INFORME ANUAL
2016 2017

Defensoría del Pueblo
Provincia de Río Negro

INFORME ANUAL
2016 | 2017

Defensoría del Pueblo
Provincia de Río Negro

"(…) Si hemos de vivir en una sociedad democrática, es de fundamental importancia entrenarnos para aprender a gestionar el conflicto. La democracia se inventó hablando. Así es como aprendemos (…) a escuchar al prójimo y a ponernos en su lugar (…)".

"(…) Debemos cambiar la armadura por el radar y desestimar la violencia a favor de los argumentos, que son nuestras mejores herramientas para la paz".

Roxana Kreimer
La Vuelta al Mundo con Filosofía.

INDICE

Capitulo 1 09
Estadísticas

Capítulo 2 15
Salud
- *Salud Pública*
- *Salud Mental y Adicciones*

Obras Sociales
- *IPROSS*
- *Obras Sociales Nacionales*

Capitulo 3 25
Área Especial de protección de derechos
- *Niñez y Adolescencia*
- *Trata de Personas*
- *Género y Diversidad Sexual*
- *Discapacidad*
- *Personas privadas de libertad*
- *Grupos en situación de vulnerabilidad social*
- *Adultos Mayores*
- *DDHH - Santiago Maldonado*
- *Pueblos originarios*

Capitulo 4 45
Educación
Infraestructura Escolar

Capitulo 5 49
Tierra y Vivienda
- *Ordenamiento territorial - Caso Balsa Las Perlas*
- *Planes Habitacionales - IPPV*

Capitulo 6 53
Ambiente y Desarrollo Sostenible
Protección de la biodiversidad

- *Plantas de tratamiento de líquidos cloacales*
- *Actividades productivas - Residuos*
- *Pasar de la fragmentación a la integralidad*

Instrumentos de la política Ambiental
- *Proyecto central nuclear - Acceso a la información pública*

Capitulo 7 63
Usuarios, Obras y Servicios Públicos
- *Servicio de electricidad*
  - *Corte del suministro eléctrico en la zona andina*
  - *Intervención en El Foye*
  - *Usuarios electrodependientes*
- *Servicio de gas*
- *Actividad Bancaria y Financiera*
- *Caso SURA BANCO PATAGONIA*

Rutas y Caminos
- *Ruta Nacional Nº 22*
- *Ruta Nacional Nº 40*
- *Caminos del IDEVI*

Capitulo 8 79
Trabajo y relaciones laborales

Capitulo 9 83
Presentaciones Judiciales

Capitulo 10 87
Modernización Institucional
Trabajo en red, construcción de ciudadanía
- *Plan Estratégico*
- *Modernización Tecnológica*
- *Asesoramientos – Derivaciones*
- *Resoluciones Sumarias*
- *Mediación*
- *Participación en Iniciativas legislativas*

Capitulo 11 95

Comunicación Institucional

- *Cambio de Imagen*
- *Comunicación Interna*
- *Comunicación externa*

Capítulo 12 99

Relaciones Institucionales

- *Convenio con el Poder Judicial*
- *ADPRA*
- *Observatorio Electoral*

Capitulo 13 103

Rendición de Cuentas y Política Presupuestaria 2018.

Od. César Dominguez
Defensor del Pueblo Adjunto

Lic. Adriana Santagati
Defensora del Pueblo Río Negro

Cada año la Defensoría del Pueblo presenta su informe anual a la Legislatura provincial dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 33 de la Ley K Nº 2.756. El presente informe tiene la particularidad de abarcar el período en el que se materializó la renovación de autoridades.

Las autoridades actuales consideramos que el eje del trabajo de una institución de garantías y derechos humanos como es la Defensoría del Pueblo debe ser la actuación en equipo y desde ese lugar elaboramos el presente informe con la intención de contribuir a mejorar las políticas públicas.

Las diversas temáticas sobre las que trabajamos durante entre el 01 de noviembre de 2016 y el 31 de octubre de 2017, son abordadas de manera general y de manera particular en casos considerados relevantes. La metodología utilizada es el resultado del análisis de las autoridades con cada uno de los asesores de las diferentes áreas y el procesamiento de los datos estadísticos.

Con el objetivo de consolidar un modelo de actuación eficiente y transparente,desde el inicio de la nueva gestión, se realizó un diagnóstico con las fortaleza y debilidades en términos institucionales, de infraestructura, equipamiento, sistemas de comunicación e información, recursos humanos, administración y gestión.

Como consecuencia se mantienen abiertas cinco de las ocho delegaciones y al mismo tiempo se firmó un convenio con el Poder Judicial de la provincia de

Río Negro, a través del cual la Defensoría del Pueblo amplia las posibilidades de atención en los Juzgados de Paz, Casas de Justicia y las Oficinas de Atención al Ciudadano ,sumando 49 puntos de atención en toda la provincia.

En estos cinco meses se renovó más de la mitad del equipamiento tecnológico; se trasladaron las oficinas de Cipolletti y San Carlos de Bariloche facilitando el acceso de los ciudadanos/as; se habilitó el 0800 de llamadas gratuitas y se proyecta: la puesta en funcionamiento de una aplicación telefónica, la remodelación del acceso y atención al público en el organismo central y el cambio de imagen institucional.

Entendemos que la tarea de control no debe ser la incorporación de obstáculos a la función de gobernar, sino una forma de actuación que, orientada por los derechos humanos, incida en la toma de decisión política y su ejecución, agotando los esfuerzos para perseverar en una gestión mediadora entre los ciudadanos y la administración que resuelva los problemas de la gente.

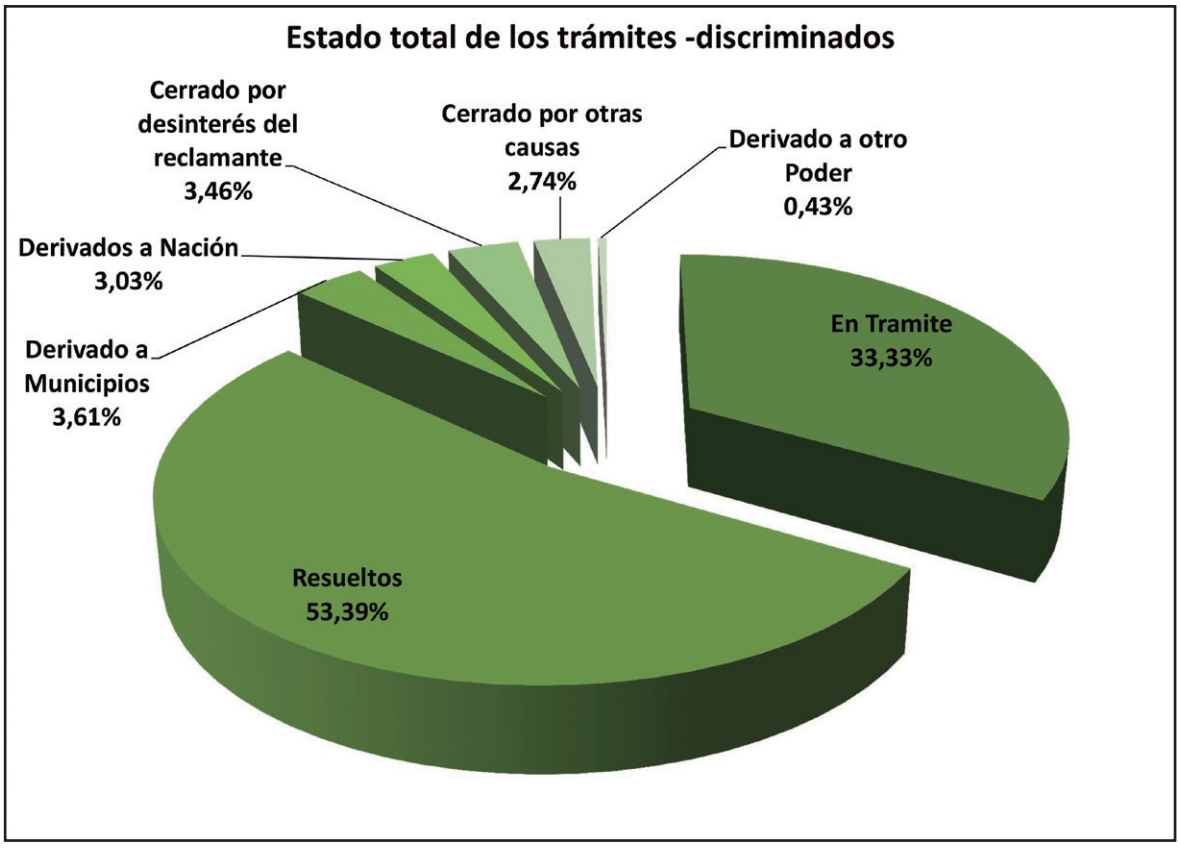
Por ello nos proponemos consolidar un modelo de Defensoría del Pueblo que cree puentes entre los ciudadanos y la administración, que luche contra las inequidades y las injusticias, que corrija las deficiencias de la administración, que fortalezca la convivencia y la democracia, brindando un servicio de calidad que promueva, proteja y defienda los derechos de todos los habitantes de la Provincia de Río Negro.

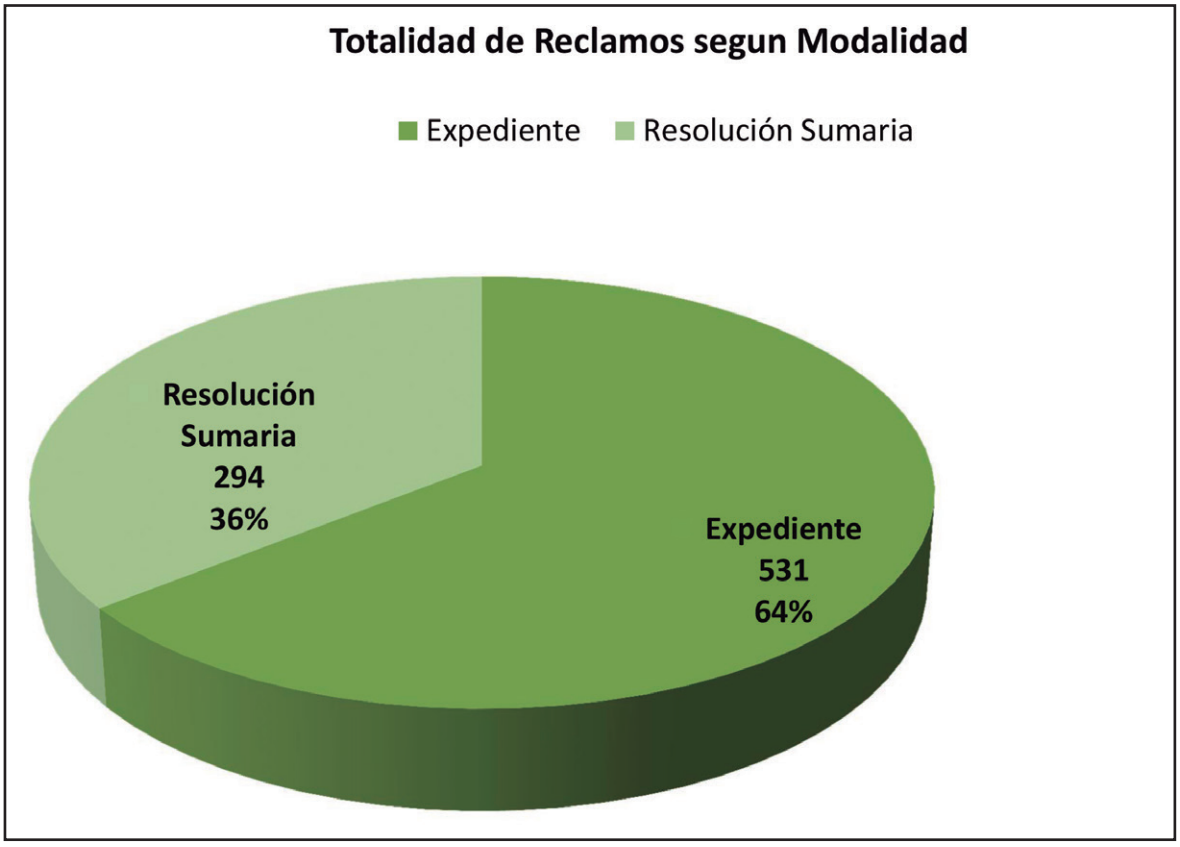
Od. César Dominguez
Defensor del Pueblo Adjunto

Lic. Adriana Santagati
Defensora del Pueblo Río Negro

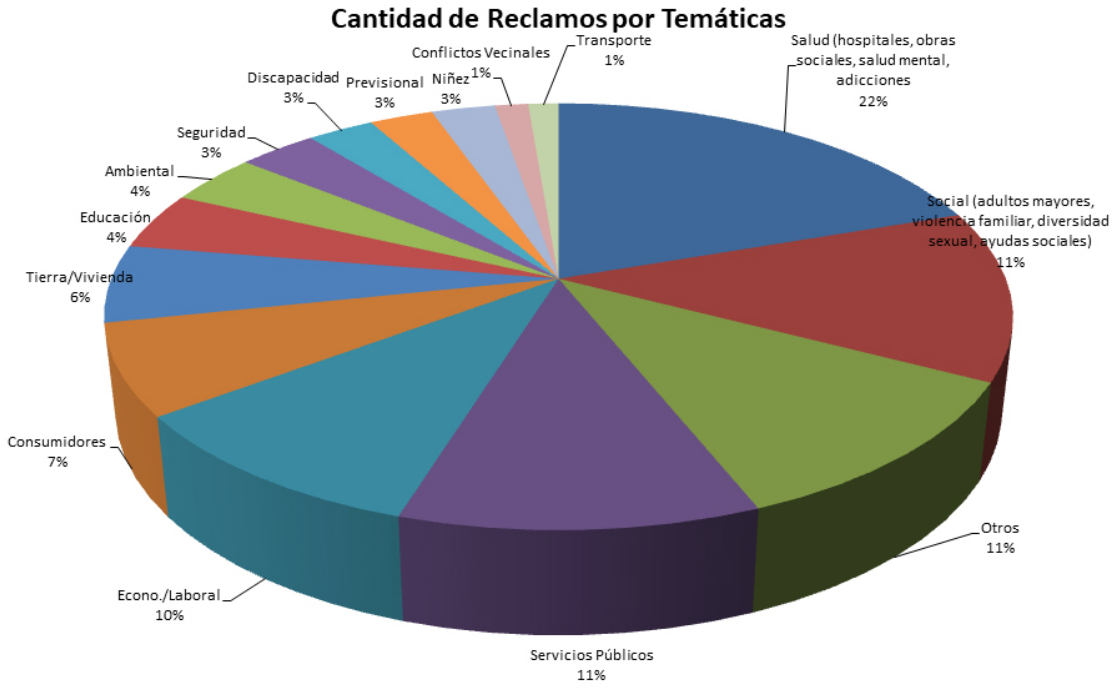
ESTADÍSTICAS

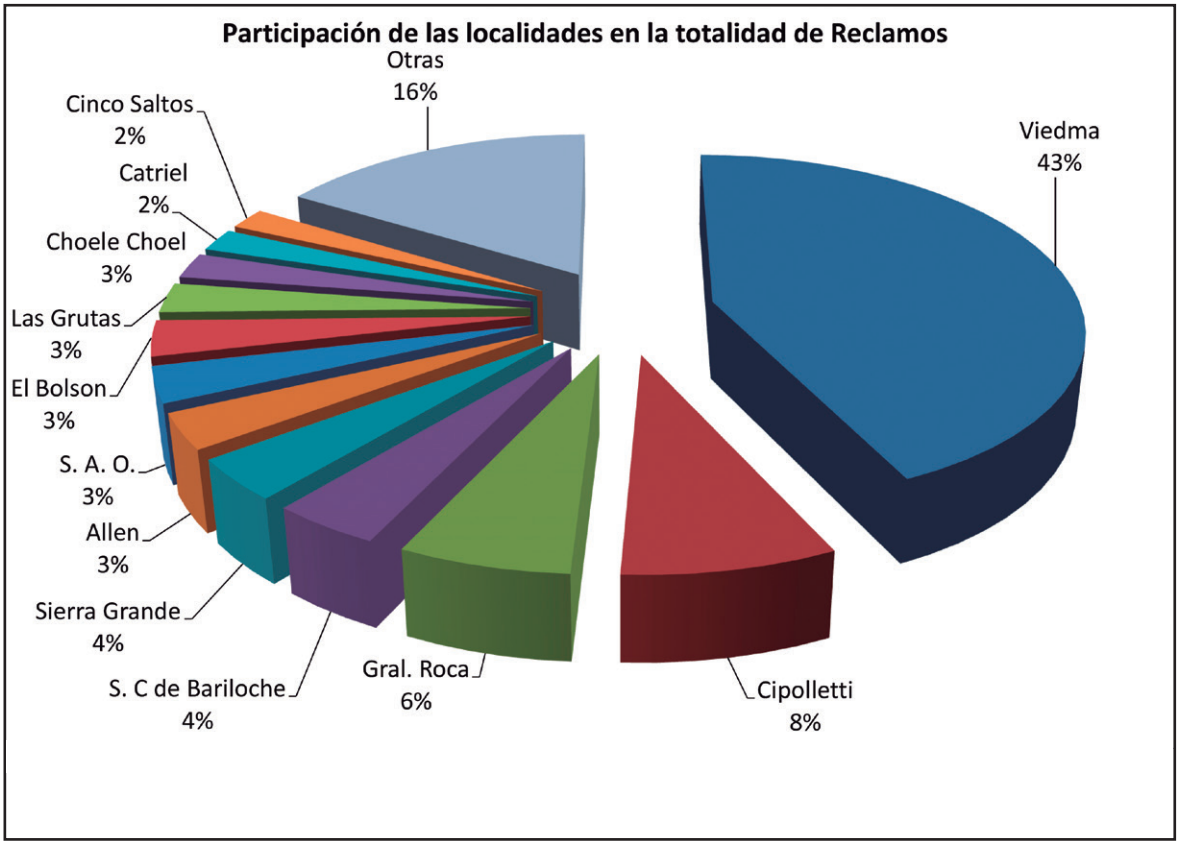
Capítulo 1

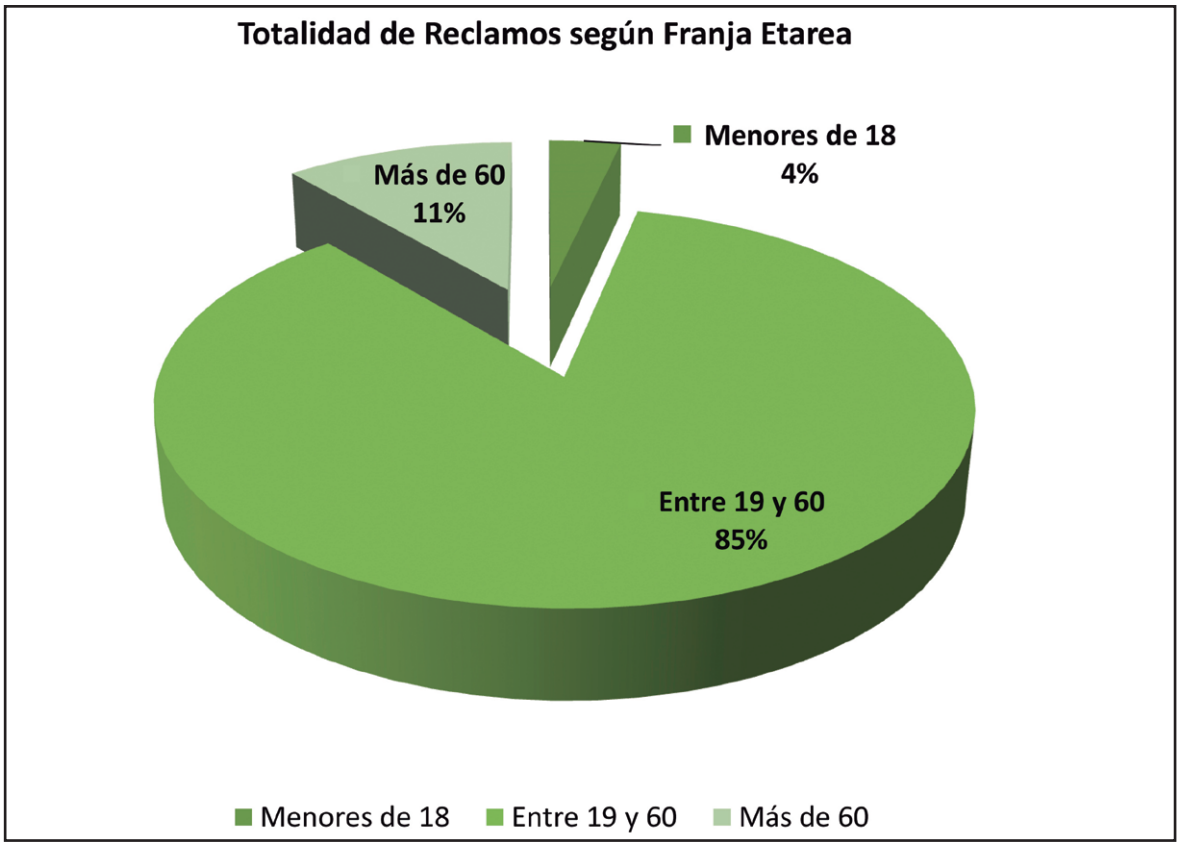

Estado total de los trámites -discriminados
Cerrado por desinterés del reclamante 3,46%
Cerrado por otras causas 2,74%
Derivado a otro Poder 0,43%
Derivados a Nación 3,03%
Derivado a Municipios 3,61%
En Tramite 33,33%
Resueltos 53,39%

