así los reclamos comunes como por ejemplo conflictos vecinales, asesoramientos legales y reclamos contra obras sociales.

El ámbito territorial de atención de la Delegación de Villa Regina cubre las localidades de Chichinales, General Godoy, Ing. Huergo y Mainqué, no obstante se realizan periódicamente atención en distintas ciudades como en Choele Choel, Chelforó, Cervantes, General Roca, Allen, Cipolletti, Cinco Saltos, Catriel, Contralmirante Cordero y Valle Azul en las cuales hemos estado presente.

Con respecto a la recorrida y planeamiento de otra localidades, esta delegación ha sido propulsora y pionera de las mismas, haciendo hincapié en que el ciudadano no debe trasladarse de las localidades vecinas a las delegaciones más cercanas sino

acercar a la Defensoría y así poder lograr no solo recepcionar reclamos sino también evacuar cualquier duda sea cual sea el tema.

Cabe destacar que dichos recorridos a las localidades los hacemos semanalmente visitando organismo del Estado, evacuando las necesidades del personal como así también la del vecino y corroborando las cuestiones edilicias.

Una de las ultimas gestiones realizadas fue la recolección de firmas por el reclamo del mal servicio de la empresa de transporte KO-KO, aunando trabajo con el bloque de ediles de la concertación en Villa Regina y con nuestro personal para recorrer las localidades de Maique, Godoy, Ing. Huergo y Chichinales teniendo la colaboración de dichos Municipios como así también de personal de Hospitales y Centros de Salud.

Delegación Choele Choel

Esta delegación comenzó a operar durante el mes de Julio de 2014, con el objetivo de cubrir los reclamos y peticiones de la toda la zona del Valle Medio y Río Colorado.

A los fines de que dicha cobertura sea real, se implementó la modalidad de visita de cada localidad una vez por semana, siendo grande la convocatoria en cada presentación.

Los reclamos y solicitudes que más se han recibido son, en primer lugar, contra el I.P.P.V. a los fines de solicitar viviendas personas con una real necesidad, solicitar el otorgamiento de escritura traslativa de dominio encontrándose cancelada la deuda en su totalidad; por vicios ocultos de viviendas ya entregadas. En segundo lugar, por parte de empleados de los Ministerios de Salud y de Educación, por las altas sumas no remunerativas que se les pagan y que no pasan a remunerativas.

Ante situaciones que ameritaban una mayor celeridad, se han podido resolver

problemáticas sin que fuere necesaria la creación de un expediente. Asimismo, a muchas de las personas que se presentan a realizar peticiones o reclamos se les debe comunicar nuestra incompetencia, pero igualmente se busca resolver el inconveniente o bien dar a conocer el organismo público competente en la temática en cuestión.

Se nos han presentado dos grandes problemáticas que hemos encaminar su solución que son la paralización de la obra de construcción de ampliación y refacción de las instalaciones de la escuela “Pedro Lucero” ubicada en el sector chacras de la localidad de Luis Beltrán y los vicios ocultos del Plan de 30 viviendas de I.P.P.V. ubicado en la localidad de Lamarque; en ambos casos se han puesto en marcha los medios para solucionar los inconvenientes.

VISITAS Y ATENCION EN EL INTERIOR DE LA PROVINCIA

En cuanto a la planificación de las recorridas y/o visitas a los organismos, instituciones o entidades públicas, como reuniones con sectores de la población que hayan instado algún reclamo, se planifican conforme la agenda y estadía de la Defensora del Pueblo. No obstante y ante casos y/o situaciones de gran envergadura o conflictividad, se reorganiza y establece la presencia inmediata de esta, brindando asistencia y asesoramiento desde la delegación hasta entonces.

Asimismo se planifican las recorridas, visitas y/o reuniones con representantes de organismos y/o entidades públicas, a fin de conjugar el cumplimiento de dichas obligaciones, con la propia de llevar adelante los expedientes (resolución de competencia, tramitación, gestión y diligenciamiento de pedidos de informes y causas, como la asistencia a los tribunales en su caso y el diligenciamiento de correspondencia.

