



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO**

Provincia de Río Negro

**Informe Anual
2017 • 2018**

Informe Anual

2017 • 2018



“(...) La igualdad está en el centro del desarrollo (...) porque provee a las políticas de un fundamento último centrado en un enfoque de derechos y una vocación humanista (...) y porque es una condición propicia para avanzar hacia un modelo de desarrollo centrado en el cierre de brechas estructurales y en la convergencia hacia mayores niveles de productividad, la sostenibilidad económica y ambiental de cara a las futuras generaciones, la difusión de la sociedad del conocimiento y el fortalecimiento de la democracia y la ciudadanía plena (...)”.

“La ineficiencia de la desigualdad”

CEPAL - 2018

AUTORIDADES

Lic. Adriana Santagati

Defensora del Pueblo

Od. César Domínguez

Defensor del Pueblo Adjunto

ÍNDICE

Introducción		9
Capítulo 1	ESTADÍSTICAS	13
	-Período noviembre 2017 a octubre 2018	15
Capítulo 2	SALUD	23
	-Salud Pública	25
	-Electrodependientes	28
	-Cannabis Medicinal	28
	-Prevención y control de trastornos alimentarios	29
	-Salud Mental y Adicciones	29
	-IPROSS	32
	-Desafíos en la gestión de la salud pública	34
Capítulo 3	ÁREA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	35
	-Demanda Social	37
	-Niñez, adolescencia y familia	40
	-Adultos Mayores	43
	. Programa de Reparación Histórica	44
	-Discapacidad	45
	-Políticas de Género	49
	.Parto humanizado	51
	.Violencia familiar	51
	-Personas privadas de la libertad	52
	-Policía	53
Capítulo 4	EDUCACIÓN	55
Capítulo 5	TIERRA Y VIVIENDA	61
	-Ordenamiento territorial. Comunidades originarias	64
Capítulo 6	MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	67
	.Voladura de hierro en Sierra Grande	70
	.Situación de ALPAT	71
	.Nuevos Desafíos	73

Capítulo 7	USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS 75 -Servicios Públicos de agua, luz y gas Marco referencial 77 .Tarifa de Gas 77 .Tarifa de Agua y Cloacas 79 .Tarifas de Electricidad 82 .Revisión Tarifaria de la CEB 83 .EDERSA: Deficiencias en la Distribución de Energía Eléctrica 84 .Casos Chichinales/Valle Azul/ General Roca/Cervantes 84 -Rutas y Caminos 87 .Ruta Nacional N°22 87 .Ruta Nacional N°151 88 .Radars 89
Capítulo 8	DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES 93 .Sura 96 .Horizonte Seguros 99
Capítulo 9	TURISMO Y CULTURA 101 -Archivo Histórico Provincial 103 -Quiebra de Snow Travel 104
Capítulo 10	ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN 105 -Impuesto rural en la Región Sur 107
Capítulo 11	TRABAJO Y RELACIONES LABORALES 109 .Beneficiarios de la Ley 5.042 112
Capítulo 12	MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL 113 -Plan Estratégico 115 -Puesta en valor del archivo 116 -El Derecho Humano a la paz 118 .Centro de Medicación Ciudadana 118
Capítulo 13	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL 121
Capítulo 14	RELACIONES INSTITUCIONALES 127
Capítulo 15	RENDICIÓN DE CUENTAS Y POLÍTICA PRESUPUESTARIA 135

Introducción

Como cada año y cumpliendo con lo establecido en el Art. 33 de la Ley K 2.756, la Defensoría del Pueblo informa a la Legislatura provincial el trabajo realizado durante el año. Nos situamos dentro de un período caracterizado por el impacto de medidas económicas desfavorables que afectaron la vida de las personas y derivaron en un intenso trabajo en defensa y restitución de los derechos vulnerados. Por otra parte y como surge de las estadísticas, las nuevas políticas llevadas adelante desde el cambio de gestión, demuestran que las personas han vuelto a confiar en la Defensoría del Pueblo como el lugar donde se resuelven sus problemas.

Hemos duplicado el trabajo en comparación con el período anterior. Como lo indican las estadísticas, 5.194 personas de distintos lugares de la provincia fueron atendidas durante el período. El 64,34% de los reclamos han sido resueltos favorablemente y el 60,29% de las quejas se tramitaron por medio de resoluciones sumarias, el procedimiento expedito implementado a partir de la nueva gestión.

Uno de los grandes temas que nos ocupó durante el año fue el aumento de tarifas a partir de la quita progresiva de subsidios. La Defensoría del Pueblo participó de todas las audiencias públicas en defensa de los derechos de usuarios y consumidores de los servicios públicos y brindó su opinión todas las veces que le fue requerido. A partir del convenio entre ADPRA y ANSES, acompañamos -a la fecha- a 341 adultos mayores beneficiarios del Programa de Reparación Histórica. Debido a irregularidades detectadas a partir del cobro de multas en la Ruta 22, por radares que no están autorizados -al cierre del informe- se recibieron 941 reclamos de diferentes lugares de la provincia y del país, lo que derivó en un trabajo articulado con la Agencia Nacional de Seguridad Vial. Estos son sólo algunos ejemplos de los temas descriptos en el presente informe, los que son abordados desde lo general y ejemplificados con casos que consideramos relevantes.

La ausencia de la figura del Defensor del Pueblo de la Nación, que lleva más de ocho años de acefalía, representa una grave omisión del Estado en materia de vulneración de derechos humanos y

un impacto negativo sobre la calidad institucional de la democracia. La Corte Suprema de Justicia exhortó al Congreso de la Nación a designar al Defensor del Pueblo en su fallo sobre las tarifas de servicios públicos. Numerosas voces se han sumado a este reclamo como las organizaciones de la sociedad civil y los defensores del pueblo de todo el país nucleados en ADPRA. Por este motivo, las Defensorías del Pueblo provinciales y locales, más allá de nuestras competencias, asumimos la defensa de derechos vulnerados referidos a fallas, deficiencias y omisiones de la Administración Pública Nacional, como por ejemplo: quita de pensiones no contributivas, quita de la zona diferenciada para asignaciones familiares y haberes previsionales, falta de prestaciones del Programa Incluir Salud, entre otros.

La Constitución Provincial de 1988 concibe la figura del Defensor del Pueblo ligado al Poder Legislativo y como un órgano de control del Poder Ejecutivo. Sin embargo, esa impronta hoy se ve superada por nuevos derechos de tercera y cuarta generación que tienen su origen en problemáticas globales de los Siglos XX y XXI y que redefinen su función como una institución de derechos humanos. En el 70 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, nos encontramos transitando un proceso de ampliación de derechos donde los denominados Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) se ven superados por otros nuevos tales como: el derecho a un medio ambiente sano, el derecho al desarrollo sostenible, el derecho a la autodeterminación de los pueblos, el derecho a la protección de los datos personales, el derecho de los usuarios y consumidores, los derechos culturales, el derecho a la paz, etc.

Si asumimos que la ciudadanía es el derecho a tener derechos, es necesario que la Defensoría del Pueblo amplíe y especialice sus funciones para dar respuesta a los nuevos desafíos que hoy se plantean en la sociedad. Sin embargo, advertimos que esta ampliación de la ciudadanía, en la progresiva ampliación de derechos, no encuentra su correlato en los procedimientos que usa la administración provincial que deberían permitir la garantía y el pleno goce de los mismos. El análisis de las dificultades que presenta la administración pública para resolver los problemas de la gente y de los procedimientos que se llevan adelante en el marco de las normativas vigentes, nos convence de la necesidad que se produzcan sustanciales cambios. Desde la Defensoría del Pueblo nos planteamos como desafíos dos cuestiones, las que entendemos deben convertirse en

el eje de nuestra labor: (I) instar a la administración para pasar del paradigma del formalismo al paradigma de la eficacia en la tutela de derechos y (II) entender que no hay acción estatal posible para mejorar la calidad de vida de las personas si no recomponemos los lazos sociales que están fracturados.

