



**INFORME IN VOCE**  
**ANTE LA LEGISLATURA DE RÍO NEGRO**

**PERIODO 2014 – 2015**

**DEFENSORA DEL PUEBLO**

**DRA. NADINA DÍAZ**

**JUEVES 17 DE MARZO DE 2016**

*Señor Presidente de la Legislatura, Sras. y Sres. Legisladores, Sras. y Sres. Periodistas, Público en general:*

*Me presento ante esta Legislatura, para cumplir con mi deber de ofrecer el Informe Anual in Voce correspondiente al período 2014-2015 que refleja la labor de todo el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo presente en toda la provincia.*

*El material que vamos a compartir con ustedes en el día de hoy da cuenta de los temas más relevantes que ha abordado este organismo, no solo en el ámbito administrativo sino también en el judicial.*

## **CALIDAD DEL AGUA, SANEAMIENTO Y MEDIO AMBIENTE**

### **CONTAMINACIÓN DEL RÍO NEGRO E INFRACCIÓN A LA LEY 24.051**

#### **Denuncia en Isla Jordán de Cipolletti**

Nos constituimos como querellantes por la contaminación de la costa del río Negro a la altura de la Isla Jordán en la ciudad de Cipolletti, ofreciendo prueba documental generada por el organismo desde el año 2012, durante la actual gestión, la cual se encuentra en el expediente administrativo Nº 58/11 (que consta de tres cuerpos). Oportunamente se pidió que se libren oficios a las Secretarías de Ambiente de las provincias de Río Negro y Neuquén, al Ente Provincial de Aguas y Saneamiento de Neuquén (EPAS), al Departamento Provincial de Aguas (DPA) y a la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas (AIC), para que informen si se realizaron actuaciones ante los reclamos efectuados por presunta contaminación ambiental con residuos cloacales y otras posibles sustancias, en los recursos hídricos.

Al mismo tiempo, se requirió que se convoque a instituciones nacionales para que se realicen muestreos y pruebas médico-científicas en puntos estratégicos, a los efectos de determinar el

grado de contaminación o de infección bacteriológica del agua. El juez interviniente ordenó la realización de una pericia por parte de la Prefectura Naval Argentina.

El 2 de junio de 2015 se efectuó una inspección ocular en la que estuvimos presentes junto al Juez Federal Dr. Jorge García Davini y el Fiscal Alejandro Moldes. La inspección se realizó sobre tres puntos estratégicos a partir de la Isla Jordán y río Neuquén, donde existen evidentes descargas de efluentes cloacales.

Se analizó la prueba recolectada y los resultados de la pericia, ordenándose la remisión del informe técnico efectuado por la Prefectura Naval Argentina, al Cuerpo Médico Forense de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

El Cuerpo pericial, remitió al Juzgado Federal un informe técnico, cuyas conclusiones señalan que “...En base a los resultados remitidos de las muestras tomadas, se puede informar que en ellos se observan resultados que están por encima de los valores guía como la presencia de Naftaleno, Amoníaco, Nitritos, Sulfuros y Fenoles, así como metales como el Plomo, Hierro y Cobre... no solamente se encontró Naftaleno en las muestras estudiadas, sino otras sustancias químicas que también podrían traer problemas en

la salud de las personas y del Medio Ambiente, por ser estas muy persistentes...”.

Solicitamos la interpretación de la toma de muestras, la realización de las mismas periódicamente y en esta instancia considerar la posibilidad de determinar la responsabilidad penal respectiva.

## **MANANTIALES DE BARILOCHE**

Continuamos con las tramitaciones en relación a la contaminación y estado del predio de Manantiales en donde se realiza la toma de agua más importante de la ciudad de Bariloche.

Durante el proceso iniciado en 2013 se realizaron inspecciones al lugar y reuniones con diversos actores involucrados en la temática. A raíz de estas gestiones logramos avances con la realización de obras necesarias para evitar el libre tránsito de personas por el lugar, que incluyeron un cercado perimetral, la destrucción de un puente, el bloqueo de dos calles de ingreso y la instalación de una garita de control con personal. Sin embargo, al poco tiempo de instalado el alambrado fue robado y la garita de seguridad retirada.

En ese contexto, resolvimos realizar reuniones con las instituciones que tienen algún grado de responsabilidad en el tema y en la problemática que se extiende a todo el arroyo Ñireco.

En el último año, realizamos un convenio de cooperación con el Centro Regional Universitario Bariloche de la Universidad Nacional del Comahue (CRUB-Unco) con quien acordamos avanzar en un trabajo conjunto sobre la cuenca del arroyo.

Uno de los puntos planteados con la conducción de la casa de estudios fue la necesidad de compartir análisis con los distintos actores del Estado provincial, nacional y municipal, que tienen injerencia a lo largo de la cuenca en la que se registra una problemática compleja que trasciende la cuestión ambiental.

La propuesta da continuidad a la articulación realizada para mejorar el estado de los Manantiales que ha dado frutos gracias al esfuerzo mancomunado. El hecho de contar con el apoyo de profesionales y científicos nos permite seguir avanzando en la temática de las aguas.

Con el objetivo de conformar una mesa interinstitucional de estudio de la cuenca del arroyo Ñireco en el presente período, semanas atrás nos reunimos con la legisladora del circuito andino,

Mariana Domínguez Mascaró quien nos convocó a participar del diseño de un plan de manejo para proteger el área.

La intención es reunir a distintos actores para realizar un diagnóstico del estado de la cuenca y un relevamiento de los datos existentes y faltantes que permitan delinear posibles acciones para su protección y cuidado. A mediano plazo la intención será generar acciones o detectar la información faltante por parte de los estamentos y autoridades de aplicación correspondientes.

## **DELIMITACIÓN DE LA LÍNEA DE RIBERA LAGO GUTIÉRREZ DE BARILOCHE**

Una de las cuestiones vinculadas al cuidado del agua y de los recursos naturales tiene que ver con la demarcación de la línea de ribera que permite separar el espacio público del privado. A raíz de un conflicto generado por el cercado por parte de un particular de un lote lindero al lago Gutiérrez de la ciudad de Bariloche requerimos informes al DPA sobre la delimitación de la línea de ribera de ese espejo de agua.

El organismo adjuntó un informe señalando que aún no estaba concluido y detalló el trabajo llevado a cabo a fin de lograr dicha delimitación.

### **ACUEDUCTOS SIERRA GRANDE, PLAYAS DORADAS, ARROYO LOS BERROS Y LA ZONA**

Recibimos un reclamo de vecinos de Sierra Grande quienes manifestaron preocupación por la grave situación que atraviesan pobladores de esa ciudad y de Playas Doradas por la rotura de los dos acueductos que suministra el agua a toda la población. Ante la inquietud de los vecinos se solicitó a la Superintendencia General del Departamento Provincial de Aguas (DPA) que informe las acciones previstas para garantizar el acceso al agua potable.

Desde el DPA respondieron que la demora en el inicio de las obras se debió al proceso de licitación, pero que finalmente resultó adjudicada la empresa Giacoia. La provisión de agua potable se encuentra en el ámbito de la concesión de AGUAS RIONEGRINAS SA (ARSA) quien como complemento al servicio domiciliario por cañería aporta agua en camiones a diversos sitios de la población.



## **CALIDAD DEL AGUA DESDE GUARDIA MITRE HASTA VIEDMA**

En virtud de varias consultas realizadas al organismo respecto de la situación del río Negro en la Comarca Viedma-Patagones, iniciamos actuaciones de oficio para investigar la calidad de las aguas del río que bañan ambas costas (Expediente Nº 353/15).

Se pidieron informes al Departamento Provincial de Aguas, la Secretaría de Medio Ambiente, la Secretaría de Políticas de Salud, tendientes a obtener datos actualizados acerca del estado ambiental del río desde Guardia Mitre al estuario del río Negro. A modo de colaboración se solicitaron datos a la Comisión Legislativa Interprovincial de las Cuencas de los ríos Limay, Neuquén, y Negro y del lago Nahuel Huapi, y a las Municipalidades de Viedma y Carmen de Patagones.

El DPA respondió que, según los resultados obtenidos en el muestreo realizado entre la primera semana de noviembre y la primera de diciembre, en los últimos cuatro años, los balnearios se consideran aptos porque las medias geométricas no superaron los valores guía de Escherichia coli.

