



**INFORME IN VOCE**  
**PERIODO 2015 – 2016**

**DEFENSORA DEL PUEBLO**

**Dra. NADINA DÍAZ**

**16 DE DICIEMBRE DE 2016**

Señor Presidente  
Señores Legisladores  
Rionegrinos

Nuevamente vengo a cumplir con el mandato constitucional de informar ante este parlamento, la acción desarrollada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia durante el período 2015 – 2016.

Sin duda alguna, quiero señalar que durante este ejercicio, hemos continuado con aquel desafío iniciado en mayo de 2012, en la búsqueda de las soluciones posibles a conflictos que han atravesado los rionegrinos, y que de una manera u otra afectaban a los legítimos derechos que tienen como sociedad, pero fundamentalmente como seres humanos.

Hemos ido ni más ni menos que en favor de la defensa de derechos consagrados en la Constitución y en las leyes que por distintas circunstancias han sido o pretendido ser vulnerados. No es una tarea fácil. Siempre hay voces disonantes.

Pero el respeto de los derechos del conjunto y de los derechos individuales es la parte esencial de la vida en democracia, este estilo y forma de vida que los argentinos hemos elegido y que venimos afianzando desde la recuperación de la democracia hace más de tres décadas.

Entendemos por derechos, más que a un conjunto de normas, a las actitudes que desde lo ético y desde la política, el Estado y la sociedad adoptan para una convivencia política, social y cultural, como una forma de alcanzar un mundo más justo y solidario.

Y este objetivo es el que nos ha motivado permanentemente.

Desde la pequeña gestión, hasta las acciones judiciales buscando el amparo legal, han estado motivadas por el profundo respeto al ser humano.

Y de ello habla la gestión desarrollada.

La salud, la educación, la violencia de género, los servicios públicos, los aumentos tarifarios de servicios, el medio ambiente y su preservación, han sido los principales ejes de gestión durante este año.

A ellos me voy a referir, sin dejar por supuesto de destacar, todas aquellas múltiples acciones realizadas que tienen carácter individual y que en honor al resguardo de las personas, de su intimidad y de su privacidad, no forman parte de este informe.

Quiero, no obstante hacer una aclaración. Todos los aspectos abordados desde esta Defensoría, no están acotados a un espacio temporal, sino que trasciende este encuadre, teniendo continuidad y vigencia permanente.

Los conflictos analizados y en los que hemos intervenido presentan distintos escenarios, distintas aristas y distintas posibles soluciones.

Si bien hemos trabajado en cada caso en el conflicto puntual, ya desde la avocación de oficio o por pedido de algunas de las partes, no quiero dejar de señalar que la mayoría de ellos involucran a múltiples actores.

Los conflictos son transversales e interdisciplinarios. Un conflicto

medio ambiental no está exento de la cuestión educativa y afecta a la salud y a derechos colectivos. La violencia de género trae aparejada cuestiones de salud, de seguridad y tienen raíces profundamente educativas. La falta de educación hace posible que no se respeten derechos colectivos o individuales y genera violencia e inseguridad.

Y así se evidencian hechos concatenados a los que nos hemos dedicado, buscando soluciones muchas veces de fondo o muchas veces coyunturales. Hemos tratado de ser “oído y voz” de muchos rionegrinos que han recurrido a esta instancia para que su reclamo tenga respuesta.

Quiero empezar a destacar las cuestiones que hicieron y hacen a los derechos colectivos de los ciudadanos rionegrinos y en los que la Defensoría del Pueblo de la Provincia ha intervenido activamente.

## Gas

Quizás uno de los principales acontecimientos suscitados y que afectó a la sociedad en su conjunto, fue el desmedido aumento que se pretendió imponer en una primera instancia en la tarifa del gas, a partir de resoluciones del Ministerio de Energía y Minería de la Nación.

La inobservancia de los aspectos constitucionales y legales en las resoluciones que dispusieron los aumentos tarifarios, fueron el motivo fundamental de la presentación de recursos de amparos en las tres jurisdicciones de la justicia federal con asiento en Río Negro.

En este planteo judicial, que posteriormente fue ampliado, señalamos también la inconstitucionalidad de las medidas nacionales por considerarlas un acto administrativo ilegal e ilegítimo que vulneraba la protección de los intereses económicos de los usuarios del servicio.

Dijimos oportunamente que las resoluciones imponiendo el nuevo cuadro tarifario, desconocían los preceptos jurídicos de proporcionalidad, igualdad, racionalidad y legalidad, al momento que no preveían los efectos económicos y sociales que causaban a los usuarios.

Este fue el inicio de una batalla legal para retrotraer lo que considerábamos una decisión que afectaba los derechos de la ciudadanía ya que su desproporcionalidad alteraba la capacidad económica de miles de familias argentinas.

Nuestro reclamo tuvo una respuesta positiva en los Juzgados Federales de Viedma y San Carlos de Bariloche. En General Roca, aún a pesar del reclamo de que se tuviera un tratamiento regional, primó la opinión de sumarlo a un amparo colectivo en jurisdicción de la justicia federal de La Plata, con una realidad muy disímil a las de las provincias patagónicas.

Siguiendo el mismo propósito de defender los intereses de los usuarios de un servicio público esencial como lo es el gas, fuimos a la Audiencia Pública convocada para debatir lo que comúnmente denominamos “el tarifazo”.

En este marco asumimos también la representación de las defensorías del pueblo de Neuquén y Chubut, provincias que junto a la nuestra tienen una realidad respecto a las tarifas del gas,

claramente diferenciada con el resto del país.

En este ámbito reiteramos nuestra opinión sobre la arbitrariedad de los aumentos de la tarifa, sosteniendo que el acceso al servicio de gas constituye un derecho humano básico amparado por nuestra carta magna.

Ahí sostuvimos que el debate de fondo de esta cuestión, era la afectación económica y social que la política en materia tarifaria implicaba y que la decisión atravesaba a la familia, la educación, a los pequeños comerciantes, a los clubes de barrio, cooperativas y pymes, es decir a la sociedad en su conjunto, aplicándole un acicate en su lucha diaria.

Reclamamos la necesidad de que cada decisión del gobierno nacional en éste como en otros tantos aspectos en materia económica, contemple necesariamente al ser humano como único destinatario de sus decisiones.

Señalamos que cada acción del estado tenga la necesaria cuota de racionalidad y sensibilidad.

Más aún requerimos contemplar las desigualdades y las realidades sociales de cada región. No hacerlo haría que cada decisión sea arbitraria en lo económico y en lo social.

También reclamamos que las provincias dejen de ser meras espectadoras de decisiones de esta naturaleza, sino que sean partícipes activos en la toma de decisiones que en materia hidrocarburífera se adopten, en función de corresponderle el dominio originario de los recursos naturales existentes en su territorio. Sostenemos la necesidad de una relación armónica entre los que poseen la propiedad del bien y quienes lo explotan.

Todo el conjunto de acciones, voces y opiniones a nivel local, regional y del país, que relatan el pleno ejercicio de las potestades de un sistema democrático, desembocaron en la reconsideración nacional, con un nuevo cuadro tarifario que, en parte, respondió a estas demandas de las que nos sentimos actores y protagonistas.

Muchos de los aspectos reclamados fueron tenidos en cuenta a la hora de establecer y reconsiderar el cuadro tarifario y las excepciones requeridas.

Hay que destacar como lo hicimos oportunamente, el sostenimiento del régimen de tarifa social dirigido especialmente a los sectores más vulnerables de la sociedad.

Otras de las cuestiones tenidas en cuenta fue el reclamo de gradualidad, ya que la nueva norma legal hoy vigente, propicia un plan o sendero de reducción gradual de subsidios.

También como respuesta a la necesidad de un tratamiento regional diferenciado, la resolución nacional planteó la excepción de la Patagonia, entre otras regiones, con precios inferiores y una reducción más gradual de subsidios, que terminará recién en el 2022, sin alcanzar ésta a la tarifa social.

También fueron considerados los clubes y entidades de bien público y la situación de las pymes, donde junto a otros segmentos de usuarios como los de gas propano diluido por redes tiene una tarifa específica, al verse modificado los precios en el punto de ingreso al sistema de transporte, que limita el impacto sobre sus valores a abonar

Creo que el trabajo desarrollado en este ámbito, tanto en materia

judicial, en las reuniones y en la participación en la Audiencia Pública, han aportado la cuota de entendimiento para alcanzar estos cambios en beneficio de la sociedad en su conjunto que aspira a tener una mejor calidad de vida.

### **Gasoducto Cordillerano**

En materia de gas también debemos dedicarle una mención especial al tema del gasoducto cordillerano, una obra tan anhelada como necesitada en la amplia región andina.

La demora en su terminación hace que hoy miles de familias no puedan acceder a un servicio básico tan indispensable, en una zona donde el rigor del clima potencia su necesidad.

Además vemos cómo las posibilidades de desarrollo empresarial en una zona de destino turístico internacional, se ve acotado por la carencia de este servicio básico con la imposibilidad de realizar nuevas conexiones al sistema de distribución.

Desde hace casi una década la problemática subsiste. Se trata de una gran obra con numerosos procesos licitatorios, etapas y gran inversión que nunca llegó a terminarse.