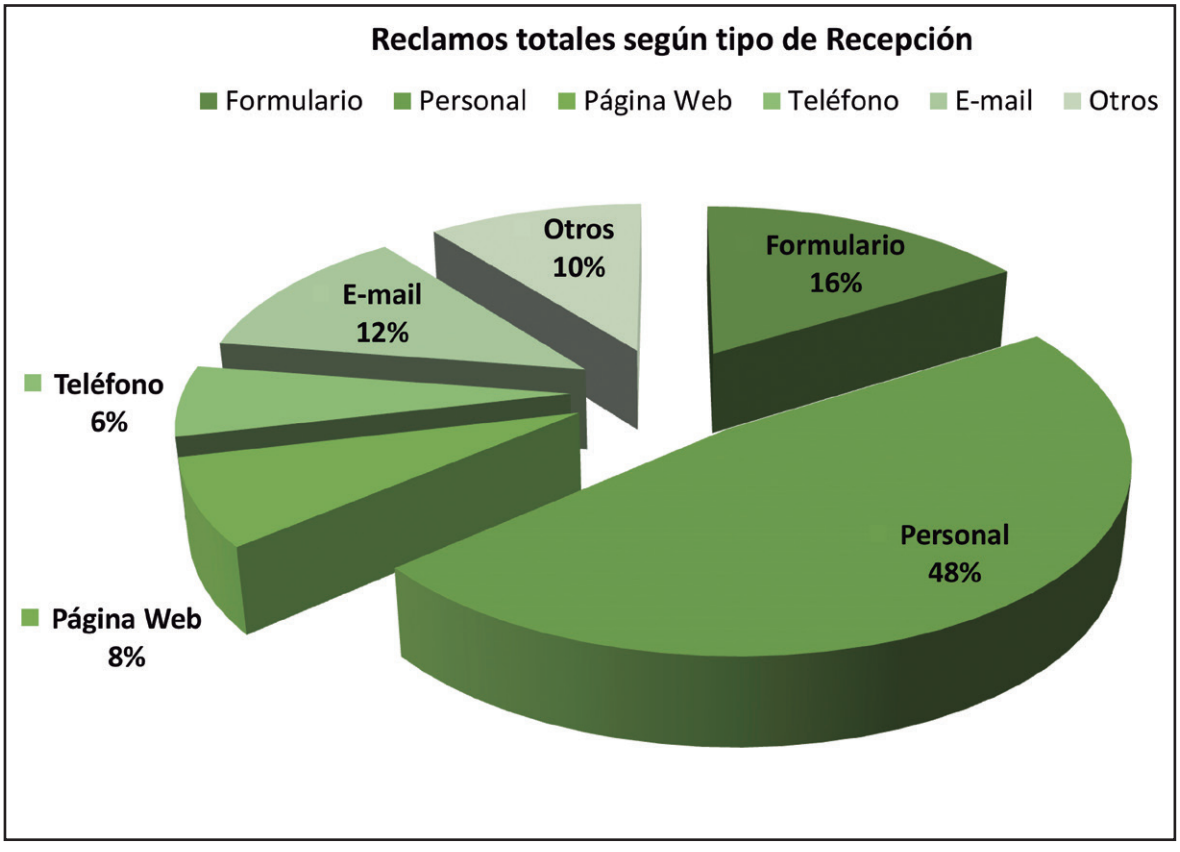

Totalidad de Reclamos segun Modalidad
Expediente
Resolución Sumaria
Resolución Sumaria 294 36%
Expediente 531 64%

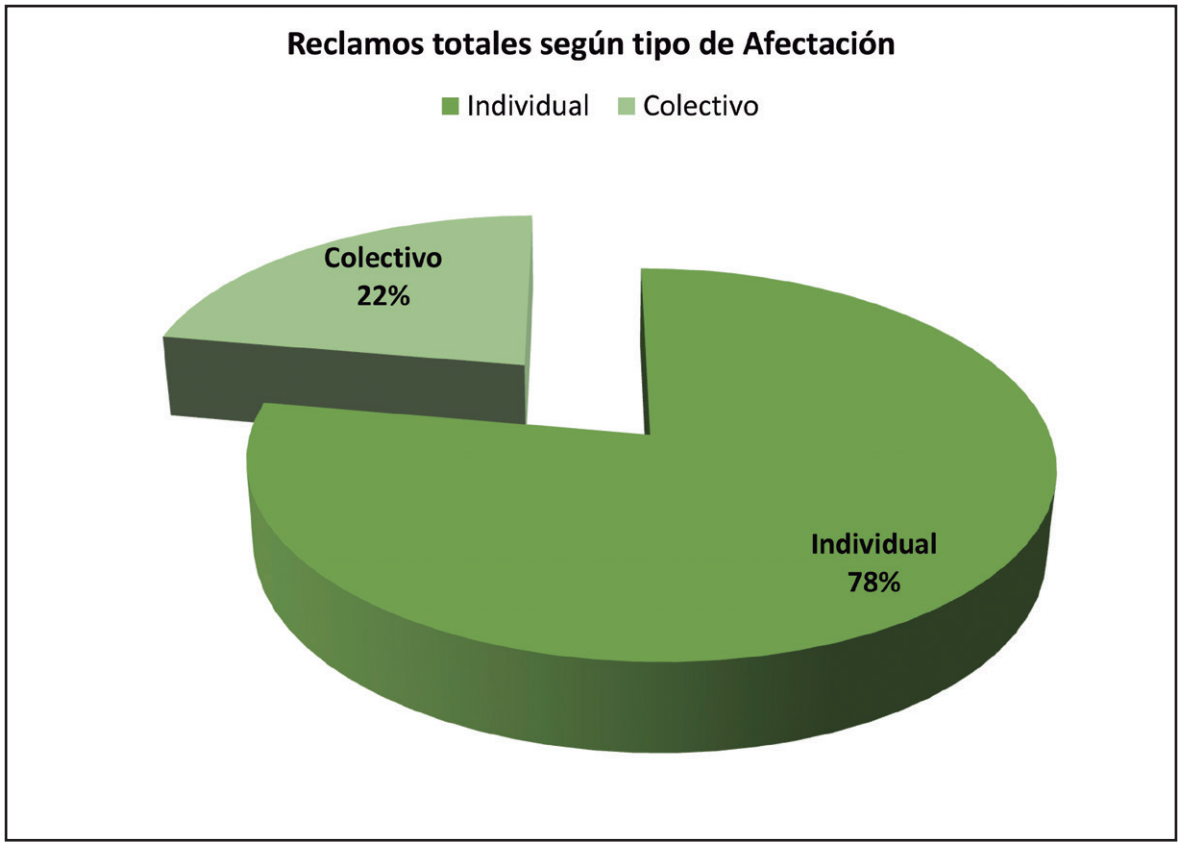
OBSERVACIONES SOBRE LAS POLITICAS DE ESTADO

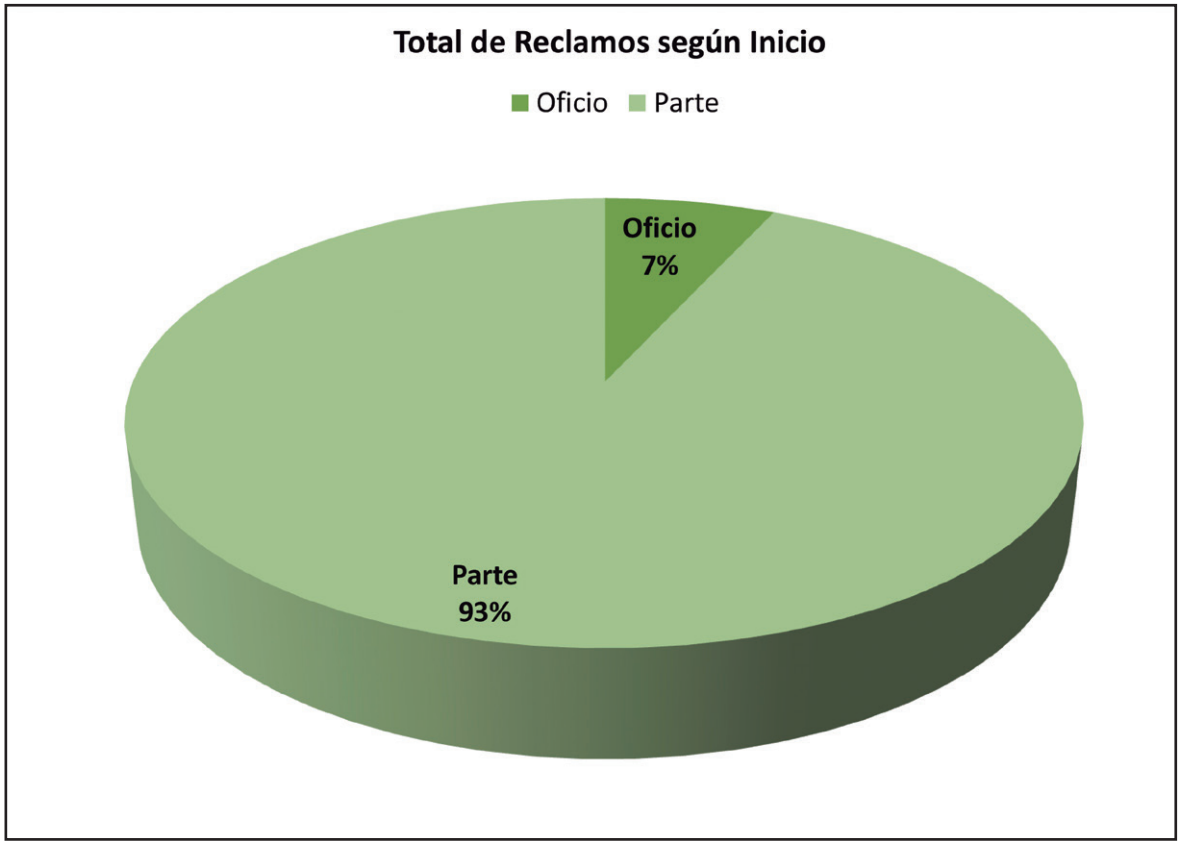


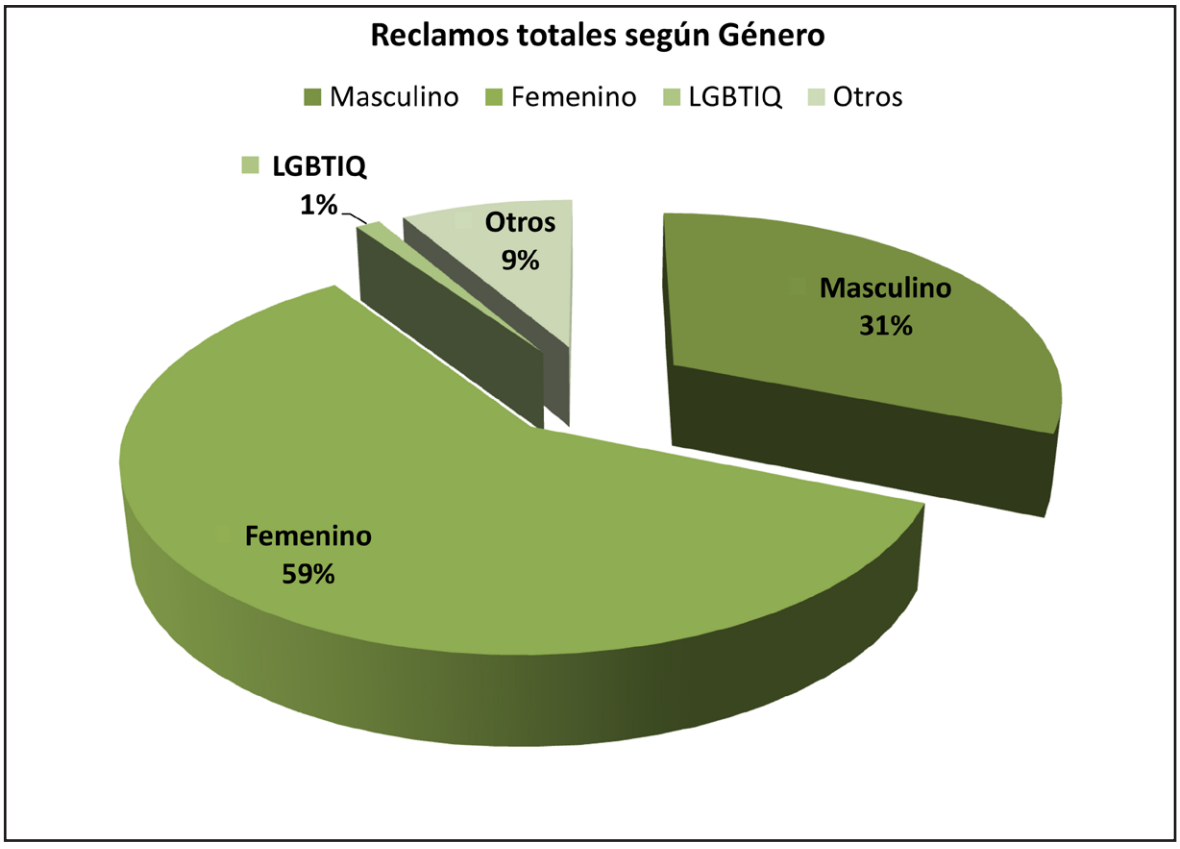


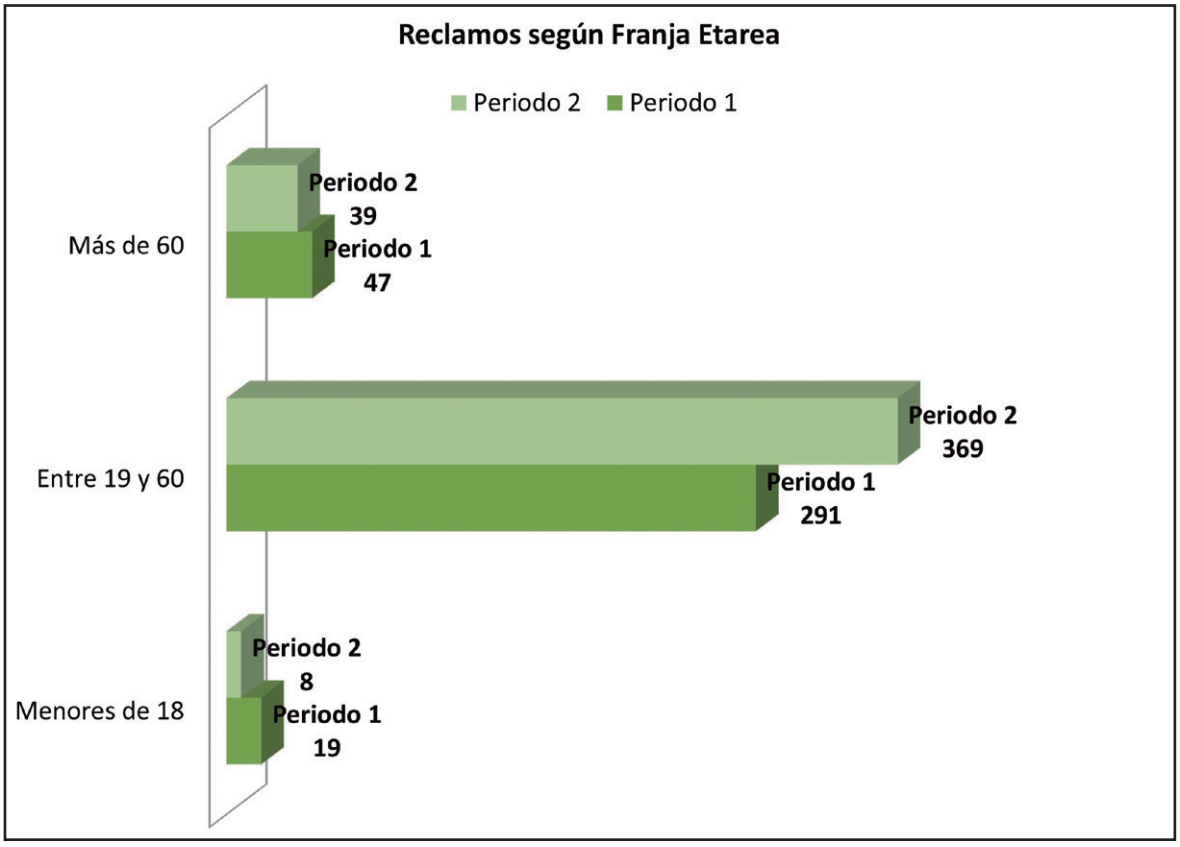

Totalidad de Reclamos según Franja Etarea
Menores de 18
4%
Más de 60
11%
Entre 19 y 60
85%
Menores de 18
Entre 19 y 60
Más de 60


Reclamos totales según tipo de Recepción
Formulario
Personal
Página Web
Teléfono
E-mail
Otros
Otros
10%
Formulario
16%
E-mail
12%
Teléfono
6%
Personal
48%
Página Web
8%


Reclamos totales según tipo de Afectación
Individual
Colectivo
Colectivo
22%
Individual
78%


Total de Reclamos según Inicio
Oficio
Parte
Oficio
7%
Parte
93%


Reclamos totales según Género
Masculino
Femenino
LGBTIQ
Otros
LGBTIQ
1%
Otros
9%
Masculino
31%
Femenino
59%


Reclamos según Franja Etarea
Periodo 2
Periodo 1
Más de 60
Periodo 2
39
Periodo 1
47
Entre 19 y 60
Periodo 2
369
Periodo 1
291
Menores de 18
Periodo 2
8
Periodo 1
19

SALUD

Capítulo 2

SALUD PÚBLICA

La problemática mas acuciante que se ha detectado a partir de los reclamos ciudadanos se vincula con la falta de profesionales en especialidades estratégicas dentro la salud pública, como por ejemplo ginecólogos y pediatras.