Todas las respuestas recibidas confirmaron los mismos datos aunque la Coordinación Provincial de Salud Ambiental realizó recomendaciones que queremos compartir:

1) Las autoridades de aplicación de control de la calidad del agua de los balnearios deberían realizar controles durante toda la temporada estival, para estudiar y evaluar si los balnearios son aptos en todos los meses de verano.

2) Las autoridades competentes deberían proyectar la ampliación de la planta de tratamiento de líquido cloacal, ya que se ha incrementado notablemente la población estos últimos años.

3) Se tendría que considerar la posibilidad de habilitar nuevos balnearios por el crecimiento demográfico, en zonas aguas abajo.

Semanas atrás nos reunimos con el intendente de Carmen de Patagones para abordar la situación del río Negro y el funcionamiento de las plantas de tratamientos de líquidos cloacales de Viedma y Patagones. Resolvimos avanzar en la organización de una mesa de trabajo que convoque a distintos actores de la comarca y a organismos regionales y nacionales, y solicitar a las autoridades de aplicación de ambas provincias un relevamiento de las obras de las plantas de tratamiento de líquidos cloacales.

Además, observamos la necesidad de aunar esfuerzos para realizar un Plan de Monitoreo del río dado que hasta el momento se realizaron análisis bacteriológicos del agua que deberían

completarse con otros que detecten la presencia de agrotóxicos, como insecticidas y herbicidas.

En el marco de estas actuaciones también tuvimos un encuentro con la Delegación Viedma de la Policía Federal Argentina desde donde se nos ofreció la colaboración de la fuerza para realizar relevamientos, recopilación de pruebas y muestreos del agua desde Guardia Mitre hasta la desembocadura.

Con el objetivo de trabajar en conjunto para prevenir la contaminación del río pusieron a disposición el Gabinete de Periciales del Departamento de Delitos Ambientales de la Policía Federal lo cual representa un aporte de mucha importancia para las investigaciones que se realicen a futuro.

Por otra parte, propusimos replicar esta idea en el río Colorado, por lo que se planteó la posibilidad de realizar reuniones con otras delegaciones de la Policía Federal Argentina para avanzar en ese sentido.

## **TRATAMIENTO DE LÍQUIDOS CLOACALES**

La ausencia de plantas, la falta de capacidad o el mal funcionamiento de las existentes continúa siendo un grave problema en las ciudades más pobladas y ubicadas en cercanías de las principales fuentes de agua de toda la provincia. Tales son los casos de Bariloche, El Bolsón, Viedma, Cipolletti, Villa Regina y General Roca, entre otras.

Se iniciaron expedientes por las derivaciones de líquidos al río Quemquemtreu en El Bolsón y por los desbordes cloacales en la vía pública del centro, barrios y establecimientos que afectan a toda la población en General Roca, Viedma y otras ciudades de la provincia.

El funcionamiento o falta de plantas de tratamiento también es motivo de una causa judicial por la contaminación del río Negro en la que participamos como querellantes.

Entre otras actuaciones, en el marco del amparo presentado por el funcionamiento deficiente de la planta Depuradora de Líquidos Cloacales de Bariloche y la contaminación que generan los vertidos al lago Nahuel Huapi, continuamos impulsando esas actuaciones y otras conexas.

El amparo fue presentado por el organismo en 2010 ante reiterados derrames denunciados por vecinos de la ciudad. A lo largo de estos años los vuelcos fueron en aumento sin que hubiera sanciones ni medidas por parte de los organismos facultados para realizar ese control.

Desde entonces, incorporamos material y solicitamos medidas probatorias. En agosto de 2015 se realizó una audiencia de actualización entre las partes involucradas en la que adjuntamos como prueba el informe “Red de Monitoreo de la Calidad del Agua del lago Nahuel Huapi 2010-2014” que realizó el Departamento Provincial de Aguas (DPA).

Además, se requirió que el gobierno de Río Negro informe el plan de obras previsto para resolver los problemas del Sistema de Saneamiento de Bariloche.

Se llevó a cabo una audiencia conciliatoria, ordenándose la apertura y producción de la prueba de las partes, y se solicitaron informes al DPA y a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable acerca de los antecedentes y de lo actuado en relación a la problemática expuesta de contaminación del lago.

En el mes de febrero del corriente año el DPA contesta el informe sobre la calidad del agua del lago Nahuel Huapi respecto del

tratamiento de efluentes y usos del cuerpo hídrico. En ese documento, se informa que se realizaron estudios, vigilancia y control de los vuelcos para conocer el estado de las aguas y la tendencia de los parámetros indicadores, con el objetivo de mantener una información continua que permita elaborar planes de gestión y toma de decisiones para su preservación.

En la respuesta dada a la Justicia, detallan las acciones realizadas como: 1) Red de Monitoreo de la Calidad de Agua del Nahuel Huapi, en el cual se publican los datos obtenidos en el período 2010-2014 mediante los análisis de muestras periódicas en sitios definidos que se continúan a lo largo del tiempo. 2) Programa de Control Bacteriológico de Balnearios para la determinación de la aptitud del agua para uso recreativo con contacto directo. 3) Monitoreo del lago Nahuel Huapi entre el arroyo Ñireco y la Planta Depuradora de Líquidos Cloacales durante el verano de 2016, para vigilar la evolución de la calidad del agua ante los vuelcos de líquidos cloacales crudos y la descarga de efluentes de la planta depuradora. Y 4) Control y Vigilancia sobre el funcionamiento de la Planta Depuradora.

En defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos rionegrinos nos presentamos como “terceros interesados” en una actuación iniciada ante el juez del Superior Tribunal de Justicia (STJ), Sergio Barotto, con la intención de informar sobre la existencia del amparo y de colaborar con el desempeño de la justicia aportando el material de prueba que consta en el expediente que tramita en el Juzgado Federal de Bariloche.

Remitimos documentación sobre hechos contaminantes constatados, y denuncias e incumplimiento de normativa de índole municipal, provincial, nacional y supra nacional.

## **CONTAMINACIÓN POR DERRAME DE HIDROCARBUROS**

La actividad hidrocarburífera en la Estación Fernández Oro de la empresa YSUR (subsidiaria de YPF), ha sido objeto de cuestionamientos varios por incidentes ambientales y molestias para los vecinos de la ciudad de Allen y la zona.

El área EFO se encuentra en producción en zona peri urbana de chacras pero sus límites comprenden el casco urbano de la localidad. La empresa realiza operaciones en pozos muy cercanos a

vecinos y productores por lo que comenzaron varios reclamos en relación a dicha actividad.

Como consecuencia de la rotura de un caño colector de petróleo ocurrido el 21 de julio de 2015, se iniciaron actuaciones de oficio pidiendo información a la Secretaría de Estado de Energía, al Departamento Provincial de Aguas y a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (Expediente Nº 212/15 - De oficio s/ Derrame Hidrocarburos en Allen).

Luego de analizar la situación del derrame de hidrocarburos en la laguna y presuntamente sobre cursos de agua en el río Negro, y de realizar relevamientos en los barrios, resolvimos la presentación de una denuncia penal en la que nos constituimos como querellantes ante el Juzgado Federal de General Roca (Expte. Nº 13879/15). Al mismo tiempo se dedujo una acción de amparo colectivo ambiental ante el Juzgado Civil, Comercial y de Minería Nº 1 de General Roca, sustentado en normas constitucionales de Derechos Humanos y tratados internacionales ambientales ratificados por nuestro país (Expte. Nº Z-2RO-431-I-2015).

De las investigaciones llevadas a cabo por esta Defensoría del Pueblo y presentadas ante la Justicia, pudimos constatar que han existido desde diciembre de 2011 hasta la fecha, más de 30



eventos, accidentes o siniestros de diversa magnitud, derivados de la actividad hidrocarburífera. Así han ocurrido derrames de fluidos varios, pinchadura de oleoducto, venteos, derrames de hidrocarburos, rotura de caños de provisión de agua potable, cortes de energía, corte de servicios por rotura de fibra óptica, rotura de calles rurales, ruido incesante de las maquinarias en horario nocturno, entre otros.

La peculiaridad de los incidentes del EFO radica en la coexistencia de barrios y chacras de cultivo activas.

En ese marco, se solicitó el cese de las actividades del pozo petrolero EFO 280, perteneciente a la empresa YSUR ubicado entre la ruta 22 y la calle rural 11; y la medida cautelar autónoma de suspensión en forma precautoria de la actividad hidrocarburífera llevada a cabo en la localidad cercana al pozo y zona de chacras aledañas, hasta tanto no se hayan cumplimentado las acciones que garanticen la remediación total del daño provocado a fin de garantizar el derecho a vivir en un ambiente libre de contaminación.