El derecho a la paz es uno de los grandes ejes que marca esta gestión. Desde el Centro de Mediación Ciudadana gestionamos la resolución alternativa de conflictos, el fortalecimiento del diálogo y la búsqueda permanente de consensos como herramientas indispensables para garantizar ese derecho. Además de la capacitación al personal, más de 400 actores sociales y comunitarios han participado de nuestros talleres que tienen como fin tender puentes en una sociedad caracterizada por los conflictos y las desigualdades.

Como advierte la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), las desigualdades representan uno de los grandes obstáculos de la sociedad. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Asamblea de las Naciones Unidas en septiembre de 2015, ubica en el centro de atención la dignidad y la igualdad de las personas, y ofrece un marco adecuado para poner en marcha nuevas políticas que permitan avanzar progresivamente hacia el crecimiento, la igualdad y la sostenibilidad.

En la misma línea, la CEPAL ha posicionado a la igualdad como un valor fundamental del desarrollo y como un principio ético en el marco de la ampliación progresiva de derechos.

Para vivir bien necesitamos que los derechos humanos sean efectivos, para ello es imperioso eliminar progresivamente las desigualdades y lograr una sociedad más justa y equitativa. Tenemos que construir la paz cada día. Desde ese lugar, con dedicación y responsabilidad, tratando de ser siempre más eficientes, seguiremos trabajando para garantizar los derechos humanos de los ciudadanos y ciudadanas de nuestra provincia.

Lic. Adriana Santagati

Defensora del Pueblo
Provincia de Río Negro

ESTADÍSTICAS

Capítulo

1

ESTADÍSTICAS

PERÍODO NOVIEMBRE 2017 A OCTUBRE 2018

La interpretación de los datos estadísticos nos permite visualizar, rápidamente, cuáles son los problemas más recurrentes que tienen los ciudadanos, las zonas de la provincia donde se concentran la mayor cantidad de reclamos, cuál es la franja etaria que más reclama, los resultados de las gestiones realizadas, qué tipo de tratamiento se les dio a los mismos, entre otros datos.

Simultáneamente al análisis de los “fríos números”, nunca perdemos de vista que detrás de cada uno de ellos hay una persona que necesita ayuda, que a veces sólo busca ser escucharla, asesorada, otras, demanda una respuesta inmediata. En general, se trata de personas preocupadas y ocupadas por un problema que las aqueja, muchas de ellas cansadas de recorrer oficinas para lograr la solución, frecuentemente con sentimientos de enojo, de angustia, que llegan al organismo con la última de sus esperanzas. Esas personas son las protagonistas de la Defensoría del Pueblo en esta gestión y como servidores públicos todo el equipo trabaja diariamente con dedicación y entrega para resolver sus problemas.

RECEPCIONES

Durante el período comprendido entre noviembre de 2017 y octubre de 2018, 5.194 personas fueron atendidas en el organismo de derechos humanos, elevando exponencialmente el número de atenciones realizadas respecto del período anterior.

De esa totalidad, 635 reclamos se tramitaron a través de expedientes, de los cuales 28 fueron de carácter colectivo e incluyeron 2830 personas; 964 casos fueron tramitados a través de resoluciones sumarias y el resto representan asesoramientos simples, es decir, ciudadanos/as orientados para la resolución de sus problemas sin la necesidad de generar ningún documento.

Las cifras nos indican que, a comparación del período anterior, la metodología de tramitación de la queja a través de la resolución

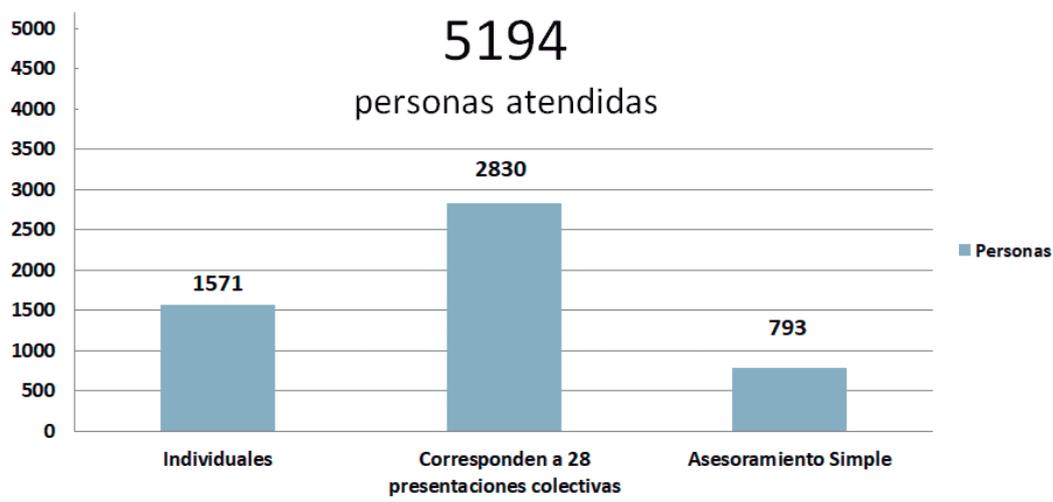
sumaria aumentó en un 327%. Esto significa que el tratamiento de los reclamos se llevó adelante de la forma más rápida y expedita con la que cuenta el organismo.

En comparación con el período anterior la cantidad de casos por los que se iniciaron expedientes aumentó en un 20% y de ellos un 52 % fueron resueltos, mientras que el resto está en estado de trámite.

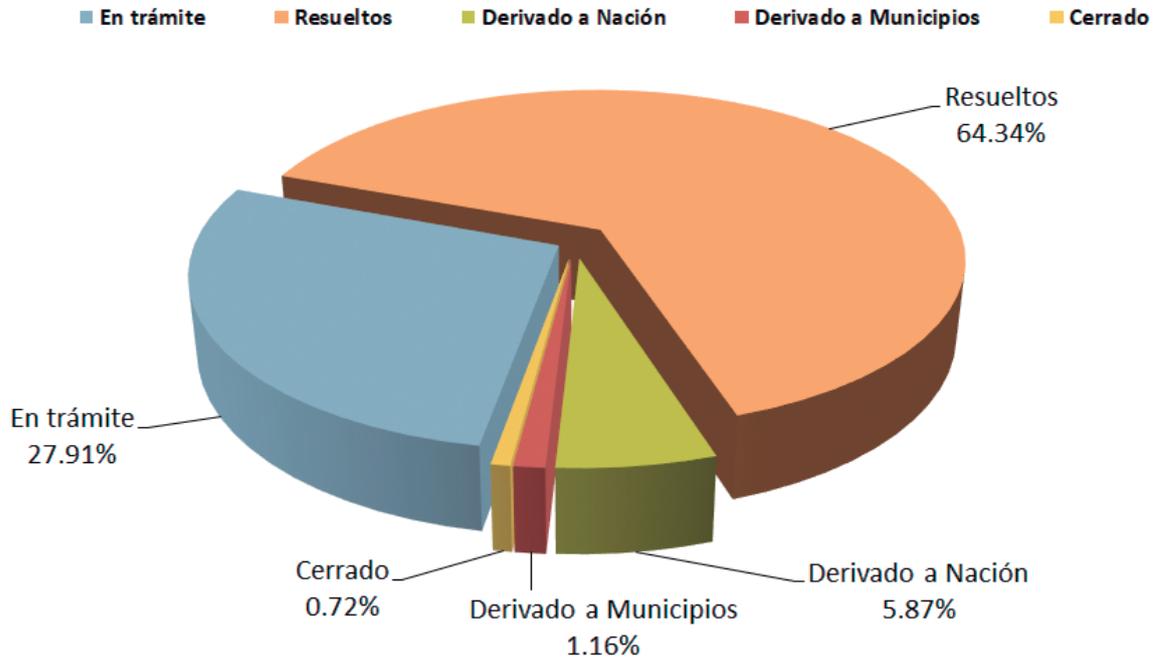
En cuanto a las resoluciones sumarias un 87% fueron resueltas y en todos los casos se realiza un monitoreo posterior para constatar que el ciudadano haya resuelto definitivamente su problema.