A partir de instancias de diálogo impulsadas por la nueva gestión con las autoridades del Ministerio de Salud de la Provincia de Río Negro se ha verificado una actualización inmediata de las respuestas a los distintos requerimientos surgidos desde esta Defensoría del Pueblo, las que se han proporcionado tanto de manera formal como oficiosas (telefónicas).

Es importante señalar que, del universo de presentaciones recibidas, la respuesta de la cartera sanitaria estatal ha generado la resolución del objeto de las denuncias en un alto porcentaje. Tal es así que el porcentaje de reclamos solucionados alcanza el 80, 7%. Otra cuestión a señalar es que más del 20% de las presentaciones totales corresponden a reclamos de medicación oncológica. Según se pudo constatar desde la Defensoría del Pueblo, luego del contacto con los proveedores, esta incidencia se debe al faltante de stock de los proveedores que abastecen al sistema de salud. A su vez, otro 5% de los casos corresponden a demoras en la provisión oportuna de otros medicamentos no oncológicos.

De un análisis integral de las presentaciones recibidas por ciudadanos sobre aspectos vinculados al Ministerio de Salud y la obra social provincial, se advierte que los dos ejes centrales de reclamo en el ámbito sanitario responden a la adquisición de prótesis-ortesis por un lado y

medicamentos por el otro. Dentro de este último grupo más del 70% de los casos se asocian a la provisión de medicamentos oncológicos.

También se recibieron reclamos respecto a la continuidad en el pago de horas extras y guardias pasivas en los hospitales públicos de la provincia, los que fueron debidamente respondidos por parte de la autoridad competente.

Evidentemente la política de salud ha tenido una continuidad en las políticas públicas. Por un lado se ha privilegiado la estrategia de la atención primaria de la salud con apertura de centros de salud, se ha profesionalizado el recurso humano y esto ha permitido que mejoren sus indicadores lo que contribuye a mejorar la vida de la gente. Un dato considerado relevante es la incorporación de tecnología de avanzada en los hospitales categoría 6, una deuda reclamada por la ciudadanía durante muchísimos años. La excepción en este Ministerio es lo atinente al área de la salud mental, lo que se amplía en un párrafo aparte.

Salud Mental y Adicciones

En principio hay que destacar que dentro de la temática referida a salud mental debe distinguirse entre patologías de padecimiento mental y adicciones, temas ambos que siguen siendo objeto de estudio e intervención de oficio por parte de este órgano de control en relación al seguimiento de estas políticas públicas.

En esta línea, desde la Defensoría del Pueblo se observa con preocupación lo que sucede en el área de Salud Mental. Un claro ejemplo de ello es que la Ley Nacional N° 26.657 de Salud Mental incorpora la problemática

de adicciones como una de las patologías reconocidas, a diferencia de lo receptado en la Ley provincial Nº 2.440. Por ser una ley de derechos humanos y de orden público la ley nacional establece un piso de derechos y es de aplicación inmediata en todo el país independientemente de la legislación provincial.

Sin embargo, existe una actitud cuanto menos pasiva o de transferencia de las problemáticas que le corresponde asumir al área, hacia la sociedad u otros niveles de Estado. Hemos comprobado como el equipo de Salud Mental dependiente del Ministerio de Salud minimiza los reclamos de los familiares e incluso los derivados por esta Defensoría del Pueblo, reduciéndolos a un problema de índole social, trasladando a su familia o su propio entorno las responsabilidades.

Un dato que confirma lo dicho es que si bien este informe da cuenta del período 2016-2017, el déficit que ostenta esta área del Estado no es novedoso. Como ejemplo, en el año 2015 se requirió desde este organismo a la Coordinación del Programa de Salud Mental que informe el resultado de la evaluación del Plan 2010-2015. La respuesta enviada demuestra que sólo habían cumplimentado la etapa de diagnóstico, no surgiendo del mismo proyectos, objetivos, metas, estrategias de acción ni monitoreo o control de políticas conducentes a transformar esta realidad. Aún cuando este organismo pueda argumentar que aguarda el tratamiento de la adecuación de la Ley N° 26.657 a la estructura administrativa provincial, la deficiente actuación es evidente.

Por otro lado, es importante señalar que esta Defensoría del Pueblo no comparte la práctica estatal conforme a la cual, ante casos de adicciones a los estupefacientes, se da lugar a la derivación sistemática de pacientes a centros de internación ubicados fuera de

los límites provinciales para dar cumplimiento a la legislación vigente y como válvula de escape para hacer frente a una problemática de índole sanitario – social. La falta de acompañamiento integral del paciente y su familia durante la internación y luego de la externación, produce la reincidencia en el consumo de los pacientes con el irreversible daño para su salud y el impacto en el grupo familiar. Sin dudas, un altísimo costo social y económico para las personas y para el Estado que no resuelve la problemática.

Se observa también con preocupación, la derivación de pacientes de salud mental a centros habilitados bajo el ropaje administrativo de residencias para adultos mayores, en franca contradicción con las previsiones legales vigentes. No puede dejar de mencionarse que el 17 de Junio pasado la Defensora General Rita Custet ordenó la suspensión de derivaciones de pacientes de salud mental al Centro Valle Sereno de General Roca, lo que denota a las claras la existencia de una temática que requiere un abordaje integral por partes de las autoridades del aŕea a través de mecanismos diferentes a los empleados a la fecha.

En contraste, resulta destacable la creación de la Agencia para la Prevención y Asistencia ante el Abuso de Sustancias y de las Adicciones (APASA) como entidad autárquica mediante Ley provincial Nº 5.151 sancionada el 13 de Octubre de 2016, creada como una herramienta destinada a establecer una política pública interdisciplinaria en la materia con intervención de actores estatales, privados y organizaciones no gubernamentales. Se ha podido comprobar además el trabajo que lleva adelante la mencionada agencia que cumple la función de articular directamente con la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (SEDRONAR) en todos sus programas y es representante de Río Negro en el Consejo Federal de Drogas (Cofedro).

Cuando la vida de una persona gira en torno a un consumo que se considera problemático, nos encontramos frente a una adicción, es decir, el individuo no puede vivir sin esa sustancia y hace todo lo posible para adquirirla y consumirla. La consecuencia inmediata es que la persona sustituye progresivamente sus vínculos por el consumo, dejándola cada vez más aislada. La adicción es una enfermedad compleja tanto en lo que respecta a sus causas como a la modalidad de abordaje, factores sociales, psicológicos y biológicos. Por lo dicho, resulta indispensable una articulación entre todos los efectores de actividades que llevan a cabo la fase de prevención como la del tratamiento donde el área de salud mental debe ocupar un rol protagónico.

Esta Defensoría del Pueblo comparte la postura de la Agencia para la Prevención de Adicciones y ante el abuso de Sustancias y Adicciones –APASA- conforme a la cual cuando se trata de un niño, niña o adolescente, dadas las características físicas y psíquicas relativas a la edad, el consumo de sustancias presenta desafíos complejos en los abordajes terapéuticos actuales, llevando a diseñar estrategias efectivas desde los actores sociales, ambientales y de salud.

Entendemos necesario volver a trabajar en la Comisión Interpoderes con el objeto de determinar la adecuación de la normativa nacional de salud mental a la órbita provincial, específicamente definiendo la integración del órgano de revisión previsto en los artículos 38 y 39 de la Ley 26.657. Existen en esta Legislatura dos Proyectos, el 0531/16 y el 809/16 de los legisladores Jorge Vallaza y Lezcano, Valdebenito, Carreras, Paz y Mascaró con tratamientos referidos a la materia. Esto habla de la intención de abrir el debate y, en este sentido, manifestamos la necesidad de abrir la discusión y expresamos nuestra voluntad de ser parte de la misma.

OBRAS SOCIALES

Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.PRO.S.S).

En línea a lo que ocurre con el Ministerio de Salud amerita señalar la rápida respuesta de las autoridades del I.PRO.S.S. a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo. La solución a los reclamos alcanza un porcentaje aproximado del 75%.

Del análisis del universo de quejas recibidas se observa que existen reclamos individuales que poseen afectación de derechos colectivos. Como ejemplo, una ciudadana que inició su reclamo por una cirugía bariatrica derivó en la conformación de un grupo específico de pacientes con esta problemática a través de las redes sociales. Ello permite identificar un nuevo fenómeno en la sociedad a la hora de reclamar, caracterizado por el agrupamiento de personas bajo un mismo interés en el ámbito sanitario.

Debido a reclamos de pacientes de Viedma, Sierra Grande, San Antonio y Valcheta respecto a la provisión de materiales para cirugías bariátricas y descuentos por planillas de las prestaciones incluidas en el programa correspondiente al plan ECOS, la por entonces defensora adjunta propició la reunión entre IPROSS y pacientes que tuvieron la oportunidad de manifestar sus quejas de manera personal a las autoridades de la obra social.

Los reclamos se referían a la falta de entrega oportuna del material descartable, la falta de autorización de las cirugías en tiempo, la falta de información adecuada respecto a la instrumentación del plan y problemas con el cobro de coseguros.

En la oportunidad, el presidente de la obra social expuso los alcances y riesgos de este tipo de cirugías los que tienen que ver con un tratamiento de salud y no como una solución estética. Posteriormente, se propició una reunión entre las autoridades y el prestador médico de Viedma con el que se habían generado las dificultades, participando de la misma las autoridades del IPROSS, el médico y la defensora adjunta en representación de los derechos de los pacientes y como contralor de la obra social.

Esta Defensoría detectó entonces que el error radicaba en que el profesional médico no cumplía con el programa establecido en el IPROSS previo a la cirugía: actividad física, tratamiento psicológico y nutricional que debía llevarse adelante con un anticipo de 12 meses, siendo la intervención quirúrgica el último eslabón del programa. Según el relato de los pacientes, el médico indicaba la cirugía a los 6 meses de iniciado el tratamiento. El presidente del IPROSS reglamentó el programa disponiendo la obligatoriedad de cumplimentar el plazo de 12 meses de tratamiento, ordenó a la responsable del área que se informe adecuadamente a los pacientes y que publique la información en la página Web. Además reorganizó el cronograma de cirugías y ordenó que el material descartable debía ser provisto por el médico particular interviniente.

En la actualidad el programa ECOS se encuentra vigente, con un cronograma de cirugías ordenado. Asimismo en la página Web del IPROSS se encuentran publicados los requisitos para adherir al mismo.

Otro ejemplo a resaltar es el caso de una presentación referida al ámbito de la celiaquia. En el mismo, un paciente reclamó la actualización de los valores del subsidio que percibe desde la obra social provincial para poder acceder a los alimentos y tratamientos de la enfer-

medad, logrando que su iniciativa impactara positivamente mediante la restitución de los derechos hacia todo el colectivo.

Por su parte, también es importante señalar que, en materia de fertilización asistida, se advierte que la obra social provincial ha descentralizado la atención prestacional de servicios en la materia, logrando una mejoría en el acceso a sus afiliados no sólo por el incremento en la cantidad de centros sino por la distribución territorial de los mismos.

Corresponde remarcar también que se advierte una disminución cuantitativa de reclamos vinculados a demora de pago en los reintegros de IPROSS en relación a períodos anteriores.

Obras Sociales Nacionales

En lo referente a obras sociales nacionales los reclamos han sido de menor cuantía. Se recibieron reclamos por incumplimientos de las obras sociales PAMI, OSECAC, CONSTRUIR SALUD y del Programa INCLUIR SALUD. En todos los casos se interactuó con las diferentes obras sociales de manera oficiosa, los ciudadanos fueron asesorados y el reclamo derivado a la Delegación de la Defensoría del Pueblo de la Nación en Río Negro.

ÁREA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

Capítulo 3

ÁREA ESPECIAL DE PROTECCION DE DERECHOS

Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

Respecto del análisis cuantitativo cabe la pena señalar que el 82,3 % de los casos fueron canalizados de forma personal por el vecino, mientras que más del 73% del total de las presentaciones provienen de ciudadanos que residen en la capital provincial.

Es de destacar que el área de Niñez y Familia, antes dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, ha sido objeto de reclamos ante esta Defensoría del Pueblo por parte de ciudadanos que han cuestionado la falta de profesionales que asisten a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad o familias en situaciones extremadamente desfavorables. Asimismo, se advierte la ausencia de líneas de trabajo estables a largo plazo producto de las modificaciones estructurales y funcionales relacionadas a la conducción de la cartera involucrada.

En este sentido la reciente creación de la Secretaría de Niñez es vista desde esta Defensoría como una instancia superadora. Se espera que esta jerarquización del área redunde en beneficios para los destinatarios comprendidos en los distintos programas que velan por la protección de la niñez y la adolescencia. Es importante señalar que para el correcto funcionamiento y abordaje de la temática se considera indispensable la coordinación permanente y sistemática entre los organismos del Estado, tales como salud, desarrollo social, educación y seguridad, como asimismo con la comunidad y organizaciones de la sociedad civil.

Cabe mencionar especialmente, que este organismo advierte la

falta de coordinación entre el área de salud mental y los profesionales del área de niñez a fin de trabajar en forma conjunta en la asistencia de niños, niñas y adolescentes.

En relación a los encuentros que las autoridades de esta Defensoría del Pueblo han sostenido con distintos funcionarios involucrados en la materia, es de destacar la reunión mantenida con la actual Secretaria de la cartera en el mes de Octubre del corriente año en la que la misma manifestó el diagnóstico, reestructuración prevista y acciones que se proyectan.

Trata de Personas

En lo referente a la problemáticas sobre el delito de trata de personas es importante resaltar el expediente originado de oficio a partir de informaciones periodísticas que daban cuenta de la situación en que se encontrarían ciudadanos en la zona de Allen, quienes serían víctimas de trabajo infantil y trata con fines de explotación laboral.

En el marco de esta intervención se trabajó coordinadamente con el Programa de Asistencia a Personas Víctimas del Delito de Trata del Ministerio de Desarrollo Social de la provincia, se mantuvo comunicación con el Juzgado Federal interviniente y se solicitaron informes al Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas, y a la Secretaría de Trabajo de la Provincia de Río Negro. Las presentes actuaciones se encuentran en trámite.

Respecto a la temática uno de los objetivos de esta Defensoría el Pueblo es visibilizar este flagelo para reforzar las políticas públicas en relación a la prevención de este delito y la asistencia a sus víctimas.

Género y Diversidad Sexual

Un tema que ocupa un lugar relevante dentro de la sociedad y, así debiera ser en las políticas públicas, es el problema de la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar. En este tema, la Defensoría del Pueblo brinda asesoramiento y orientación a las personas afectadas por este flagelo. Se trabaja de manera articulada con el Consejo Provincial de la Mujer, las Comisarías de la Familia y el Ministerio Público Fiscal.

Los reclamos recibidos son comunicados de manera inmediata por vía oficiosa al organismo competente, sin perjuicio de las actuaciones formales posteriores, teniendo en cuenta los potenciales riesgos para las víctimas y las lamentables experiencias que hemos tenido en nuestra provincia.

En este sentido, las funciones atribuidas por ley al Consejo Provincial de la Mujer son de carácter preventivo –promocionales y no asistenciales-, sin perjuicio de que actualmente el Consejo se hace cargo de la tarea asistencial. Esto pone en evidencia un déficit de las políticas públicas en este sentido. En principio, políticas destinadas sólo a las mujeres, dejan en situación de desamparo otro colectivo que es la comunidad LGBTIQ. Además, acciones destinadas al cuidado y protección sólo de las víctimas dejan de lado el tratamiento para los agresores. Existen casos donde una víctima atraviesa el proceso de denuncia en el marco de la Ley Nº 3040, empoderamiento y superación del problema. Sin embargo, al tiempo aparece otra víctima que denuncia al mismo agresor, sometiéndose a atravesar el mismo proceso que la víctima anterior, lo cual pone en evidencia un déficit de las políticas para erradicar el flagelo.

En suma, creemos que la normativa vigente y las políticas que se llevan adelante no resuelven el grave problema que atraviesan estos grupos vulnerables. En principio, es imprescindible dejar el enfoque centrado en la Mujer y pasar al concepto de Género y Diversidad. Por otra parte, es necesario superar el abordaje de esta problemática desde una política de Consejo Provincial y pasar, así como se hizo con el área de Niñez y Adolescencia, a una Secretaría de Estado de Género y Diversidad que involucre tanto a las mujeres, el colectivo LGBTIQ y los hombres, y donde un Consejo interinstitucional podría cumplir el rol de control de las políticas que se lleven adelante.

Género y Trabajo

Desde esta Defensoría del Pueblo se encuentran en trámite dos actuaciones vinculadas a obtener información acerca del tópico "género y mercado laboral". Con dichas acciones, se pretende obtener un diagnóstico a los fines de proponer acciones tendientes a un mejoramiento del abordaje de la temática por parte de los diferentes actores comprendidos.

En una de las actuaciones se solicitó a autoridades municipales información, en carácter de colaboración, relacionada a las mujeres que han obtenido licencia habilitante para conducir taxis.

La otra actuación mencionada persigue la obtención de datos estadísticos que reflejen la realidad laboral en los grandes centros urbanos de nuestra Provincia. En esta línea, se solicitó informes a la área de Género y Empleo de la Secretaría de Estado de Trabajo de la Provincia de Río Negro, y al área de Estadística Socio Demográfica de la Dirección de Estadísticas y Censos de la provincia. Las actuaciones se encuentran en trámite.

Dentro de los casos a destacar, es menester resaltar la articulación generada desde esta Defensoría del Pueblo en la situación de una ciudadana víctima de violencia de género en el ámbito laboral y también familiar. En este contexto, se realizó un trabajo interinstitucional con el área de recursos humanos del Ministerio de Salud lográndose el cambio de sector laboral y un sistema de apoyos para sostenimiento de la víctima en su nuevo lugar de trabajo. Por otra parte, se derivó a un espacio terapéutico a la ciudadana, realizando un trabajo conjunto de contención con la psicóloga que la asiste, así como un encuentro con la familia de la víctima logrando un abordaje integral para el mejoramiento de la situación de la denunciante.

Discapacidad

Dentro de las denuncias recibidas vinculadas a la temática discapacidad, se han iniciado 23 actuaciones. En su mayoría las quejas se orientan a cuestiones vinculadas al transporte, la emisión de certificados y asistencia económica para el mejoramiento de la accesibilidad física en la vivienda.