Debe tenerse presente que los pozos EFO se encuentran a escasos metros de distintos barrios de la zona (barrio Costa Blanco Este, Costa Blanco Oeste, y Calle Ciega 10, entre otros) donde familias

integradas por adultos, ancianos y niños conviven con la actividad petrolera.

Nos reunimos con los vecinos, y se solicitaron inspecciones y medidas de control que garanticen la protección del medio ambiente en su integridad y la calidad de agua.

El Juzgado interviniente dio curso a la acción de amparo ambiental, convalidando la legitimación procesal de la Defensora del Pueblo para actuar.

Posteriormente en la audiencia ordenatoria celebrada el 28 de septiembre, la jueza resolvió librar distintos oficios al Municipio de Allen, a la Universidad del Comahue y al Poder Judicial de Neuquén. Asimismo fijó una inspección ocular de la zona para el 30 de noviembre de 2015.

Desde la Defensoría del Pueblo solicitamos la realización de una pericia efectuada por un profesional ingeniero en petróleo con especialización en medio ambiente, de conformidad a la normativa internacional aplicable para que efectúe un análisis de riesgo del pozo con ponderación de los posibles incidentes y sus consecuencias.

En la inspección ocular judicial del 30 de noviembre, estuvieron presentes la jueza Dra. María del Carmen Villalba, la perito designada por la Justicia, representantes de la empresa YSUR, de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, de la Municipalidad de Allen y nuestro organismo en representación de los vecinos.

La inspección se centró en el pozo EFO 280, el colector donde se produjo el incidente con hidrocarburos, y la laguna aledaña. Se visitaron luego algunas de las viviendas del barrio Calle Ciega 10 para constatar las denuncias de daños presuntamente provocados por las vibraciones y los movimientos de la petrolera. Nos encontramos a la espera de resultados de las pericias para continuar con la causa.

Luego de la presentación, nuevos hechos generaron nuestro pedido de ampliación del amparo y la apertura de expedientes que fueron aportados a la causa (Expedientes N° 427/15 - De Oficio s/ Derrame de Hidrocarburos Allen; Expediente N° 579/15 - De oficio s/ Daños fibra óptica Allen; y Expediente N° 577/15 - De oficio s/ rotura del caño maestro de agua en Allen).

La rotura de una fibra óptica ubicada en la Ruta 22 y la rotura del acueducto principal en Allen que afectó la provisión de agua

potable son algunos ejemplos acerca de los inconvenientes ocasionados por la actividad hidrocarburífera.

El Artículo 41 de la Constitución Nacional consagra el derecho de todos los habitantes a tener un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano. Está considerado como un Derecho Humano básico y esencial, que se encuentra comprendido en el propio derecho a la vida, tal como ha sido calificado por la Organización de los Estados Americanos en el Pacto de San José de Costa Rica.

El Derecho Ambiental tiene una dimensión social como garantía para la construcción de un ambiente colectivo en base a la equidad social, el respeto al ambiente, la preservación de los recursos naturales y la ética colectiva.

La Ley General del Ambiente, recepta el fundante principio de prevención de efectos negativos, de precaución del daño grave aún ante la falta de certeza científica. El principio precautorio implica que quien introduce la actividad debe probar la inocuidad ambiental y social. La falta de certeza no puede utilizarse como excusa o como un permiso para dañar el ambiente.

No hay actualmente certeza científica de que la actividad hidrocarburífera (sobre todo mediante la técnica de fracking) sea

inocua al ambiente y a las demás actividades humanas incluyendo la frutícola; ni tampoco en relación a la población extremadamente cercana a las locaciones petroleras. Asimismo, no existen garantías concretas de lo que puede suceder ante un siniestro de mayor magnitud. Por su parte, la población no cuenta con un plan de evacuación ni de contingencia concreto ante situaciones similares. Todas estas razones son las que justificaron el amparo ambiental presentado.

## **ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA EN RELACIÓN AL RÍO COLORADO**

El río Colorado es un curso natural de agua que nace en la provincia de Mendoza y recorre 850 km. hasta su desembocadura en el mar Argentino, a la altura de la provincia de Buenos Aires. En todo su trayecto fluye por una meseta árida sin recibir afluentes salvo por el caudal que ingresa del río Salado (o Curacó), en la provincia de La Pampa.

Por su situación interjurisdiccional tiene una fuerte demanda de uso de las distintas actividades económicas, a lo largo de su extensión.

En el valle superior del río, la explotación petrolera es una industria fuerte, sobre todo en la zona de Rincón de los Sauces (provincia de Neuquén), Catriel (provincia de Río Negro) y 25 de Mayo (provincia de La Pampa).

Las tierras del valle medio e inferior del río son fértiles y con vegetación pero son áreas relativamente pequeñas sin grandes poblaciones. La ciudad de Río Colorado está ubicada a unos 180 kilómetros de la desembocadura y es centro de producción frutícola y agrícola.

Este río marca el límite entre las provincias de Neuquén y Mendoza primero, y de las provincias de Río Negro y La Pampa, desembocando en la provincia de Buenos Aires. El Comité Interjurisdiccional del río Colorado (COIRCO) es el organismo encargado de determinar la calidad del agua en la cuenca analizando la concentración de la bacteria *Escherichia coli*, siendo este el mejor indicador de contaminación de origen fecal, tanto humana como de otros animales de sangre caliente.

Es de público conocimiento que los municipios de Bardas Blancas, Buta Ranquil, Barracas, Rincón de los Sauces, Catriel, 25 de Mayo, Casa de Piedra, Gobernador Duval, Pichi Mahuida, La Adela, Río Colorado y Pedro Luro descargan diariamente, sobre el río Colorado, efluentes cloacales con escasos o nulos tratamientos, configurándose un típico caso de contaminación del ecosistema y del ambiente en general.

La presencia de *Escherichia coli* en ciertas cantidades determina que los balnearios se consideren aptos ya que dicha bacteria es causante de diversos daños en la salud humana.

Por otra parte, a lo largo de la cuenca del río Colorado se encuentran en actividad de explotación unos 70 yacimientos, operados por distintas empresas petroleras.

#### ANTECEDENTES:

1) El 13 de enero de 2013 se produjeron roturas de líneas de conducción como consecuencia de arrastre aluvional por fuertes lluvias en el área de cañadones en los yacimientos Puesto Hernández, operado en ese momento por Petrobras Argentina SA y

Desfiladero Bayo perteneciente a YPF SA. Totalizaron un derrame de 64 m<sup>3</sup> de hidrocarburos con 96 % de agua. Aguas arriba de estos incidentes y por el mismo cauce aluvional, se produce la rotura de la línea de conducción del Ramal 31, en la que se derramó 160 m<sup>3</sup> de agua salada tratada para inyección. Estos incidentes produjeron una afectación total de 5.500 m<sup>2</sup> de suelo en cauce aluvional.

2) El 22 de enero del mismo año, un aluvión de agua y barro pasó sobre la Pileta API de la Planta de Tratamiento de Crudo Puesto Hernández-YPF SA, que contenía hidrocarburos, produciendo un rebalse. Esto generó la afectación de un cauce aluvional vinculado directamente al río Colorado, comprobándose la presencia de Hidrocarburos hasta la desembocadura.

3) El 30 de marzo de 2013 se produce un nuevo derrame por rebalse en el mismo lugar. Nuevamente se vieron afectadas las instalaciones circundantes a la Pileta API, comprobándose la presencia de Hidrocarburos hasta la desembocadura con el río, y se afectó un canal de derivación de agua y las lagunas internas para obtención de agua industrial alimentadas por este canal.



En cuanto a la contaminación proveniente de hidrocarburos, en enero de 2013 se inició un expediente administrativo en el que se instruye una investigación, tendiente a verificar el grado de contaminación del río y la presunta comisión de delitos ambientales. Se solicitaron informes a la Secretaría de Medio Ambiente de Río Negro, al Departamento Provincial de Aguas (DPA), al Comité Interjurisdiccional del Río Colorado (COIRCO) y a las empresas Petrobras e YPF.