Los años anteriores y mas allá de las delegaciones del interior, esta Defensora como así también sus funcionarios, hemos estado en cada lugar de la provincia donde se

nos ha solicitado, o hemos creído necesaria nuestra presencia, así localidades como: Lamarque, Río Colorado, Luis Beltrán, Las Grutas, Cinco Saltos, Catriel, Sierra Grande, San Antonio Oeste, Chimpay, Darwin, Coronel Belisle, Ingeniero Huergo, Cervantes, El Bolsón, Ñorquinco, El Cuy, Mainque, entre otras, han recibido la visita de la Defensoría del Pueblo.-

V- SEGURIDAD

Los temas relacionados con la seguridad han sido una preocupación constante manifestados por los vecinos en toda la provincia. Se viven momentos de alta conflictividad social que generan un aumento de los índices delictivos y esto, a su vez, provoca enfrentamientos entre los ciudadanos.

El aumento de los delitos no tiene su contraparte en prevención ni en el Servicio Penitenciario de Río Negro. Uno de los problemas que señalamos durante el período abordado, tiene que ver con la situación carcelaria en la provincia, cuyas evidentes falencias han motivado la intervención de esta Defensoría del Pueblo en muchas oportunidades.

Los datos relevados en las periódicas visitas que realizamos desde el inicio de la gestión a los establecimientos carcelarios, y los numerosos requerimientos formulados por los detenidos y los propios trabajadores del ámbito penitenciario, permiten concluir que en las cárceles de la provincia existen carencias que atentan contra la rehabilitación y posterior reinserción de los internos en la sociedad.

Entre los puntos observados, pueden señalarse la falta de tratamientos psicológicos y psiquiátricos adecuados (tanto para los internos como para el personal carcelario), hacinamiento o superpoblación carcelaria, escasas actividades recreativas, de formación y de trabajo, inexistencia de lugares específicos para procesados y

condenados, inexistencia de pabellones para mujeres o espacios inadecuados para su reclusión, y falta de planificación en la reinserción de los reclusos al momento de recuperar su libertad.

También se pudo constatar la carencia de elementos de seguridad, de personal capacitado y de infraestructura adecuada, factores que contribuyen a dificultar la tarea de los trabajadores penitenciarios para controlar situaciones de tensión con y entre los internos.

Frente a este panorama, es que se ha requerido la intervención de los organismos proteccionales y de seguridad para abordar la problemática desde una política transversal que revierta las ineficiencias que presenta el sistema.

Cabe señalar que ni el Director General del Servicio Penitenciario Provincial, ni el ministro de Seguridad, o el ministro de Gobierno, han dado respuesta alguna a la fecha, de los requerimientos solicitados por esta Defensoría del Pueblo respecto de las medidas en curso o planificadas para revertir los hechos.

En este sentido, queremos destacar la realización de obras, como en el caso del Penal III de San Carlos de Bariloche, pero debemos señalar que esta falta de comunicación da cuenta de la crítica situación en la que se encuentra el sistema y que quedó claramente expuesto con las reiteradas fugas de presos, además de las falencias antes mencionadas.

Para abordar la problemática de la inseguridad en la localidad de San Antonio Oeste y Las Grutas, hemos convocado desde este organismo de control, a una reunión interinstitucional, a la cual acudieron representantes de la fuerza policial, vecinos, autoridades legislativas, judiciales y municipales.

El balance de la reunión fue más que positivo, pues se pudieron analizar aspectos

referidos tanto al accionar policial como al desempeño del poder judicial.

Dando continuidad a esta misma intervención, tendiente a garantizar aspectos referidos a la seguridad de la zona, se realizó otro encuentro del que participó la Procuradora General de la Provincia junto a demás funcionarios judiciales.

El eje de la misma fue la atención que se brinda a víctimas de abusos, los cuales se registran con preocupante frecuencia.

Primeramente, nos interiorizamos en detalle de los casos de abusos de menores a través de la letrada patrocinante de las familias de los niños. La cantidad de casos que llegaron a nuestro conocimiento asciende a veinticinco solo en la localidad de San Antonio Oeste.

Como resultado de la reunión, y en la que es digno resaltar la gran participación de la comunidad, se impartieron directivas de atención y tratamiento a los equipos de abordaje de las víctimas.

Además de ello, esta Defensoría se vinculó con la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, dando continuidad al abordaje interinstitucional conjuntamente con el Ministerio Público.

En ese mismo marco interinstitucional se efectuaron los correspondientes contactos con el Ministerio de Desarrollo Social, solicitando una planificación y actuación concreta de contención de los casos.