Respecto de la suspensión de pago de pensiones de personas con discapacidad, esta Defensoría del Pueblo inició un expediente de oficio. En el mismo, se articuló con el Consejo Provincial de Discapacidad y la Defensoría del Pueblo de la Nación, la canalización bajo la órbita de este último organismo, de las peticiones recibidas a los fines de elevarlas a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales.

Sin perjuicio de que en el mes de junio, el Juzgado Federal de Viedma hizo lugar a un amparo colectivo dirigido contra el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación disponiendo el restablecimiento de los be-

neficios dejados sin efecto a todos aquellos perjudicados, desde la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, de la que la Defensoría del Pueblo de Río Negro es parte, se hizo el reclamo formal a los funcionarios nacionales reafirmando la necesidad de realizar un análisis caso por caso, de manera interdisciplinaria, para determinar quienes están en condiciones de recibir el beneficio. También se resaltó la importancia de respetar el debido proceso administrativo ante ceses o suspensiones, garantizando el derecho de defensa. Finalmente se recomendó la derogación del decreto 432/97 y la redacción de una normativa con criterios más inclusivos que reconozca a las personas con discapacidad como plenos sujetos de derecho.

Párrafo aparte merece la cuestión vinculada al transporte público terrestre de pasajeros con discapacidad. Desde la Defensoría del Pueblo se impulsó la formación de una actuación de oficio a partir de la cual se realizó un exhaustivo diagnóstico de la situación que aqueja a dichos vecinos, ya que a partir de la Resolución N.º 428/17 de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) con entrada en vigencia el 1 de mayo, se dispuso que la tramitación de boletos debía producirse a través del sistema Web. Este dispositivo originó a los beneficiarios múltiples inconvenientes dado que existen ciudadanos que carecen de acceso a Internet, otros que por su discapacidad no pueden realizarlo (entre otros personas ciegas) y usuarios que debieron recurrir a un cyber donde se les cobraba para realizar el trámite.

A todo esto se agregó que, en caso de resultar exitoso el trámite digital, no se aseguraba la efectiva emisión del boleto, sino una mera reserva del asiento que debía ser confirmada en persona ante la empresa. Tal es así que en diversas ocasiones se presentaron ciudadanos que habían logrado generar la reserva digital pero al concurrir a la ventanilla se encontraron que el pasaje ya no estaba disponible.

En este marco, se realizó en el mes de octubre del corriente año una reunión de Defensores del Pueblo del país con autoridades y funcionarios de la CNRT por las dificultades en el suministro de pasajes para personas con discapacidad. Sin perjuicio de las explicaciones que se brindaron desde el organismo referidas a la tramitación de estos boletos y a la denuncias derivadas de ciertas irregularidades, el planteo desde la Defensoría del Pueblo de Río Negro fue determinar cuál es la alternativa o solución inmediata para que la persona obtenga su pasaje en tiempo y forma, ya que las explicaciones brindadas por las autoridades de la CNRT remitían a las multas que se aplican a las empresas, trámite que tarda aproximadamente entre 30 y 60 días desde el momento que se eleva la denuncia.

Si bien es una medida que tiende a corregir imperfecciones o abusos por parte de las empresas que derivan gestiones ante los organismos públicos provinciales, eximiendo de responsabilidad al gobierno nacional y a las empresas de transporte, esto no soluciona el problema de los usuarios. La propuesta fue que exista la obligatoriedad a las empresas de transporte para que exhiban un cartel que indique que el pasaje solicitado por una persona con discapacidad puede ser expedido vía web o en forma personal en las oficinas de las terminales de ómnibus. Un dispositivo equiparable a lo que exige la AFIP para facilitar el control ciudadano.

Otro de los temas a señalar tiene que ver con la emisión de los certificados únicos de discapacidad (CUD). En esta línea es importante subrayar la incidencia que tiene la falta de profesionales en la actual composición de las Juntas Evaluadoras en la provincia, lo que deriva en dificultades para obtener o renovar los CUDs.

En el marco de la Ley D Nº 3164 sobre equiparación de oportunidades para personas sordas e hipoacúsicas, se inició a instancia de parte

una actuación referida a su aplicación concreta. Esta norma establece instrucción bilingüe, capacitación y difusión de lenguaje de señas, prevención y tratamiento a personas sordas, entre otras acciones y, además, garantiza que los medios comunicacionales de la provincia prioricen en las emisiones informativas el uso de un intérprete en lenguaje de señas. En el marco de este expediente, se solicitaron informes al Consejo Provincial de Personas con Discapacidad y a la Secretaría de Medios de la Provincia de Río Negro. A la fecha estas actuaciones se encuentran en trámite. Desde la Defensoría creemos que existe un déficit respecto a la real inclusión de este colectivo de personas que, ante la ausencia de intérpretes en diferentes espacios, ven vulnerados sus derechos a la información pública.

Por otra parte, dentro de las distintas iniciativas con estado parlamentario en esta Legislatura se encuentra el Proyecto 873/2017 de los Legisladores Rodolfo Cufré y Leandro Lezcano que contempla la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral de la administración pública. Consideramos que es prioritario abrir el debate en el seno de la Legislatura provincial respecto a esta temática.

Por último, corresponde señalar que la defensora del pueblo participó en el mes de octubre de las Sextas Jornadas sobre la Judicialización de la Discapacidad, VI Asamblea Nacional de ONGs y Personas Físicas en Judicialización de la Discapacidad y II Encuentro de Autismo realizado en el Colegio Público de Abogados de la ciudad de Buenos Aires. En ocasión de dichas jornadas, la defensora del pueblo integró junto a representantes de las Defensorías de Santa Fé y Ciudad Autónoma de Buenos Aires el foro dedicado al rol de las Defensorías del Pueblo respecto a los derechos de las personas con discapacidad. En ese marco, la defensora hizo un repaso de las principales problemáticas que llegan al organismo, las formas de abordaje y los desafíos pendientes para lograr el pleno ejercicio de la autonomía y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Personas privadas de libertad y servicio penitenciario

En el marco de los relevamientos que realiza las autoridades de la Defensoria del Pueblo en distintos puntos de la provincia, la defensora visitó los Complejos Penales Nº 1 de Viedma y Nº 2 de General Roca, en este último caso acompañada por el defensor adjunto.

De las visitas realizadas, si bien se advierte la ampliación de nuevos pabellones en ambas instituciones, se han detectado algunos problemas vinculados a la infraestructura de los espacios destinados a los servicios de educación y salud. En este sentido, se han iniciado expedientes administrativos tendientes a corregir las deficiencias detectadas y mejorar las condiciones de las personas privadas de libertad. Hay que tener en cuenta que las personas condenadas sólo tienen vulnerado su derecho a la libertad ambulatoria, que integran la sociedad que todos compartimos y que luego del cumplimiento de su pena, deben volver a reintegrarse a la misma. Destacamos al personal del servicio penitenciario que desempeña una tarea social de particular importancia. En esta temática se han iniciado gestiones ante distintos organismos de la administración encontrándose las actuaciones actualmente en trámite.

Grupos en Situación de Vulnerabilidad Social

En este tema se incluyen las personas mayores de 18 años que, carentes o con escasos ingresos para cubrir las necesidades básicas de sus hogares, solicitan algún tipo de asistencia estatal que responda a sus demandas, ya sea desde la óptica económica, alimentaria o habitacional.

Del análisis de reclamos se advierte que el mayor porcentaje corresponde a personas cuyas familias tienen entre 19 y 50 años y soli-

citan ayuda económica porque no tienen trabajo, y cuentan únicamente como ingreso fijo familiar con la asignación universal por hijo (AUH).

El nivel de reclamos a lo largo del período que se informa se mantuvo de forma sostenida, no originándose extremos de demanda sino una relativa uniformidad. Por otro lado, es menester subrayar que otro denominador común tiene que ver con el género que requiere la intervención estatal. Por caso, las mujeres superan ampliamente a los hombres a la hora de reclamar. Asimismo, el 63% de los reclamantes sostienen que residen en la capital provincial y recurren al Estado Provincial en una gran cantidad de situaciones derivados por las autoridades locales. Téngase en cuenta que en Viedma convergen simultáneamente los tres niveles del Estado y se encuentra el organismo central.

Se percibe también que el detenimiento de asistencia del programa "Mejoramiento de Hábitat Social" durante el año 2016, destinado a mejorar las condiciones de los pobladores con déficit habitacional, se vio reflejado en un posterior cúmulo de reclamos. Recién en el mes de marzo del presente año se reactivó el mismo, acreditando las ayudas a los beneficiarios con las correspondientes consecuencias que el impacto del correr del tiempo ocasionó sobre estos. Asimismo, a partir de los reclamos recibidos, las respuestas han tenido curso mediante otros programas como Río Negro Presente y PEÑI.

Durante el primer lapso del período que se informa los expedientes administrativos en este tópico ascendieron a 39. Por su parte, en el lapso de la actual gestión, la formación tradicional de actuaciones administrativas alcanzó los 41 casos, mientras que otros 24 fueron resueltos de forma expedita mediante la implementación de intervenciones sumarias, es decir, el 38% de los recibidos en los últimos cuatro meses y medio, encontró respuesta satisfactoria a través de este medio. Ello denota claramente una

modificación paulatina en la forma de abordar las demandas por parte de la nueva gestión, haciendo hincapié en las facultades otorgadas constitucionalmente, en aras de dotar de eficiencia su labor sobre tópicos cuya significación amerita una resolución impostergable.

Cabe la pena sostener que, si bien en gran parte de los casos en los que se corre traslado a los organismos públicos competentes en la materia, los mismos fueron dando respuestas a las demandas, la solución integral que permite un cambio en la causalidad que origina la situación no ha tenido lugar. En otras palabras, aún cuando existan respuestas del sector público provincial mediante acciones asistenciales a las coyunturas que recaen sobre este órgano de control, esta Defensoría del Pueblo considera que la misma debe ser acompañada de una estrategia que permita rectificar las cuestiones de fondo. Prueba de ello, son tres casos de especial particularidad en los que ha tomado participación este órgano de control.

Por un lado, una familia del Loteo Silva de la ciudad de Viedma cuya convivencia en una misma unidad habitacional de 3 generaciones distintas (abuela, hijo adolescente y nietos) impedía formalmente la ampliación de asistencia estatal por dicha razón. Es decir, el hecho de que un adolescente y, a su vez, padre de familia, carente de ingresos conviviera con su propia madre por una imposibilidad de tipo económica configura, al mismo tiempo para el Estado una causal de inhabilidad para poder acceder a una cobertura asistencial que le permita vivir con dignidad a él y su niño.

Por otro lado, puede mencionarse como emblemático, el caso de una familia residente en el Barrio Ceferino, comúnmente denominado "1016 viviendas" de la capital provincial compuesta por una madre, cuatro hijos a su cargo y un nieto. El único ingreso con que cuentan es la

asignación universal por dos de sus hijas, carece de servicio de gas y manifiesta tener múltiples necesidades. A pesar de reiterados reclamos y haber realizado denuncias por violencia familiar contra su ex pareja, no se ha podido constatar un estudio socio ambiental para corroborar la situación, ni la intervención del Programa de "Fortalecimiento Familiar".

En el marco del expediente que tramita el caso obra el informe de los técnicos del área de salud mental de la salita del barrio, encargada de intervenir ante el complejo cuadro familiar que originó secuelas tanto en la denunciante como en una de sus hijas. Complementariamente, desde este organismo y por pedido de la denunciante, se articuló con el Ministerio de Educación y Derechos Humanos la provisión de alimentos aptos para el establecimiento escolar al que concurría la menor de las niñas, dado que la misma es celíaca.

Actualmente, se encuentra diagramada una mesa interinstitucional con participación de la nueva cartera de Niñez, Adolescencia y Familia, en la que la Defensoría del Pueblo representará los intereses de la familia cuyos derechos son vulnerados.

Otro caso testigo es el de una joven de 27 años quien posee 6 hijos de los cuales 5 no están ya a su cargo porque han sido dados en adopción. Actualmente acompaña el crecimiento del niño de 4 años de edad y se encuentra embarazada. La intervención del Estado provincial cesó en el año 2016 argumentándose que, en sentido general, correspondía dar de baja a aquellos casos que contaran con determinada antigüedad. En sentido particular, se sostuvo que todas las estrategias empleadas mediante el programa "Fortalecimiento Familiar" habían fracasado. Ello derivó en que la reclamante tomara acciones de hecho contra la propia delegación para poder abastecerse, lo que le valió una causa penal en su contra. Hoy día, desde esta Defensoría se ha solicitado a la Secretaría de Niñez, Adolescencia

y Familia el abordaje del caso de manera interinstitucional con la presencia de personal de la Defensoría tutelando los derechos de la joven.

Por último, respecto de informes de trascendencia pública que describían una veintena de personas en situación de calle en la ciudad de Viedma, cabe la pena mencionar que este organismo sólo cuenta con registro de reclamo en uno de ellos. En este caso, la actual defensora, a cargo en ese momento de la adjuntía, participó del trabajo interinstitucional que se generó en el Hospital de Viedma, colaborando con la gestión ante autoridades del Ministerio de Desarrollo Social para contribuir a la solución del problema.

En esta temática, es importante advertir que la pobreza, en sus diversas manifestaciones, condiciona la vida de un amplio sector de la sociedad. No existe una única respuesta a esta problemática, sino múltiples y diversas. Podemos decir que las políticas de tipo asistencial o paliativa están destinadas a aliviar temporalmente las necesidades insatisfechas pero no conducen a la solución estructural. Para ello es necesario entender la pobreza desde un punto de vista multidimensional, porque los procesos que llevan a las personas a vivir vidas marcadas por privaciones no se circunscriben a lo económico.

Esto no es nuevo, la noción de Pobreza Humana adoptada por el PNUD en 1997, es correspondida con el enfoque teórico propuesto por el economista y filósofo Amartya Sen, quien aporta una propuesta al utilitarismo a través del enfoque de las capacidades. Desde este punto de vista, el bienestar de una persona no está en función de los bienes a los que accede, sino en su libertad para elegir la vida que tiene razones para valorar. Esas libertades es lo que Sen denomina capacidades. A través de ellas, el individuo está en condiciones de alcanzar distintos funcionamientos, que es lo que los seres humanos valoramos en térmi-

nos de ser o hacer. En esta línea conceptual, Amartya Sen define a la pobreza humana como la privación de las capacidades básicas, es decir, es la condición en la que se niegan a las personas las opciones y libertades más fundamentales del desarrollo humano (vivir una vida larga, sana y creativa y disfrutar de un nivel de vida decente, libertad, dignidad, respeto por sí mismo y por los demás).

La gravedad de la pobreza es que genera daños irreversibles. Como ejemplo y según UNICEF, un niño mal alimentado en los primeros años de vida tendrá incompletas las conexiones interneuronales de su cerebro y esto se reflejará en un retraso severo para toda su vida. Por todo esto, esta Defensoría del Pueblo considera que elaborar una planificación coordinada e interrelacionada de políticas públicas en general y políticas sociales en particular, en el marco del reconocimiento de la ciudadanía, permitirá identificar, definir y responder adecuadamente a los problemas actuales. Es preciso resaltar entonces, la necesidad de coordinación y el aporte de los actores involucrados desde sus diferentes miradas en el marco de una planificación adecuada y responsable. Para este tema y para la definición de políticas públicas en general, no podemos dejar de mencionar la postergación en la puesta en funcionamiento del Instituto Autárquico de Planificación para la Integración y el Desarrollo de la provincia –IAPID- creado por Ley 5098 en el año 2015.

Adultos mayores

Las personas mayores padecen un nivel de discriminación semejante al de otros grupos como mujeres o personas con discapacidad. Esta coincidencia, según un informe reciente de la CEPAL tiene su base en el estándar de normalidad que concibe la sociedad y la falta de capacidad para incluir, en condiciones dignas y de igualdad, a quienes son diferentes.

En este marco, vale recordar que los derechos humanos son inherentes a todos; iguales para todos y universales, es decir, válidos en todas partes. Las personas mayores, deben disfrutar de los mismos derechos que todas las personas. El punto de partida no es considerar que se trata de personas que deben ser asistidas sino sujetos titulares de derechos que obligan al Estado y al resto de la sociedad para que los mismos se hagan efectivos.

A partir de la jerarquización de la Dirección de Adultos Mayores, en la actual Secretaría de Adultos Mayores y la ampliación de facultades producto de la reforma normativa (Ley N.º 5071), la intervención estatal en la materia demuestra una marcada mejoría. Ello producto no solo del aumento de recursos disponibles en el área, sino también un marco de actuación de mayor alcance que permite, por ejemplo, una cuestión que creemos es esencial y es la fiscalización sobre los hogares, residencias y centros de atención parcial y servicios de inserción familiar de adultos mayores.

Asimismo, es menester destacar el funcionamiento del organismo ya sea tanto en sus intervenciones, como en la articulación que genera con otras dependencias. Se destaca la puesta en funcionamiento de una guardia durante las 24 horas que permite un tratamiento oportuno y eficiente de las problemáticas que aquejan a este sector de la población. Esto se reflejó en una merma en la cantidad de denuncias con protagonistas cuya edad fuera superior a los 60 años de edad, abarcando únicamente el 7% de la totalidad de reclamos recibidos en el período que se informa, de los que las dos terceras partes se vinculan a prestaciones deficientes de servicios públicos.

Hasta el momento desde la Defensoría del Pueblo se trabajó con los adultos mayores institucionalizados, proyectándose para el próximo

año una integración paulatina de información, mediante la implementación de una red de trabajo que permita diagnosticar y conocer en profundidad la situación en la que se encuentra un porcentaje de la población rionegrina que alcanza el 20% de su totalidad de habitantes.

DDHH

SANTIAGO MALDONADO

En la localidad de El Bolsón la defensora atendió un grupo de vecinos que reclamaron por la aparición con vida de Santiago Maldonado y se quejaron por la presencia de Gendarmería en la localidad y su alojamiento en el gimnasio. En la oportunidad, entregaron un reclamo plasmado en un acta volante que había sido elaborada durante la marcha que se había realizado el día anterior.

La defensora propuso a los reclamantes derivar el reclamo a la Defensoría del Pueblo de Chubut, donde tramitaba un expediente en este sentido y en virtud de que el hecho había sucedido en esa provincia, lo cual fue aceptado por los reclamantes. Además, se comprometió a trasladar las quejas a las autoridades competentes y respecto a la desaparición de Santiago Maldonado se hizo entrega del comunicado emitido por los defensores del pueblo de todo el país, el que expresaba lo siguiente:

"La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), ante el gravísimo hecho que implica la desaparición de Santiago Maldonado, quien fuera visto por última vez durante la represión llevada adelante por Gendarmería Nacional contra la comunidad mapuche "Pu Lof de Cushamen" (Chubut) en fecha 1 de agosto del corriente año, solici-

ta al Gobierno Nacional y al de la provincia del Chubut la inmediata intervención y adopción de todas las medidas necesarias para buscar y localizar al mismo.

También entendemos, con el debido respeto a la división de poderes que rige dentro del sistema republicano, que el Juzgado Federal de Esquel (a cargo de la investigación judicial), debe extremar las medidas de búsqueda y evitar que la propia fuerza investigada (Gendarmería) intervenga en cualquier diligencia y/o actividad vinculada al hecho, principalmente la relacionada con el acopio y/o aseguramiento de elementos probatorios.