En febrero del mismo año iniciamos otro expediente administrativo por la contaminación de la napa acuífera. A estas actuaciones se anexaron varios expedientes vinculados a la temática en los que se investiga la presunta existencia de daño ambiental, daños a la salud y mortandad de fauna, denunciados por pobladores de la zona.

Se solicitaron informes a las secretarías de Energía y de Ambiente y Desarrollo Sustentable, al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de Río Negro, al CODECI, al Departamento Provincial de Aguas (DPA) y a la Universidad Nacional del Comahue.

En el marco de este expediente nos reunimos con representantes de la Policía Federal Argentina para acordar trabajos conjuntos para analizar la situación del río.

### **SALUD PÚBLICA**

Durante el período 2014-2015, hemos realizado numerosas intervenciones por los problemas de prestación de servicios de la obra social del estado provincial IPROSS. Entre ellos, los que surgieron con la entrega de medicamentos para pacientes con HIV.

Ante reclamos presentados en la Defensoría del Pueblo por los inconvenientes en la provisión de medicamentos para personas infectadas por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) iniciamos actuaciones para conocer los motivos por los cuales se estaban poniendo en riesgo la continuidad de los tratamientos y la salud de las personas infectadas. Cursamos pedidos de informes y nos reunimos con representantes del Ministerio de Salud de Río Negro quienes también manifestaron preocupación por esta situación.

A los fines de establecer un mecanismo de reclamo para la recepción de la medicación (principalmente del remedio Ritonavir) hasta que se normalizara la situación, participamos de la Mesa de

Trabajo de Gestión de Medicación junto a referentes del Área de Derechos Humanos y Sociedad Civil de la Nación -Dirección de Sida y Enfermedades de Transmisión Sexual-; la Coordinación Gerencial del Equipo de Relevamiento -Áreas Asistencial y de Medicamentos-; el Departamento de Enfermedades Transmisibles del Ministerio de Salud de la provincia de Río Negro; la Delegación Federal Sanitaria Río Negro; la Coordinación VIH, el Departamento de Farmacia, la Delegada Regional del IPROSS.

En el encuentro la Defensoría se ofreció a funcionar como canal de recepción de los reclamos y se establecieron los pasos para agilizar las gestiones por faltantes o tardanza en la entrega de las pastillas a los afiliados de IPROSS. Se resolvió que el trámite se realice en la Sede Central y en las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo, presentando la receta de prescripción médica. Las personas reciben una constancia (copia del formulario) y, con ese documento entregado por el organismo y la receta de prescripción médica, retiran los remedios en la Farmacia del hospital público más cercano.

Con este protocolo se evita que los problemas de la administración repercutan en la salud de las personas porque la continuidad del tratamiento es algo vital para un paciente infectado.

En este punto, debemos agregar que se espera que la obra social provincial regularice un sistema de compra y entrega de remedios que garantice, de forma ordenada, la continuidad de los tratamientos de los afiliados, en línea con los importantes avances que han hecho los Ministerios de Salud de Río Negro y Nación.

Otro de los puntos que queremos señalar tiene que ver con los constantes reclamos encausados en el organismo por falta de provisión de prótesis, problemas con los reintegros y coberturas médicas.

Por otra parte, durante el período expuesto hemos tramitado expedientes por demoras en la provisión de prótesis en distintos puntos de la provincia. En la mayoría de los casos obtuvimos respuestas del Ministerio de Salud y los demandantes vieron satisfecho su reclamo.

## **ACCIONES DE AMPARO POR LOS HOSPITALES DE BARILOCHE Y GENERAL ROCA**

Durante el período expuesto continuamos trabajando por la problemática de los hospitales públicos en toda la provincia. Seguimos impulsando dos amparos presentados puntualmente por la situación de los hospitales y centros de salud de las ciudades de General Roca y Bariloche por el notable deterioro y los problemas edilicios.

A raíz de los relevamientos realizados por los equipos técnicos de las Delegaciones y de las actuaciones judiciales que impulsamos, podemos decir con satisfacción que se han logrado avances para ambas instituciones.

## **HOSPITAL ZONAL RAMÓN CARRILLO de BARILOCHE**

Con respecto al Hospital Área Programa Dr. Ramón Carrillo de Bariloche, la Cámara Laboral de San Carlos de Bariloche realizó audiencias y constataciones de la realización de obras. En este caso, podemos decir con satisfacción que se realizaron importantes avances que mejoraron el estado de las distintas áreas relevadas por nuestro organismo.

El amparo se presentó a raíz del resultado de los relevamientos realizados por el equipo de la DEFENSORÍA que arrojaron graves problemas en la Guardia, internación, quirófanos, centros de salud, falta de recursos humanos e insumos, entre otros puntos.

Desde el organismo se requirió la ejecución de obras de mantenimiento, refacción y ampliación edilicia, que se garanticen la bioseguridad y las condiciones laborales y de atención a pacientes e internados, y las prácticas médicas -programadas o no-. También se solicitó que se otorguen los fondos económicos suficientes (presupuesto) para el desempeño de la tarea hospitalaria de manera idónea y eficaz, a fin de garantizar los recursos humanos, medicamentos e insumos médicos básicos para hacer frente a la atención, los costos y gastos ordinarios que el funcionamiento cotidiano y habitual demanda.

Entre otras medidas, durante el proceso se realizaron varias audiencias y dos inspecciones al Hospital y los Centros de Salud ubicados en distintos barrios de la ciudad.

Afortunadamente, se realizaron las obras requeridas en el hospital central y se presentó un informe con la realización de obras menores en los Centros de Salud de los barrios. En este sentido, cabe señalar la necesidad de generar un plan de inversiones para

varios centros postergados como Casa de Salud, San Francisco y Virgen Misionera, dado que están ubicados en puntos alejados de la ciudad.

### **HOSPITAL FRANCISCO LÓPEZ LIMA de GENERAL ROCA**

En el caso del Hospital Área Programa Dr. Francisco López Lima de General Roca, el Juzgado de Ejecución Penal 10 de General Roca realizó relevamientos y constataciones de los puntos planteados por esta Defensoría para luego hacer lugar a un proceso de conciliación en el que se consensuó un listado de obras prioritarias con el Poder Ejecutivo Provincial, Ministerio de Salud y Ministerio de Obras y Servicios Públicos (Expte. Nº 2RO-7889-P2014).

El 29 de octubre de 2014 se homologó el acuerdo alcanzado pero las obras tardaron en ejecutarse por lo que en el mes de febrero de 2015 resolvimos presentar un escrito ante el Juzgado para solicitar que se ejecuten los compromisos.

Posteriormente, en el mes de julio de 2015, un equipo de asesores de la Delegación recorrieron las instalaciones hospitalarias y verificaron progresos esperados en las áreas de Esterilización y de Tocoginecología. Sin embargo, se detectaron situaciones sin

resolver como el estado de los consultorios externos, odontología, neonatología, sector de archivo y los Centros de Salud ubicados en los barrios. Por esa razón, se realizó una nueva petición ante el Juzgado interviniente y el Ministerio de Salud notificó un Plan Director con obras para las áreas de Odontología y Neonatología del Hospital, y los centros periféricos Noroeste, Barrio Nuevo, Stefenelli, Mosconi, Chacra Monte, Villa Obrera. Aún queda pendiente de resolución el problema del archivo, donde se guardan miles de Historias Clínicas que representan documentación legal de especial cuidado.

## **PROVISIÓN DE TOMÓGRAFOS**

Desde el inicio de nuestra gestión en el año 2012 realizamos numerosas intervenciones tendientes a dotar a los hospitales públicos de tecnología básica y fundamental como contar con tomógrafos en los hospitales cabecera de toda la provincia.

En este sentido, queremos destacar el avance realizado por el Ministerio de Salud de la provincia en el proceso de llamado a licitación para la compra de 3 nuevos tomógrafos.

La concreción de esta inversión es fundamental ya que se trata de una justa demanda de los vecinos de distintos puntos de la



provincia que permitirá elevar la calidad de la atención médica de los rionegrinos.

## **PUESTOS SANITARIOS DE LA LÍNEA SUR**

Continuamos realizando relevamientos de oficio de manera periódica en la Línea Sur donde uno de los problemas que surgen tiene que ver con las condiciones edilicias de los Puestos Sanitarios y Centros de Salud y con el pedido de instalación de nuevos servicios.

Iniciamos expedientes por los parajes Comicó, Ojo de Agua y la localidad de Clemente Onelli. También se recibió el reclamo de un ciudadano del Paraje Cuesta del Ternero, por la instalación de un puesto sanitario en el lugar, en razón de la distancia de 35 Km. a la población más cercana.