Quizás desde la óptica del sentido común, algo incomprensible. Comunidades muy cercanas a áreas de producción de gas y electricidad, se ven impedidas de tener un elemento esencial para la vida cotidiana.

Al momento de elaborarse el presupuesto nacional para el 2017, veíamos con desazón la no inclusión de partidas que contemplaran

la terminación y adecuación del proyecto que diera una solución definitiva a esta problemática.

Haciéndonos eco del reclamo social de la comunidad andina, nos dirigimos a los representantes rionegrinos en el Congreso de la Nación, solicitándoles realizar las gestiones pertinentes para que en ese instrumento financiero, al momento de su debate en el parlamento, sean incorporadas las partidas necesarias para la consecución de la obra.

Señalamos en aquella oportunidad a los senadores y diputados por Río Negro que el gasoducto como la ampliación de la planta depuradora de líquidos cloacales de Bariloche, eran consideradas dos obras de gran impacto social, económico y ambiental cuya postergación surgía del propio proyecto presupuestario que no contemplaba a priori, las partidas necesarias para su ejecución.

Dijimos en la nota a los representantes rionegrinos que “la necesidad de brindar un servicio básico elemental como es el gas a miles de ciudadanos de una región impactada por su crudo clima y la concreción de la planta depuradora de Bariloche, para frenar el proceso de contaminación sobre uno de los mayores espejos de agua dulce de la Patagonia, no merece otra consideración que el de su concreción real y tangible. La calidad de vida afectada debe estar por encima de cualquier otra ponderación”.

Insistimos en la necesidad de la modificación del proyecto presupuestario para concretar una obra que inclusive había sido considerada prioritaria por el ministerio de Energía de la Nación.

Los posteriores anuncios nacionales referidos a las previsiones presupuestarias para esta obra y a la planta depuradora, hacen suponer el inicio de una solución fáctica.

No obstante esta Defensoría insistirá a través de los canales orgánicos para que se cumplan los anuncios a la vez que en su rol de organismo de control, trabajará para que se termine con una obra en beneficio de la calidad de vida de miles de rionegrinos y para que un centro turístico internacional pueda brindar los servicios que su jerarquía a nivel mundial requiere.

## **Energía**

Hace pocas horas atrás, en Cipolletti, y tal como lo hiciera oportunamente en Buenos Aires con la tarifa del gas, como Defensora del Pueblo de Río Negro, en el marco de la audiencia pública convocada con esa finalidad, he planteado mi disidencia respecto a las pretensiones de la empresa distribuidora de energía EDERSA, de readecuación del cuadro tarifario.

Para acotarnos a la acción en la materia, ya a principios de año, precisamente en el mes de febrero, ante los anuncios del gobierno nacional estableciendo los nuevos precios de referencia de la energía eléctrica a través de la resolución nacional 6/2016 del ministerio de Energía y Minería, iniciamos actuaciones de oficio.

Junto a estos anuncios, usuarios rionegrinos manifestaban su inquietud por desconocer como esos cambios podrían verse reflejados en sus facturaciones.

Requerimos informes al ente provincial Regulador de Energía (EPRE), a la empresa EDERSA y a las cooperativas de Electricidad Bariloche Limitada (CEB) y de Electricidad y Anexos de Río Colorado (CEARC).

Además solicitamos informes para saber cuál era la población estimada, que utilizaba la electricidad como medio de calefacción al no contar con el servicio de gas.

Las proyecciones realizadas a partir de la aplicación del nuevo cuadro demostraban su incidencia en las facturaciones domiciliarias con mayor crudeza en aquellos hogares que utilizan este servicio para calefacción o suministro de agua.

En este sentido, cabe destacar la doble vulneración que sufren aquellos que, en primer término carecen de red de servicio de gas para calefaccionarse, y en el segundo, al verse obligados a utilizar energía eléctrica para este fin, reciben el impacto de facturaciones desmedidas, particularmente en temporada invernal.

En este marco surge un fallo del Juzgado Federal en lo Civil y Comercial y Contencioso Administrativo Nro. 2 de San Martín, provincia de Buenos Aires, que dispuso la inmediata suspensión de los efectos de las resoluciones por las que se aplicó el nuevo cuadro tarifario para el servicio de energía eléctrica.

También solicitamos a los organismos intervinientes del estado Nacional y a la Compañía Administradora del Mercado Eléctrico Mayorista (CAMMESA), acatar sin dilación esa decisión.

Dijimos en la oportunidad que el fallo de la Jueza Martina Isabel Forns, se sustenta en posiciones similares a las que adoptó esta Defensoría, cuando recurrió al ámbito judicial para retrotraer el cuadro tarifario del gas. Se daban en estas circunstancias situaciones análogas a las que cuestionamos en esa oportunidad ya que a nuestro juicio en coincidencia con el fallo, el aumento tenía carácter intempestivo, desproporcionado e irrazonable, afectando

seriamente las alicaídas economías familiares, más aun en nuestra región, donde las condiciones exigen un mayor uso tanto del gas como de la energía eléctrica.

Insistimos en que acatar la orden judicial permitía en principio abrir las vías judiciales para establecer una solución de fondo con apego a la ley y alejarse de la incertidumbre, dando un marco de previsibilidad a todos los usuarios.

Esto se lo hicimos saber también en sendas notas a la Secretaría de Energía de la Provincia y al Ente Regulador de Energía Eléctrica (EPRE), recordando la necesidad de acatar los fallos judiciales para garantizar la seguridad jurídica que debe darse necesariamente en todo estado democrático, defendiéndose de esta manera los derechos ciudadanos.

A la par recomendamos al EPRE y a EDERSA, no realizar cortes del servicio de energía a los usuarios del sistema por el no pago de la facturación.

Resultó conveniente y oportuno recomendar la suspensión del cobro de facturas emitidas como resultado de la aplicación del cuestionado cuadro tarifario y no realizar cortes de suministro por la falta de pago de las facturas que incorporaron el aumento.

Hoy nos enfrentamos a una circunstancia similar que nos abre las puertas a un nuevo litigio, ya que las pretensiones empresariales de readecuación tarifaria, nos marca una nueva y grave afectación de los intereses económicos del conjunto de la sociedad rionegrina.

Voy a señalar aquí, ante los representantes del pueblo rionegrino, la postura asumida hace pocas horas atrás en el marco de la

audiencia pública convocada por el Ente Regulador de Electricidad, para evaluar la propuesta de readecuación tarifaria de la distribuidora Edersa.

Primero debemos señalar que el servicio de energía es un servicio básico esencial, por lo cual es función del estado garantizarlo.

Sin entrar en una discusión eminentemente técnica, la que para la mayoría de los rionegrinos sería incomprensible e inconducente, voy a hablar de la realidad que vive el usuario.

La Fundación para el Desarrollo Eléctrico (FUNDELEC), señala en su informe de tarifas de 2015, en un esquema comparativo de los cuadros tarifarios de todas las provincias del país, que EDERSA ostenta el servicio más caro de Argentina, en consumos básicos residenciales.

Estos valores se dan tanto para el segmento de usuarios de 500 como el de 750 y el de 1000 kilo watts hora y representan hasta 4 veces más que el resto del país.

El informe de la fundación tiene una aclaración que señala que la tarifa hasta octubre incluyó un recupero de costos por lo que a partir de este mes habría una baja en los valores.

No obstante aún con esos nuevos cuadros y según las proyecciones y análisis comparativos, se seguiría entre los promedios de tarifas más altas del país.

Aún así, la distribuidora pretende una readecuación para un cuarto período tarifario, con un incremento porcentual para los próximos cinco años.

Más allá de los argumentos técnicos basados en función de la composición del cuadro tarifario que establece el mercado eléctrico, hemos observado cómo desde el sector privado se ha tratado de enrarecer el ambiente de las negociaciones, con acusaciones y posturas poco compatibles con la ética comercial, como amenazas extorsivas de cortes de servicio a una empresa que a su vez debe suministrar el agua a la comunidad rionegrina, un elemento tan vital o más como el de la propia electricidad.

Estas circunstancias me obligan a señalar que bajo ningún concepto admitiremos que la sociedad rionegrina sea cautiva de la disputa de intereses privados o que deba soportar con sus recursos, el desatino o la mala administración de un grupo comercial.

La relación de las tarifas a nivel país con empresas similares, la ineficiencia de su servicio y la falta de eficacia operativa, demostrada a través de las multas impuestas por el EPRE y de los numerosos reclamos presentados ante esta Defensoría, hablan de por sí que no estamos debatiendo una cuestión de desfasaje tarifario.

Estamos ante un desmanejo empresarial cuyo costo quieren hacérselo pagar a los rionegrinos.

La afectación abarca al conjunto de la sociedad. Al autorizarse un incremento en estas condiciones, más allá de la razonabilidad que pueda imponer la composición tarifaria, estamos soslayando las cuestiones de ineficiencia e ineficacia con el costo más alto del mercado nacional que han caracterizado a la firma.

Por eso no avalaremos ningún incremento que se dé en este marco de condiciones.

La energía en Río Negro no sólo es un servicio básico esencial para el usuario. Lo es también para la industria y la producción, para las cuales un componente básico.

Las economías regionales como la fruticultura, el turismo, la industria cárnica, la industria del frío, entre otras, son grandes consumidores de energía y el incremento en su tarifa, tendría una alta incidencia en la composición de costos, afectando sensiblemente la rentabilidad de sectores que ya soportan una crisis.