En este contexto, y teniendo en cuenta que Maldonado desapareció luego de que la referida fuerza de seguridad ingresara al territorio del "Pu Lof", requerimos de los gobiernos nacional y provincial que adopten también medidas concretas para proteger a la comunidad mapuche que está asentada en el aludido espacio, conforme ya lo solicitara ADPRA en el comunicado que efectuara en fecha 12 de enero del corriente año, en ocasión de repudiar los sucesos ocurridos en el "Pu Lof Cushamen" cuando fuerzas de seguridad de la Provincia del Chubut y efectivos de Gendarmería irrumpieran en el mismo ocasionando graves heridas a miembros de la comunidad mapuche.

No resulta ocioso manifestar que la desaparición de una persona en plena democracia, en un contexto de intervención de una fuerza de seguridad federal, constituye un hecho gravísimo, irregular, contrario a nuestro ordenamiento jurídico y esencialmente violatorio de derechos humanos, que no podemos ni debemos minimizar, y sobre el cual ambas jurisdicciones deberían ya haberse pronunciado clara y enfáticamente.

Por último nos solidarizamos con los familiares del joven desapa-

recido y los acompañamos en este momento de incertidumbre y temor, reiterando que en forma urgente e inmediata se debe proceder a la búsqueda de Santiago Maldonado y garantizar su pronta aparición con vida.

Pueblos Originarios

En el mes de Junio del corriente año y en virtud de una nota periodística, se generó un expediente de oficio referido al cierre de la escuela primaria N.º 331 de Río Chico abajo.

En ese marco, la defensora del pueblo recibió al Lonko de la Comunidad Mapuche Ancalao quien solicitó información vinculada a las actuaciones y manifestó que la clausura del establecimiento educativo perjudicaba a personas que estudian en el mismo, tanto a través de Internet como de forma presencial.

A partir de la presentación se solicitó al Ministerio de Educación y Derechos Humanos que ampliara los informes previamente remitidos a este organismo, argumentando dicha cartera que la escuela en cuestión había sufrido una merma progresiva en la matrícula escolar. Por caso, en el año 2016 acudían dos hermanas que cursaban el quinto y séptimo grado. Al haber egresado la mayor, para el año 2017 el centro educativo contaba con una alumna, ningún inscripto y sin niños y niñas en la zona rural aledaña al paraje que requiriesen educación primaria.

Asimismo, las autoridades afirmaron que el derecho a la educación no se circunscribe a la transferencia de información sino que abarca también la interrelación del niño y el aprendizaje socializado como requisito para su constitución subjetiva.

Por último, destacaron que la abuela y tutora de la única estudiante de la institución había pedido el pase a la Escuela Primaria N.º 163 del paraje Río Chico, localidad en la que se le asignaría una vivienda para ella y su familia.

En relación a los estudiantes de modalidad adultos, informaron que en el ciclo lectivo en curso se habían inscripto 6 estudiantes, asistiendo únicamente de forma regular la abuela de la niña involucrada.

Por su parte, la Comunidad Ancalao insistó en su reclamo inicial por lo que en la actualidad las actuaciones continúan en trámite.

Es dable destacar también, que la mencionada comunidad expresó su oposición a la explotación minera en la región y al proyecto de ley denominado "Código de Tierras". En este sentido, desde la Defensoría del Pueblo se ha transmitido que la discusión de esta ley se encuentra en pleno debate en el parlamento provincial invitando a la comunidad a realizar los aportes que considere convenientes.

EDUCACIÓN

Capítulo 4

EDUCACIÓN

En referencia a la temática educativa se tramitaron en el periodo 57 casos de los cuales el 31,5 % corresponden a reclamos vinculados con la infraestructura escolar. En referencia a los reclamos por cuestiones edilicias el mayor porcentaje tiene lugar durante los primeros 6 meses del año calendario, representando un 61,5 % de la totalidad de las demandas. Dentro de esta categoría, la localización permite identificar una distribución uniforme a lo largo del territorio provincial sobre establecimientos ubicados tanto en la región cordillerana, el alto valle como la zona atlántica, disminuyendo en los casos ubicados en la región sur.

Cabe hacer alusión que un tema recurrente en los medios de comunicación es el referido a desperfectos en las conexiones de gas en los establecimientos escolares que traen aparejados una alteración en el normal desarrollo del calendario educativo. Por caso, en el período informado se registran más de una decena de informes periodísticos que dan cuenta de ello lo, que ha tenido su correlato en el ámbito de esta Defensoría del Pueblo mediante la conformación de expedientes administrativos originados al efecto.

Del análisis cuantitativo y cualitativo consideramos que emerge la necesidad de incluir una planificación estacionaria que pondere la realización de evaluaciones edilicias con la debida antelación. En referencia a las quejas planteadas interanualmente se percibe una baja en las denuncias que tienen que ver con las problemáticas edilicias en las escuelas. Asimismo, cabe destacar la celeridad con la que la cartera educativa ha dado respuesta a la resolución de refacciones menores, por lo menos en lo que respecta a casos donde ha intervenido la Defensoría del Pueblo.

Dado el análisis expuesto, esta Defensoría del Pueblo está dispuesta a trabajar en conjunto con el Ministerio de Educación y Derechos Humanos anteponiéndose a los períodos en los que se presentan las dificultades expuestas, entendiendo que las estadísticas sirven como una plataforma idónea para el diagrama de acciones orientadas a la prevención de inconvenientes edilicios. En tal sentido, se propone la conformación de una mesa de trabajo conjunta tendiente a monitorear las proyecciones estacionarias de las escuelas de la provincia, a los efectos de abordar las problemáticas que se susciten con anterioridad.

Por su parte, el 21 % de las quejas se refieren a presentaciones vinculadas a reclamos laborales. En las cuestiones que involucran estos reclamos en el ámbito de la educación, en los que esta Defensoría del Pueblo ha intervenido, no se observa un denominador común, ya que abarcan temáticas diversas tales como errores administrativos en el área de liquidaciones salariales, diferencias en días trabajados y notificaciones de actos administrativos, entre otros.

Respecto de casos testigos sobre los cuales amerita ahondar, es menester destacar el recibido en mayo del corriente año a partir del cual los padres de un niño de 12 años de edad manifestaban que el mismo era víctima de bullying en el ámbito educativo.

Desde la Defensoría del Pueblo se corrió traslado a las autoridades escolares, a la Supervisión de Nivel Primario del Ministerio de Educación y Derechos Humanos y al Ministerio de Desarrollo Social, contando también con la intervención de la Subsecretaría de Protección Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes.

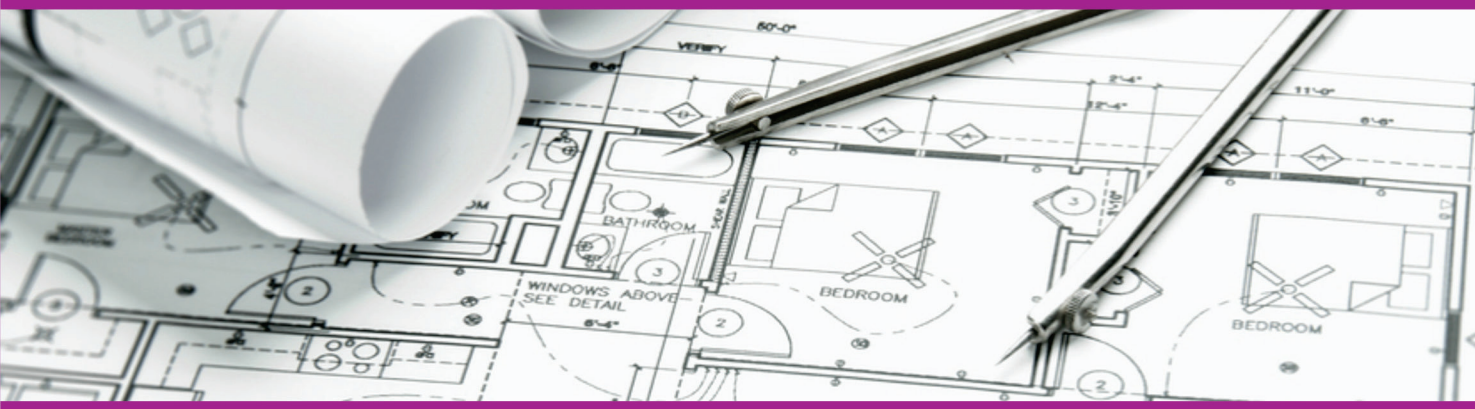
El niño contó con apoyo escolar y con intervenciones de los organismos consultados que dieron considerable mejora a la situación. Fueron los

mismos padres quienes informaron a la Defensoría que la situación de acoso se había revertido, no haciéndose necesaria la prosecución de las actuaciones, en virtud de la eficacia de las acciones desplegadas. Nos encontramos en presencia de un caso vinculado a un tópico históricamente invisibilizado el que, fruto de la intervención estatal de los organismos competentes y de este órgano de control, generó una resolución del caso en el corto plazo.

Por último, corresponde señalar que aproximadamente el 12% de los reclamos está referido al transporte escolar. Dentro de esta categoría, la prevalencia tiene que ver con la ausencia de comunicación o disposición de los recorridos necesarios. En este sentido vale destacar que los mismos fueron resueltos rápidamente.

Merece destacarse la predisposición institucional de la cartera Educativa para colaborar en la resolución de toda aquella consulta que se realice desde esta Defensoría del Pueblo, vinculada a los reclamos y quejas que presentan los ciudadanos.

TIERRA Y VIVIENDA



Capítulo 5

TIERRA Y VIVIENDA

Ordenamiento territorial

Caso Balsa Las Perlas

La problemática referida a la situación de los vecinos de Balsa Las Perlas ha dado lugar al inicio de actuaciones desde el año 2008.

Si bien a lo largo de todo este tiempo se ha trabajado sobre diferentes temáticas como el suministro de energía eléctrica, que originariamente era provisto por la CALF y que en la actualidad lo provee EDERSA, así como en la regularización dominial, instalación de centros educativos, de salud, transporte y seguridad, entre otros; en la actualidad y desde el inicio de la nueva gestión, el defensor adjunto ha mantenido contacto permanente con los vecinos de Balsa Las Perlas, acompañando sus reclamos y propiciando reuniones con diferentes actores de la administración en vista a la satisfacción de los derechos vulnerados.

Desde la Defensoría del Pueblo consideramos que las autoridades provinciales y municipales deben poner un foco de atención sobre este colectivo social que a la fecha asciende a 15.000 personas, en un lugar donde la falta de regulación estatal deriva en un crecimiento desordenado y aleatorio que genera múltiples conflictos y perjuicios con la consecuente afectación de derechos de este colectivo de personas.

Planes habitacionales - IPPV

Respecto de la demanda habitacional es necesario dejar sentado que esta Defensoría entiende a la misma como una realidad presente a lo largo y ancho de todo el territorio provincial.

En esta línea, el Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda (IPPV) posee sus registros abiertos para que los ciudadanos puedan inscribirse en los diferentes programas de forma permanente. Sin embargo, los planes ejecutados distan de satisfacer la demanda. No obstante ello, desde este organismo se recomienda a los vecinos la actualización de los datos cada dos años en los registros de demanda habitacional permanente.

En esta materia, se ha observado que en muchos casos se reciben quejas de vecinos por falta de mantenimiento en las viviendas de planes FONAVI. Las mencionadas quejas y otras problemáticas necesariamente deben ser resueltas en el ámbito del funcionamiento del consorcio. La ausencia de esta figura transfiere la dinámica del conflicto a la órbita de la administración pública local y provincial.

Como ejemplo, se recibió una denuncia presentada por cuatro vecinos de la localidad de Viedma quienes de forma simultánea pedían colaboración para que un vecino de la planta baja retirara la instalación de rejas sobre espacios de uso común. El mencionado relato agregaba que ese uso indebido impedía a los trabajadores de los prestadores de servicios públicos de gas y electricidad la correcta verificación de los medidores, generando perjuicios para el conjunto de los ocupantes del edificio.

Más allá del asesoramiento otorgado, esta Defensoría del Pueblo considera que resulta necesario la promoción de derechos y obligaciones que recaen en cabeza de titulares de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal en aras de propender a un mejoramiento en las relaciones de los vecinos.

Por último, si bien no se cuenta con precisos registros estadísticos vinculados con asentamientos irregulares a lo largo y ancho de la provincia, ciudades como Viedma, Bariloche, Cipolletti y El Bolsón son ejemplos

de este tipo de situaciones lo que evidencia una necesidad de lograr una política de Estado provincial y municipal de acceso a la tierra y a la vivienda.

AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Capítulo 6

AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Protección de la Biodiversidad

Desde la Defensoría del Pueblo se advierte que los reclamos y actuaciones vinculados a conflictos generados por la afectación del medio ambiente, ocupan un lugar comparable a otras temáticas, tales como los referidos a seguridad y educación. El desarrollo de actividades productivas, principalmente las extractivas, que implican el cambio de la matríz productiva (por ejemplo, en la zona de Allen y Fernández Oro) y el uso de recursos naturales, principalmente el agua, generan grandes conflictos, donde confrontan concepciones ideológicas, intereses económicos, información asimétrica, todo lo cual deriva en una ruptura del tejido social muy difícil de administrar.

Durante el período que se informa se tramitaron 20 expedientes referidos a temas ambientales. En relación a casos de trascendencia, un incidente que despertó la alarma de la ciudadanía, fue la mortandad de peces en un brazo del río Negro a la altura de la localidad de Allen. Esto dió lugar a la comunicación inmediata de la defensora con autoridades municipales y provinciales y el inicio de actuaciones de oficio, que actualmente se encuentran en trámite a los efectos de dilucidar las causas que originaron el incidente. Sin perjuicio del hecho puntual, dentro del mismo expediente se decidió investigar cuáles son los tipos de industrias que vierten deshechos al río Negro en la zona de Allen, tipos de controles y antecedentes de inspecciones realizadas. A la fecha este expediente se encuentra en etapa de investigación.

Plantas de tratamiento de líquidos cloacales

Por otra parte, y en el marco de la ejecución de los Planes Directores de Plantas de Tratamientos de líquidos cloacales en distintas localidades de Río Negro, a ejecutar por el Ministerio de Obras y Servicios Públicos de la Provincia de Río Negro a través del Departamento Provincial de Aguas y el ENOHSA, las autoridades de la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de la responsabilidad que la ley K 2.756 en su Art. 9 le asigna, de promover la defensa y protección del medio ambiente, participaron de las audiencias públicas de Cipolletti y General Roca convocadas por la Secretaría de Medio Ambiente.

En ambas oportunidades, sobre la idea de que la naturaleza somos nosotros y sobre el marco legal, se hizo referencia a algunos conceptos directamente relacionados a las consecuencias que traería aparejada la concreción de estas obras. En principio, **el concepto de desarrollo** que ha ido modificándose desde una concepción unidimensional (económica), a otra noción multidimensional (económica, política, social, cultural y medioambiental), entendido como un proceso de expansión de las capacidades humanas. Esto, que ha dado lugar al **concepto de desarrollo humano** como un proceso de expansión de las libertades de las personas para llevar una vida prolongada, saludable y creativa; conseguir las metas que consideran valiosas y participar activamente en darle forma al desarrollo de manera equitativa y sostenible en un Planeta compartido; permite afirmar que el debate sobre el concepto de desarrollo es un debate que trasciende del mundo de las ideas para tener importantes implicaciones para el bienestar de las personas.

Otro de los conceptos referidos fue el **enfoque basado en los derechos humanos**, y en este sentido expresamos que del estrecho contacto entre desarrollo y DDHH surge una visión conjunta, del cual nace el Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH), que implica la obligación de responder a los derechos de las personas, lo que hasta entonces era visto desde la óptica de las necesidades.

Finalmente, se hizo referencia al concepto de **sostenibilidad** que implica referir a un desarrollo que no sea agresivo ni depredador, sino que permita satisfacer las necesidades actuales pero sin afectar las de las generaciones futuras.

Entonces, desde esa línea de pensamiento y sobre este marco legal, desde la Defensoría del Pueblo afirmamos, en ambas oportunidades, con plena convicción, que no puede haber desarrollo humano integral y permanente si no existe paralelamente al crecimiento económico la conservación del medio ambiente sano, por eso la importancia de hacer efectivo el cumplimiento de estas obras.

Creemos que la calidad de vida del ser humano se transforma en el objetivo central del desarrollo humano. Consideramos al medio ambiente como una de las dimensiones de la vida de las personas y las comunidades y, por lo tanto, integrada a la gestión democrática del Estado tanto en el corto como en el mediano y largo plazo.

Todas las acciones que desde el Estado se ejecuten para lograr un desarrollo humano sostenible constituyen políticas con enfoque basado en los derechos humanos. Políticas diseñadas de manera participativa, que aborden con justicia los problemas que surgen en una comunidad en constante crecimiento, que habita un Planeta finito y compartido, son imprescindibles.

Por todo esto, las autoridades de la Defensoría del Pueblo de la provincia ratificaron en ambas audiencias la obligación, de parte del Estado, de mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación y la reducción de aguas sin tratar. En suma, ratificaron la necesidad que estas obras se hagan efectivas en el menor plazo.

Actividades problemáticas - Residuos

Vale la pena señalar que los estudios vinculados a la salud de los cursos de agua continúan siendo impulsados tanto en expedientes administrativos, como en el marco de actuaciones judiciales en las que esta Defensoría es parte interesada.

Sin perjuicio de sucesos que han ocupado un espacio relevante en medios periodísticos, vinculados a la afectación de ríos y lagos, no debe perderse de vista la existencia de otros casos en los que se encuentran en riesgo distintos recursos ambientales. Por caso, obran actuaciones iniciadas en esta Defensoría en las que el elemento en riesgo es el aire y la tierra.

En este sentido, vale señalar la tramitación de una actuación a pedido de parte de un vecino de Villa Regina, quien alertó sobre el impacto que las prácticas culturales de quema de cubiertas para impedir el efecto de las heladas sobre los frutales, generan no solamente daños ambientales, sino sobre el riesgo que el humo constituye para el tránsito en rutas y caminos.

Por otro lado, respecto a los residuos sólidos, existen dos actuaciones derivadas de la actividad productiva; una vinculada al ámbito hidrocarburifero en la localidad de Catriel donde un grupo de vecinos cuestionó la planta de tratamiento de residuos peligrosos de la empresa “Crexell Soluciones Ambientales”.

Los vecinos objetaron los plazos estipulados en la ley de audiencia pública, la falta de información suficiente, previo a la fecha de realización de la audiencia y las dificultades para acceder al expediente completo por encontrarse ubicado en la ciudad de Viedma. Las respuestas obtenidas en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable a los requerimientos de esta Defensoría del Pueblo indicaron que se cumplió con el procedimiento de audiencia pública establecida por ley con la participación ciudadana. Sin embargo, teniendo en cuenta que la audiencia pública es una de las instancias de evaluación de impacto ambiental, las actuaciones a la fecha se encuentran en trámite, dado que se ha solicitado a dicho organismo información adicional referida al estudio de impacto ambiental conforme lo establece la ley M 3.266 en su artículo séptimo.

El segundo expediente, por supuesta denuncia sobre contaminación originada a partir de actividades productivas, se refiere a la presentación realizada por un grupo de vecinos integrado por más de 200 personas de Las Grutas, quienes manifestaron que en una zona rural comprendida entre el Cerro Banderita y la Ruta Nacional N°3, empresas pesqueras arrojaban grandes cantidades de deshechos de langostinos provocando olores nauseabundos y la proliferación de insectos.