## **ACOMPAÑANTES TERAPÉUTICOS y CUIDADORES DOMICILIARIOS**

Durante el período presentado en el Informe Anual, recibimos varios reclamos formales y consultas informales de ciudadanos preocupados por la necesidad de contar con acompañantes terapéuticos para adultos mayores y niños.

Desde el Ministerio de Salud se informó que este servicio no se brinda a través de ese organismo sino de las Obras Sociales en el caso de pacientes mutualizados y de la Dirección de Adultos Mayores dependiente del Ministerio de Desarrollo Social.

Por otra parte, se solicitó a IPROSS una lista de los acompañantes terapéuticos y el listado de afiliados que cuentan con el servicio provisto por la obra social, sin recibir la información requerida.

También recibimos el reclamo de Acompañantes Terapéuticos que realizaron su formación en el período que va desde 2012 a 2015 pero sus títulos resultaron excluidos del Decreto Reglamentario N° 1395 que reguló la Ley 4624 de ejercicio de la profesión.

Se iniciaron actuaciones ante el Ministerio de Salud para consultar por el particular y la posibilidad de matriculación de todos los títulos y certificados obtenidos, de acuerdo a lo ordenado por el Art. 4º de la Ley.

Desde el Ministerio provincial se nos informó a fin de año que estaban trabajando en un nuevo decreto para incorporar los títulos que cumplen con los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad.

## **SALUD MENTAL Y ADICCIONES**

Durante 2015 recibimos pedidos de intervención por graves problemas en la atención de la salud mental de ciudadanos rionegrinos.

Al avocarnos al estudio del tema, detectamos cuestiones que tienen que ver con la falta de espacios de internación temporal para dar tratamiento a casos extremos. Esta situación carga sobre las familias prácticamente toda la responsabilidad del cuidado de personas generando, en ciertos casos, un contexto familiar nocivo cuando no peligroso para el paciente y el grupo.

Por otra parte, las adicciones al alcohol, los remedios y otras sustancias ilegales generan nuevas patologías y contextos específicos de violencia extendidos no solo al entorno familiar inmediato. Los comportamientos repercuten en la sociedad en su conjunto y que requieren de medidas y programas especiales, que hoy no están siendo implementados por nuestra provincia.

En dicho período hemos iniciado varios expedientes, realizamos pedidos de informe y mantuvimos reuniones con representantes de instituciones vinculadas a la temática. Teniendo en cuenta la gravedad del problema solicitamos participación en la Comisión Interpoderes que trabaja en la adecuación de la ley provincial 2.440

a la ley nacional 26.657. En ese encuentro ofrecimos nuestra mirada como organismo de protección de Derechos Humanos y presentamos los casos y pedidos de ayuda que llegaron a nuestras dependencias. Quisiéramos hacer hincapié nuevamente en la necesidad de tener en cuenta el artículo 10 del decreto reglamentario de la ley 2440 que estableció que el Consejo Provincial de Salud Pública debía poner en funcionamiento lugares de rehabilitación y re socialización para casos específicos.

En una primera etapa estos espacios tenían que funcionar en El Bolsón, General Roca y Viedma. Y en una segunda etapa se habilitarían “en las localidades a determinar conforme a las necesidades regionales”. Este artículo, sin embargo, no fue aplicado plenamente y creemos que esto genera un déficit que se refleja en los reclamos que llegan al organismo y presentamos oportunamente. No solo por la falta de estos espacios de internación temporal sino porque los existentes no cubren la demanda de toda la provincia y esto genera traslados y problemas de desarraigo. Por otra parte, provoca que pacientes de salud mental terminen internados en geriátricos o deambulando en los pasillos de los hospitales públicos.

Con respecto a la problemática de Adicciones, nuestro organismo continúa realizando un seguimiento de las políticas públicas en la materia solicitando informes al Consejo Provincial de Prevención y Asistencia del Abuso de Sustancias y Adicciones y a la Coordinadora provincial de Salud Mental.

Por otra parte, seguimos los avances de la mesa técnica del Consejo de Prevención y Asistencia del Abuso de Sustancia y Adicciones que trabaja en la Comisión Interpoderes conformada para la adhesión a la Ley Nacional 26.657 y la adecuación de la Ley 2440, a partir de lo solicitado por la Procuraduría General de la provincia.

### **TRANSPORTE PÚBLICO Y ESTADO DE LAS RUTAS DE LA PROVINCIA**

El estado de rutas y caminos de la provincia de Río Negro y los problemas del servicio de transporte han sido temas de constante actuación por parte de nuestro organismo desde el inicio de la gestión.

Los expedientes más destacados son los siguientes:

## **RUTA DE ACCESO ESTE A SAN CARLOS DE BARILOCHE**

El expediente se inició a partir de relevamientos y análisis realizados por la Delegación Bariloche sobre el estado de las Rutas Provinciales 80 y 237.

Tanto en la ruta de ingreso al Aeropuerto Internacional de Bariloche (Ruta 80) como en el acceso Este a la ciudad (ruta 237), constatamos un importante deterioro del asfalto con falta de pintura de demarcación, una deficiente señalización, ausencia de iluminación; entre otras falencias.

Atento a ello, se solicitó a Vialidad Nacional y Rionegrina que informen acerca del estado general de estas vías, obras previstas o en ejecución con respecto a cartelería, iluminación, bacheo, señalización y re pavimentación, indicando en su caso la frecuencia y sus plazos de inicio y finalización, en especial, con respecto a la señalización y cartelería existente en el tramo que se inicia desde la rotonda que divide la Ruta Nacional 40 (Ruta de Circunvalación) y la Provincial 237.

## **PROBLEMAS DE TITULARIDAD Y JURISDICCIÓN DE LA RUTA DE ACCESO ESTE A BARILOCHE**

Durante las actuaciones realizadas por nuestro organismo por el estado de los accesos a Bariloche, surgió un problema conexas que tiene que ver con la ambigüedad en la titularidad, jurisdicción y nombre de la ruta 237.

En reuniones mantenidas con los titulares de Vialidad Nacional y Rionegrina, ambos representantes coincidieron en la plena vigencia de un convenio firmado entre Vialidad Nacional y la Provincia de Río Negro en el año 1986 (ratificado por la Ley 2.135) a través del cual se trasladó el dominio de la nación a la provincia, desde la rotonda de acceso al Aeropuerto Internacional hasta el límite con Chile, pasando por lo que se conoce como avenida Exequiel Bustillo. Es decir que corresponde a la jurisdicción de la provincia de Río Negro.

El crecimiento urbano hacia el Oeste de la ciudad (los kilómetros) hizo que la arteria que nació como ruta, quedara en el medio de la actividad de los vecinos. A raíz de esta situación, años atrás se iniciaron gestiones para concluir con el traspaso de la jurisdicción provincial a la municipal, pero esto quedó sin concluir por lo que resultaría necesario terminar con esos trámites administrativos

para que se convierta legalmente en una avenida y se apliquen las limitaciones de velocidad y las leyes de tránsito correspondientes.

La ambigüedad en este sentido genera consecuencias tanto para la administración pública como para la seguridad de los vecinos que la utilizan constantemente.

## **RUTAS Y CAMINOS DE LA LINEA SUR**

Equipos técnicos de la Defensoría constataron la falta de mantenimiento y de señalización vertical en la mayoría de las vías que unen parajes, poblados y ciudades de esta región.

En la Ruta Provincial 6 es llamativa la ausencia de señales horizontales en curvas, curvas peligrosas, límites de velocidad y distancias en la Ruta Provincial 6. Por otra parte, no cuenta con banquina, por lo que esta situación obliga a los conductores a circular por kilómetros, bajo cualquier condición climática, sin tener una sola referencia de señalización vertical ni protección.

El estado general de esa ruta es “regular” con muchas zonas con “serruchos”. A pesar de ser una ruta de ripio se observa un elevado tránsito de vehículos pesados de carga, principalmente entre Ojos de Agua e Ingeniero Jacobacci. Al respecto, se puede señalar que la



actividad extractiva de bentonita, caolín y otros minerales, genera un mayor deterioro en el suelo, principalmente en los lugares de entrada y salida a los yacimientos. Durante nuestros relevamientos, vecinos de Ojo de Agua manifestaron su preocupación por los siniestros viales, sobre todo en verano, cuando aumenta el tránsito turístico entre la costa y la zona andina. Los pobladores reclaman la falta de mantenimiento periódico, algo que es mucho menor en los caminos vecinales.