Del análisis general surge que, del total de casos iniciados durante el período que se informa, el 64% han sido solucionados.

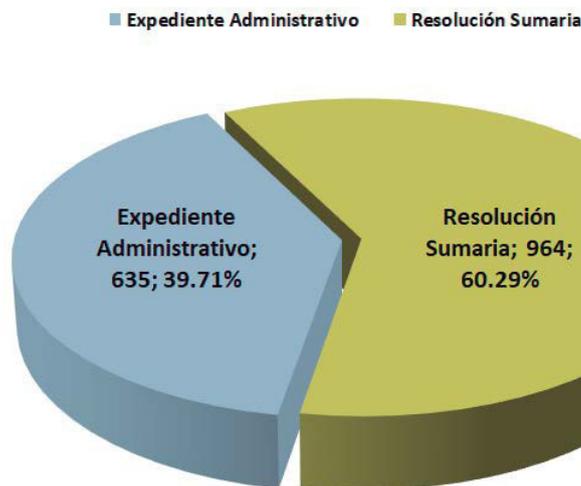
PERÍODO 2017 - 2018



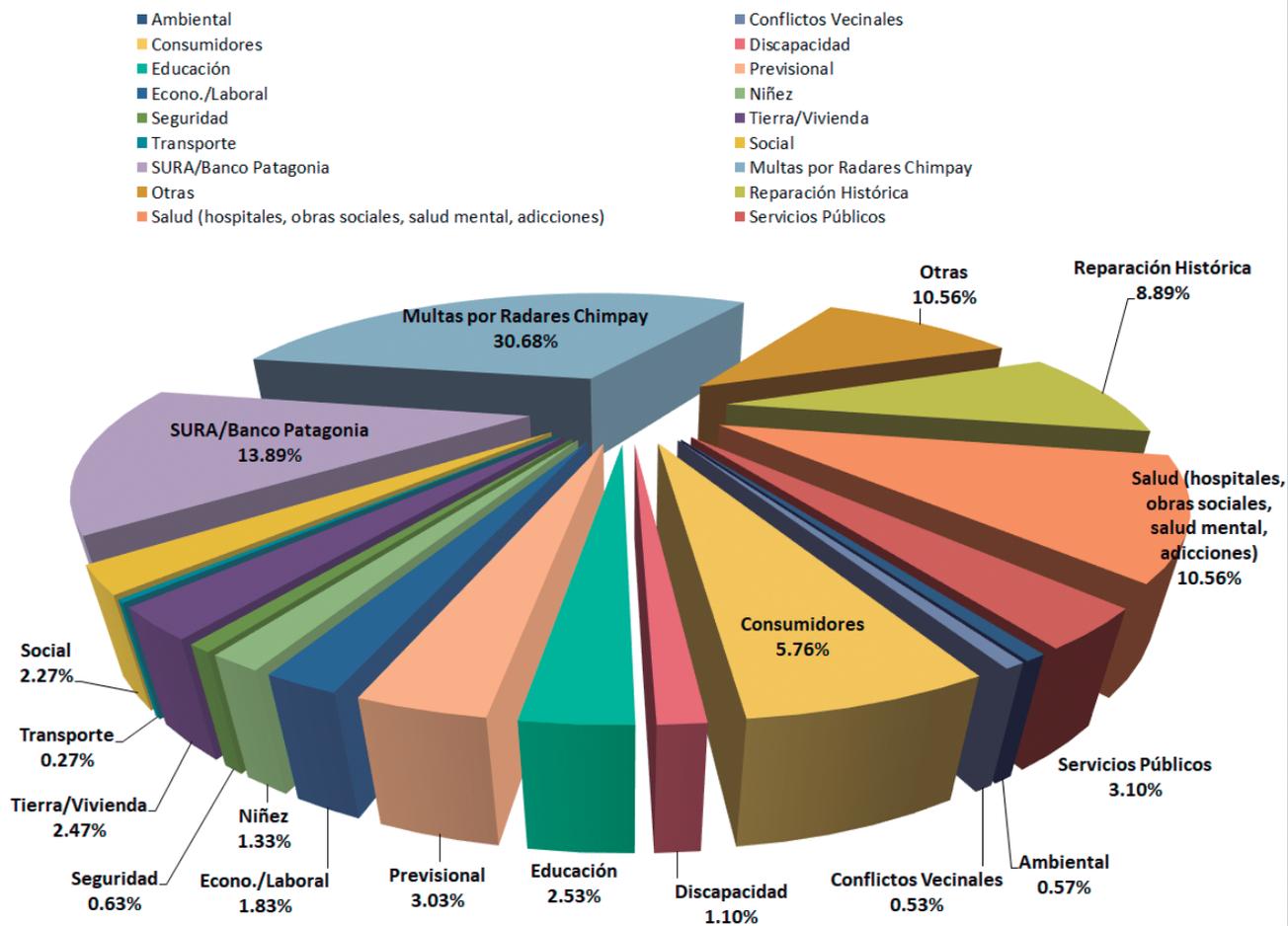
ESTADO TOTAL DE LOS TRÁMITES - DISCRIMINADOS



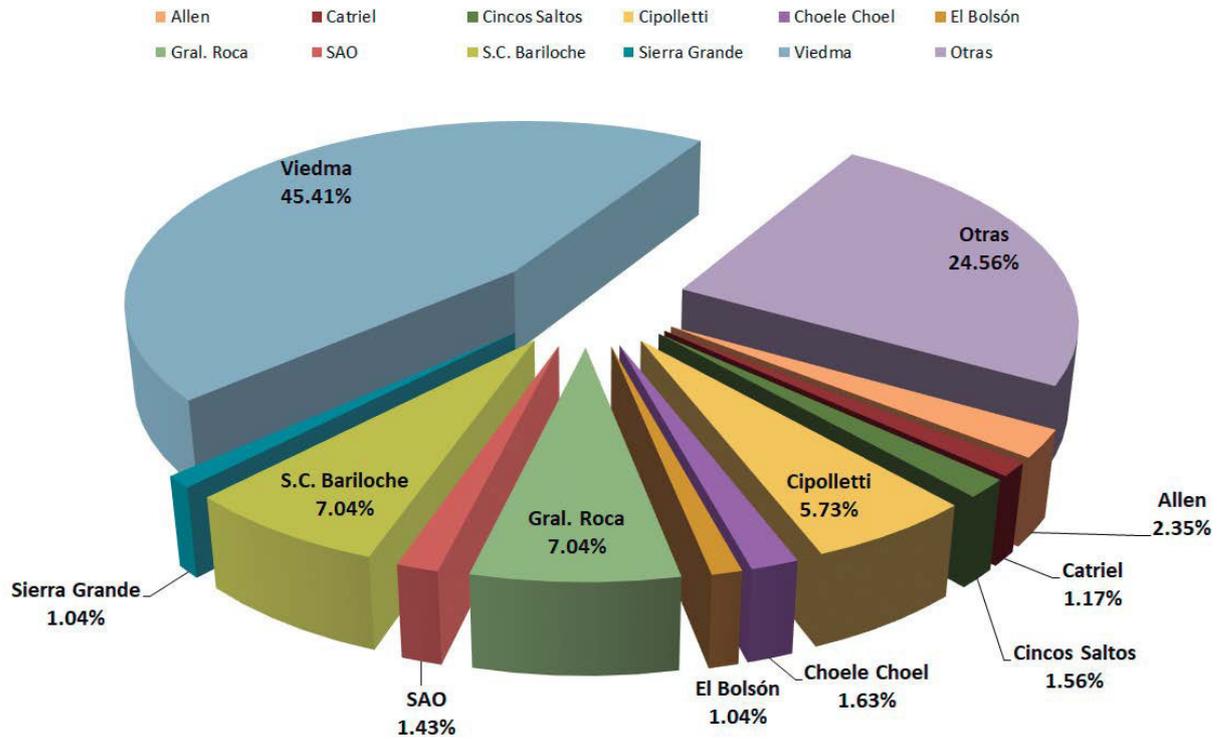
TOTALIDAD DE RECLAMOS SEGÚN MODALIDAD



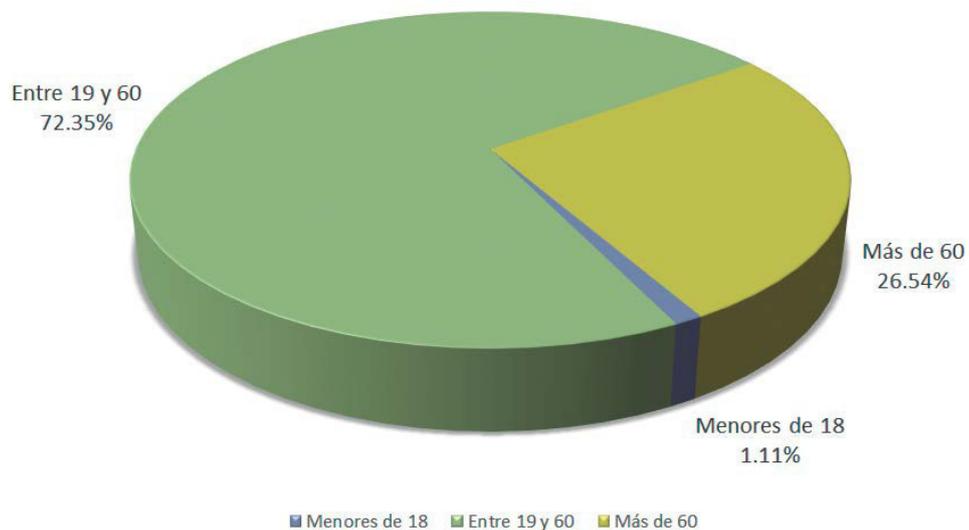