Sin perjuicio de la intervención de esta Defensoría del Pueblo, un sector de los reclamantes optó por la judicialización de la queja a través de la vía del amparo.

La Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable en su respuesta, señaló que los deshechos no eran considerados residuos peligrosos en los términos de la ley M 3.250. No obstante lo cual, se abordó la problemática con la Municipalidad de San Antonio Oeste, relocalizandolos en otro sector alejado de la población, y de eventuales recursos sensibles y procediendo al enterramiento del material. Según lo informado de ma-

nera oficiosa por el mencionado organismo, se trabajó en la determinación de la ubicación a pedido de la autoridad local. En consecuencia, dado que no se ha cumplimentado con toda la información vinculada con la gestión completa de los residuos, las actuaciones se mantienen en trámite.

Pasar de la fragmentación a la integralidad

Una reflexión que merecen las actuaciones obrantes referidas a cuestiones ambientales, es que su afectación tiene carácter multidimensional lo que deriva en expedientes que se prolongan en el tiempo y trascienden el marco de actuación de una gestión y cuyas soluciones demandan acciones mancomunadas entre los diferentes actores. Se puede afirmar que la cuestión ambiental debe ocupar un lugar predominante en la agenda de las políticas públicas, ya que es imprescindible para el desarrollo sustentable y la plena vigencia de los derechos humanos. En este marco, para garantizar la salud del medio ambiente, en especial de las cuencas acuíferas (ríos y lagos) en el marco de los ODS 2030, esta Defensoría del Pueblo considera que es imprescindible:

1) ampliar el monitoreo periódico y permanente adecuando los procedimientos administrativos y asignando los recursos que esto demande;
2) aplicar el EBDH a la gestión del agua y los recursos hídricos;
3) promover la máxima divulgación de la salud de los recursos hídricos a la ciudadanía, en un formato asequible semejante a la del servicio meteorológico;
4) promover la transparencia como eje de actuación de la administración para lograr un buen gobierno, y
5) fomentar instancias participativas, de diálogo y resolución alternativa de conflictos, que involucren a la administración, la sociedad civil y la actividad privada, con el control del poder judicial.

Instrumentos de la política Ambiental

Central Nuclear - Acceso a la información pública

Un tema que ocupó la opinión pública es el anuncio de la posible instalación de una central nuclear en el territorio de la provincia. El organismo no recibió reclamos concretos rechazando el proyecto, lo que sí se recibió fue la visita de vecinos de Sierra Grande que se presentaron con un listado de firmas a favor de la construcción.

La defensora participó de la reunión en la que un profesional de la Comisión Nacional de Energía Atómica disertó sobre sitios para la instalación de una central nuclear. En declaraciones a diferentes medios de comunicación y, al ser consultada sobre esta cuestión, consideró importante que el tema sea debatido con rigor científico y difundido en un lenguaje asequible a toda la población.

Por tratarse de una temática restringida a especialistas, tanto físicos o ingenieros nucleares como ambientalistas, todos debieramos poder acceder a información adecuada, ya sea de parte de quienes están a favor, como de quienes están en contra, para que cada uno desde su lugar como ciudadano pueda tomar una decisión y opinar al respecto. En este sentido, esta Defensoría del Pueblo entiende que su gran desafío es la promoción de derechos ciudadanos y la construcción de ciudadanía, y eso implica que cada persona con libertad, sin temor, con firmeza, pueda tomar la decisión que crea más oportuna.

Sin perjuicio de ello y a partir de del expediente de oficio iniciado referido al tema, la única información existente es el acuerdo que en su momento firmó la ex Presidenta Cristina Kirchner y que ratificó el Presi-

dente Mauricio Macri. Esto se vio ratificado con el fallo del STJ que desestimó el amparo interpuesto por dos ciudadanas de Viedma que solicitaban información en este aspecto.

Respecto al rechazo de la comunidad la defensora expresó que quien toma la decisión final en temas de tanta trascendencia es el pueblo y en este sentido advirtió que no veía un escenario favorable como para que se imponga una política de Estado de esta naturaleza. Finalmente el proyecto fue desestimado con la sanción de la ley que prohíbe la instalación de centrales nucleares en todo el territorio provincial.

USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

Capítulo 7

USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

De las actuaciones iniciadas por cortes de suministros o inconvenientes con la provisión de servicios públicos el 57,6% corresponde a reclamos referidos al agua, mientras que el 20,3% se vincula a la energía eléctrica. Se aclara que estos datos refieren a cantidad de expedientes tramitados y no a cantidad de usuarios.

Servicio de electricidad

En el caso de energía eléctrica obra un expediente de oficio que refiere al colectivo de la zona andina afectado por el temporal de mediados de julio, que involucra a una cantidad de usuarios que superan ampliamente a los reclamos por deficiencias en la prestación del servicio de luz.

Los servicios públicos son las actividades del Estado que persiguen satisfacer necesidades y exigencias sociales. Se entiende por usuarios a aquellas personas que reciben dichas prestaciones, las que pueden darse en forma directa a través del propio Estado, de los servicios a cargo de la autoridad local o bien, de cooperativas o empresas privadas a través de concesiones o licencias, tal el caso de la Empresa EDERSA.

En este aspecto es importante destacar que todo servicio público debe atender a necesidades colectivas fundadas en el interés público y prestarse en condiciones de igualdad, universalidad, generalidad, regularidad y continuidad. Por ello, todos los usuarios merecen que los servicios se presten en similares condiciones de calidad, eficiencia, en beneficio de todas las personas, sin alteraciones, interrupciones injustificadas ni situaciones de injusticia o inequidad.

Cortes de suministro eléctrica en la zona andina

Un caso relevante en este tema fue lo ocurrido durante el temporal de mediados de julio que afectó la zona andina. La defensora mantuvo contacto telefónico de manera inmediata con vecinos de la zona rural del sudoeste de la provincia y la presidenta del Consejo Deliberante de El Bolsón, Adriana del Agua. Las quejas estuvieron centradas en el deficitario servicio que brinda la empresa Edersa que dejó sin luz a gran parte de la zona andina, afectando no sólo la vida de la gente sino la economía regional en su conjunto, ya que era el día de inicio oficial de la temporada de ski en El Bolsón, que se encontraba colmada de turistas por el inicio de las vacaciones de invierno.

La defensora calificó el déficit del servicio como muy grave, ya que donde no hay gas, como el caso de El Foyel, El Manso y Río Villegas, la luz es la fuente de calefacción, lo que da cuenta del perjuicio en el que incurre la distribuidora de energía al no destinar la cantidad de recursos necesarios para paliar los efectos de un temporal de esas características, máxime cuando ya se había vivido una circunstancia similar.

La defensora también se comunicó con autoridades de la Secretaría de Energía y del EPRE, a quien trasladó las quejas y compartió la preocupación por el mal desempeño de la empresa Edersa y las consecuencias que esto genera para los vecinos. Es importante resaltar la inmediata respuesta de las autoridades de la Secretaría de Energía y del EPRE que rápidamente se hicieron presentes en el lugar para abordar la problemática.

Sin perjuicio de la características geográficas donde el tendido eléctrico aéreo es dañado por la caída de árboles, las cuadrillas que dispuso EDERSA para trabajar no fueron suficientes y en este sentido, la defensora expresó que cuando un vecino no paga su factura la empresa le corta el ser-

vicio, entonces con el mismo criterio, la empresa tiene la obligación de brindar un servicio eficiente tomando todas las previsiones y destinando todos los recursos necesarios para ello.

En virtud de las problemáticas que surgieron, la defensora se hizo presente en El Bolsón junto a personal del organismo y de la Dirección de Comercio Interior e Industria, para ofrecer alternativas de respuestas a los reclamos de los vecinos perjudicados por los cortes de electricidad. También se reunió con el Intendente local y los ediles del Concejo Deliberante, recibió sus reclamos y se comprometió a trasladar las cuestiones a las autoridades competentes.

Se brindó asesoramiento a los ciudadanos respecto a dos cuestiones claves para los usuarios que se sienten afectados por cortes de luz: en primer lugar tienen derecho a la prestación del servicio en forma ininterrumpida, por cuanto es obligación de la empresa restablecer de inmediato la provisión de luz con la consecuente indemnización por los días sin servicio. En segundo lugar, si el corte o alguna variación de tensión le produjo desperfectos o roturas en electrodomésticos, el usuario puede exigir la reparación o cambio de esos artefactos a cargo de la empresa prestataria. Finalmente se recomendó a los afectados reunir la mayor cantidad de elementos de prueba posible, para realizar primero el reclamo ante la empresa y luego ante el Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE).

También se procedió el análisis de los términos de la concesión del servicio a favor de la empresa prestataria (EDERSA), comunicándose al EPRE los eventuales incumplimientos de esta última.

Del informe proporcionado por el Entre Provincial Regulador de la Electricidad surge que el organismo ya había alertado a la distribuidora EDERSA de la falta de mantenimiento arbóreo y sus posibles consecuen-

cias. Dado el incumplimiento de la compañía sobre las advertencias realizadas y habiéndose generado múltiples perjuicios por el temporal, el EPRE aplicó sanciones a la compañía (multas superiores a los 13 millones de pesos) por considerar su comportamiento negligente. Cabe destacar que dicho monto resulta bonificado a los usuarios en la facturación correspondiente al mes de noviembre.

Merece una meción especial el desempeño del EPRE en la figura de su Presidente el Ing. Néstor Pérez, tanto en este caso como en el ocurrido en la localidad de Allen cuando comenzaron a verificarse facturas con montos sustancialmente elevados.

Sin perjuicio de las multas aplicadas a la Empresa EDERSA, ante el requerimiento de la Defensoría del Pueblo, las respuestas a los ciudadanos no sólo fueron inmediatas sino eficientes. Personal del Ente regulador de Control se hizo presente de manera periódica tanto en las localidades de la zona andina como en Allen, recibió el reclamo de cada uno de los ciudadanos que se quejaron, dictó una medida cautelar para evitar el corte del servicio, evaluó los motivos que generaron el monto de la facturación, corrigió los errores (en muchos casos tuvieron que ver con errores de facturación o la falta de inclusión en la tarifa social) y posteriormente elevó un informe detallado a la Defensoría del Pueblo.

Intervención en El Foyel

En el marco de la visita realizada a la zona andina por este órgano de control, se concertó un encuentro en el Paraje El Foyel con distintas autoridades provinciales, locales y con vecinos. De la misma, se constató la existencia de reclamos vinculados con : cortes de suministro eléctrico (hasta 8 días sin luz en algunas zonas); deterioro de caminos vecinales, específi-

camente en la Ruta Pcial N° 83; falta de un profesional médico para la atención permanente en el servicio de salud; falta de obras de infraestructura vinculada al servicio de agua; suspensión de transporte escolar en tres establecimientos educativos (parajes Villegas, Manso Medio y Manso Inferior).

Respecto a los inconvenientes relacionados al suministro de energía eléctrica, se orientó a los ciudadanos a formular sus reclamos –particulares- en base a los perjuicios sufridos ante la Dirección de Comercio Interior e Industria. De forma paralela, la Defensoría del Pueblo realizó reclamos generales ante EDERSA y el EPRE, generando que en la actualidad el servicio se haya restablecido.

Otra de las gestiones que arrojó resultado favorable tiene que ver con el mantenimiento realizado por Vialidad Rionegrina en las vías de comunicación y accesos existentes en la zona. También fue solucionado de manera casi inmediata el problema del transporte escolar.

Recientemente se nombró un médico generalista para El Foyel lo cual viene a reparar un derecho vulnerado ya que el paraje no contaba con médico permanente, el servicio era cubierto por un agente sanitario que concurría determinados días a la semana. Aún se encuentran pendiente de resolución la construcción de una planta potabilizadora de agua y entubamiento de la red de este servicio.

Usuarios electro dependientes.

La ley nacional N.º 27.351 establece para los usuarios electro dependientes que tendrán la provisión del servicio eléctrico garantizado con gratuidad en la tarifa, eximición de pagos en los derechos de conexión,

provisión de grupos electrógenos y línea telefónica especial gratuita las 24 hs. La Provincia de Río Negro adhirió a la misma mediante Ley N.º 5211.

Refiriéndonos a este tema, en el mes de Octubre se recibió un reclamo de una ciudadana que no podía hacer uso del beneficio porque la ley no estaba reglamentada. En este sentido, corresponde mencionar que si bien en el mes de septiembre la Ley Nacional fue reglamentada a través del Decreto Nº 740/17 y Resolución 1538-E/2017 del Ministerio de Salud de la Nación, a nivel provincial aún carece de reglamentación.

En paralelo se solicitaron informes al EPRE requiriendo detalles sobre la aplicación concreta de la norma de gratuidad para electro dependientes, encontrándose en trámite en la actualidad las presentes actuaciones.

Servicio de gas

Con motivo de diferentes reclamos recepcionados, en base a los aumentos registrados en la facturación del servicio de gas corriente, por parte de vecinos/usuarios de diferente localidades de la provincia (Allen, S. C., de Bariloche, Jacobacci, Los Menucos, etc), desde el organismo se resolvió requerir a Camuzzi Gas del Sur SA., a la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos, Sociales y Vivienda El Bolsón Ltda. –Coopetel- y al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), un informe acerca de los porcentajes de cobro respecto de la totalidad de usuarios, la configuración del ultimo cuadro tarifario vigente (Res. 4357/17), beneficiados con la aplicación de la tarifa social y reclamos recepcionados durante los periodos año 2016/2017, respecto del trámite de revisión previsto por el art. 2° de la Res. N° 3784/16, entre otros extremos (Res. N° 663/17 DPRN).

El ENARGAS a través de su nota 9620/2017 en respuesta a lo requerido, informó lo sig:

"…esta Autoridad Regulatoria ha solicitado a la Distribuidora Camuzzi Gas del Sur S.A. y a la Subdistribuidora Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Sociales, y Viviendas El Bolsón Ltda. - (Coopetel), información relacionada con lo por Ud. peticionado en de su misiva. Una vez que se cuente con dicha información, le será respondida en el menor plazo posible…"

Asimismo, expresó que el número y porcentaje de usuarios que actualmente se encuentran beneficiados con el régimen y aplicación de la "tarifa social" en la Provincia de Río Negro asciende a 38.579 usuarios. De igual manera, comunicó que *"las prestadoras del servicio de distribución de gas por redes, en cuanto a la lectura de medidor, deben basarse en las prescripciones establecidas en el Reglamento del Servicio de Distribución, Artículo 14, inciso g (Modificado por Resolución ENARGAS N° 1-4313/17)"*, concluyendo la falta de observaciones constatadas por las prestatarias ante la auditorias efectuadas por el ente del control.

A la fecha no se han recepcionado las respuestas de parte de Camuzzi y Coopetel, ni el informe ampliatorio de parte del ENARGAS por lo que las actuaciones están en trámite.

Además de lo anterior se han tramitando en San Carlos de Bariloche varios expedientes relacionados con la falta de conexión a la red de gas a partir de solicitudes presentadas por vecinos y ante la negativa informada por Camuzzi Gas del Sur (Bariloche), como así también evacuado información –sumaria- en cuanto a otros aspectos del servicio (como reclamar, datos/dirección ENARGAS, etc.). También se han mantenido re-

uniones con las autoridades de la prestataria del servicio (Camuzzi Gas del Sur SA), ante espacios de mediación solicitadas por la Defensoría del Pueblo local, como instancia alternativa a la solución de los conflictos.

Estas actuaciones –reclamos-, han sido derivadas a la Delegación del ENARGAS local (Bariloche) o bien, y a la Defensoría del Pueblo de Nación, para su oportuna y correspondiente intervención, atento la incompetencia de esta Defensoría.

Usuarios de Servicios Bancarios

Caso SURA- BANCO PATAGONIA

A mediados del mes de agosto del presente año recibimos los primeros reclamos de usuarios del Banco Patagonia quienes se quejaban por descuentos inconsultos realizados en sus cuentas bancarias e identificadas como "RSA/SURA". A raíz de ello se realizó una reunión con la Directora de Comercio e Industria de la Provincia de Río Negro, Dra. Paola Munyau, y en paralelo se dio comienzo a un relevamiento interno del personal de la institución del cual resultó que más de la mitad de la plantilla se encontraba afectada por estos débitos sin el expreso consentimiento.

Teniendo en cuenta que el impulso de una acción colectiva vulneraría derechos de personas que efectivamente hubieran contratado el sistema de forma voluntaria, se optó por realizar una advertencia pública para que los usuarios revisaran sus resúmenes de cuenta bancaria. En caso que los ciudadanos detectaran los faltantes sin haber prestado el debido consentimiento, se los instruyó a realizar el reclamo ante la entidad bancaria de manera personal o ante la Dirección de Comercio y, además se ofreció

la Defensoría como receptoría del reclamo para ser elevado ante la Dirección mencionada.

El resultado de este procedimiento empleado arroja que a la fecha se han recepcionado más de 200 reclamos, los que se añaden a las quejas presentadas de manera personal ante el Banco y ante la Dirección de Comercio e Industria.

La mencionada irregularidad también fue puesta en conocimiento ante el Presidente de la Comisión de Servicios Financieros de la Legislatura de Rio Negro, Contador Alejandro Palmieri.

Del análisis de las quejas presentadas resulta útil destacar que las mismas provienen de distintos puntos de la provincia, incluso de localidades ajenas a la misma, afectando no sólo a empleados públicos sino a otros clientes en general de la entidad financiera. Asimismo, se detecta un denominador común en todos y cada uno de ellos: el desconocimiento de la cobertura del seguro involucrado y, en su gran mayoría, la falta de envío de la póliza pertinente.

Por otro lado, se recibieron quejas de destrato por parte del personal del Banco Patagonia cuando los ciudadanos pretendían tramitar la baja del seguro en cuestión, lo que originó que las autoridades de la Defensoría del Pueblo requiriesen al Banco un trato digno y respetuoso para los usuarios, sin perjuicio de las constataciones internas que la compañía pudiese realizar, respecto de la eventual manifestación de consentimiento por parte de los involucrados.

Como resultado de las acciones impulsadas por la Defensoría, la autoridad de aplicación emitió dos medidas precautorias dirigidas tanto la entidad bancaria como a la compañía de seguros RSA/SURA para que

suspendieran los descuentos y acreditaran fehacientemente las contrataciones, bajo apercibimiento de tener que reintegrar aquellos casos carentes de respaldo documental. Paralelamente y, en caso de incumplimiento de la manda previamente detallada, se procedería a la radicación de denuncia penal.

Vale señalar también que la repercusión que este caso tuvo en la población originó no solo el exponencial crecimiento en la cantidad de reclamos recibidos por la temática, sino también la habilitación a que otros usuarios de servicios bancarios acercaran consultas y reclamos sobre otros descuentos, los que a la fecha continúan en trámite.

Tal es así que durante los dos meses posteriores a la tramitación del expediente de oficio que aquí se analiza, los reclamos de particulares asociados a otros conflictos con entidades bancarias, duplicaron en cantidad a los recibidos durante los 10 meses previos, lo que denota un empoderamiento de los consumidores en la defensa del ejercicio de sus derechos.