Asimismo, tendría un correlato directo sobre la tasa de empleo/ con los puestos de trabajo de muchos rionegrinos.

Quiero recordar que el artículo 41 de la ley que establece el marco regulatorio eléctrico de la Provincia de Río Negro, abona la postura de que “el cálculo de las tarifas deberá efectuarse de tal modo que el servicio suministrado por los distribuidores, sea ofrecido a tarifas justas y razonables, debiendo proveer a los concesionarios que operen en forma económica y prudente, la oportunidad de obtener ingresos suficientes para satisfacer los costos razonables aplicables al servicio, asegurando el mínimo costo razonable para los usuarios, compatible con la seguridad del abastecimiento”.

La nueva propuesta tarifaria de Edersa, que aparece a fojas 890 del expediente de revisión tarifaria, no parece cumplir ninguno de los supuestos señalados precedentemente.

Tenemos la tarifa más cara del país. Tenemos la menor inversión en infraestructura que desmejora la calidad del servicio y de acuerdo a los informes que son de público conocimiento, la distribuidora acumula una cuantiosa deuda en el mercado eléctrico

mayorista, que pone al servicio eléctrico rionegrino al borde del colapso.

No se ven resultados alentadores en dos décadas a pesar de que existe coincidencia de que el negocio es previsible y seguro por sus altos índices de cobrabilidad, flujo constante y rentabilidad asegurada.

Entonces queda preguntarse si la necesidad de actualización de las tarifas eléctricas en Río Negro, debe darse en este estado de condiciones.

La Provincia ha cumplido con el compromiso de revisión tarifaria quinquenal, tal es así que esta es la cuarta convocatoria efectuada en ese sentido, de acuerdo a las condiciones pactadas al momento de realizarse el proceso de privatización.

Es obvio entonces la necesidad de descartar cualquier propuesta de ajuste automático pretendido por el sector empresarial, por que se estarían violando los preceptos básicos de la ley marco y dejaría en condiciones de indefensión al usuario, destinatario final del servicio.

Queda preguntarse si la empresa, aún con una de las tarifas más altas del país, continuará con su política de desinversión y no cancelación de sus compromisos en el mercado eléctrico mayorista, que ponen en riesgo el servicio eléctrico básico y esencial a la sociedad rionegrina.

En este esquema los rionegrinos deberemos pensar las alternativas de seguir siendo cautivos de un mal administrador de un servicio esencial o ir en la búsqueda de una alternativa más confiable, más segura.

Hay un final en esa larga línea imaginaria trazada desde donde se origina la electricidad. Y en ese final están los rionegrinos, por quienes haremos valer sus derechos.

### **Agua y otros servicios**

El incremento de su tarifa motivó la actuación de oficio a partir de la decisión de prestadores del servicio, como así el de desagües cloacales de adecuar los valores.

El propósito señalado es el de recomponer la ecuación económico financiera a partir de desfases que se originan en los mayores costos laborales como el de los diferentes rubros que componen su servicio y que han ocurrido con posterioridad al último incremento autorizado.

Los procedimientos de tal adecuación fueron motivo de análisis, determinándose que se han cumplimentado todos los pasos procesales establecidos.

A partir de la presentación del Estudio de Revisión Tarifaria tendiente a mantener el equilibrio económico financiero del o de los contratos vigentes, el Departamento Provincial de Aguas en su función de ente regulador, habilitó estos procedimientos poniendo a disposición de los interesados la documentación para ser consultada y habilitó los plazos para la presentación de opiniones de los usuarios, notificando a la vez a este organismo sobre el pedido de reajuste del servicio.

Finalmente y cumplido todos los requisitos se aprobó un incremento del 71,34% sobre los valores vigentes para la prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales, con aplicación en dos tramos a partir del 1 de noviembre de este año.

Quiero destacar en este sentido que una sentencia del Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia validó el procedimiento utilizado al rechazar un recurso de amparo presentado oportunamente.

### **Saneamiento y Medio Ambiente**

Una mención especial merece el trabajo realizado en los temas relacionados con el saneamiento y el medio ambiente.

Muchas de estas situaciones devienen del crecimiento demográfico y de la falta de planificación urbana.

Entre las principales problemáticas visualizadas y que son materia de un trabajo constante, es el impacto ambiental y degradación de los recursos hídricos por contaminación, fundamentalmente por el volcado de efluentes cloacales sin tratamiento, deteriorando de este modo la calidad del agua y por ende la calidad de vida.

Es por ello que nuestro objetivo es exigir la adopción de las medidas necesarias para eliminar cualquier amenaza contra, el derecho a la vida porque de ello se trata.

Ya hace más de una década que las Naciones Unidas advertían que el consumo de agua contaminada, junto al hambre y las deficiencias nutricionales, son causa de millones de muertes cada año en el mundo, siendo los niños las principales víctimas. El

relator remarcó en aquella oportunidad que es imposible tratar las cuestiones de nutrición y seguridad alimentaria sin hacer referencia al agua potable.

El saneamiento constituye un tema fundamental ya que es una de las principales causas de contaminación y en nuestra provincia nos encontramos con diversos factores que afectan la calidad del agua, el ambiente y la salud.

Se observa la incidencia del crecimiento poblacional y de las economías regionales como lo son la producción frutihortícola, ganadera y el turismo sobre los ríos y lagos de la Provincia.

Estas situaciones han sido merecedoras de distintos abordajes, con actuaciones de distinta índole, incluyendo recursos judiciales en resguardo de los derechos colectivos que se encuentran vulnerados por estas situaciones.

### **Hidrocarburos en la zona de Allen**

Uno de los aspectos en los que se viene trabajando ya en el terreno judicial, es la presencia de hidrocarburos en la zona de Allen. Oportunamente se presentó un amparo, actuaciones judiciales que siguen su trámite y se espera el resultado de diferentes pericias requeridas por el organismo judicial.

Cabe recordar que también en este aspecto la Defensoría presentó un amparo en el Juzgado Federal de General Roca, como consecuencia de un derrame producido a mediados del año 2015 en el colector de pozo EFO 280 de la empresa Ysur subsidiaria de YPF, ubicado en inmediaciones de Allen. Actualmente el incidente se encuentra en investigación continuándose con la recolección de

elementos probatorios y establecer las responsabilidades penales que correspondieren.

También nos constituimos en querellantes en una causa similar pero en este caso por la afectación del río a la altura de la Isla Jordán en Cipolletti.

En esta oportunidad la justicia federal solicitó nuevos estudios para determinar el grado de contaminación con elementos que puedan ser nocivos o perjudiciales para la salud del medio ambiente sobre el principal curso de agua del territorio rionegrino.

En otros de los aspectos que intervinimos, también en calidad de querellantes, fue por la presunta contaminación por efluentes cloacales e industriales a la altura de la isla 19, brazo del río Negro en la zona de Guerrico y barrio Costa Blanco, Costa Este y Oeste de la ciudad de Allen.

Se denunció en esta oportunidad la posible contaminación bacteriológica e industrial con volcado de aguas residuales viciadas al curso del río Negro.

La causa se encuentra actualmente en etapa investigativa, continuándose con la recolección de elementos probatorios a los efectos de conocer con precisión el grado de contaminación.

### **Lago Nahuel Huapi**

Un capítulo especial merece el trabajo realizado sobre la contaminación por vertidos cloacales sin tratamiento al lago Nahuel Huapi.

En este tema nos presentamos como amparistas ante la Justicia para alcanzar una resolución a la causa a partir del deficiente funcionamiento de la planta depuradora de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Si bien Parques Nacionales destacó que las características del cuerpo de agua posibilitan un nivel de resiliencia, que llevan a afirmar que por el momento no se están modificando las condiciones naturales del mismo, entendemos como absolutamente necesario llevar a cabo las acciones que permitan tener la seguridad de que no se viertan más líquidos sin tratamiento para no poner en riesgo el mayor espejo de agua de la Provincia.

No sólo hay un compromiso con la calidad ambiental sino con la población, con su salud y con el uso público de los espejos de agua.

Todo daño que causamos a la naturaleza indefectiblemente, tarde o temprano, repercutirá sobre nosotros o sobre nuestras generaciones futuras.

Paralelamente a la causa judicial, solicitamos a los representantes nacionales en el Congreso de la Nación, la incorporación en el presupuesto nacional para el 2017, de las partidas necesarias para la ampliación de la planta depuradora de San Carlos de Bariloche para satisfacer la actual y futura demanda, producto de su crecimiento poblacional y su crecimiento estacional por la presencia del turismo nacional e internacional.

A partir de los anuncios de autoridades municipales, provinciales y nacionales, vemos cómo la obra anhelada para revertir esta situación, tiene un viso de solución.

He expresado oportunamente que los anuncios de licitar la planta de tratamiento de líquidos cloacales de Villa La Angostura, en Neuquén, como la ampliación de la de San Carlos de Bariloche, incluyendo un nuevo colector, son un aporte fundamental en el proceso de saneamiento de uno de los espejos de agua más importantes de la Patagonia.

La afectación del lago no sólo incide en el propio medio ambiente, y en el turismo internacional, sino también lo hace sobre el Limay y el Negro, columna vertebral del sistema productivo de la Provincia.