A modo de ejemplo, se puede señalar la falta de cunetas para encausar el agua de lluvia. Esto se ve en los lugares donde hay mayores roturas generadas por la erosión. Hoy por hoy, las cunetas son inexistentes en toda la traza y en todos los recorridos relevados. También es el caso de los afloramientos rocosos que las máquinas no pueden levantar y donde se requiere de un mayor movimiento de suelos para subir la calzada por encima de la roca. Un simple relleno que cubre hasta la punta del afloramiento no sirve porque la erosión del viento y del agua, sumados al paso de vehículos, hace que el desgaste sea inmediato. Todo esto implica planificar e invertir para prevenir, para ahorrar los recursos del Estado y para mejorar la calidad de vida de la población.

Como es sabido, hay lugares a los que sólo se puede acceder con vehículos 4x4 porque en días de lluvia o nieve, sin una movilidad de estas características, es muy difícil o imposible llegar. El mal estado de los caminos provoca el aislamiento de las poblaciones rurales que ven limitado su acceso a los servicios públicos de transporte, a la atención de su salud, a la educación, a la realización de trámites, la visita de familiares o la compra de productos. Hemos detectado que hay personas que, al no tener movilidad propia o al estar intransitables los caminos, pagan para ser transportados a otros vecinos que cuentan con vehículos 4x4. Creemos fundamental replantear el mantenimiento y la planificación de rutas y caminos de los lugares más aislados de nuestra extensa provincia, donde también preocupa la falta de señal telefónica en algunos tramos y servicios acordes para asistir cualquier incidente de viaje.

### **ACCIÓN DE AMPARO POR EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE KOKO EN EL VALLE**

Como consecuencia de los constantes reclamos de los usuarios por la mala calidad del servicio que brinda la empresa de transporte interurbano de pasajeros KOKO SRL, presentamos una acción de amparo en defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos rionegrinos del Alto Valle.

Luego de una audiencia celebrada en enero de 2015, el magistrado interviniente manifestó que la legislación relativa al caso estaba desactualizada, por lo que resultaría necesaria una modificación para su adecuación a la actual realidad de la provincia.

## **PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE REFORMA DE LA LEY 651 DE TRANSPORTE**

Ante la situación planteada por el servicio del KOKO, y haciendo uso de las facultades que confiere el artículo 25 de la ley 2.756, resolvimos elaborar un proyecto de actualización de la Ley Provincial 651 de Transporte, presentado ante la Legislatura de Río Negro en el mes de octubre de 2015.

Como manifestamos en los fundamentos de la propuesta, la reglamentación fue aprobada en el año 1971, durante el gobierno de facto del general Roberto Requeijo, sin debate ni representación legislativa.

Como se observa diariamente en rutas y caminos de la provincia, el transporte público tiene un impacto negativo en la calidad de vida de la sociedad. Realizamos consultas con las distintas áreas y sectores vinculados. Observamos que uno de los principales

aspectos a contemplar es la necesidad de dotar a la autoridad de aplicación, en este caso la Subsecretaría de Transporte provincial, con herramientas que le permitan ejercer un control efectivo para mejorar la calidad de la prestación.

En ese sentido, propusimos crear un Cuerpo de Inspectores para la fiscalización y el establecimiento de sanciones ante los incumplimientos por parte de los prestadores. En referencia a las sanciones establecidas en caso de incumplimiento de la ley, el organismo estatal podría aplicar apercibimientos, multas, suspensión o caducidad del permiso o la concesión, inhabilitación temporal y definitiva, conforme a los procedimientos administrativos vigentes.

También se prevé la informatización y la incorporación de nuevas tecnologías para el área de Transporte.

Otra cuestión fundamental tiene que ver con los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, en concordancia con lo que estipula el artículo 49 de la Ley provincial 2.055, se propone que se incluya el derecho a ser transportados gratuitamente sin más requerimiento que la presentación del certificado de discapacidad con un acompañante en caso de necesidad documentada.

Con el objetivo de lograr equidad e integración en la provincia, la propuesta otorga a la Subsecretaría de Transporte, facultades para determinar la realización de recorridos específicos, la inclusión de nuevos destinos o paradas y la definición de servicios especiales para personas o grupos determinados.

Sabemos que es una cuenta pendiente para los ciudadanos rionegrinos que de manera permanente nos piden intervención en el tema.

### **NECESIDAD HABITACIONAL EN LA PROVINCIA**

La demanda de viviendas es un pedido constante en toda la provincia y muestra la crítica situación habitacional en la que vive la mayoría de los ciudadanos rionegrinos. Nos hemos ocupado de señalar la necesidad de dar una respuesta a la demanda de vivienda propia de una manera equitativa y rápida.

La crisis habitacional que genera el mercado inmobiliario hace que muchos no pueden acceder a su propia vivienda ni al progreso que eso representa y, al mismo tiempo, se ven sometidos al pago de elevados alquileres.

En distintos puntos de la provincia hubo reclamos por la tardanza en la entrega de planes de viviendas ya terminados que por falta de servicios permanecen deshabitados. También se plantearon problemas por fallas estructurales de las unidades ya entregadas por el Instituto de Promoción y Planificación de la Vivienda (IPPV).

Otro de los problemas que hemos detectado tiene que ver con que muchas de las unidades que fueron efectivamente entregadas, al poco tiempo de uso evidencian problemas estructurales como humedad y filtraciones de agua, entre otras. A esto se suman demandas de personas con discapacidad para ser tenidas en cuenta en los nuevos planes.

Teniendo en cuenta la cantidad de reclamos que tramitan en el organismo, con el objetivo de facilitar el intercambio de información con el instituto, se organizó una mesa de trabajo mensual.

## **MUJERES EN RÍO NEGRO**

En los últimos 150 años, las mujeres de todo el mundo comenzaron a tomar conciencia del valor de su participación en la realidad política, económica, productiva, científica y cultural de las sociedades.

Desde entonces, se dieron grandes luchas colectivas e individuales para equilibrar la desigualdad entre las condiciones de vida de los hombres y las mujeres, pero todavía existen fuertes diferencias de género, edad, condiciones económicas y sociales.

Si bien recorrimos un importante camino, esto nos desafía a replantearnos por dónde seguir para profundizar la igualdad y el equilibrio social.

Las mujeres cumplimos tareas de gran importancia, no siempre reconocidas, en lo que tiene que ver con el cuidado del medio ambiente y el desarrollo de las familias y las comunidades. La gran experiencia que tenemos, y que se ha transmitido de generación en generación, nos convierte en fuente de conocimientos.

En el último período, desde la Defensoría hemos registrado en reiteradas oportunidades consultas y reclamos por situaciones de maltrato laboral, de acoso escolar, de violencia de género, de

violencia familiar, de abusos en sus formas más variadas; cuestiones que testimonian la vulnerabilidad a la que están expuestas cientos de mujeres rionegrinas.

## **VIOLENCIA FAMILIAR Y PEDIDOS DE OFICINAS TUTELARES**

En relación a la asistencia integral que deben recibir las víctimas de violencia familiar, abuso sexual, niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, o familias en situaciones extremadamente desfavorables, se evidencia la insuficiencia de profesionales que atiendan dichas situaciones y de equipos técnicos específicos en las Delegaciones de Protección Integral.

Por ello creemos que resulta imprescindible asegurar el trabajo interinstitucional e interdisciplinario de las diferentes áreas de Desarrollo Social, Salud, Educación y Seguridad.

En este sentido, notamos la falta de respuesta sobre la implementación de las Oficinas Tutelares de la Mujer, el Niño y la Familia, prevista desde el año 2010 por la ley 4510 en toda la provincia, para intervenir en delitos de instancia privada y de acción pública.



Al respecto, se iniciaron actuaciones (Expediente Nº 435/15) y se solicitaron informes al Ministerio de Seguridad y Justicia, para saber qué ciudades de la provincia cuentan formalmente con estos espacios. Sin perjuicio de las reiteratorias, el pedido de informes se encuentra pendiente de respuesta.

Hasta el momento, conocemos el funcionamiento del espacio creado en General Roca, Viedma, El Bolsón y Catriel. Según la información con la que contamos, la oficina de General Roca sería la única que cuenta con un espacio propio y personal formado con esa finalidad, tal como lo define la ley.