Rutas y caminos

Ruta Nacional Nº 22

En este aspecto, el tema más relevante sin dudas se refiere a la Ruta Nacional Nº 22. En este sentido, se inició una actuación a instancia de parte planteando diversas situaciones originadas con la traza de la misma en las ciudades de General Roca, Cervantes y Cipolletti. Específicamente los vecinos plantearon la necesidad de la colocación de semáforos en los cruces peligrosos y una traza distinta por la barda norte. En dicho sentido, desde esta Defensoría del Pueblo se articuló con dependencias nacionales dando

traslado a la Defensoría del Pueblo de Nación y requiriendo informes a Vialidad Nacional.

Independientemente de esto resulta importante destacar la participación que este organismo tuvo en el marco de la audiencia pública celebrada en el mes de agosto a través de su defensor adjunto. Con antelación a la audiencia pública, la titular de la Defensoría del Pueblo y su adjunto mantuvieron una reunión con el jefe del Distrito 20º-Río Negro de Vialidad Nacional, Ing. Raúl Obieta, autoridades del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Río Negro y el comisario Mario Figueroa, jefe del Departamento de Tránsito de la Policía de la Provincia de Río Negro. En esta reunión, el director de tránsito detalló el nivel de accidentología que se ocasiona en el tramo comprendido entre Cervantes y Cipolletti, comprometiéndose a proveer un informe exhaustivo en este sentido, el que fue enviado y se encuentra incorporado al cuerpo principal del expediente.

En dicho orden de ideas, del informe agregado emerge que durante los años 2015, 2016 y 2017 hasta el mes de julio, se registraron 8 víctimas fatales, de un total de 100 siniestros viales ocurridos en el tramo comprendido entre los Km. 1172 y 1182 de la ruta nacional Nº 22 (sector General Roca).

En la audiencia pública mencionada, el defensor adjunto planteó la necesidad de que la ruta en cuestión se enmarque en un modelo de autovía. Ello, por que en el fragmento territorial que comprende a las ciudades de General Roca y Cipolletti, el actual trazado posee múltiples cruces los que se verían reducidos a una mínima expresión en caso de realizarse una autopista, generando una división en la traza urbana de las ciudades.

Complementariamente, desde el Ministerio de Gobierno se expresó la voluntad de colaborar con la colocación de semáforos en los cruces considerados peligrosos de la ciudad de General Roca, ubicados en calles Winter, Jujuy, Mendoza y San Juan; y de la localidad de Cervantes en Boulevard Hipólito Irigoyen. Por su parte, el Ingeniero Obieta expresó que la normativa prohíbe la colocación de semáforos sobre una ruta nacional. En este sentido y, teniendo en cuenta que existe un proceso de definiciones respecto al trazado de la Ruta Nacional N.º 22 que demorará la obra prevista, desde esta Defensoría del Pueblo consideramos esencial la colocación de estos semáforos, ya que a la fecha estos cruces se encuentran supervisados por personal de la policía provincial. Esto teniendo en cuenta que como consecuencia del crecimiento demográfico de la ciudad de General Roca, el trazado de la ruta nacional ha quedado en medio de la zona urbana, dejando a un lado y a otro de la misma sitios de afluencia masiva de gente, tales como centros religiosos, establecimientos educativos y deportivos.

A la fecha las actuaciones se continúan en trámite.

Ruta Nacional Nº 40

En oportunidad de la visita de la defensora a la zona andina, se recibieron reclamos de los concejales de El Bolsón y de vecinos de la zona rural de El Foyel, El Manso y Río Villegas que se quejaron respecto al mal estado de la Ruta 40 en el tramo que une San Carlos de Bariloche y El Bolsón.

Los vecinos de la zona rural resaltaron además que desde El Manso, esta ruta se transforma en ruta internacional debido al tránsito, fundamentalmente de vehículos de gran porte, que procedentes de Chile se dirigen al sur del país.

El reclamo fue derivado a las autoridades de Vialidad Nacional y a la Defensoría del Pueblo de la Nación. A la fecha las actuaciones se encuentran en trámite.

Caminos del IDEVI

Durante el período en análisis, y la entonces defensora adjunta realizó numerosas gestiones para contribuir a lograr la puesta en práctica de una serie de medidas orientadas al mejoramiento de los caminos de la colonia agrícola - ganadera del Instituto de Desarrollo del Valle Inferior (IDEVI).

A partir de un reclamo de vecinos de la zona de antigua data, se puso en evidencia la necesidad de reparación y mantenimiento sobre un tramo de la ex Ruta Nacional N.º 3 que une la salida del casco urbano de la capital provincial con la localidad de San Javier. En su presentación, los requirentes manifestaron que el deterioro afectaba no solo la integridad de los vehículos que transitaban sino que, en días lluviosos, la circulación aumentaba considerablemente los riesgos, llegando a impedir el normal desarrollo del ciclo lectivo en la Escuela El Dique, dado que el transporte escolar no lograba llegar a destino.

Consecuentemente y, en vísperas de evitar que las lluvias de la temporada invernal agravaran el cuadro de situación, se articuló con autoridades del IDEVI, Vialidad Provincial y la Secretaría de Obras Públicas del Municipio de Viedma a los efectos de aunar labores para cumplir con el pedido de los ciudadanos.

Durante los meses de Mayo y Junio el operativo se llevó adelante con colaboraciones multisectoriales que incluyeron la contribución

de material calcáreo, maquinaria y recurso humano capacitado por parte de los diferentes organismos, generando un trabajo de recuperación sobre la vía de comunicación que redundó en el beneficio de todos los vecinos de la región.

En el mes de octubre la defensora recorrió el Idevi acompañada por el presidente del Instituto donde pudo verificar el estado de los caminos y el trabajo realizado.

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

Capítulo 8

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

Se han recibido quejas en esta Defensoría del Pueblo relacionadas a malos tratos en el trabajo en ámbitos de la administración. Desde este órgano de control se propiciaron espacios de diálogo institucional y acompañamiento al reclamante a los efectos de establecer puentes que permitan intervenir de forma integral en la resolución del conflicto.

Otros reclamos vinculados a este tema son presentaciones relacionadas a errores en liquidaciones de haberes, falta de pago de horas extras y pedido de reconocimientos de adicionales. En todos los casos fueron derivados a los organismos competentes para su tratamiento.

Además y durante el primer semestre del año en curso, se recibieron a trabajadores del Ministerio de Desarrollo Social quienes reclamaron por mejores condiciones laborales. En este sentido, vale la pena mencionar el marco conceptual que establece la OIT al definir el concepto de **trabajo decente**, que expresa textualmente:

"El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres".

En esta línea conceptual, en función de la realidad socioeconómica y a partir de los reclamos recibidos, se advierte que la falta de tra-

bajo deriva, en ciertos casos, en la modalidad de becas otorgadas en algunos ámbitos de la administración pública provincial. En realidad, la beca es una contribución monetaria por un tiempo determinado para que una persona pueda estudiar, por lo que considerar este vínculo con el Estado como una relación de trabajo no sólo desvirtúa el sentido, sino que está lejos de cumplir con los principios enunciados con la OIT.

No menos importante es advertir sobre las consecuencias que impactan directamente sobre las familias y la sociedad en su conjunto . Consideramos que se deben agotar los esfuerzos para regularizar esta situación y generar las condiciones necesarias para lograr empleos de calidad, no sólo en la administración pública sino en el ámbito privado, asociados a la protección social, al respeto por los derechos en el trabajo y en el marco del diálogo social.

Desde el año 2001 a la fecha fueron presentadas once iniciativas en este Parlamento referidas a la prevención y la erradicación de la violencia en el ámbito laboral. Ninguna de ellas llegó a ser sancionada.

Actualmente existen dos proyectos con estado parlamentario; el Nº 604/2016, autoría del legislador Elbi Cides, y el Nº 101/2017 de los parlamentarios Jorge Ocampos y Daniela Agostino.

Propiciamos la apertura del debate en esta temática para lograr los estándares fijados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) respecto al trabajo decente.

PRESENTACIONES JUDICIALES

Capítulo 9

PRESENTACIONES JUDICIALES

Si bien se continúa con las causas judiciales iniciadas en períodos anteriores, las autoridades actuales del órgano de control consideran que la vía judicial, como medio para la resolución de conflictos entre los ciudadanos y el sector público provincial, se erige como una arista de última ratio, priorizando la articulación y la celeridad en la resolución de conflictos a través de métodos alternativos de abordaje de los mismos.

Prueba de ello surge de las constancias de las actuaciones caratuladas "N.N. s/ infracción a la Ley 24.051 querellante: Defensoría del Pueblo de Río Negro y otros" en las que la autoridad interviniente dispuso el diagnóstico, planificación, plazo de ejecución y control de políticas públicas orientadas a resolver el objeto de la cuestión. En dicho sentido, desde esta Defensoría del Pueblo se entiende que la intervención ante casos que puedan derivar en el ejercicio de derechos jurisdiccionales bien pueden ser resueltos mediante la previa y oportuna articulación con los actores estatales, privados y sociales involucrados y en esa línea se propone trabajar.

No obstante lo dicho, cabe señalar que en el marco de la actuación caratulada "Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro c/ Provincia de Río Negro y otros. Expediente N° 18167/2011", la cual se inició con motivo de los derrames del sistema cloacal en crudo al lago Nahuel Huapi, el juez interviniente , ante la solicitud de dictado del fallo por esta Defensoría del Pueblo, dispuso un pedido de informes al Departamento Provincial de Aguas (DPA) y al Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENOHSA) a fin de que, en un plazo perentorio, informen al tribunal si se ha establecido un plan de obras complementarias desti-

nadas a afrontar la transición, hasta la finalización de la construcción de la nueva planta depuradora y del nuevo colector costero y, en su caso, especifiquen cuáles serían dichas obras y el plazo de ejecución de las mismas.

MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

Capítulo 10

MODERNIZACION INSTITUCIONAL

Trabajo en Red, Construcción de Ciudadanía

Plan Estratégico

A partir de la nueva gestión se comenzaron a dar los primeros pasos conducentes a la formulación del Plan Estratégico para la Defensoría del Pueblo. Así se implementaron algunas directrices orientadas a la renovación de la institución.

En principio, se realizó un diagnóstico de las fortalezas y debilidades en términos institucionales, de infraestructura, equipamiento, sistemas de comunicación e información, recursos humanos, administración y gestión.

Luego del diagnóstico, se determinó la continuidad de cinco delegaciones (San Carlos de Bariloche, Cipolletti, Gral. Roca, Villa Regina, Choele Choel) sobre un total de 8, además de la sede central en Viedma. Surge del análisis que las delegaciones cerradas gestionaban escasa cantidad de expedientes y que además, estaban instaladas en lugares poco visibles.

En este sentido, la delegación ubicada en Cipolletti fue trasladada a una oficina contigua a la Fiscalía de Estado de la Provincia de Río Negro y la correspondiente la localidad de San Carlos de Bariloche, será relocalizada en el Centro Administrativo de la ciudad.

Paralelamente y, siguiendo con la política de acercamiento de la

institución a los vecinos, se firmó un convenio con el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro, a través del cual la Defensoría del Pueblo incrementa las posibilidades de atención en las instalaciones de los Juzgados de Paz las Oficinas de Atención al Ciudadano y las Casas de Justicia.

De esta forma, el organismo de control tiene presencia en los 49 Juzgados de Paz de toda la provincia con un espacio para recibir a los ciudadanos que deseen realizar sus consultas o reclamos, cada vez que las autoridades de la Defensoría acuerden con los titulares de los mismos la atención en el lugar. Asimismo, en todos ellos se pueden retirar los formularios y sus respectivos sobres con franqueo pago, correspondientes al organismo de control, para formular la queja.

Mediante el acuerdo celebrado, los trabajadores de las Oficinas de Atención al Ciudadano y de los Juzgados de Paz con los que cuenta el Poder Judicial, podrán recibir asistencia técnica sobre todas aquellas cuestiones en las que interviene la Defensoría del Pueblo y su accionar concreto. También tendrán la posibilidad de derivar determinados temas a la Defensoría, contribuyendo a "evitar la judicialización de aquellas cuestiones que cuentan con vías administrativas para la resolución".

Agilizar y optimizar el trámite iniciado por un ciudadano es uno de los objetivos de la Defensoría del Pueblo y este convenio resulta una de las formas concretas para cristalizarlo en la realidad.

Modernización tecnológica

Dentro del plan estratégico está contemplada la modernización tecnológica del organismo que resulta indispensable y va de la mano del proceso de gestión digital electrónica (GDE) que pronto comenzaremos a transitar.

En este marco, se dio de baja a todos los equipos informáticos que fueron diagnosticados como obsoletos parte de ALTEC S.E. Se adquirieron en esta primera etapa ocho computadoras y dos notebooks que ya están funcionando en la sede central del organismo.

Por otra parte, se implementó desde el área de recursos humanos un reloj fichador biométrico haciendo más ágil y sencillo la tarea de control interno de los agentes.

Asesoramiento, Derivaciones

Es frecuente recibir reclamos o consultas referidos a temáticas que están fuera de la competencia de este órgano de control, de acuerdo a los términos del Art. 10 de la Ley K N.º 2.756. Corresponde señalar que la política definida por esta gestión es colaborar con los ciudadanos mediante un asesoramiento integral, su posterior derivación al organismo competente, el seguimiento y la correspondiente notificación al interesado.

En otras palabras, más allá de que la legislación establece un marco de actuación, se considera que los ciudadanos llegan a la Defensoría del Pueblo, luego de haber recorrido otros ámbitos de la administración sin encontrar respuestas o sin saber cómo resolver su problema. En este sentido, es responsabilidad de este organismo de derechos humanos "construir ciudadanía" y esto significa el derecho que una persona tiene a ejercer sus derechos. Para ello, debe conocerlos y en esa línea conceptual es que la política definida por esta gestión es asistir al ciudadano de manera integral informándolo en el objeto de su reclamo, independientemente de las competencias atribuidas por la ley.

En esta temática, durante el período que se informa, se han recibido quejas por cuestiones previsionales, reclamos por incumplimiento de obras sociales nacionales, conflictos entre particulares y aspectos de índole municipal. Las dos terceras partes de este tipo de presentaciones resultan derivadas a las órbitas locales o a organismos del Estado Nacional requiriendo, a título de colaboración, la información vinculada al avance de la tramitación, para permitir al reclamante un seguimiento efectivo de su caso y el correspondiente acompañamiento.

Hoy, el gran desafío de la Defensoría del Pueblo, así como del resto de las instituciones, es resolver los problemas de la gente, recuperando la confianza de los ciudadanos en las instituciones del Estado. Es necesario entonces, desplegar prácticas saludables que den respuestas a las demandas de la sociedad y para ello esta gestión entiende que se deben promover acciones colaborativas, coordinadas, cooperativas y de asociación. En este sentido, las estrategias basadas en el "enfoque de red" que son activadas a partir de un derecho vulnerado, promueven la restitución de esos derechos, reconstruyen la trama social y fortalecen el rol de las instituciones. Potenciar el trabajo en conjunto y actuar entramadamente es la política que se lleva adelante en la Defensoria del Pueblo.

Resoluciones Sumarias

Otro aspecto novedoso impulsado por la actual gestión tiene que ver con la implementación de un sistema de intervención oficiosa orientado a la agilización en la resolución de muchas de las quejas de los vecinos.

En tal sentido, teniendo en cuenta que tanto la Constitución como el propio marco legal que regula el funcionamiento del Defensor del Pueblo, establecen el principio de informalismo y de sumariedad para el logro de

sus metas, se despliega un mecanismo de gestión de resolución de conflictos destinado a dar una respuesta expedita. Para ello, la posibilidad de resolver rápidamente los conflictos, parte de fortalecer las prácticas saludables que implican el trabajo en red, actuando juntos y asumiendo responsabilidades compartidas frente a los derechos vulnerados.

El Estado en su conjunto debe propender a disponer un andamiaje procedimental que acelere las respuestas a los ciudadanos y reduzca la burocratización que aqueja a un vecino fatigado de transitar los pasillos de la Administración para lograr una respuesta a sus problemas. Por ello, vemos con beneplácito el proceso de modernización del Estado que se ha iniciado, que derivará con la puesta en funcionamiento de la plataforma GDE, Gestión Documental Electrónica, al que adherimos también desde la Defensoría del Pueblo.

Mediación

Una de las políticas a desarrollar en el próximo año, es la creación de un área de mediación, integrada por un centro de mediación ciudadana, un sector de capacitación y un registro estadístico de los casos intervenidos.

En el marco de dicha instancia podrán someterse voluntariamente conflictos suscitados entre vecinos y el sector público provincial procurando la consolidación de la paz social a través del dialogo.

Lo propuesto se encuadra en el marco del objetivo 17 previsto en la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 diagramado por Naciones Unidas, el que establece la creación de alianzas para el logro de metas orientadas a modificar la realidad. Por ello, desde la Defensoría y a través de las herramientas de mediación se pretende alentar y promover la

constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas, público privadas y de la sociedad civil para la resolución de los conflictos y la restitución de los derechos vulnerados.

Participación en Iniciativas legislativas

1* Con fecha 11 de octubre de 2013 y por iniciativa del entonces legislador Pedro Oscar Pesatti se sanciono la Ley N° 4.903 promulgada el 30 de octubre de 2013 a través del decreto N.º 1.649 de 2013 por la cual se creó el Conservatorio de Música de Géneros Populares de la Provincia de Río Negro. La ley establecía que la autoridad de aplicación era el Consejo Provincial de Educación.

Durante el año 2016 la por entonces defensora adjunta recibió la inquietud del director de artística Mg. Martín Fraile quien entendía que el mencionado Conservatorio debía funcionar en la órbita de la Secretaría de Cultura. Compartiendo esta postura la defensora adjunta propició el encuentro entre las autoridades de la Secretaria de Cultura, del Ministerio de Educación y de la Legislatura provincial y de uno de los músicos impulsores de la mencionada ley.

De la reunión mantenida en el ámbito parlamentario resultó la iniciativa tomada por los legisladores Rodolfo Cufré y Roxana Fernández quienes impulsaron el proyecto que fue aprobado el 7 de abril del presente año mediante el cual el Conservatorio pasa a la órbita de la Secretaría de Cultura.

2* Otra de las gestiones donde tomó intervención esta Defensoría del Pueblo es la que derivó en un proyecto legislativo que dió origen a la Ley N.º 5.156 que declara a la Comarca Viedma-Carmen de Patagones Cuna del Canotaje.

En este caso se recibió al Presidente del Club Náutico La Ribera, Rodolfo Cabrera quien expresó su interés que compartía con un conjunto de palistas en declarar a Viedma Capital del Canotaje. Es por ello que la defensora adjunta propició el encuentro de los interesados con el Presidente de la Legislatura, Prof. Pedro Pesatti, el Secretario de deportes de la Provincia, Marcelo Szczygol, la Ministra de Turismo, Deportes y Cultura, Silvina Arrieta y la Secretaria de deportes del Municipio de Viedma. Participaron también de la reunión las autoridades del Club Náutico junto a destacados palistas de la Comarca, el Legislador Rodolfo Cufré y la defensora adjunta.

Durante la reunión se expuso la motivación que tuvo acogida inmediata por las autoridades parlamentarias. Vale remarcar que el proyecto original fue modificado a raíz de la oportuna intervención del presidente de la Legislatura rionegrina quien propuso incluir ambas localidades ribereñas en el mencionado reconocimiento, fortaleciendo el concepto de Comarca Viedma - Carmen de Patagones.