### **Arroyo Ñireco**

El Arroyo Ñireco y su situación es también materia de evaluación de esta Defensoría en conjunto con diversas instituciones provinciales, nacionales y municipales.

Su estado es tema de evaluación y el resultado de un mapeo nos permitirá prontamente visualizar el estado general y trabajar en distintas líneas de acción para revertir el proceso de contaminación.

### **Acuífero Manantiales de Bariloche**

Similar trabajo se realiza en esta zona, vertiente que abastece con más del 30 % del agua potable en la ciudad y sobre la cual existe serio riesgo de afectación o contaminación.

Junto a instituciones municipales y provinciales, se avanza en

aspectos que hacen a la protección del área, para lo cual se realiza un estudio de vulnerabilidad en zona de influencia y del surgente.

Se estudia una norma que impida preventivamente cualquier decisión sobre el uso del área, hasta tanto se establezcan parámetros para la preservación del recurso.

### **Planta depuradora de El Bolsón**

Después de varias intervenciones y gestiones, quiero destacar la adquisición y puesta en marcha de un grupo electrógeno, que permitirá el funcionamiento permanente del sistema de tratamiento de la planta depuradora de la ciudad de El Bolsón.

Esta planta sufría las consecuencias de los excesivos cortes de energía que afectaban el equipamiento eléctrico instalado.

En el 2015 iniciamos actuaciones de oficio a partir de una inspección del organismo, constatando en aquella oportunidad, la saturación del sistema a partir del crecimiento poblacional y el desborde de su capacidad a partir de las lluvias, que generaban el vertido de efluentes sin tratamiento al río Quemquemtreu.

De las gestiones a nivel provincial surgió la necesidad de contar con una solución a los recurrentes cortes de energía, una parte importante de la problemática que la afectaba.

No obstante aguardamos definiciones en cuanto a la financiación del plan director del sistema de desagües cloacales de la localidad que se encuentra tramitando en el ámbito del Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENHOSA).

## **Líquidos cloacales en la Provincia**

Continúa siendo un grave problema en las ciudades más pobladas y ubicadas en cercanías de los principales recursos hídricos de la provincia, la ausencia o la falta de capacidad o mal funcionamiento de las plantas de tratamiento de líquidos cloacales.

A la ya mencionada situación de El Bolsón y Bariloche, vemos como hechos similares y recurrentes, ocurren en ciudades como Viedma, Cipolletti, Villa Regina y General Roca, entre otras.

Sobre estas problemáticas hemos iniciado actuaciones tanto de oficio como por distintas presentaciones realizadas por vecinos preocupados por las consecuencias no sólo del vertido sin tratamiento a ríos sino por el derrame en sectores urbanos.

Señalamos la necesidad urgente de readecuación de dichos sistemas de tratamiento de las ciudades ribereñas al río Negro, mediante la urgente actualización de los planes directores, como así la construcción o ampliación de plantas en aquellas ciudades donde no existen.

También vemos como necesidad insistir en un plan de educación y sensibilización para el buen uso de los sistemas cloacales.

Muchos de los inconvenientes demostrados son por el uso incorrecto del servicio. Informes de Aguas Rionegrinas Sociedad Anónima dan cuenta de la presencia de trapos, botellas, artículos de higiene personal, pañales, grasa por el vertido de aceites hogareños y otros elementos a la red.

Estos taponamientos impiden la circulación y mal uso histórico, que acarrear los inconvenientes de derrames a nivel urbano.

Insistimos sobre la necesidad de instrumentar planes directores con sustentabilidad ambiental, acompañando el crecimiento urbano y demográfico de la población rionegrina.

### **Bosques Nativos**

Venimos observando y advirtiendo a los organismos competentes, algunas cuestiones que tienen que ver con la degradación del medio ambiente en áreas de bosques nativos o humedales dentro del territorio rionegrino.

Lo hacemos en el ejercicio de nuestra potestad de defender la vida de los bienes de propiedad difusa como son nuestros ecosistemas, garantes de servicios eco sistémicos brindados a la sociedad como la provisión de agua, fuentes de alimentos, medicamentos, combustible, esparcimiento y manutención de la diversidad biológica.

Hemos observado la existencia de humedales utilizados como basurales o depósitos de residuos sólidos urbanos.

Los humedales son espacios verdes comunes poseedores de fauna y flora únicas, reguladores de agua de lluvia y crecida de ríos y recarga de agua potable, entre otras cuestiones que hacen a la calidad de vida de la población.

Con su degradación podemos comprometer procesos que creíamos que estaban garantizados para siempre.

Por ello requerimos la necesidad de reglamentar urgentemente la ley de Bosques que en Río Negro ordena y zonifica los bosques nativos, con definición de zonas intangibles, otras de uso restringido y zonas libres.

## **Violencia de Género**

Señor Presidente: voy a hacer ahora referencia a un tema que atañe a la sociedad en su conjunto y es en su seno, donde se vive, se padece, recrudece y soporta. Es la violencia de género.

Es un tema de extrema complejidad, ya que no se expresa solo en lo físico como puede suponerse desde lo cotidiano.

En esta primera parte voy a hacer referencia a la violencia de género que tiene como víctima a la mujer.

Una de las definiciones más aceptadas a nivel global es la de las naciones unidas (ONU).

Esta organización internacional ya en 1995, la señaló como “todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada”.

En este marco conceptual izamos la violencia como “la coacción física o psíquica ejercida sobre una persona para viciar su voluntad y obligarla a ejecutar un acto determinado”.

Hay diferentes formas más allá de la violencia física. Esta la verbal, la psíquica, la sexual, social, económica y simbólica,

formas de coacción que se han ejercido y ejercen en mayor o menor medida a lo largo de la historia.

Y nuestra Provincia no es la excepción.

Recientemente fue publicado en el diario Río Negro, un informe precisamente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que aborda la problemática del femicidio, la discriminación y el aborto.

El trabajo suscripto por Lucía Gadano y Mariana Rulli, dan cuenta del flagelo a nivel internacional y nacional, señalando que en Río Negro falta información sistematizada y financiamiento para su lucha.

Destacan en el artículo periodístico entre otros aspectos que “La ONU acaba de realizar un crítico análisis del estado de situación de Argentina. Las recomendaciones vertidas encienden una alarma pero también señalan un camino a seguir”.

Destaca que “octubre de 2016 será recordado como un punto de inflexión en la agenda feminista en la Argentina. El paro y la movilización masiva en todo el país del pasado 19 de octubre fue un hecho histórico en el camino de lucha por las desigualdades de género y por los reclamos frente a la violencia contra las mujeres.

En noviembre, la Relatora Especial de la ONU sobre violencia contra las mujeres, Dubravka Šimonović, realizó su primera visita oficial a nuestro país y resaltó que el sistema argentino tiene “deficiencias considerables” para prevenir la violencia contra las mujeres y que hay mucho trabajo por realizar para que Argentina logre cumplir con sus obligaciones internacionales y pueda desarraigar actitudes patriarcales enraizadas y estereotipos de género.

Destacó al movimiento argentino “Ni Una Menos” por darle protagonismo a la problemática de los femicidios y así lograr atraer la atención internacional y señaló que “el gobierno ahora deberá intensificar su accionar para prevenir y combatir los femicidios así como otras formas de violencia de género para asegurar los derechos de cada mujer y cada niña a vivir libre de todo tipo de violencia”.

Desde abajo, la sociedad reclama políticas inmediatas y avanza con los debates y transformaciones culturales fundamentales.

Desde la agenda internacional, se denuncia y recomienda que el Estado, desde sus tres poderes y en todos sus niveles, cumpla con la obligación de implementar acciones urgentes para proteger los derechos humanos.

Concluyen en su informe que 4 son los femicidios ocurridos en Río Negro durante este año, 3 denuncias por día se presentan en la provincia por situaciones de violencia de género.

Ha sido mucho el accionar que ha tenido esta Defensoría en la temática, enfatizando no sólo en la violencia contra la mujer sino en la violencia contra todos los que se encuentran en una situación de vulnerabilidad como son niños y ancianos, sobre lo que haré referencia posteriormente.

La violencia de género, según lo han definido expertos en la materia, está favorecida por la asimetría social en las relaciones entre mujeres y hombres y sugieren abordar la verdadera causa del problema que es la naturaleza ideológica.

La cultura ha legitimado la creencia de la posición superior del varón y para explicar las diferentes conductas hay diferentes teorías ya que no existe un perfil único del maltratador.

Pero esta oportunidad no es el ámbito para este tipo de análisis. Lo es sí señalar la necesidad de que la violencia de género es una cuestión de Estado y su abordaje por su naturaleza y complejidad, requiere la participación interinstitucional y de equipos multidisciplinarios.

Más allá de las intervenciones puntuales que hemos tenido en cuestiones de violencia de género y que nuestra Provincia como ya lo señaláramos, ha tenido lamentablemente varias expresiones, la mayoría en la zona andina, hemos iniciado un camino que aportará no solo normas de procedimiento, sino que apuntará fundamentalmente a abordar todos los aspectos de la prevención con el propósito de evitar situaciones extremas con finales impredecibles.

La violencia para ser erradicada debe ser visibilizada, debe prenderse en el colectivo social con educación, compromiso y respeto por los derechos humanos y por la dignidad de la persona. Solo así comienza el cambio para que realmente podamos asegurarnos que “ni una menos” sea posible.