A raíz del hecho ocurrido en agosto del 2014, en el cual un joven de 18 años, murió por asfixia en un calabozo de la subcomisaría 79 de Cipolletti, esta Defensoría se reunió con el Ministro de Salud y el Jefe de Policía de la provincia, con el fin de abordar el grave problema que se presenta en las comisarías de la provincia ante la

llegada y el posterior alojamiento en esas dependencias policiales de personas, en su mayoría jóvenes en crítico estado de intoxicación por consumo de alcohol y estupefacientes.

En la misma las tres instituciones coincidimos sobre la gravedad y la necesidad del tratamiento conjunto y urgente de personas en este tipo de situación, ya que el ámbito policial no es el adecuado para la contención y tratamiento. Estos casos, en su mayoría, presentan graves crisis nerviosas, pero se acordó que no pueda en ser derivados a los centros de salud sin las adecuadas medidas que garanticen la seguridad de pacientes y trabajadores y sin alterar el funcionamiento de las guardias.

Por lo expuesto, se decidió el tratamiento en conjunto de la situación y la creación e implementación de un protocolo de acción para estos casos puntuales, retomando esta temática con un eje fundamental durante el presente año.-

VI- EDUCACION

Desde el inicio de su gestión, la Defensoría del Pueblo realizó relevamientos permanentes de los establecimientos educativos de toda la provincia. En el período objeto de este informe, volvió a constatarse el estado de abandono y las problemáticas no resueltas de distintas comunidades educativas.

También se detectaron situaciones irregulares respecto a reparaciones edilicias programadas, que al momento de la inspección aun no habían sido realizadas.

Por supuesto que, tal como aclaró el Ejecutivo provincial todos los casos no son igualmente críticos, pero hemos observado que muchos se ajustan a esta realidad. De hecho, desde la Defensoría del Pueblo se han realizado denuncias por estas situaciones y otros sucesos -por caso en escuelas de Ing. Huergo y Viedma-, que

llevaron a presentar denuncias penales.

Lamentablemente, los casos más graves se registraron en las escuelas rurales de General Roca, donde los equipos de trabajo encontraron situaciones de falta de agua potable y presencia de roedores. Hay situaciones en las que los techos se llueven por falta de mantenimiento porque, si bien se limpian las canaletas, esto se hace solo a principio de año. Con el correr del tiempo, se vuelven a tapar y cuando llueve no dan abasto y se terminan suspendiendo las clases, a veces por períodos prolongados. A esto hay que sumar la ausencia de gas natural, instalaciones eléctricas mal hechas, calefactores deteriorados que queman mal y no se pueden usar, y baños en mal estado.

Hay que destacar que, por lo general, los alimentos llegan en tiempo y forma. La situación es similar en la Escuela Hogar 83, de El Cuy. En los casos en los que se realizaron reformas, los trabajos quedaron mal hechos y esto generó un rápido deterioro. Solo como ejemplo, podemos citar el caso del Jardín de Infantes 84 en donde, a menos de 2 años de inaugurado el SUM, se cayó una lámpara y parte de un cielo raso, además del deterioro que generó la humedad en las paredes.

En la actualidad, con el cambio de gestión en el Ministerio de Educación, se ha logrado retomar el diálogo y el trabajo en conjunto, para abordar esta temática y aunar esfuerzos para la más rápida solución.-

VII- DESARROLLO SOCIAL

PERSONAS EN SITUACION DE VULNERABILIDAD

Teniendo en cuenta la problemática vinculada a situaciones de maltrato infantil y a personas en situación de vulnerabilidad, esta Defensoría del Pueblo recibe

presentaciones de ciudadanos bajo identidad reservada y realiza actuaciones de oficio.

Ante los casos recibidos el organismo solicita la intervención de la Subsecretaría de Protección Integral, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, organismo señalado por la ley 4109 para brindar estrategias de abordaje integral a niños y niñas en situación de vulnerabilidad. Algunas situaciones, además, requieren de la intervención de Defensorías de Menores e Incapaces, o de Fiscalías en turno.

Durante los años de gestión de esta Defensoría detectamos situaciones que indican que los poderes del Estado no están pudiendo dar respuesta a los sectores más vulnerables de la sociedad: los niños, niñas y adolescentes en riesgo dentro de sus ámbitos familiares.