Es importante señalar que la iniciativa parlamentaria impulsada por los legisladores Facundo López, Graciela Valdevenito y Rodolfo Cufré contó con el apoyo unánime de todos los legisladores presentes.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Capítulo 11

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Cambio de imagen

Logo, fachada y reforma edilicia.

La nueva gestión propuso un cambio de imagen de la institución. Con el objetivo de lograr una construcción identitaria de la Defensoría del Pueblo a través de la imagen se decidió llamar a un concurso abierto para la creación de un nuevo isologotipo. Se difundieron las bases y condiciones del concurso con la consigna que el nuevo emblema represente nuestra misión y visión vinculada con la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos, al mismo tiempo que transparente una fuerte identidad rionegrina con valores como la solidaridad, dignidad, responsabilidad, justicia y cualidades como la transparencia y la sencillez.

La convocatoria fue dirigida especialmente a diseñadores, comunicadores, diagramadores y aquellos que se desempeñen en tareas de comunicación, aunque también podía participar el público en general.

En la fachada, se colocaron las banderas de nuestro país y de la provincia.

Aguardamos la segunda etapa de la reforma edilicia y la pintura de la fachada con la posterior colocación de la nueva cartelería.

Comunicación Interna

Un organismo que se comunica bien hacia el interior lo hará de la misma forma hacia la comunidad. La comunicación interna, a través de

diferentes herramientas, procura la consolidación del trabajo en equipo. Además, ayuda a la transparencia de los actos del organismo y sus autoridades.

Es por ello que a partir de junio de este año comenzamos a implementar las siguientes formas:

6) Envío de mailing sobre convocatorias a capacitaciones, información semanal sobre la agenda llevada adelante por las autoridades, envío de las gacetillas de prensa.
7) Reuniones periódicas temáticas y ampliadas.
8) Encuentros sociales de todo el equipo de trabajo (autoridades y empleados).
9) Implementación -por temática abordada- de la comunicación a través de la conformación de grupos de whatsapp (ej. reclamos por SURA y monitoreo de la tarea de los observadores electorales).

Comunicación Externa

Como gran novedad en la comunicación externa implementamos el 0800 - DPRN, con la incorporación de personal específico para esa tarea.

Ideada como una herramienta de contacto para que los ciudadanos puedan tener el acceso al organismo de forma rápida y gratuita, el servicio funciona todos los días las 24 horas y el horario de atención directa es de lunes a viernes de 7:30 a 13:30. Los ciudadanos pueden llamar al 0800 999 3776 (DPRN) y elegir dejar un mensaje o esperar la atención de María Luz quien se encargará de recibir los reclamos y consultas.

De esta forma dimos inicio al cambio comunicacional que se pensó

en la nueva planificación general del organismo y que está previsto continúe con la renovación de un nuevo sitio Web.

Medios de comunicación

Agradecemos especialmente a todos los trabajadores de prensa de la provincia por la atención brindada en cada tema difundido por nuestra institución, interesándose en ellos y favoreciendo de esa manera a que cada ciudadano conozca sus derechos y los pueda hacer valer, tal como sucedió claramente en el caso de los descuentos inconsultos realizados por el Banco Patagonia, tema al que le dedicamos un apartado especial.

También, destacamos la utilidad que le damos a la información publicada por los diferentes medios de comunicación ya que llevamos un archivo dividido por temáticas, que nos ayuda en el seguimiento de muchos de los casos en los que tomamos intervención.

Podría decirse que existe una retroalimentación de información entre los medios y la Defensoría del Pueblo que conduce a brindar un mejor servicio al ciudadano ya que tanto los medios como la Defensoría están para brindar servicio a la ciudadanía.

RELACIONES INSTITUCIONALES

Capítulo 12

RELACIONES INSTITUCIONALES

Convenio Poder Judicial

Con el objeto de optimizar y acercar el servicio que presta la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos rionegrinos se suscribió un convenio de cooperación entre el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro y la Defensoría del Pueblo.

Entre los objetivos que se fijaron en el mismo se acordó que las autoridades de la Defensoría del Pueblo pudieran atender a los vecinos en las instalaciones donde funcionan los Juzgados de Paz y Casas de Justicia del Poder Judicial en todo el territorio provincial.

Asimismo, ambas instituciones se comprometieron en profundizar el trabajo en red e interinstitucional de distintos organismos públicos y canalizar aquellas presentaciones que se reciban en las Oficinas de Atención al Ciudadano y Juzgados de Paz, a fin de agilizar el trámite evitando la judicialización de aquellas cuestiones que cuenten con vías administrativas para su resolución.

Vale señalar que la suscripción de este acuerdo trajo aparejada la multiplicación de los puntos de recepción de reclamos de los ciudadanos alcanzando 49 puntos de atención en toda la provincia.

ADPRA

La Defensoría del Pueblo de Río Negro es parte integrante de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA.

Esto permite articular la solución de diferentes problemáticas comunes al resto de las Defensorías, pero además facilita la solución global de reclamos que exceden el marco de actuación creando el ámbito adecuado para compartir problemáticas comunes.

En este sentido, la defensora ha participado durante el período que se informa de las reuniones Plenarias periódicas de la institución así como de diferentes actividades impulsadas por la Asociación.

Observatorio Electoral

A partir de la labor realizada en el observatorio electoral durante las elecciones del año 2015 y con motivo de replicar esa experiencia en las elecciones Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias del corriente año, se suscribió un convenio de colaboración entre la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y la Cámara Nacional Electoral, cuyo objetivo principal fue garantizar y proteger los derechos civiles y políticos de la ciudadanía.

Con motivo del acuerdo mencionado la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina dispuso la colaboración de los órganos de control en esas elecciones, participando con personal de las distintas instituciones que la integran para realizar la tarea de observadores en las sedes del Correo Argentino de nuestro país.

En lo que compete a la Defensoría del Pueblo de Río Negro y con el objetivo de cumplir con las metas propuestas, se suscribió un acuerdo con la Universidad Nacional del Comahue para facilitar la presencia de alumnos en los diferentes centros de transmisión de datos de la provincia. Así, se realizó la observación en las localidades de El Bolsón, Catriel, Cipollet-

ti, Allen, Gral. Roca, Villa Regina, Choele Choel, Viedma, San Antonio, Sierra Grande y colaborando con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en Carmen de Patagones, contabilizando 11 puntos de observación.

Los observadores realizaron tareas de acompañamiento cívico y monitoreo electoral en los centros de digitalización y transmisión de datos de escrutinio de mesa, para la realización del recuento provisional de resultados. Los alumnos designados en las tareas de observador electoral recibieron una capacitación virtual y una retribución de $1500,00 por cada uno de los actos eleccionarios (PASO y elecciones legislativas) en los que participaron.

RENDICIÓN DE CUENTAS
POLÍTICA PRESUPUESTARIA 2018

Capítulo 13

RENDICIÓN DE CUENTAS Y POLÍTICA PRESUPUESTARIA 2018

Ejecución del presupuesto:

Presupuesto 2016

El Presupuesto aprobado para la Defensoría del Pueblo por Ley Nº 5.173 para el ejercicio 2017 ascendió a la suma de **$30.663.050,00),** distribuido de acuerdo al siguiente detalle:

GASTOS EN PERSONAL: Presupuesto Aprobado $ 28.648.050,00 lo que representa el 93,43% del total del presupuesto del organismo, del cual se ha ejecutado al 31 de octubre de 2017 el ochenta y cinco con ochenta y dos por ciento (85,82%).

Los gastos en personal se redujeron a partir de la nueva gestión, en un 20%, llevando la orden de pago del mes de junio de $ 2.508.000,00 a $ 2.050.000,00 promedio en los meses subsiguientes.

La proyección al 31 de diciembre es de $ 29.800.000,00 por lo que se requerirá para el mes de diciembre un incremento de, aproximadamente, de $ 1.100.000,00.

Grupo 2 Funcionamiento (Bienes de Consumo, Servicios y Bienes de Uso).

Monto total asignado $ 2.015.000,00.

La ejecución al 31/10/17 es de $ 1.732.551,95 (85,53%) y el saldo presupuestario de $ 291.448,05 cubriría las necesidades del organismo hasta el fin del ejercicio 2017.

Los Rendiciones de Cuenta Mensuales al Tribunal de Cuentas fueron presentadas dentro de los plazos establecidos y a la fecha se encuentran en estudio la totalidad de las correspondientes al presente ejercicio 2016.

Se presentó la Cuenta General del Ejercicio 2016 el día 23/02/2017, de cuyo análisis la Contaduría General de la Provincia no realizó observaciones.

A los efectos de dar cumplimiento al artículo 37 de la ley K Nº 2.756, se adjuntan al final de este Anexo:

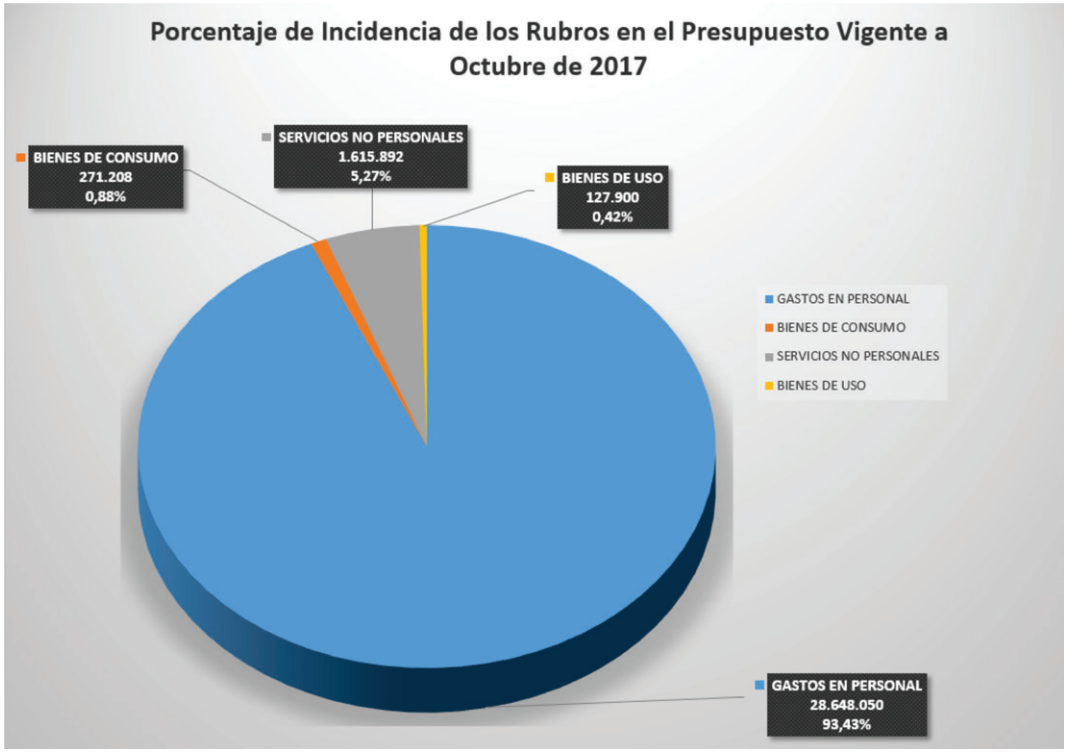
a) Planillas de Gestión Permanente.

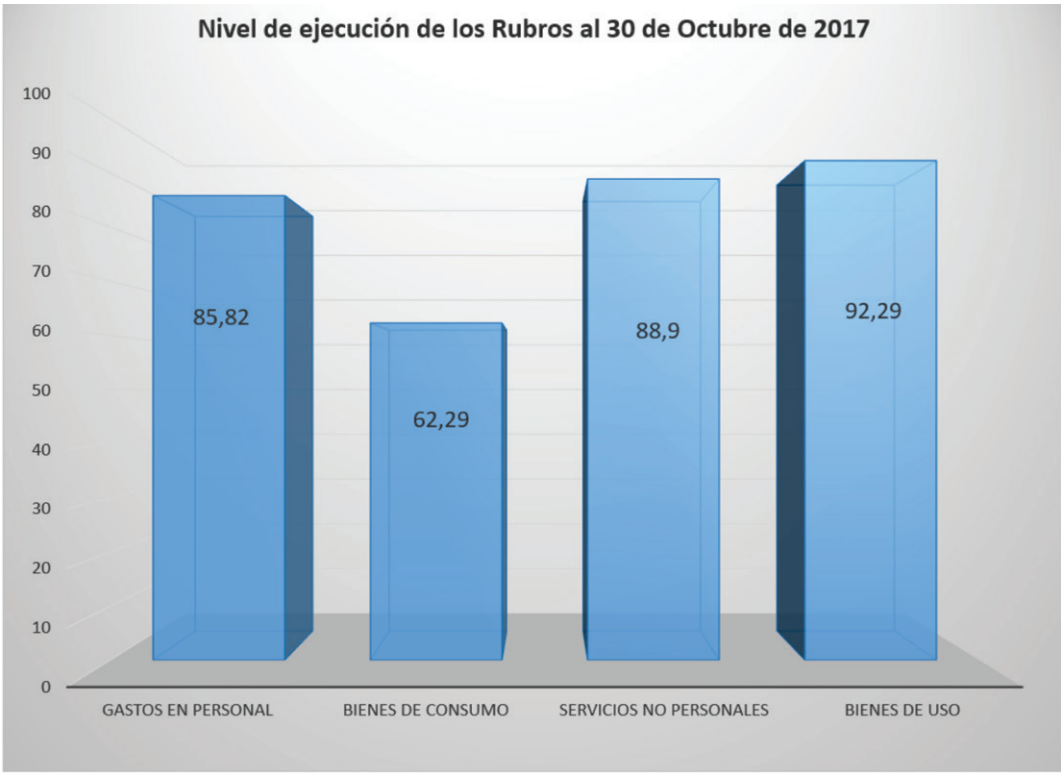
b) Planillas de Relación de Comprobantes de Egresos mensuales.

c) Balances mensuales Form. CG-207

Todos ellos correspondientes al período comprendido entre el 1 de Noviembre de 2016 y el 31 de Octubre de 2017-

c) Planilla de Ejecución Presupuestaria al 31/10/2017.-





Politica presupuestaria período 2018

Principios de Política Presupuestaria

La apertura de un nuevo ciclo de gestión procura la instauración de un modelo de organización interna y actuación externa asentada en los siguientes principios:

a) Sumariedad. Reducir el perfil burocrático de intervención a la mínima expresión, haciendo hincapié en la utilización de canales ágiles que faciliten el proceso de resolución de demandas. Para ello, y en el marco del avance tecnológico se considera imprescindible disponer de un sistema informático adecuado, con la incorporación de profesional informático de manera estable.

b) Transparencia. A través de la reforma en los canales de comunicación se busca que la comunidad pueda conocer en profundidad qué hace, cómo ejecuta sus recursos y de qué manera puede defender sus derechos. Naturalmente, ello requiere el fortalecimiento del área de comunicaciones y el correspondiente uso de todos lo medios disponibles: página web, micros radiales, spots audiovisuales, piezas gráficas, redes sociales, jornadas de capacitación, publicaciones, etc. Todo con el objeto de constituir una plataforma capaz de promover derechos y rendir cuentas de forma cotidiana a la sociedad y no meramente de forma anual ante la asamblea parlamentaria.

c) Capacitación e integración comunitaria. Con el fin de fortalecer el rol de la Defensoría del Pueblo como activo promotor de derechos humanos y promotor de la paz, este órgano de control creará el área de mediación para la resolución alternativa de conflictos. En este marco, se dictarán capacitaciones a lo largo y ancho de la Provincia a cargo de profesionales de probada especialización y prestigio en la materia, que derivarán en el armado de una red de mediadores integrados en un registro de voluntarios, con el objetivo de fortalecer el diálogo y la convivencia social a través de los propios actores sociales.

d) Presencia Institucional. La diversidad que caracteriza la geografía provincial, la gran extensión y el desequilibrio en la distribución poblacional, exigen la presencia periódica de este organismo de derechos y garantías constitucionales en todo el territorio provincial. La intervención de la Defensoría del Pueblo debe tener lugar de forma ordinaria en la vida cotidiana de los ciudadanos ante sus adversidades pero, especialmente, en aquellas instancias extraordinarias de mayor gravedad. Por ello, es necesario incorporar la movilidad adecuada que facilite el acceso a los diferentes puntos del territorio independientemente de los factores externos. Sintéti-

camente, se necesita dotar de movilidad que permita la intervención en tiempo y forma de este órgano de control, fundamentalmente, ante situaciones críticas y no supeditar su actuar a circunstancias particulares de persona, tiempo y lugar.

e) Digitalización. Desde el inicio de la actual gestión, esta Defensoría del Pueblo ha dado múltiples muestras de voluntad orientadas a formar parte del proceso de modernización del Estado en su labor cotidiana, mediante la incorporación de infraestructura capaz de optimizar el accionar dirigido a resolver en menores plazos temporales las demandas de los vecinos. Prueba de ello es la renovación de más del 50 % del equipo informático del organismo diagnosticado como obsoleto por ALTEC y la implementación de una aplicación móvil que permita acercar a los ciudadanos a la Defensoría del Pueblo.

f) Eficiencia y racionalidad del gasto. Uno de los pilares estructurales sobre los que se asienta la actual gestión de la Defensoría del Pueblo apunta a la mejora continua y permanente en la utilización de los recursos, reduciendo su empleo y aumentando sus logros. A diferencia de la eficacia, en la que el resultado se alcanza con desinterés respecto de los medios empleados, la Defensoría del Pueblo persigue que **"la eficiencia"** se convierta en un sello del organismo, lográndose los objetivos previstos con la menor utilización de recursos posibles.

Dentro de las disposiciones idóneas para la correcta instauración de esta directriz podemos mencionar:

a) Nuevo diagrama de plantilla de equipos de personal forjando la conformación de un cuerpo interdisciplinario capaz de hacer frente a la abundancia de tópicos cuya demanda cotidiana pone en funcionamiento los engranajes de la cartera.

b) Agilización en los lapsos de respuestas a reclamos a través del trabajo en red, la implementación de resoluciones sumarias y fundamentalmente el uso de medios digitales, especialmente la implementación del expediente electrónico.

c) Acercamiento al ciudadano: el cierre de las delegaciones de las localidades de El Bolsón, Las Grutas, Ing. Jacobacci tiene como respuesta institucional la multiplicación de centros de atención y recepción de denuncias producto de la suscripción de un convenio entre esta Defensoría del Pueblo y el Superior Tribunal de Justicia que permite al ciudadano presentar su queja ante cualquiera de los Juzgados de Paz, Oficinas de Atención al Ciudadano y Casas de Justicia de la Provincia de forma totalmente gratuita **generando 49 nuevos puntos de atención.** De esta forma, se aumentaron exponencialmente los espacios de conexión con la comunidad sin generar costos adicionales para el organismo.

d) Habilitación del 0800, una vía de contacto telefónico gratuita para todos los ciudadanos de la provincia y la renovacion del sitio web dotándolo a mayor simpleza y accesibilidad.

Defensoría del Pueblo
Provincia de Río Negro

0800-999-3776
defensoria@defensoriadelpueblo.rionegro.gov.ar
www.defensoriarionegro.gov.ar