### **APERTURA DE OFICINA TUTELAR EN EL BOLSÓN**

En el mes de mayo participamos de la mesa interinstitucional que permitió avanzar en la puesta en funcionamiento de la Oficina Tutelar de El Bolsón. Si bien hasta el momento el espacio funciona en dependencias de la Comisaría 12, se logró que cuente con personal dedicado a atender casos de violencia familiar en los que resulten agredidas mujeres, niños y cualquier otro integrante del grupo.

El personal recibe exposiciones policiales y da inicio a sumarios. Su función es orientar, asesorar, contener y derivar a las víctimas de violencia familiar hacia los distintos organismos competentes, para que reciban asistencia interdisciplinaria en forma gratuita.

### **TRATA DE PERSONAS**

Con respecto al Delito de Trata de Personas, participamos del Segundo Encuentro Provincial en el que pedimos que se convoque al Consejo Interinstitucional de Actuación contra la Trata de Personas, que no se ha reunido desde 2014.

Como es de su conocimiento, el órgano fue creado por la Ley 4634 y está integrado por organismos de los tres poderes del Estado de Río Negro, con el objetivo de analizar y dar un abordaje integral a la problemática.

Creemos que es un espacio de intercambio necesario y enriquecedor porque permite seguir la evolución de este flagelo y las políticas que se implementan para combatirlo.

Si bien Río Negro es considerada lugar de tránsito y de destino de los tratantes que reclutan personas para explotación laboral y/o

sexual, hasta el momento no se trabaja en la confección de estadísticas metódicas que permitan interpretar la realidad actual.

### **PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Se realizaron actuaciones de oficio a raíz de las graves denuncias sobre la presunta existencia de una red de explotación sexual de niñas en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Viedma (Expediente N° 116/15).

Se solicitaron informes al Ministerio de Desarrollo Social acerca de las estrategias de asistencia de los profesionales dependientes de ese organismo y se consultó si el Programa de Asistencia a las Víctimas del Delitos de Trata de Personas tuvo participación en ese abordaje.

En ese marco, se convocó a una reunión interinstitucional en la que se confeccionó un Protocolo de Actuación ante situaciones de niñas, niños y adolescentes víctimas de delitos contra la integridad sexual, que se entregó para consideración y aporte de las acciones que desarrolla el Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Río Negro (CONIAR). Además, participamos de todas las reuniones que realizó dicho organismo.

Durante el período fueron numerosos los asesoramientos y actuaciones por violencia familiar y por jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Una de las premisas de trabajo de los equipos de la Defensoría del Pueblo es que una persona en una situación de victimización por violencia familiar, por violencia de género, abuso sexual o violencia institucional, puede ser la única vez que pida ayuda. Por este motivo, resulta fundamental escuchar la denuncia y darle un tratamiento adecuado.

En estos casos, una vez recibida la presentación ante la Defensoría se corre traslado a los organismos competentes para la asistencia adecuada a través de las Delegaciones de Protección Integral y el Consejo Provincial de la Mujer, dependientes del Ministerio de Desarrollo Social, y las Unidades de Violencia Familiar en los hospitales que cuentan con este servicio.

Con respecto a las situaciones de desprotección de menores se solicitaron informes a las Delegaciones de Protección Integral y a la Subsecretaría de Protección Integral, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social. En algunas situaciones se solicitó informe a Hospitales y se derivó a Municipios.

## **DESARROLLO SOCIAL**

Durante el período ingresaron innumerables pedidos de ayuda social, asistencia económica, viviendas y subsidios para personas en situación de vulnerabilidad. En la mayoría de los casos, las presentaciones describen situaciones de desprotección de niños/as y adolescentes. Muchos reclamos versan sobre falta de asistencia de organismos competentes para las familias.

El protocolo seguido por el organismo es solicitar informes y remitir las actuaciones para poner en conocimiento a las delegaciones de protección integral y de hábitat, dependientes del Ministerio de Desarrollo Social. En algunas situaciones se solicita informe a Hospitales y se deriva a los Municipios.

Consideramos que se trata de una temática sensible que requiere de una especial atención dado que, en muchas oportunidades, detrás de un caso de pedido de recursos existe una realidad compleja en la que la persona se encuentra en estado vulnerable y puede ser objeto de violación de distintos derechos.

## **SITUACIÓN DE BIBLIOTECAS POPULARES**

A raíz de un escrito presentado por la Comisión Directiva de la Biblioteca Popular “José Velasco” de Ingeniero Huergo, se iniciaron actuaciones que dieron cuenta del problema que atraviesan las Bibliotecas Populares de toda la provincia, dado que no disponen de personal para cubrir cargos, como está previsto en el artículo 7 d) de la Ley 2278/89 de Bibliotecas.

Se corrió traslado a la Secretaría de Cultura y se realizó un pedido de informes al Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte y a la Comisión Legislativa de Cultura Educación y Comunicación Social.

En respuesta a nuestra requisitoria, la Secretaría de Cultura señaló que la ley de bibliotecas establece que el Estado provincial debe proveer de empleados de acuerdo a la categoría de cada establecimiento. Sin embargo, hay en la provincia 18 bibliotecas que se encuentran con dificultades de atención por falta de personal.

Por otra parte, se planteó lo siguiente: “la paradoja es que para el nombramiento de nuevos empleados no contamos con respaldo jurídico por cuanto existe una ley que nos prohíbe hacerlo (Ley de Emergencia). En consecuencia, tampoco con partidas presupuestarias que permitan cumplir con este fin.

Según la información recabada hasta el momento, los ministerios resolvieron restituir las adscripciones a su estado original.

Con respecto al caso particular de la Biblioteca José Velasco de Ingeniero Huergo, la Secretaría de Cultura indicó que “su reclamo se ajusta a lo normado, pero hasta el día de hoy no hemos encontrado una solución real a la problemática. De todas formas esta Secretaría sigue buscando una solución no solo a esta biblioteca sino a todas aquellas que se encuentran con igual o similar dificultad”.

Por su parte, la Comisión Legislativa nos manifestó que la Comisión para la promoción y evaluación permanente de la Ley 2278, que permitiría canalizar estas demandas, “está en proceso de formación” pero hasta el momento no se habría logrado su puesta en funcionamiento.

## **EDUCACIÓN**

En lo que respecta a las actuaciones de la Defensoría del Pueblo en materia de problemáticas educativas, hemos iniciado expedientes tanto por reclamos de particulares como por actuaciones de oficio.

Desde el organismo realizamos comisiones de servicio en diferentes puntos de la provincia visitando escuelas y residencias escolares, entre otras instituciones. Las problemáticas que más se observan tienen que ver con el estado edilicio de los establecimientos educativos.

En algunos casos se detectaron dificultades de mantenimiento edilicio, que si bien no implican riesgos para los alumnos y el personal de la institución ni provocan la suspensión de clases, se necesitan reparaciones para garantizar un funcionamiento óptimo.

En todos los casos, se corrió traslado al Ministerio de Educación para que se tomen las medidas correspondientes.

Entre los expedientes iniciados, hay reclamos que incluyen problemáticas administrativas, solicitudes de creación de cargos docentes, problemas con los servicios contratados (internet, gas, teléfono, transporte escolar) para el funcionamiento escolar, entre otros.

Cerca del inicio de los ciclos lectivos se reiteran reclamos que refieren a cupos y vacantes en escuelas de todos los niveles pedagógicos.



En materia de Educación Especial, desde la Defensoría establecemos mecanismos de mediación para encontrar soluciones que garanticen el servicio de apoyo, como cargos de maestros especiales, solicitudes de transporte para niños con discapacidad, entre otros.

### **SERVICIOS PÚBLICOS**

Durante el período se recibieron diversos reclamos en relación a los servicios públicos. Muchos de ellos se realizaron por la calidad del agua y otros por los desagües cloacales.

Luego del anuncio del Gobierno Nacional donde se establecieron los precios de referencia para la distribución de la energía eléctrica, observamos una inquietud generalizada de los habitantes de toda la provincia por la incertidumbre que provocan los aumentos que se verán reflejados en las facturaciones.

Con el fin de fijar un criterio y una postura uniforme para asesorar frente a los distintos reclamos que se podrían generar como consecuencia de la medida adoptada, iniciamos un expediente de oficio sobre el cambio tarifario en el servicio de energía eléctrica pidiendo informes al Ente Provincial Regulador de la Energía (EPRE),

a la Empresa de Energía de Río Negro S.A (EdERSA) y a las cooperativas de Electricidad Bariloche (CEB) y de Electricidad y Anexos de Río Colorado (CEARC).