Y en este camino comenzamos a trabajar en un anteproyecto de Protocolo Único de Actuación en Violencia de Género que será puesto a consideración, debate y aportes de todos los sectores involucrados directa o indirectamente en la temática.

Esta iniciativa surge a partir de un encuentro con la Procuradora General de la Provincia, oportunidad en que se analizaron aspectos de la violencia de género a la luz de la actual legislación.

Se coincidió en dicha oportunidad en la necesidad de unificar criterios de actuación por parte del estado ante una problemática cada vez más acuciante.

De ahí surge la necesidad de trabajar en esta propuesta aplicable para todos los organismos e instituciones intervinientes e involucrados en la temática.

Los primeros pasos ya fueron dados en reuniones con el Consejo Provincial de la Mujer y con autoridades judiciales, con miras a brindar respuestas a un problema que lamentablemente muchas veces concluye en el femicidio.

La Defensoría del Pueblo viene trabajando constantemente en esta problemática con la conformación de equipos que brindan asesoramiento y derivan a los organismos proteccionistas casos graves que merecen un tratamiento más profundo.

Debo sí señalar que hay acciones que vienen implementándose. Una de ellas es la conformación en San Carlos de Bariloche de la Comisaría de la Familia.

Este lugar ha alcanzando la atención de más de 700 casos desde su habilitación en el mes de mayo pasado, con la participación de equipos técnicos interdisciplinarios y el trabajo mancomunado de instituciones sociales y judiciales.

Bregamos por la conformación de otras comisarías de la mujer en el territorio provincial.

Destacamos también el trabajo desde el ámbito judicial para la implementación de unidades temáticas, con la finalidad de crear las fiscalías de Género y el rol activo de la Oficina Fiscal de Atención y Apoyo a la Víctima del Delito (OFAVI), en el seguimiento periódico de las víctimas, posterior a la denuncia y del Observatorio de Violencia de Género de la Provincia de Río

Negro.

Cuando iniciamos el trabajo tendiente a la elaboración del Protocolo Único de Actuación, consideramos la necesidad de abarcar e incorporar a otros grupos vulnerables de nuestra sociedad como lo son, entre otros, la niñez y la ancianidad, que hoy también son víctimas de violencia.

Debemos considerar como situación de vulnerabilidad a la de aquellas personas que por razones de salud, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, encuentran dificultades para ejercitar con plenitud sus derechos.

Constituyen causas de vulnerabilidad entre otras, la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración, entre otros.

Vulnerable es aquel que por una cuestión adversa o circunstancia especial se encuentra con menores posibilidades defensivas que el resto de las personas.

Este supuesto hace referencia a una condición de inferioridad y por ende más dominable.

A ellos también debemos darles desde el Estado el amparo y la protección necesaria.

Es por eso que el protocolo único, en su objetivo de establecer metodologías de actuación, priorizará normas de prevención, para evitar hechos consumados que hoy debemos lamentar, a la vez que no permitirá la impunidad del agresor por deficiencias en la investigación o en el procedimiento.

## **Niños, niñas y adolescentes**

El trabajo continuado del taller “La Defensoría va a la Escuela”, iniciado en el 2015, cuyo objetivo primario fue difundir en ese ámbito, a través de una propuesta didáctica, aspectos relacionados con derechos, trabajo infantil, maltrato hogareño, derecho la educación, al ambiente, y la relación con los compañeros, entre otros puntos, tuvo también el propósito de convertirse en un observatorio que permite trabajar junto al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) , en estos tópicos.

Y de este ámbito de los talleres, se fue tomando conocimiento de situaciones de vulneración de derechos que de otro modo hubiesen sido muy difíciles de identificar o conocer.

El ámbito, la modalidad, la interacción, fueron elementos que coadyuvaron para que el niño o niña, se expresara en forma natural y confiable sobre hechos que sucedían en su hogar o en su barrio y que connotaban violencia familiar, desatención y otros aspectos que vulneraban derechos que ellos mismos desconocían.

Esta interacción permitió un trabajo con directivos y docentes, a quienes se les brindaron herramientas a los efectos de abordar desde su lugar la problemática.

Paralelamente y a la luz de algunos hechos acaecidos y a los efectos de evitar dilaciones o pasividad, desde esta Defensoría se efectuaron las correspondientes presentaciones administrativas y judiciales para intervenir a efectos de protegerlos.

Más allá de las intervenciones de oficio o denunciadas y sobre las

que se actúa en función de las competencias, la escuela es un ámbito fundamental para poder escuchar a los niños, niñas y adolescentes. Detectar qué les pasa en la escuela, qué les pasa en la casa, en el barrio.

Es el primer acercamiento sincero y confiable que realizamos. Y de ellos se desprende que una de las principales preocupaciones que tienen es sobre las agresiones que viven y sufren de parte de los adultos y de la sociedad que los rodea.

El primer objetivo al que apuntamos es que conozcan sus derechos y, entre ellos, el de acceder a la educación, base para poder aspirar a una formación social acorde con el respeto hacia los derechos humanos.

Quiero dedicar un párrafo especial a iniciativas de creación en el ámbito de esta Defensoría, de un área de Defensa del Niño, para velar por la garantía de los derechos de niños y adolescentes.

La Defensoría, a través de sus distintas áreas, se avoca a la defensa de todos los derechos que pretendan ser vulnerados. Avanzar en este tipo de iniciativas es una forma de atomizar y o disgregar una estructura que de hecho y por las funciones delegadas, defienden los derechos del niño, niña y adolescente.

Su aprobación llevaría también a atender otras iniciativas o proyectos similares y generar tantas áreas específicas, como situaciones o derechos vulnerados existen.

De existir una denuncia relacionada con una vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, se pone en funcionamiento el procedimiento de rigor, coordinando muchas situaciones con el Poder Judicial, en virtud de verse vulnerados

derechos individuales tan importantes y fundamentales por ser sobre todo un derecho humano, dándole el mismo trato e importancia que si existiera un área específica como se pretende.

Sería establecer una subespecie de otros derechos ya conocidos, en virtud de que la protección y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes se encuentran comprendidos en la ley 2756 y no están separados de los derechos del resto de la sociedad y siguen teniendo derechos fundamentales e innatos por su calidad. Están amparados constitucionalmente.

Además este tipo de iniciativas colisionan con la normativa vigente y su implementación no haría más que incorporar un ingrediente burocrático a nivel de Estado, sin que signifique un mejoramiento en la calidad de la atención del problema.

Otro aspecto esencial y el que hemos incorporado en el anteproyecto de Protocolo Único de Actuación, es el de los adultos mayores.

En nuestro país los derechos de la tercera edad están amparados constitucionalmente. Si bien no en forma específica, los encontramos incluidos en los derechos a un estándar de vida adecuado, incluyendo los aspectos de alimentación, vivienda y vestimenta.

Además les asiste el derecho a un seguro social, asistencia y protección, derecho a la salud, a ser tratados con dignidad, a no padecer trato cruel, abandono ni abuso psicológico o físico.

También son acreedores al derecho de no ser discriminados, a acceder a programas educativos y de capacitación adecuados, a lo cultural, espiritual y recreativo, a prestar servicios comunitarios y

trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus capacidades, tener acceso a servicios jurídicos que le aseguren mayor autonomía, protección y cuidado, a la protección social, a vivir libremente y conservar su independencia, entre otros, todos con rango constitucional, porque son derechos humanos.

Las problemáticas atendidas en esta última temática, y que representaban una situación de vulnerabilidad, fueron derivadas al área específica del Poder Ejecutivo como es la Dirección de Adultos Mayores para el oportuno tratamiento y respuesta.

### **Acción Social**

Como lo he señalado en el informe escrito elevado recientemente ante a esta Legislatura, en materia de acción social, durante el período que comprende el presente informe, no dista del de los años anteriores, en cuanto a reclamos o solicitudes de asistencia económica o alimentaria o para el mejoramiento habitacional, que formulan ciudadanos de nuestra Provincia.

A cada una de estas situaciones se ha dado un tratamiento acorde a los requerimientos que cada caso ameritaba, lográndose respuestas por parte de los organismos competentes de las acciones implementadas para satisfacer la demanda.

### **Discapacidad**

Durante el presente período, nos hemos avocado a temas relacionados con las personas con discapacidad. Los reclamos más frecuentes fueron sobre cuestiones de acceso a los pasajes para el traslado o transporte de personas que sufren alguna afección o de sus acompañantes.

Esta problemática se observa en todas las localidades y en especial en la zona del Valle Medio de nuestra Provincia.

Los planteos surgieron ante la falta de cumplimiento del derecho de las personas con certificado de discapacidad de tener un pase libre en el transporte interurbano.

Cabe recordar que el artículo 49 de la Ley provincial 2055 establece que las empresas de transporte de colectivo terrestre sometidas al contralor de las autoridades provinciales o municipales deberán transportar gratuitamente a las personas discapacitadas en el trayecto que medie entre el domicilio del discapacitado y el establecimiento educacional, de rehabilitación, de trabajo y /o de recreación a los que deban concurrir.

Este beneficio se extenderá a un acompañante cuando su concurrencia sea indispensable a los efectos de proporcionarle la asistencia necesaria para su desplazamiento.