Este estado de cosas quedó dramáticamente expuesto con el homicidio del niño de 13 años, David Oyarzo, en la ciudad de San Carlos de Bariloche, a mediados de 2014. Casi desde su nacimiento, David y su hermana Diana (un año mayor), fueron institucionalizados en los Centros de Atención Integral de Niños, Niñas y Adolescentes (CAINA) del Ministerio de Desarrollo Social de esa ciudad por la extrema vulnerabilidad a la que estaban expuestos en su familia de origen. Pasaron los años, y los niños se convirtieron en adolescentes con graves problemas de agresividad. El aumento de la violencia ejercida por los dos menores contra el sistema -amenazas con armas blancas y agresión física y verbal a los operadores y autoridades- debió ser una señal de alarma para realizar acciones concretas que eviten el final que tuvo el niño. Pero esto no ocurrió y hasta el momento no se han observado debates que se orienten a mirar con detenimiento el sistema que está en funcionamiento y que se aplica a través del Poder Ejecutivo y del Poder Judicial.

Con respecto al CAINA de la calle Guemes, ubicado en pleno centro de la ciudad de Viedma, los funcionarios del Ministerio de Desarrollo Social manifestaron a

principios de diciembre de 2014 la decisión de reubicar esta institución en un edificio propio, que sería construido en un predio que la provincia posee en la ciudad capital. A raíz de esto, la Defensoría, realizó un trabajo de mediación entre los vecinos, que ya habían presentado el reclamo en la defensoría, y los responsables del Centro de Atención a los Adolescentes, para prestar mutua colaboración a fin de lograr una solución paliativa.-

En nuestros relevamientos detectamos que los profesionales y operadores están desbordados en el acompañamiento de las situaciones familiares en las que intervienen, debido a la gran demanda que reciben y a la falta de profesionales en las Delegaciones. Es de resaltar que muchas de las Delegaciones del Ministerio de Desarrollo Social no cuentan con la infraestructura edilicia adecuada para brindar contención a los niños, niñas y adolescentes y a todas aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

A esto se suma, la situación de precariedad laboral y la falta de recursos para trabajar, para movilizarse y para mantener una comunicación fluida y eficaz, en que se encuentran la mayoría de los trabajadores. También quedó en evidencia la falta de recursos para cubrir necesidades de urgencia de las familias y el retraso en los trámites de percepción de ayudas económicas.

Esta situación resiente claramente la aplicación de la ley 4109 y la calidad de la atención que debe brindar el Estado rionegrino. Es de esperar que este estado de cosas provoque intervenciones inadecuadas en la asistencia integral de los niños, niñas, adolescentes y las familias, objeto de la ley.

En este punto, queremos mencionar que en el abordaje realizado por esta Defensoría hubo una constante: la falta de respuestas del Ministerio de Desarrollo Social ante los requerimientos planteados.

TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN

SEXUAL O LABORAL

Este delito coloca en situación de esclavitud a mujeres, varones, niños y niñas de todo el mundo y de la provincia de Río Negro, que no es ajena a esta realidad.

Esta Defensoría del Pueblo participó en la jornada del 23 de septiembre, en que se conmemora el Día Internacional contra la Explotación y la Trata de Personas.

En la oportunidad, planteamos que es necesario afianzar las redes interinstitucionales y con la comunidad a fin de lograr una organización que permita perseguir este delito y brindar contención adecuada a las víctimas.

Por otra parte, a requerimiento de la Comisión Especial de Derechos Humanos de la Legislatura provincial, se solicitó opinión del organismo sobre el Proyecto de Ley N° 570/2012 que propuso la elaboración de un Protocolo Interinstitucional de Acciones destinadas a la Prevención, Asistencia y Recuperación de Personas Víctimas del Delito de Trata y cambios en la integración del Consejo Interinstitucional de Actuación contra la Trata de Personas.

Esta Defensoría valoró la apertura del debate respecto al tema planteado considerando algunos aportes, así como las condiciones de participación de este órgano de control externo y su integración al Consejo.

Durante el año, el organismo se avocó de oficio a investigar el flagelo de la explotación laboral en empresas agropecuarias en el Alto Valle y Valle Medio que someten a muchos trabajadores golondrinas provenientes mayoritariamente del norte del país y de países limítrofes, bajo condiciones infrahumanas y violatorias de todas las normas laborales y previsionales.