Uno de los puntos que nos preocupan tiene que ver con el acceso al beneficio de la Tarifa Social, teniendo en cuenta la realidad de las zonas más frías del territorio provincial. Por ese motivo, pedimos especificaciones sobre la Resolución 6/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación. Al ente regulador le pedimos que informe sobre la implementación de la ley 2902 que prevé los pasos a seguir para la aprobación de aumentos.

Sabemos de la preocupación que genera en la población el aumento de la electricidad y es por eso que solicitamos a las distribuidoras un detalle de los cuadros tarifarios y del aumento que resulte en cada caso. También pedimos detalles sobre el porcentaje de la población que sería abarcado por la Tarifa Social.

Como respuesta a nuestra solicitud, a mediados del mes de febrero la cooperativa de Electricidad de Río Colorado nos informó la composición de la tarifa eléctrica y señaló que el impacto real podrá conocerse a mediados de este mes, con el cierre de facturación del bimestre.

En ese marco, nos pusimos en contacto con representantes del EPRE con el objetivo de mantener una coordinación constante que nos permita canalizar los reclamos de una manera ágil en beneficio de los usuarios.

De las reuniones mantenidas, surgió como alternativa la posibilidad de sumar a este mecanismo de coordinación otros reclamos por la prestación del servicio. Entre los planteos de los usuarios, surgen problemas frecuentes en relación a descuentos por salud y discapacidad, cortes de energía, resarcimiento por daños, errores de facturación y quejas por la atención al público, entre otros.

Para tal fin, el organismo regulador nos entregó un protocolo de actuación para ser distribuido en las distintas Delegaciones de atención de la Defensoría en toda la provincia.

Esperamos que la implementación de estos nuevos mecanismos de comunicación interinstitucional permitan ahorrar tiempo y agilizar los trámites burocráticos en favor de los usuarios.

## **OBSERVATORIO ELECCIONES NACIONALES**

Como parte de las actividades de interacción con otras instituciones sociales que realizó el organismo, integrantes de la Defensoría del Pueblo de Río Negro participamos como Observadores Electorales durante las Elecciones Nacionales y del balotaje de 2015, junto a representantes de las Defensorías del Pueblo de todo el país.

La tarea consistió en ser veedores de la transmisión digitalizada de los telegramas de mesa, completando una serie de formularios a tal fin. Esta actividad comenzó después de las 18 horas de cada jornada y se desarrolló en los Centros de Transmisión Digitalizada (CTD), participando de esta tarea conjuntamente con autoridades de mesa y responsables de los centros.

Así, nuestro organismo realizó esta fiscalización en las ciudades de Viedma, San Antonio Oeste, Choele Choel, Villa Regina, Cipolletti, General Roca, El Bolsón y San Carlos de Bariloche. Incluso, colaboró realizando su tarea en la ciudad bonaerense de Carmen de Patagones, contribuyendo con la transparencia y la seriedad del derecho a voto de los ciudadanos.

## **TALLER LA DEFENSORÍA VA A LA ESCUELA**

Iniciamos el taller de reflexión sobre los derechos de la niñez, en distintas escuelas de la provincia en el marco de un Observatorio de Derechos de Niños y Niñas de Río Negro junto al organismo internacional United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF).

La propuesta abarcó a los alumnos de 6° y 7° grado quienes trabajaron con material gráfico y audiovisual para interiorizarlos sobre las funciones del organismo.

Se expusieron fotografías y material acerca del diferente tratamiento que tuvieron los niños, niñas y adolescentes a lo largo de la historia. Se trabajó con la siguiente consigna: que los alumnos expresen, a través de dibujos y oraciones, reflexiones sobre el ejercicio de sus derechos en la vida cotidiana, aquellos que consideran vulnerados y la posible forma de recuperarlos.

Durante el desarrollo de estas actividades que fueron realizadas en las distintas Delegaciones del organismo, fue interesante observar el rol de la escuela pública como lugar de construcción de ciudadanía, dado que los alumnos trabajaron temas relacionados con sus docentes, y con referentes comunitarios y de otros organismos.

En los dibujos y frases elegidas se encontraron palabras referidas a maltrato en el hogar, la falta de comunicación, la violencia familiar y contra la mujer, prácticas de bullying, trabajo infantil y necesidades insatisfechas, entre otros aspectos. Se planteó además la cuestión del respeto por las diversidades, la tolerancia y aceptación.

Actualmente, estamos coordinando agenda con los establecimientos educativos para profundizar este proyecto durante este año.

#### A) VIDEO

#### B) 20º ANIVERSARIO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En 2015 el organismo cumplió dos décadas desde su puesta en funcionamiento en 1995. Para celebrar esta importante fecha realizamos jornadas de actividades en las que compartimos el trabajo realizado y los proyectos previstos para 2016.

Entre ellos, el trabajo en áreas temáticas y la incorporación de nuevas tecnologías, se sumarán a los 8 puntos de atención al público instalados en distintas ciudades, y permitirán seguir diversificando el servicio que se brinda a los ciudadanos.

Por otra parte, anunciamos la colaboración de UNICEF Argentina en la implementación de un observatorio que permitirá determinar cuáles son las temáticas centrales en las que es necesario trabajar para garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

De la misma manera que este organismo dependiente de Naciones Unidas asesoró a otras provincias, iniciará ahora la tarea en Río Negro a través de nuestro órgano de control.

Durante la celebración del 20 Aniversario contamos con la presencia de un representante de UNICEF con quien compartimos la importancia de desarrollar diagnósticos profundos sobre el impacto de diversas problemáticas en los niños y adolescentes de cada región de la provincia para tener un diagnóstico de cada sector.

Este año también está previsto poner en marcha un vínculo por medio de telefonía celular o tablet, que permitirá a los denunciantes conocer las novedades de su presentación.

El procedimiento será de fácil aplicación ya que los accionantes podrán obtener novedades con sólo descargar una APP tras ingresar su correo electrónico y documento nacional de identidad, cuya constancia quedará registrada en el expediente que fue

iniciado en el reclamo. La implementación de este software permite ver el trabajo de todo el equipo de la Defensoría y el compromiso en el seguimiento de todas las temáticas que acercan los vecinos.

Por otra parte, también informatizamos los trámites administrativos internos y logramos la incorporación de un servidor de internet nuevo que permitirá interconectar las delegaciones con la sede central y administrar plenamente los sistemas.



## **PROYECCIONES**

1- Profundizar las actuaciones y los monitoreos de la calidad del agua del río Negro en los distintos tramos de su cauce y trabajar mancomunadamente con organismos provinciales y municipales.

2- Con respecto al taller “La Defensoría va a la Escuela”, ampliaremos y extenderemos la experiencia a otros cursos de nivel primario y secundario, en una interacción continua con la comunidad educativa, para ampliar el observatorio de la realidad provincial en materia de derechos de la infancia y adolescencia.

3- Implementación y apertura de oficinas de atención al público en la Zona Atlántica y Línea Sur con el fin de continuar acercando nuestro servicio a la comunidad.

4- Acercamiento al ciudadano a través de la informatización del organismo, incorporando herramientas y aplicaciones móviles para el seguimiento de expedientes.

5- División en áreas temáticas dentro del organismo con el fin de conformar equipos de trabajo de las delegaciones en interacción continua con la sede central.

6- En el marco de la reorganización documental que venimos gestando desde 2012, seguir avanzando con criterios modernos para que la información sea utilizada como herramienta de

planeamiento de la Defensoría y como fuente de consulta para la ciudadanía en general.

7- Bregar por la modificación de la actual Ley de Transporte 651.

8- Han transcurrido más de 20 años desde el inicio del accionar de la Defensoría del Pueblo de Río Negro. En esas primeras etapas las prioridades no se centraban sobre infraestructura edilicia ni sobre las necesidades de contar con espacios propios que acompañen el crecimiento lógico de una institución con rango constitucional. Nos hemos propuesto comenzar a transitar el camino que nos lleve al edificio propio, de manera tal que la importancia que la Defensoría tiene para los rionegrinos sea acompañada con un espacio representativo e identificador de la institución, dejando así de lado también el peregrinar por distintos edificios privados que no siempre constituyen la infraestructura ideal para el desarrollo de nuestra actividad.