Por su parte el artículo 22 de la ley nacional 22.431 (modificado por la ley 25.635) indica que las empresas de transporte colectivo terrestre sometidas al contralor de autoridad nacional deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad en el trayecto que medie entre el domicilio de las mismas y cualquier destino al que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole que tiendan a favorecer su plena integración social.

La reglamentación establece las comodidades que deben otorgarse a las mismas, las características de los pases que deberá exhibir y las sanciones aplicables a los transportistas en caso de inobservancia de esta norma.

La franquicia será extensiva a un acompañante en caso de necesidad documentada.

En la actualidad, este derecho no se puede ejercer plenamente debido a requisitos que establecen las empresas de ómnibus, como horarios y cupos diarios, la emisión del boleto con determinado tiempo de anticipación o la consulta por los motivos del viaje.

En relación a este tema, este organismo de control, presentó a fines del año 2015, ante esta Legislatura, un proyecto de reforma de la Ley 651 de Transporte Público de la Provincia, que incorpora específicamente la solución a esta problemática.

Asimismo se ha trabajado en varias actuaciones y en coordinar las denuncias y su solución con la Subsecretaria de Transporte de Río Negro y con la Comisión Nacional de Transporte.

No obstante y en función de solucionar con la inmediatez que cada situación amerita, ha tomado contacto directo con las empresas prestatarias para alcanzar una respuesta acorde al caso planteado.

## **Salud Pública**

En materia de Salud Pública, varias han sido las preocupaciones, que abarcan desde la situación edilicia hasta la incorporación de

tecnología de punta.

En primer término me voy a referir a la incorporación de tomógrafos, como ha sucedido en los hospitales de San Carlos de Bariloche y General Roca, y esperamos que prontamente sea puesto en funcionamiento también en Viedma.

Ya en el 2012 iniciamos una serie de acciones respecto a la situación de los hospitales y entre ellas la necesidad de incorporar tecnología de punta para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, servicio que hasta el momento era de competencia del subsector privado o bien debía emigrarse a otros centros de atención para acceder a ello.

He destacado en este sentido la millonaria inversión que ha realizado la Provincia, para brindar rápidas y certeras formas de diagnóstico que posibiliten un mejoramiento en la calidad de vida.

Hoy la tecnología, como lo hemos venido pidiendo, está siendo puesta al servicio de todos, sin distinción, sin tener que emigrar a otros centros de atención, sin desarraigo y largos tiempos de espera. La salud es prioritaria y así debe entenderse y brindarse.

Este tema puntual de los tomógrafos como así todo el sistema de salud, ya sea en cuanto a infraestructura, equipamiento, recurso humano e insumos, entre otros aspectos, ha sido una permanente preocupación de este organismo, que ha realizado múltiples gestiones para solucionar los desafíos que plantea la atención de la salud física y mental.

En este sentido quiero referirme a otro aspecto de la salud pública como es la situación de la infraestructura hospitalaria en todo el

territorio rionegrino, el recurso humano e insumos entre otros aspectos.

Oportunamente iniciamos ante la justicia provincial, diferentes recursos de amparo para coadyuvar a solucionar las diferentes situaciones a las que nos hemos avocado de oficio o bien respondiendo a denuncias recibidas en el ámbito de esta Defensoría.

En el caso de San Carlos de Bariloche presentamos un recurso de amparo colectivo, requiriendo la ejecución de obras de mantenimiento, refacción y ampliación demandadas y proyectadas en el edificio del hospital zonal o en sus centros de salud, para garantizar las condiciones laborales, edilicias, de atención a pacientes internados como así también las prácticas médicas y de bioseguridad.

En este marco debe señalarse que se iniciaron las obras de refuncionalización y ampliación del hospital zonal, entre otros aspectos.

Similar acción de amparo se presentó oportunamente para con el hospital de General Roca y sus múltiples centros de salud, a partir del grave deterioro y falencias que presentaba.

Se han constatado avances en diversas áreas aunque quedan otras cuestiones pendientes. No obstante periódicamente se viene informando acerca de avances que se registran en obras no solo en el hospital sino en los centros de salud de los diferentes barrios.

### **Seguridad hospitalaria**

Otro de los temas a los que nos hemos avocado es el de la seguridad en los hospitales.

En este sentido solicitamos oportunamente a los ministerios de Salud Pública y de Seguridad y Justicia, sendos informes para conocer en qué estado se encuentra la aplicación de la ley 4949, de Seguridad Hospitalaria, sancionada en el año 2014.

Se requirió informes acerca de los avances en la reglamentación de dicha ley, como el protocolo de actuación que la normativa exige para desarrollar tareas de prevención y control de seguridad en los centros de salud.

Me permito recordar que esta Legislatura sancionó la ley que establece un programa de seguridad hospitalaria destinado a brindar al personal las condiciones de seguridad adecuadas para el desenvolvimiento de sus tareas, como así también la protección de los bienes destinados a la atención de la salud pública.

La ley establece además la creación de un protocolo de actuación y otros aspectos vinculados a capacitación de los agentes y al equipamiento tecnológico.

La norma legal exigía que en un plazo de 30 días se estableciera la reglamentación por lo que en virtud del tiempo transcurrido, la Defensora requirió que ambos ministerios brinden detalles del estado actual y avances alcanzados para que la ley tenga su efectiva aplicación en función del tiempo transcurrido.

Aguardamos la pronta reglamentación como la determinación del protocolo de actuación para prevenir y evitar hechos de violencia dentro de los nosocomios.

## **Salud Mental**

Hemos adjuntado documentación como terceros interesados para sumar información, en el marco del amparo impulsado por la Defensora de Pobres y Ausentes Alicia Morales, a raíz de la crítica situación de los dispositivos de salud mental del nosocomio de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Se ofrecieron los expedientes administrativos indicados por la falta de cumplimiento integral de las leyes de salud mental provincial 2.440 y nacional 26.657, cuyo material entregado a la justicia provee de información que se tramita en nuestro amparo colectivo iniciado en el mes de junio 2014 por el estado general del hospital público y del área de salud mental en particular.

Asimismo se está trabajando en aspectos que hacen a la necesidad de contar dentro del territorio rionegrino con instituciones públicas y privadas de salud mental y adicciones, adecuadas para el tratamiento, internación y rehabilitación de pacientes con algún tipo de padecimiento que así lo requieran conforme a criterios médicos.

Sobre este aspecto se vienen manteniendo diferentes reuniones con representantes provinciales, municipales y entidades intermedias en la búsqueda de respuesta a la necesidad de internación y cuidados permanentes de pacientes que sufren el abandono y desamparo de las instituciones encargadas de aplicar políticas de salud.

El eje central de las reuniones fueron el seguimiento de las personas que padecen una discapacidad mental y necesitan de internación y/o cuidados permanentes.

## **Ludopatía**

En el marco del reconocimiento de la ludopatía como adicción, analizamos junto con el interventor de Lotería de la provincia, aspectos de los proyectos destinados al abordaje de esta problemática.

Se han trazado esquemas de colaboración institucional en participación de programas que el organismo provincial tiene en elaboración respecto de su iniciativa hacia un juego responsable.

Se expusieron lineamientos del plan que apunta al tratamiento de esta enfermedad tipificada por la OMS que afecta entre el 0.5 y el 1% de la población.

El programa prevé el abordaje integral de la problemática con un plan de capacitación, prevención y tratamiento específico, involucrando a distintos actores, como docentes, agentes policiales, funcionarios judiciales y de salud entre otros, destacando el rol que puede cumplir nuestra institución como nexo entre la comunidad y una futura agencia que aborde de manera integral el tema, por lo que se puso a disposición nuestro organismo de control, y las delegaciones que decidí crear en el interior para colaborar con las personas o familias que se sientan afectados por esta enfermedad.

## Educación

Como lo he señalado en el informe escrito elevado recientemente a esta Legislatura, al igual que otros años, se continuaron recibiendo quejas y reclamos de las comunidades educativas vinculados con las deficientes condiciones de la infraestructura escolar.

Es así que realizamos reclamos de mejoras edilicias en varios establecimientos educativos.

Así realizamos relevamientos en las distintas escuelas, con el fin de recabar información de la situación de los edificios escolares, como así también de cuestiones conexas al tema de la educación en nuestra provincia.

Asimismo, venimos realizando seguimientos en las obras que se ejecutan en distintos establecimientos escolares, que presentaron diversas falencias en su infraestructura o en sus servicios, y que fueron motivo de reclamos de la comunidad educativa mereciendo actuaciones de oficio.

Entre ellos se observa el avance de obras en las instalaciones del jardín de infantes N° 23 de General Roca, que de acuerdo al reclamo efectuado presentó deficiencias en su sistema de calefacción, agua, cloacas, puertas y la falta de elementos de seguridad. En este sentido se verificó la existencia de un contrato con una cooperativa de trabajo que realiza dichas reparaciones.

Por otra parte también se verificaron otros trabajos de reparación como en el Centro de Educación Media N°16, donde alumnos

requirieron el arreglo de baños, cañerías, cloacas, y el sistema de electricidad, entre otras necesidades.

En este sentido se constató que los trabajos de reparación se realizan a través del área de infraestructura y arquitectura escolar en el marco del programa de mantenimiento de establecimientos escolares.