Se solicitaron numerosos informes y remisión de actuaciones a la Secretaría de Trabajo y a varias delegaciones de trabajo de distintas localidades, se pidieron

informes a modo de colaboración a intendentes, a organismos nacionales como AFIP y ANSES. Particularmente, se solicitaron inspecciones a determinadas empresas del sector.

En ese marco, se está interactuando con la justicia provincial en distintas causas que involucran a empresas sospechadas de fraude y/o explotación laboral. Asimismo, la justicia ha dado intervención a la UFASE (Unidad Fiscal de Asistencia en Secuestros Extorsivos y Trata de Personas).

Por su parte, la Secretaría de Trabajo provincial manifestó a fines del 2012 a esta Defensoría, que sin perjuicio de no haber recibido denuncias de esa materia, había duplicado los controles e inspecciones previo a la temporada y Operativo Frutihortícola 2013.

VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

Las presentaciones obrantes en esta Defensoría respecto a esta temática comprenden situaciones de violencia en distintos ámbitos: familiar, laboral e institucional.

Desde la Defensoría del Pueblo, se abordaron estas temáticas ante los numerosos reclamos formulados en el organismo, con motivo de tener a nuestro cargo la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial.

Sin embargo, nos hemos encontrado con expedientes paralizados, sin poder otorgar contestación al ciudadano, en virtud de la falta de colaboración y respuesta de los pedidos de informes y reiteraciones enviados al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia.

ACCION SOCIAL

Las intervenciones requeridas por ciudadanos de la provincia, estuvieron mayoritariamente vinculadas a demandas insatisfechas de ayuda económica y a dificultades de acceso a la información sobre los trámites requeridos.

El acceso a la vivienda digna sigue presentándose como una problemática estructural que no ha recibido una solución efectiva. No sólo la falta de edificación de viviendas sociales, la inaccesibilidad al crédito hipotecario de los estratos bajos, la falta de inversión y planificación pública conllevan a la complejidad del problema, sino que además, las condiciones de habitabilidad en muchas ocasiones atenta contra la calidad de vida de muchos rionegrinos.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Este Organismo de Control recepciona consultas, reclamos, denuncias, pedidos por tardanza en los trámites o solicitudes de intervención vinculadas al acceso a diversas políticas públicas vinculadas a las personas con discapacidad. Para dar respuesta a la ciudadanía, se realiza un trabajo interinstitucional con los organismos responsables y/o instancias involucradas con la temática.

ADULTOS MAYORES

Las intervenciones llevadas a cabo desde esta Defensoría del Pueblo se han dirigido a garantizar la seguridad de ingresos, el acceso a los servicios sociales y sanitarios, el fortalecimiento de redes de apoyo social, la erradicación de la violencia contra el adulto mayor y la discriminación; promoviendo acciones tendientes a que los adultos mayores sean titulares de derechos con ejercicio de ciudadanía.

La existencia de Hogares, Residencias, Centros de Atención parcial y Servicios de Inserción Familiar de Adultos Mayores, representa una realidad delicada y compleja en toda la provincia, que debería suscitar una mayor atención por parte del Estado.

Dada la alta demanda existente, la apertura de Hogares y Residencias privadas para Ancianos, se perfila como un servicio que es utilizado como emprendimiento lucrativo por parte de personas que buscan una salida económica y no siempre están preparados para dar un servicio que garantice el respeto por los derechos de los adultos mayores. Es por ello, que desde esta Defensoría del Pueblo se puso un énfasis especial en el exhaustivo control del cumplimiento de la Ley 4920, por parte del Ministerio de Salud de la provincia.

En ese marco, en el mes de julio de 2014 se solicitó al coordinador provincial de Salud Ambiental y Fiscalización Sanitaria la remisión de las inspecciones efectuadas al Hogar de Ancianos Don Martín de San Carlos de Bariloche, sospechado de serias irregularidades.

La solicitud fue cumplida dos meses después y permitió constatar la realización de dos inspecciones efectuadas a la residencia denunciada, en los meses de abril y junio de ese año. Los funcionarios que realizaron las visitas dejaron constancia de que el geriátrico “debe implementar medidas para mejorar diversos aspectos” entre los que mencionaron que “el espacio de salida de emergencia esta obstruido”. Además, se les señaló que no contaban con registros de enfermería y médicos actualizados, y que no cumplían con los requisitos de las Historias Clínicas de cada residente. Al momento de la inspección se constató la presencia de 18 ancianos, cuando la institución cuenta con 16 camas.