OBSERVACIONES SOBRE LAS POLÍTICAS DE ESTADO CANTIDAD DE RECLAMOS POR TEMÁTICA



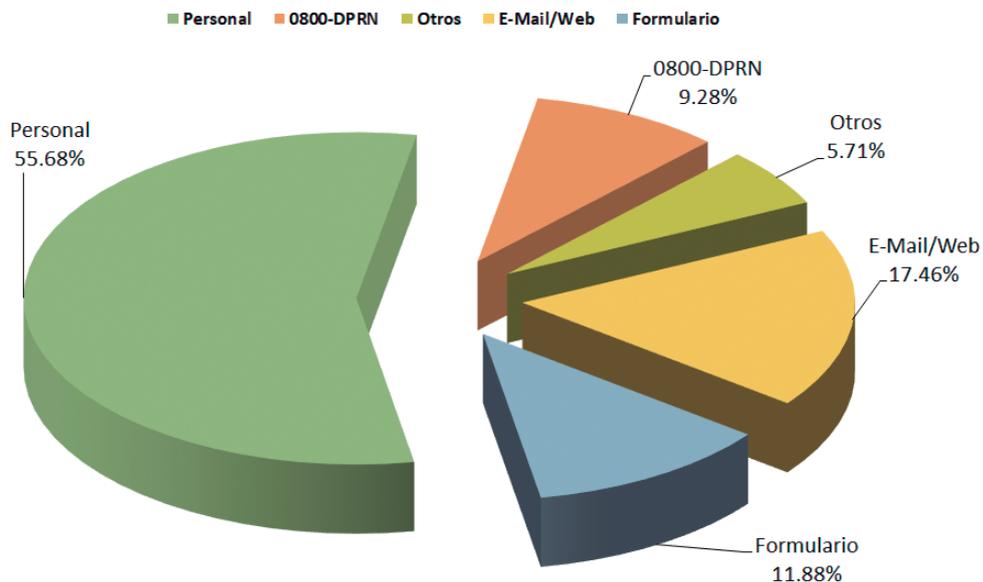
PARTICIPACIÓN DE LAS LOCALIDADES EN LA TOTALIDAD DE RECLAMOS



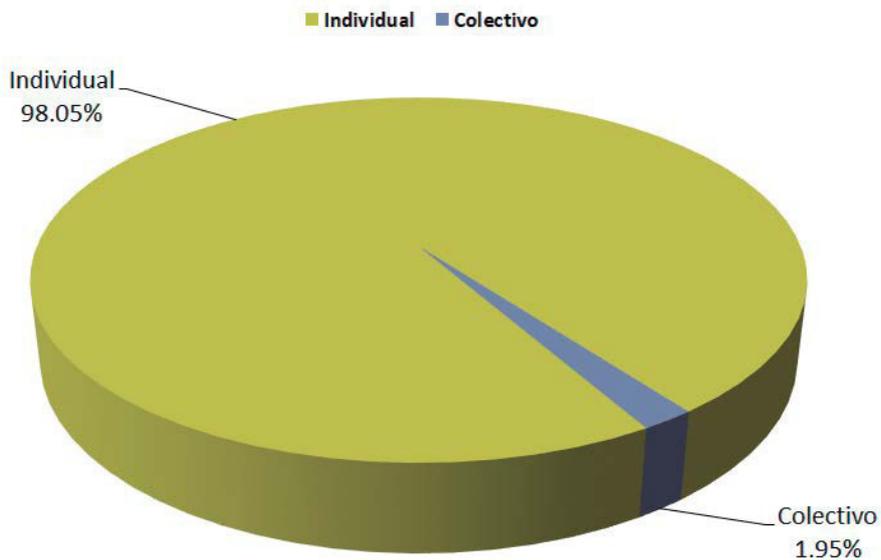
TOTALIDAD DE RECLAMOS SEGÚN FRANJA ETARIA



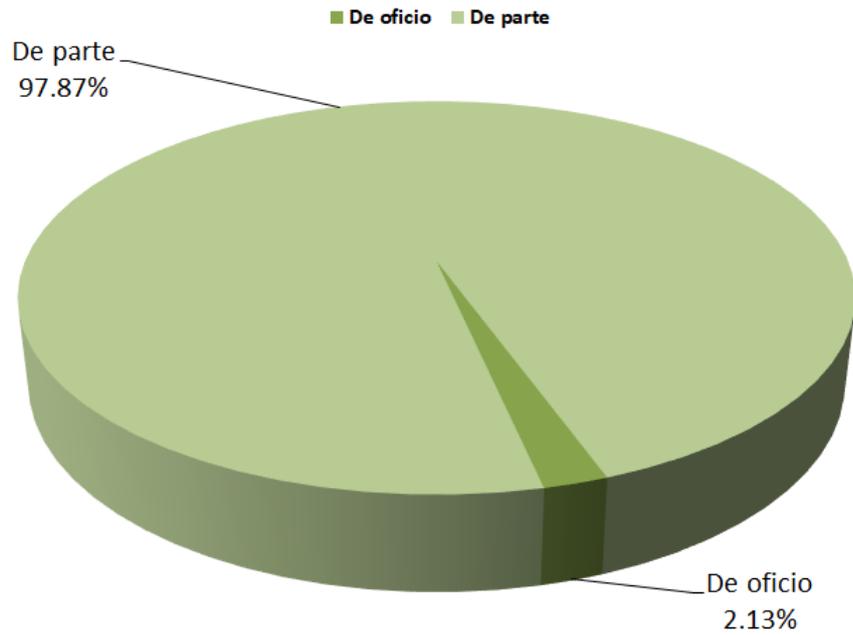
TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECEPCIÓN



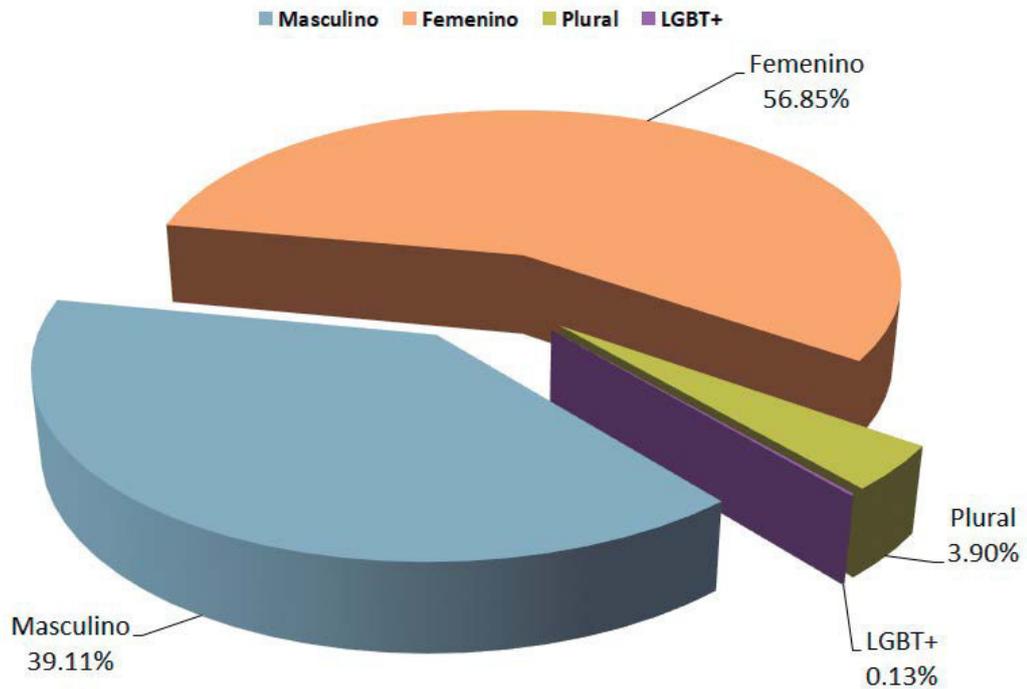
TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN



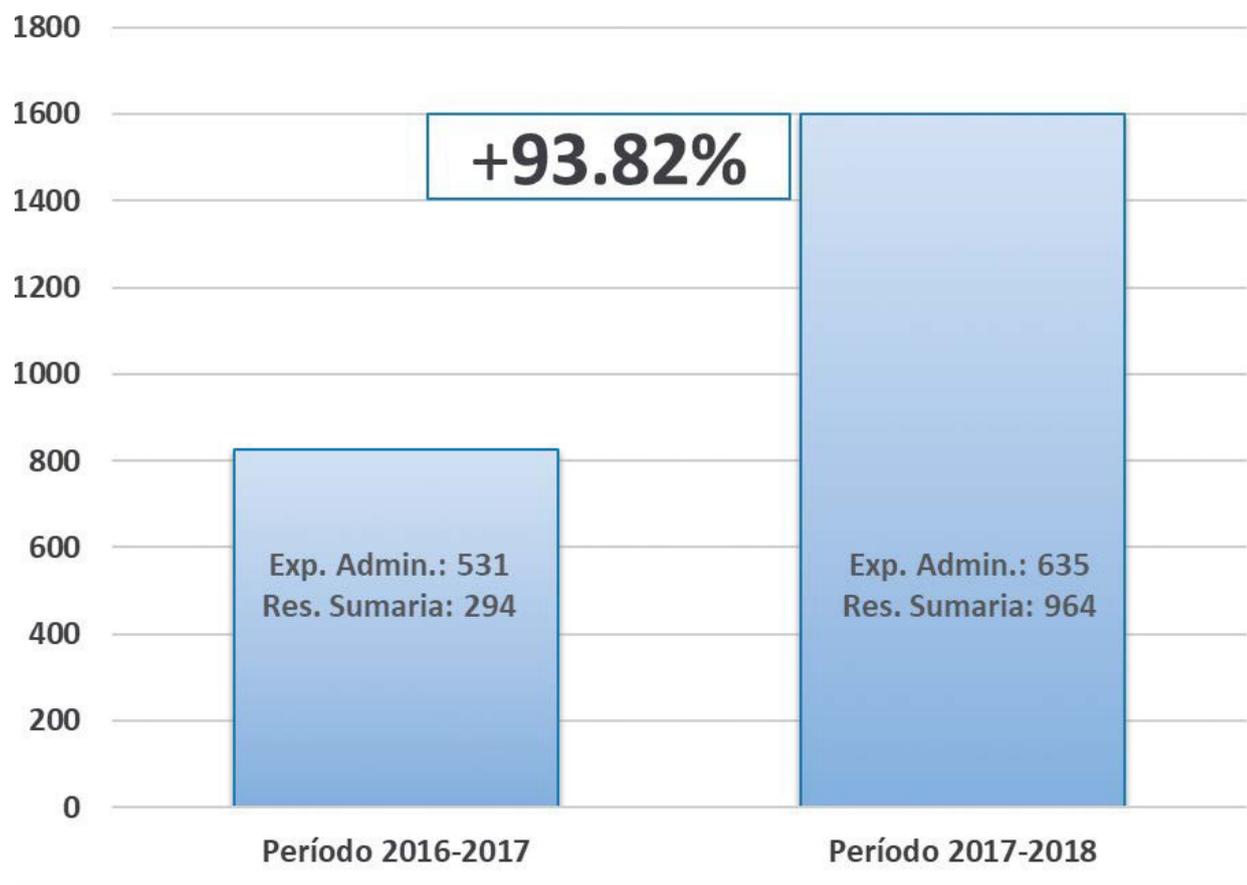
TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN INICIO



TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN GÉNERO



VARIACIÓN PORCENTUAL DEL TRABAJO REALIZADO ENTRE PERÍODOS



SALUD

Capítulo

2

SALUD

SALUD PÚBLICA

En referencia a las políticas de salud pública se tramitaron 23 expedientes y 47 resoluciones sumarias. De los motivos que dieron lugar a los reclamos, el 80% de los mismos refieren a la provisión de prótesis-ortesis, medicamentos oncológicos y planes especiales (HIV y otras enfermedades crónicas).

Del total de reclamos referidos a prestaciones del servicio de salud pública, el 30% tiene que ver con cuestiones del ámbito de la Administración Pública Nacional: PAMI, Programa Incluir Salud y obras sociales nacionales. Hemos advertido que ante la falta de respuesta de la cartera de Nación, termina la provincia absorbiendo el incumplimiento de las políticas nacionales. Lamentamos la desacertada decisión del Poder Ejecutivo Nacional (PEN) de reducir el Ministerio de Salud al rango de Secretaría haciéndolo depender del Ministerio de Desarrollo Social.