También la Defensoría observó la ejecución de trabajos en el Cem N° 1 de General Roca, donde alumnos del establecimiento solicitaron varias reparaciones, en la calefacción y baños, y se intervino en el reclamo del CEM N°107 de dicha localidad, donde se solicitaba la solución a varios problemas de mantenimiento del edificio, incluyendo la falta de porteros y refrigerios.

Desde el Ministerio de Educación se envió a una empresa de servicios para realizar los trabajos de mantenimiento necesarios. En cuanto a la necesidad de porteros se detalló que la cantidad de personal está dentro de los parámetros establecidos, y que el refrigerio que se brinda está acorde con la demanda, con un control a cargo de una nutricionista del Consejo de Educación.

Estos son solo algunos casos que hemos tratado, ya que nuestra preocupación se extendió a numerosos establecimientos en todo el territorio, que presentaban anomalías para su normal funcionamiento

### **ART Bomberos**

Desde nuestro organismo respaldamos a los Bomberos Voluntarios para tengan cobertura a través de la ART. Consideramos que es un

derecho por realizar esta noble labor con tanta vocación de servicio y esfuerzo.

En este sentido nos reunimos oportunamente con autoridades y miembros del cuartel central de la asociación de bomberos voluntarios de Bariloche.

En el marco de ese encuentro se debatió la propuesta realizada a nivel nacional por iniciativa del bombero Damián Lucero, integrante de dicho cuartel, para incorporar a las leyes 24557 y 26773 a los voluntarios de los cuerpos activos reconocidos por la ley 20554, que por el hecho o en ocasión de prestar servicios como tales, se accidentaran o contrajeran enfermedad profesional.

Reitero lo señalado oportunamente: es un justo reclamo y un derecho que deben tener aquellos que desinteresadamente realizan esta noble labor, además de sentirnos orgullosos de que una iniciativa de esta naturaleza, con un profundo contenido solidario, se haya gestado en nuestra Provincia y que redundará en beneficio de más de 40 mil bomberos en todo el país.

### **Cuestiones laborales**

Entre otros aspectos pero también en el ámbito y a partir de denuncias efectuadas por trabajadores de organismos provinciales, hemos intervenido para alcanzar una solución al conflicto planteado.

La mayoría de las situaciones estuvieron referidas a irregularidades en las condiciones de contratación laboral,

insalubridad, errores en la liquidación de haberes, requisitos jubilatorios, entre otras.

Se realizaron investigaciones integrales de las cuestiones planteadas, solicitando informes a los organismos competentes, con la finalidad de otorgar respuesta a los reclamos.

También se acordó el trabajo mancomunado con la Subsecretaría de trabajo con quienes mantenemos comunicación permanente.

## **Vivienda**

El derecho a una vivienda digna goza de una amplia y extensa protección normativa, tanto en el ámbito internacional como en el nacional, provincial y el local.

Sin embargo, la brecha entre esos estándares normativos y la realidad de nuestra provincia plantea numerosos interrogantes en torno a la exigibilidad del derecho.

Desde la Defensoría venimos sosteniendo que la cuestión del acceso a la vivienda representa una deuda pendiente con los derechos de miles de habitantes rionegrinos.

Se trata de un problema complejo, con múltiples caras y actores intervinientes. Su abordaje requiere tanto de la construcción, como de la implementación de procesos de regularización dominial, la intervención de los mercados de suelo e inmobiliario, la promoción de los alquileres con fines de vivienda y el acceso al crédito hipotecario, entre otras medidas que materialicen este derecho y el principio de la función social de la propiedad.

Del mismo modo, es necesario atender la emergencia de quienes se encuentran en situación de calle, bajo amenaza de estarlo o en asentamientos con diversos niveles de precariedad.

En este sentido, todos los poderes del Estado tienen un rol fundamental a los fines de garantizar y proteger el derecho humano a una vivienda adecuada.

## **Seguridad**

El concepto seguridad, en el sentido más amplio del término, hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos nacionales o provinciales como en el ámbito individual de las personas físicas.

Así pues, la seguridad concierne a estados, gobiernos e individuos. Es un término que ha sufrido transformaciones y ha tenido distintas concepciones a lo largo de la historia, debido a los cambios políticos, económicos y sociales a nivel global.

En todos los casos, se tuvo como misión principal acompañar a las víctimas, brindar asesoramiento, poner la denuncia recibida en conocimiento de la autoridad competente y, de corresponder, a la justicia.

También realizamos un seguimiento institucional de las investigaciones administrativas y judiciales iniciadas con motivo de los diferentes hechos acaecidos en la Provincia y que son de dominio público.

## **Delegaciones**

Uno de los principales objetivos de mi gestión, es que todos los habitantes de la provincia puedan acceder a esta institución de modo tal que todos estén informados, acompañados y puedan defender sus derechos.

Tanto representantes de la sede central del organismo, como de las distintas delegaciones que funcionan dentro del territorio provincial, vienen realizando la atención en barrios de las distintas localidades, acercando de esta manera aún más, la Defensoría a los vecinos.

Este es un trabajo constante, buscando profundizar el contacto con los rionegrinos, iniciado desde al año 2012.

### **Delegación en Ingeniero Jacobacci**

En el desarrollo de esta política de estar en todos y cada uno de los rincones de nuestra provincia, ampliamos nuestra capacidad de atención a las comunidades, con la apertura de una Delegación Regional en la localidad de Ingeniero Jacobacci, abarcando a pueblos y parajes rurales de esta amplia región del sur rionegrino.

Las oficinas fueron inauguradas el 7 de octubre como resultado de un acuerdo marco que suscribimos con el Intendente Carlos Toro.

En un hecho inédito dentro de la Defensoría, ya que se designó a la responsable de esa oficina, luego de un minucioso análisis de antecedentes de más de 50 propuestas presentadas como repuesta a una convocatoria regional realizada en ese sentido.

El conocimiento de la realidad local, regional y de las particularidades de la zona y experiencia en el abordaje de diferentes situaciones de conflictividad, fueron algunas de las cuestiones determinantes para la designación.

La inauguración se realizó en el marco de los actos con los que la localidad festejó el centenario de su fundación y con ella, suman nueve oficinas en la provincia.

Como lo señalé en el momento de la habilitación de la Delegación, esta es el resultado no solo de un convenio interinstitucional sino de la voluntad de la Defensora y del Intendente, de ofrecer a los ciudadanos herramientas para defender sus derechos. Contar con un organismo del control ayuda a la difícil tarea de tomar decisiones y administrar recursos.

Este es el objetivo que nos anima. Ser un organismo de protección de los derechos de los ciudadanos y de pertenencia de la comunidad porque cada decisión que tomamos hoy, afectará de una manera u otra a las futuras generaciones.

Jacobacci se sumó de esta manera a las delegaciones regionales de Cipolletti y Allen, General Roca, San Carlos de Bariloche, Choele Choel, Villa Regina, El Bolsón y Viedma.

### **Pasantías**

Asimismo y en el marco de las acciones que se realizan con el objetivo de ampliar y mejorar sus servicios a la ciudadanía, se concretó la incorporación del primer pasante en la Defensoría.

Esto fue el resultado del acuerdo suscripto oportunamente con el Centro de Especialización en Asuntos Económicos Regionales (CEAER) del Valle Medio y nuestra Defensoría.

Se trató de una selección entre más de 30 postulantes que se presentaron a la convocatoria. Se tuvo en cuenta entre otros aspectos para su selección, el rendimiento académico.

El acuerdo individual de pasantías lo suscribí en el marco de la ley 26.427.

Estos convenios tienen la finalidad de eficientizar los servicios a la comunidad pero a la vez minimizar los gastos presupuestarios, que son recursos que provienen de la gente.

### **Premio Rey de España**

Tres instituciones que se destacan por su labor social en el ámbito de Río Negro, están participando del VII Premio de Derechos Humanos Rey de España, al que han convocado la Universidad de Alcalá y la Defensoría del Pueblo de España y del que la Defensoría del Pueblo de Río Negro ha oficiado como nexo para esta convocatoria.

Se trata de la Asociación Civil Rehue de El Bolsón, de la Escuela Infantil de Gestión Social Nazaret y de la Fundación Creando Futuro, ambas de la ciudad de Viedma.

La Fundación Creando Futuro, que encabeza el padre Luis García Rodríguez junto a un equipo de colaboradores permanentes, es una institución sin fines de lucro que contiene a niños y adolescentes y promueve la capacitación de jóvenes para su inserción dentro del mercado de trabajo.

La segunda institución que participa en el VII Premio de Derechos Humanos, es la Escuela Infantil Nazaret, dependiente del Obispado de Viedma, que brinda atención a más de 100 niños del barrio 30 de Marzo y la zona, en salas de bebés de 1, 2 y 3 años.

Este es un establecimiento educativo de gestión social que tiene como finalidad propender a la formación educativa integral, garantizando el derecho social a la educación y el conocimiento a niños y niñas de los sectores más vulnerables de la ciudad.

Por su parte la Asociación Civil Rehue inicio sus actividades en la Comarca Andina del paralelo 42° con un equipo interdisciplinario de 4 profesionales interesados en promover la salud integral del adolescente al constatar la necesidad de desarrollar desde el voluntariado una labor preventiva y de educación para la salud.

Estas tres instituciones rionegrinas se presentaron al Premio Derechos Humanos “Rey de España” creado en el 2002, que es de carácter bienal y consiste en un premio de 25 mil euros, instituido para reconocer la labor de las entidades e instituciones de naturaleza pública o privada de Iberoamérica, España y Portugal, que se distingan en la defensa y promoción de los derechos humanos y los valores democráticos.