En el mes de noviembre, la Defensoría recibió una denuncia formal por parte de terceras personas que detallaron graves irregularidades, faltas, hechos y conductas cometidas en el hogar mencionado, que ameritaron la presentación de una denuncia penal. La medida se llevó a cabo en el mes de febrero del presente año junto con el gremio de la Sanidad ATSA, con el objeto de constatar la eventual comisión de graves violaciones e infracciones al orden legal, y aún está en curso.

VIII- INSTITUTO DE PROMOCION Y PLANIFICACION

DE LA VIVIENDA

“Toda la familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo.”

El derecho a una vivienda digna requiere que el Estado Provincial adopte una serie de medidas políticas y legales para cumplir con este derecho constitucional.

La vivienda social continúa siendo uno de los pocos medios eficaces para garantizar el acceso a un lugar donde vivir con paz y seguridad, pero hasta ahora la construcción de unidades habitacionales con la intervención del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda (IPPV) resulta insuficiente.

El problema de la vivienda no afecta solo a quienes se encuentran inscriptos en las listas del instituto y esperan una “adjudicación”. Abarca a miles de ciudadanos no inscriptos que buscan otras alternativas ante la falta de respuestas del Estado.

Lamentablemente, en Río Negro se repite una situación existente en otras provincias donde las mayorías viven, en el mejor de los casos, sosteniendo el pago de alquileres usurarios o apiñados en un único terreno familiar que construyen hasta no dejar un solo espacio.

Ante esta realidad muchos optan por ocupar tierras privadas o públicas, creando “asentamientos” sin planificación urbana ni controles públicos donde las condiciones de vida son infrahumanas y sin contar con los servicios básicos para garantizar la salubridad pública.

A la situación descripta debe sumarse la cantidad de estafas económicas que ocurren entre ciudadanos con la promesa de acceso a una vivienda familiar única. Creemos que estos actos en los que aquellos que eligen no ocupar o usurpar, son engañados en

su buena fe, atentan contra la paz social y no son lo suficientemente perseguidos por las autoridades de gobierno y de justicia.

La crisis ha hecho que esta descripción se observe en las ciudades de mayor densidad habitacional de nuestra provincia, como en Viedma, General Roca, Cipolletti y San Carlos de Bariloche.

El panorama desolador que presenta la problemática habitacional en nuestra provincia, se refleja en los reclamos presentados por los ciudadanos que piden la intervención de la Defensoría del Pueblo ante el IPPV para conseguir una vivienda adjudicada o en préstamo.

IX- RELACIONES LABORALES

Las presentaciones realizadas sobre reclamos laborales están relacionadas a las formas de contratación laboral en determinadas áreas del ejecutivo provincial, modalidades de pago, discriminación en el pago de ciertos rubros, imposibilidad de acceder a planta permanente, erróneas liquidaciones de sueldos, falta de pago de asignaciones, etc.

Se ahondó en el análisis de cuestiones referidas a descuentos abusivos en los haberes de estatales, en reclamos del ámbito previsional, interpuestos por beneficiarios pasivos transferidos al orden nacional y por beneficiarios del sistema policial rionegrino.

Por otra parte, se receptaron planteos de ex-agentes retirados del decreto 7/97, en procura del asesoramiento sobre los pasos a cumplimentar en determinadas áreas estatales para la realización del trámite administrativo, con el objeto del cobro de la compensación extraordinaria dispuesta por Ley 4968 y su Decreto reglamentario 1148.

Se continúa trabajando en expedientes con reclamos tendientes al cumplimiento de los términos de la Ley 4640/11, aún sin resolución.

Por otra parte, también han llegado planteos de ciudadanos que buscaban ayuda social, dado el alto grado de vulnerabilidad y riesgo en el que se encontraban, articulándose entre los mismos asesores y diferentes áreas del poder ejecutivo, en procura de la solución rápida y eficaz de diferente problemáticas.

X- DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Se han recibido reclamos que escapan a la competencia de esta Defensoría, de acuerdo a lo estipulado a la Ley K 2756.

Los mismos pertenecen a consumidores y usuarios de servicios públicos como telefonía fija, Telefonía Móvil, Internet, Televisión por cable, Direc-Tv, Bancos, Tarjetas de crédito, Empresas particulares de servicios, PAMI, Organismos y Municipios de otras provincias.