Un ejemplo que ilustra lo expresado en el párrafo anterior es el caso de una adolescente discapacitada que vive con sus padres en un campo de la región sur. El caso fue puesto en conocimiento de este organismo de control por la Defensoría de Menores de SAO. A la joven le corresponden los beneficios del programa Incluir Salud. Sin embargo, la falta de asistencia ha sido prácticamente total. A partir de un trabajo interinstitucional con distintos ámbitos de la administración provincial y en interacción con la Defensoría de Menores de San Antonio Oeste, se logró que: (I) el sistema público de salud de la provincia le proveyera una silla de ruedas postural adaptada a sus necesidades, los pañales descartables y la medicación que requiere; (II) desde la Comisión de Fomento se le otorgó a los padres una ayuda social económica, entregándoles además un conversor de electricidad, una heladera y ayuda monetaria; y (III) desde el Ministerio de Agricultura se le construyó un invernáculo para que pudiera cumplir con el plan alimentario natural que la niña necesita. En todo este dispositivo la ausencia de las políticas nacionales fue total.

Del 70% de los casos restantes y haciendo referencia al nivel de respuesta del Ministerio de Salud provincial, debemos destacar que el 90% de los reclamos ingresados a esta Defensoría del Pueblo tuvieron una rápida y satisfactoria respuesta ya sea a través de causas tramitadas por expediente o por resoluciones sumarias, lo que demuestra un crecimiento de 9.30% de respuestas favorables respecto al período anterior.

Sin perjuicio de ello, observamos un incremento de los reclamos y denuncias a partir del mes de julio de este año resultado de la situación económica y la dolarización de la economía. Por tratarse en su mayoría de insumos de origen importado y en el marco del cumplimiento de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 3.186, se partió de la imposibilidad de fijar el precio de referencia ya que luego de cumplimentados los 22 pasos administrativos que establece la ley, al momento de concluir el trámite, no existía una correspondencia entre el precio de referencia y el valor real actualizado al momento de hacer la compra, por lo que las licitaciones se terminaban declarando desiertas. Este escenario dificultó en muchos casos la respuesta desde el Ministerio de Salud. A pesar de esto, debemos destacar la preocupación y predisposición de las autoridades a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, entendiendo que las dificultades que se presentan son atribuibles a factores externos de la administración provincial.

Uno de los temas abordados este año fueron las irregularidades en la entrega de turnos en el Hospital Zatti de Viedma. Por este caso, la defensora se comunicó de manera inmediata con el director del hospital quien informó sobre las medidas urgentes para lidiar con el problema planteado. No obstante ello, se iniciaron actuaciones y se solicitaron informes. La respuesta formal indica que se reorganizó la entrega de turnos, se realiza un control estricto por parte de vigilancia sobre el orden de llegada y entrega de números, se entrega un sólo turno por persona contra la presentación del DNI del paciente, se avanza con la implementación de un sistema digital y se implementará desde el Ministerio de Salud un sistema operativo 0800 de llamadas gratuitas.

Advertimos que el número de denuncias en cuanto a problemáticas de atención en los hospitales, durante este período, han disminuido lo que demuestra una mejor organización y eficacia a la hora de brindar atención a los asistentes y pacientes. Ello, sin per-

juicio de los avances visibles de las obras de ampliación proyectadas en algunas instituciones como el caso de San Carlos de Bariloche.

Es oportuno decir que Viedma plantea un caso muy particular en el tema de servicios de salud. El sistema privado no resulta suficiente para atender la demanda. A esto se agrega que no se advierte, desde los servicios privados, una inversión progresiva en equipamientos de alta complejidad para cubrir la demanda. Esto deriva en una recarga en la demanda en el sistema público. El claro ejemplo es la falta de servicio de guardia pediátrica en las instituciones privadas. La única guardia pediátrica de 24 horas en Viedma la brinda el Hospital Zatti.

La problemática de falta de guardias pediátricas en Viedma, así como en cualquier lugar de la provincia, es un tema que el Ministerio de Salud tiene la obligación de garantizar no sólo en el sistema público sino en el privado. Coincidimos con la Legisladora Soraya Yahuar cuando expresa en los fundamentos del Proyecto 269/2018: *“...Esta prestación debe ser un servicio que presta el establecimiento y no una preocupación de los padres de buscar un pediatra...”*. Nos parece que la obligatoriedad de contar con guardia pediátrica como requisito para la habilitación de instituciones privadas de la salud, tal lo establece el mencionado proyecto, es una valiosa herramienta para terminar con este problema, por lo que recomendamos su tratamiento.

Un tema que mencionamos en el informe anterior y que continúa es la falta de profesionales en determinadas especialidades como ginecología, traumatología, clínica general, médicos generalistas, pediatras, etc. Esto dio lugar a una amplia convocatoria que trascendió a los medios nacionales. De acuerdo a la información suministrada desde la cartera de salud se incorporarán profesionales en pediatría, ginecología y medicina general para diferentes hospitales de la provincia.

Como lo hicimos el año anterior celebramos la progresiva incorporación de tecnología en los Hospitales públicos de la provincia. Si bien esto contribuye a la eficiencia, lo importante es que equipara la calidad de atención a todas las personas eliminando las desigualdades en el acceso a servicios de salud de alta complejidad. La cantidad de tomografías de alta resolución que mensualmente se efectúan en los centros hospitalarios no sólo reflejan un avance en la calidad del servicio público de salud sino eficiencia en el uso de los

“La problemática de falta de guardias pediátricas en Viedma, así como en cualquier lugar de la provincia, es un tema que el Ministerio de Salud tiene la obligación de garantizar no sólo en el sistema público sino en el privado”.

“...celebramos la progresiva incorporación de tecnología en los Hospitales públicos de la provincia. Si bien esto contribuye a la eficiencia, lo importante es que equipara la calidad de atención a todas las personas eliminando las desigualdades en el acceso a servicios de salud de alta complejidad”.

recursos del Estado. Téngase en cuenta que, hasta la instalación de los nuevos tomógrafos en los Hospitales públicos, esta práctica se derivaba al sistema privado con los costos que esto significaba a la economía provincial. Destacamos la próxima incorporación de “resonadores” en los hospitales de Viedma y San Carlos de Bariloche.

ELECTRODEPENDIENTES

En el informe anterior reclamamos por la reglamentación y puesta en vigencia del beneficio para los electrodependientes, un proyecto de ley de las legisladoras Marta Bisotto y María Inés Grandoso sancionada por esta Legislatura provincial. El 20 de abril el Ente regulador -EPRE- dictó la Resolución 126/18 que instruye a las distribuidoras “Empresa de Energía Eléctrica Río Negro S.A.” (EDERSA), “Cooperativa de Electricidad Bariloche Ltda.” (CEB) y “Cooperativa de Electricidad y Anexos Río Colorado” (CEARC) aplicar el subsidio tarifario a usuarios electrodependientes por cuestiones de salud, detallando en la misma el procedimiento a seguir. No se han recibido reclamos por incumplimientos en el tema de referencia durante el período que se informa.

CANNABIS MEDICINAL

Respecto al tema cannabis medicinal, valoramos la aprobación que sancionó esta Honorable Cámara respecto a la adhesión a la Ley Nacional N°27.350 que establece un marco regulatorio para la investigación médica y científica del uso medicinal de la planta de cannabis y sus derivados. Si bien la aprobación de la ley fue un gran paso y teniendo en cuenta la sentencia judicial que otorgó la autorización a familiares de un niño con síndrome de Tourette, entendemos que desde el Estado se debe avanzar en legislar para que el aceite de cannabis sea un producto elaborado y aprobado científicamente desde su origen y prescripto por profesionales médicos garantizando la calidad y accesibilidad.