Todos los anteriores acreedores de este galardón lo han sido por su labor destacada en la lucha contra la pobreza, la exclusión

social, la igualdad y la promoción y protección de los derechos humanos y libertades así como al estado de derecho en toda Iberoamérica.

### **Convenio Internacional**

Quedó ratificado también durante este año en Belvedere Marítimo, Calabria, el convenio de cooperación institucional entre la Defensoría del Pueblo de Río Negro, firmado por quien les habla, y el Instituto Calabrés de Política Internacional (IsCaPi), destinado al fortalecimiento de las relaciones y el intercambio de experiencias de promoción, divulgación y difusión de los derechos de la ciudadanía y humanos en general, que son parte de la responsabilidad social que compromete a estas dos instituciones.

La firma se realizó respondiendo a una invitación que con ese propósito formuló el IsCaPi, con el que se inicia una etapa de trabajo conjunto y que forma parte de las políticas de colaboración mutua que organismos e instituciones del país vienen llevando adelante con el Instituto Italiano iniciada hace más de una década.

Cabe recordar que estas acciones se enmarcan en las políticas de fortalecimiento de las relaciones entre Italia y Argentina que se vienen llevando a cabo desde el 2006, y que merecieron la declaración de interés social, educativo, científico, turístico y comercial por parte de esta Legislatura de la Provincia.

Entre otros convenios similares, está el firmado por el Gobernador Alberto Weretilneck en el 2012, acuerdos de colaboración que han merecido la declaración de Interés del Senado de la Nación.

## **Intercambio con Kurdistán**

En el marco de este encuentro se establecieron lazos con Kurdistán a partir de la presencia en Calabria, del ministro de Educación de ese país, Amanj K. Meereawdali, oportunidad en que se abordaron aspectos sobre la realidad de su país en materia educativa y sus proyectos de expansión de las fronteras culturales.

Esta ocasión fue propicia para avanzar en cuestiones promovidas por el ISCAPI de cooperación, solidaridad y fortalecimiento institucional y la lucha por la paz mundial, temáticas en las que se continuará trabajando en 2017, en función de los objetivos que hacen a la defensa de los derechos humanos particularmente, y al intercambio cultural y pasantías entre las dos instituciones.

Los lazos de cooperación y articulación institucional, como el firmado en esta oportunidad, sin ninguna duda coadyuvan a brindar asistencia, promoción y defensa de los Derechos Humanos y a garantizar el correcto funcionamiento de la institucionalidad democrática, respeto a la diversidad cultural y hermandad entre los pueblos.

## **Agenda 2030**

También nos encontramos avocados a elaborar acciones comprendidas dentro de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que impulsa la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los

## Derechos Humanos.

Recientemente fuimos invitados a colaborar para realizar dentro del territorio rionegrino, la recopilación informativa relativa al programa de seguimiento y evaluación de los objetivos del desarrollo sostenible, aprobado por las Naciones Unidas.

Dicho organismo aprobó en el marco de su asamblea general realizada el 25 de septiembre de 2015 dicha agenda, que es un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad. Reconoce la ONU que la erradicación de la pobreza en todas sus formas y dimensiones, incluida la pobreza extrema, es el mayor desafío a que se enfrenta el mundo y constituye un requisito necesario para el desarrollo sostenible.

Este plan será implementando por todos los países y partes interesadas mediante una alianza de colaboración.

Los 8 objetivos del milenio, bajo el lema “Transformar nuestro Mundo”, fueron redefinidos por Naciones Unidas a partir de septiembre de 2015, para transformarse en 17 objetivos de Desarrollo Sostenible con 169 metas a alcanzar el año 2030, metas de carácter integrado e indivisible y conjugan las tres dimensiones del desarrollo sostenible que son la económica, la social y la ambiental.

En nuestro país el Programa de seguimiento y evaluación de los objetivos de desarrollo sostenible, está siendo implementando por la Defensoría del Pueblo de la República, que a través de sus

oficinas y áreas temáticas, lleva adelante investigaciones en función de las metas propuestas por la ONU.

Las actuaciones iniciadas por el organismo de control nacional son 49, entre los que se destacan los objetivos de “Poner fin a la pobreza en todas formas y en todo el mundo”; “Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible”; garantizar una vida sana y promover el bienestar a todas las edades; garantizar la educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos; y lograr la igualdad de género y emponderar a todas las mujeres y niñas.

Asimismo se han establecido como metas garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos; promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos; construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

También están comprendidos en los objetivos de la agenda 2030 de las Naciones Unidas de la que formamos parte, reducir la desigualdad en los países y lograr que los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles; garantizar modalidades de consumo y producción sostenible y adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Hay también metas vinculadas a la conservación de los mares y de los ecosistemas terrestres, y promover sociedades pacíficas.

Para alcanzar estos objetivos se ha propuesto una serie de metodologías con lineamientos comunes y trabajos

multidisciplinarios, con la participación de entes públicos y privados que alcancen propuestas, emitan dictámenes, informes o elaboren estudios propios, opiniones consultivas, etc. mediante la constitución de alianzas públicas , públicas - privadas y de la sociedad civil.

En este camino estamos trabajando y colaborando para obtener la información de organismos no estatales que coadyuven a alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible.

### **Declaración de Girona**

Siguiendo esta línea de afianzamiento de relaciones con instituciones y organismos internacionales que son referentes a nivel mundial en materia de derechos humanos, hemos apoyado la Declaración de Girona emitida tras el congreso internacional de Defensores locales que organizó el forum de Catalunya.

El principal objetivo de ese encuentro fue consolidar el compromiso de los municipios en la defensa y promoción de los Derechos Humanos y se desarrolló bajo el lema “Pensamos globalmente, defendemos localmente”.

El simposio fijó también como objetivos promocionar las defensorías locales y potenciar el trabajo en red entre estas instituciones.

La Declaración de Girona recordó que los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y que todos los poderes públicos son responsables de su garantía y que su reconocimiento y los mecanismos de aplicación y protección son

todavía insuficientes, especialmente aquellos que se vinculan a los derechos sociales, económicos y culturales.

Al abordar la realidad de nuestros pueblos y ciudades y su contexto, señalaron entre otros aspectos que es imprescindible recuperar y renovar un nuevo contrato social que pueda conciliar nuestras sociedades con los valores de la igualdad, equidad, ética y la democracia.

En el proceso de conseguir este objetivo, reivindican el papel destacado de las defensorías como instituciones básicas para vigilar y promover los derechos que se han vulnerado.

También se ha impulsado la red de defensores locales con la conformación de un grupo de trabajo internacional para elaborar un modelo de red y de funcionamiento efectivo, del cual formamos parte.

Señor Presidente,

Señores Legisladores:

A modo de epílogo de este informe in voce, quiero señalar que la acción desarrollada durante este año, no se agota en los ítems expuestos.

Hay muchos más trabajos que fueron dándose en el tiempo. Varios se gestaron en años anteriores y han tenido continuidad ya que el abordaje de problemáticas tan complejas como las que tienen relación con la defensa de los derechos humanos, no se

agotan en el año calendario y requieren de una dedicación constante.

La mayoría de ellas tiene a la Defensoría del Pueblo como un eslabón más en la cadena de instituciones oficiales y de la sociedad civil que deben intervenir porque la complejidad misma, hace que atraviese transversalmente a muchos actores y disciplinas que son necesarios en la búsqueda de soluciones.

Hemos tratado de hacer una gestión transparente, de cara a la sociedad y en un permanente contacto con ella.

No nos hemos atrincherado detrás de un escritorio sino que por el contrario, hemos recorrido palmo a palmo la intrincada geografía rionegrina, estando con mucho esfuerzo y constancia en cada pueblo, en cada paraje y en cada rincón que nos ha sido posible.

Una y tantas veces como ha sido necesario hemos dado cuenta a la comunidad de nuestras acciones en defensa de los derechos que la asiste.

Ha habido ejes centrales en la gestión que atañen a la sociedad en su conjunto como la salud, la educación, los servicios, la seguridad y el ambiente, sobre los que esta Defensoría ha tomado postura y actuado en consecuencia.

Pero también hemos intervenido dentro del marco de nuestra competencia, en muchísimos temas que afectaban a personas, familias o sectores, que por una razón u otra, vieron vulnerados sus derechos y que por obvias razones, no figuran en este informe de gestión.

La sociedad actual nos pone ante nuevos y más complejos desafíos

y hay que enfrentarlos para no sucumbir en esta lucha de la que muchos argentinos estamos convencidos y comprometidos que es hacer un país más justo, solidario y respetuoso de los derechos consagrados por nuestra constitución y por los pactos internacionales que hemos suscripto.

Hoy nos encontramos con que hemos avanzado muchísimo en nuestro objetivo de promover y proteger los derechos y garantías, razón de la existencia de nuestra institución.

Allá por mayo de 2012 asumí la Defensoría con el compromiso de redoblar permanentemente los esfuerzos. Lo hice convencida de mis principios, ideales y fortaleza, comprometiéndome ser un colaborador crítico de la administración en atención de las necesidades de los rionegrinos.

Creo haber cumplido con la palabra empeñada.

Muchas gracias