Reitero, no es competencia de la Defensoría del Pueblo, los reclamos de esta índole. Sin perjuicio de ello, esta gestión a optado por asesorar a los reclamantes sobre los pasos a seguir.-

XI- JORNADAS, TALLERES Y CONGRESOS

Esta Defensoría ha organizado jornadas sobre diversos temas relacionados con los derechos de los ciudadanos, y ha participado activamente en congresos y talleres, brindando su opinión y consideraciones, desde su visión como organismo de contralor, y como actores sociales realizando aportes contundentes sobre las temáticas que señalaremos a continuación.-

ABRIL 2014 – JORNADA: “LA UNIVERSIDAD Y LAS INSTITUCIONES DE LA DEMOCRACIA”:

Fue organizada por el Centro Universitario Regional Zona Atlántica de la Universidad Nacional del Comahue en Viedma. En el transcurso del encuentro que contó con la presencia del Decano licenciado Osvaldo Alonso, estudiantes universitarios, concejales, representantes legislativos, fuerzas de seguridad y público en general, se analizaron temas como la sanidad de los ríos y espejos de agua de la provincia, servicios públicos, salud, seguridad y otros; interrelacionando además el trabajo mancomunado de las delegaciones de la Defensoría en toda la provincia. La Defensora Nadina Díaz brindó un informe sobre lo realizado por el organismo de control en 2013.

JUNIO 2014- JORNADAS: “MAYORES CUIDADOS”:

Fueron organizadas por la Defensoría del Pueblo de Río Negro y desarrolladas en la ciudad de San Carlos de Bariloche. Se abordó la situación de los adultos mayores institucionalizados desde una mirada de la Psicología y la Psicología Social con informes sobre experiencias de campo y enfoques para abordar el maltrato.

Se abordó la estimulación cognitiva en residencias de larga estadía (geriátricos), una nueva concepción de envejecimiento normal y el patológico y los prejuicios sobre los adultos mayores que provocan problemas para la intervención profesional y la prevención.

La actividad contó con la presencia del médico Eduardo José Hernández, Interventor de PAMI Patagonia Norte (Neuquén) quien habló del derecho de los adultos mayores desde la mirada de la obra social PAMI, prestaciones y situación actual de la obra social en la región. Derechos del paciente a la prevención, a la salud y a la autonomía.

El gremio de la Sanidad ATSA de Bariloche ofreció un informe pormenorizado de la crítica situación en la que se encuentran algunas de las residencias de larga estadía,

situación que finalmente se completó con testimonios de terceras personas que finalmente llevaron a una denuncia penal.

SEPTIEMBRE 2014 – PRIMER ENCUENTRO PROVINCIAL DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS:

El delito de trata con fines de explotación sexual o laboral sume a la esclavitud a mujeres, varones, niños y niñas de todo el mundo. En la actualidad la provincia de Río Negro no es ajena a este delito. Por ello es necesario afianzar las redes interinstitucionales y con la comunidad a fin de lograr una organización que permita brindar contención adecuada a las víctimas como así también propiciar la persecución del delito.

Con ese objetivo, esta Defensoría del Pueblo participó con una exposición acerca de distintos aspectos de este delito, en la jornada que conmemora el Día Internacional contra la Explotación y la Trata de Personas y es organizada por el Ministerio de Desarrollo Social de Río Negro. La actividad fue coordinada por el Consejo Interinstitucional de Actuación de la Trata de Personas junto con el Gobierno de Río Negro, el Poder Judicial, la Defensoría del Pueblo, Legislatura de Río Negro, Municipalidad de Viedma, Universidad Nacional de Río Negro, Universidad Nacional del Comahue y la Red de Prevención de la Violencia de Género de Viedma.

OCTUBRE 2014 – CAPACITACIÓN SOBRE JUICIO POR JURADOS:

La Defensora del Pueblo de Río Negro, Dra. Díaz, participó de las jornadas de capacitación denominadas: “Implementación práctica y obligaciones de los intervinientes”, en los Juicios por Jurados que se realizaron en el mes de octubre en Villa La Angostura, organizadas por el Poder Judicial de la provincia de Neuquén.

El encuentro apuntó a evaluar las necesidades de los operadores del sistema de justicia penal para consolidar el modelo de enjuiciamiento que entró en vigencia con

la Reforma Procesal Penal que se implementó a partir del 14 de enero en esa provincia.