Este tema que trascendió a partir del reclamo de familiares de un niño con síndrome de Tourette, que requería aceite de cannabis para su tratamiento, fue motivo de estudio por asesores de la Defensoría del Pueblo. Por tratarse de un tema cuyo destinatario es la salud de las personas, defendemos la presencia del Estado tan-

to provincial como nacional durante todo el proceso, hasta que el producto llegue al paciente prescripto por un profesional médico (cultivo controlado por INTA, investigación por intermedio de Universidades, Conicet, elaboración en laboratorios autorizados, autorización por ANMAT, prescripción médica, etc.).

PREVENCIÓN Y CONTROL DE TRASTORNOS ALIMENTARIOS

En tiempos de Internet la imagen ocupa un lugar protagónico en la vida de las personas.

Los cambios culturales, generados por la revolución tecnológica y la industria de las comunicaciones y la información ubican a la imagen como uno de los grandes valores a conquistar.

En este sentido destacamos dos iniciativas parlamentarias que se encuentran en tratamiento: 1. El Proyecto 393/2017 del Legislador Leandro Lescano, que prohíbe todo tipo de ofertas de chocolates, alfajores, galletitas, dulces, etc., en las cajas registradoras, puertas de acceso y salida y en hasta 3 metros de su ubicación en supermercados e hipermercados; 2. El Proyecto 02/2018 del Legislador Humberto Alejandro Marinao, que busca adherir a la Ley Nacional que declara de interés nacional la prevención y control de trastornos alimentarios y a sus decretos reglamentarios.

SALUD MENTAL Y ADICCIONES

En cuanto al campo de la salud mental, la reciente aprobación de las modificaciones a la Ley N° 2.440 por parte de la Legislatura provincial posibilitará el seguimiento de casos concretos de personas con este tipo de padecimientos y de su grupo familiar. Al respecto se han mantenido reuniones con familiares de personas con padecimiento mental, quienes manifiestan con mucho dolor las dificultades y perjuicios que deben afrontar tanto el paciente como su núcleo familiar, ante las deficiencias de un servicio que los contenga y les de respuestas. En este sentido, salvo excepciones, no se advierte una mejora de parte del equipo de salud mental.

Cuando hablamos de padecimiento mental incluimos los problemas de las adicciones. Durante el período se han recibido reclamos referidos a este problema, donde entendemos que lo

“... desde el Estado se debe avanzar en legislar para que el aceite de cannabis sea un producto elaborado y aprobado científicamente desde su origen y prescripto por profesionales médicos garantizando la calidad y accesibilidad”.

importante es el abordaje no solamente multidisciplinario sino interinstitucional.

En casos de situaciones complejas se ha dado intervención a la Agencia Provincial de Adicciones que, en la figura de la Dra. Mabel Dell Orfano, ha expresado un gran compromiso y responsabilidad con los problemas planteados. Como lo dijimos en el informe anterior, en los casos de rehabilitación de adicciones, no compartimos la derivación a centros de tratamiento fuera de la Provincia. Creemos que es necesario visibilizar esto como un problema y que la Provincia debe contar con dispositivos de rehabilitación para dar tratamiento a esta problemática que afecta a un importante porcentaje de la población, fundamentalmente jóvenes de nuestra sociedad.

Es necesario además, que los dispositivos de rehabilitación sean el resultado de la articulación con las otras áreas del Estado como: SENAF, Desarrollo Social, Discapacidad, Trabajo, Educación, etc.; para que los tratamientos prosperen y evitar así la recaída en el consumo.

Tenemos reclamos de familiares de personas que han sido derivadas para tratamiento, inician el camino de su rehabilitación, pero que al momento de volver a su lugar de origen, al mismo contexto que desencadenó su consumo, no cuentan con el acompañamiento del Estado y recaen en el consumo.

Resumiendo, los dispositivos de abordaje de esta problemática se advierten como insuficientes en la medida que no resuelven el problema y la reincidencia al consumo tiene graves consecuencias para la salud, además que la internación lejos del entorno produce el desarraigo familiar durante el tratamiento y un alto costo para el erario público.

Al hablar de adicciones, es común pensar en jóvenes con adicción a los estupefacientes; sin embargo hemos detectado que en los parajes más aislados de nuestra geografía, en la línea sur de nuestra provincia, la problemática (que está naturalizada) es la adicción al alcohol, sobre todo en la población que vive o trabaja en la zona rural. Se han detectado casos de personas que llegan a mal vender su casita del pueblo para solventar su adicción.

Respecto de este tema también se ha dado intervención a la Agencia Provincial de Adicciones quien elaboró y lleva adelante diversas actividades, a saber: acompañamiento al Municipio de Los Menucos en el seguimiento de los proyectos de prevención, reali-

zación de reuniones interinstitucionales para la formación de una red que involucre a todas las instituciones oficiales, ONG y fuerzas vivas de la localidad para el abordaje integral y articulado de la problemática y la elaboración de protocolos de abordaje; material bibliográfico en las escuelas primarias y secundarias y articulación con el SEDRONAR, curso “Manejo de Urgencias con Sustancias Psicoactivas” en articulación con el Hospital y el Municipio; curso “Operadores Socio Terapéutico Espirituales” en la localidad de San Antonio Oeste con participación de otros actores de ciudades de la Línea Sur.

Importante además, es el trabajo de la Agencia Provincial de Adicciones en conjunto con el SEDRONAR. Del informe enviado a esta Defensoría del Pueblo, elaborado sobre consumo de sustancias psicoactivas en población de 12 a 65 años, en comparación con patrones nacionales, algunos de los resultados observados en la Provincia de Río Negro en el año 2017 fueron:

- ▶ Las sustancias legales, bebidas con alcohol y tabaco, fueron las que presentaron mayor consumo en “alguna vez en la vida (...)”. Estas prevalencias fueron muy superiores a las del resto de las sustancias.
- ▶ Se observa una mayor disminución del consumo de tabaco en Río Negro que en el país (...)
- ▶ Otras sustancias con prevalencias elevadas fueron la marihuana y la cocaína, con niveles de consumo del último año superiores a los nacionales y con una distribución de consumo actual similar.
- ▶ La mayor parte de las sustancias fueron más consumidas por varones (...)
- ▶ Los adelgazantes y los tranquilizantes sin prescripción médica fueron las únicas sustancias que presentaron prevalencia de vida superior en las mujeres.
- ▶ El mayor consumo de marihuana se constata en edades más tempranas que el de cocaína.

Sin perjuicio de la importancia que significa la modificación de la Ley Provincial N° 2.440, iniciativa de los Legisladores Vallaza y Lescano como autores y de los Legisladores Karina Pita, Alejandro Marinao, Graciela Baldevenito y Marta Milesi como co-autores, va-

“Resaltamos el trabajo de legisladores/as que, desde posturas políticas opuestas, han logrado los consensos necesarios para avanzar en el tratamiento y aprobación de una ley tan importante para la protección de los derechos de las personas con padecimientos mentales”.

loramos el trabajo de consenso realizado por la Legisladora Graciela Baldevenito en la Comisión Interpoderes y agradecemos la confianza depositada en la Defensoría del Pueblo al asignar el órgano de revisión de la mencionada ley. Resaltamos el trabajo de legisladores/as que, desde posturas políticas opuestas, han logrado los consensos necesarios para avanzar en el tratamiento y aprobación de una ley tan importante para la protección de los derechos de las personas con padecimientos mentales. Esto demuestra que los derechos humanos son inalienables y jerarquiza la política ubicándola en un lugar de privilegio. En estos tiempos, algo tan reclamado por la sociedad.

IPROSS

Se presentaron 30 reclamos tramitados como expedientes y 56 resoluciones sumarias. De este universo 72 reclamos fueron resueltos y 9 de ellos se encuentran en trámite. Es decir, el 84% de los reclamos recibidos tuvieron respuesta favorable y dentro de los plazos razonables y esperados lo que representa una mejora del 9% respecto del período anterior.

Se trató de reclamos que abordaron las siguientes temáticas: demoras en provisión de prótesis y ortesis, demora en entregas de medicación oncológica y planes especiales como HIV, reclamos por pago de cirugía, pago de reintegros, inconvenientes con la autorización de derivaciones y prestaciones de alta complejidad, cobro de plus, asignación de turnos en Buenos Aires, error en conceptos facturados en la práctica médica, reconocimiento de la cobertura parcial en concepto de internación geriátrica, otorgamiento de beneficios con cobertura al 100% a favor de un afiliado conforme previsiones de la Ley Nacional de Trasplantados N° 26.928, traslado aéreo, entrega de cama ortopédica, entre otros.

Un reclamo colectivo es el de una Asociación que solicita la cobertura dentro del “Plan Diabetes” del sistema de medición continuo flash de glucosa Freestyle Libre, solicitud que se basa en la eficiencia en el control y tratamiento de la enfermedad, reduciendo complicaciones y costos. A partir de comunicaciones con el Instituto y con la debida intervención de la Junta de Administración del IPROSS, se informó que este tratamiento será incorporado al “Plan Diabetes”.

Otro tema relevante es el cobro de plus médico, el mismo ha sido motivo de evaluación. Existe una iniciativa del Legislador Raúl Martínez, con quien hemos tratado esta temática. El cobro de este plus

es una práctica naturalizada, ilegal (porque está prohibida) y evasiva (porque es un cobro sin facturación). En la relación médico-paciente, el segundo se encuentra en absoluta desventaja ya que deposita en el profesional nada menos que el cuidado de su salud. Por su parte los colegios profesionales realizan convenios con la obra social por la atención de los pacientes de manera colectiva, lo que es conocido como cápita. Sin embargo, factores económicos externos exponen a la obra social al pago de extra cápitas. Nos parece adecuado un efectivo control de la cápita y en su defecto que se pase de un sistema capitado a un sistema prestacional con las correspondientes auditorías y controles desde el Estado Provincial.

Respecto al corte de servicios a los afiliados a la obra social reiteamos que no se pueden cortar los servicios por falta de pago, se deben agotar todas las vías en el marco de la normativa vigente, no se deben usar prácticas extorsivas usando de rehenes a los afiliados por intereses económicos.

En el caso del conflicto que se generó con FECLIR la Defensora inició actuaciones de oficio y avaló la baja del convenio entre la Federación de Clínicas y la obra social. Simultáneamente se solicitó a las autoridades del IPROSS informes sobre la manera en que se iban a cubrir las prestaciones a los afiliados. La respuesta fue el convenio directo con clínicas y sanatorios del Alto Valle y Neuquén, escindiendo a la Federación. Se monitoreó, a través de los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo, la atención a los afiliados. Para ello se dio amplia difusión de todas las vías de contacto para canalizar los mismos y sólo se recibió un reclamo de Río Colorado el que fue resuelto de manera inmediata.

Como dato a mejorar, una de las falencias que impacta negativamente, tiene que ver con la atención al público en algunas delegaciones. En muchos casos las quejas no tienen que ver con los servicios de la obra social, sino con los problemas que se suscitan en el ingreso de los reclamos, la atención al público, la ansiedad de los afiliados, las crispaciones que derivan en conflictos entre afiliados y personal que, lamentablemente, desprestigia la Institución. Superada esta instancia, en lo que respecta al tratamiento en el organismo central no advertimos falencias.

Respecto a la solicitud de reintegros estos ocupan un 40% de las resoluciones sumarias y tienen que ver con el plazo de acreditación. La normativa establece 90 días desde el momento que se rea-

“... no se pueden cortar los servicios por falta de pago, se deben agotar todas las vías en el marco de la normativa vigente, no se deben usar prácticas extorsivas usando de rehenes a los afiliados por intereses económicos”.

“La salud no puede estar liberada al juego del mercado”.

lizó el servicio para presentar el reclamo y acreditación dentro de los 60 días. Consideramos una política de calidad lo dispuesto por la Resolución 242/2017 de la Junta de Administración que tiene que ver con la transparencia del proceso de solicitud y la acreditación de reintegros directa al afiliado a través de CBU en su cuenta sueldo.

DESAFÍOS EN LA GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA

La gestión de la salud, tanto en el ámbito de la salud pública como en el caso de las obras sociales provinciales, plantea grandes desafíos.

El avance tecnológico, la irrupción de la robótica y la inteligencia artificial, asistentes virtuales especializados en consultas médicas, modernas terapias, nuevas medicaciones de altísimo costo, exceso de información y exponencial avance científico, entre otros cambios, plantean un escenario de incertidumbre y complejo para las políticas públicas en el ámbito de la salud.

En este contexto, la salud no puede estar liberada al juego del mercado, la desregulación del precio de los medicamentos que deriva en medicamentos de altísimo costo impacta negativamente en la economía y pone en riesgo la equidad en el acceso a los servicios de salud.

Existen grandes conflictos de intereses que necesitan de una presencia muy activa del Estado, en sus diferentes poderes, para que las políticas públicas garanticen el derecho a la salud con equidad.

La racionalidad y la eficiencia serán imprescindibles siguiendo procesos y reglas claras, la razonabilidad, la transparencia y la ética en el uso de los recursos. Habrá que plantearse si es adecuada y suficiente la legislación existente o genera inequidades. Frente a tantos cambios, en caso de judicialización será importante pasar de la justicia adversarial a la justicia dialógica aportando a los decisores los mejores fundamentos científicos para que las resoluciones sean justas.

ÁREA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

Capítulo

3

ÁREA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

DEMANDA SOCIAL

En este apartado se describen los reclamos referidos a necesidades de personas mayores de 18 años que, ante la carencia de ingresos, solicitan al Estado asistencia tanto económica, alimentaria o habitacional ya sea acceso a una vivienda o mejoramiento de la que ya habitan. La franja etaria mayoritaria de los concurrentes por esta temática varía entre los 25 y 40 años, siendo la asistencia económica por falta de trabajo el tema predominante.

Se recibieron 63 reclamos a pedido de parte que dieron lugar a la formación de expedientes, de las cuales 30 fueron resueltas satisfactoriamente, el resto se encuentran en trámite. A esto se agregaron 22 reclamos que fueron tramitados y resueltos a través de resoluciones sumarias. En suma, del total de reclamos recibidos referidos a demanda de asistencia social el 65% fueron resueltos y el 35% se encuentran en trámite.

Dentro de los problemas que podemos referenciar como de mayor relevancia está la demanda habitacional, esta última problemática agravada por la imposibilidad de acceso a la tierra. En el período que se informa se recibieron 18 reclamos referidos a la solicitud de ayuda para mejoramiento habitacional comprendidos dentro del programa “Hábitat Social”, cuya modalidad se aplica a través de una tarjeta para la compra de materiales. Cabe agregar que este programa no se ha ejecutado en el presente período y que en casos excepcionales las ayudas fueron resueltas por la modalidad de subsidio. Tres de los casos se derivaron al IPPV para evaluación y posterior incorporación al “Programa Habitar Río Negro”. Sólo para un caso se ha dado respuesta satisfactoria, los dos restantes fueron redireccionados a Desarrollo Social.

Debemos tener en cuenta que los reclamos provienen de distintos puntos de la provincia, no advirtiéndose reclamos por parte de ciudadanos de la Línea Sur. Los reclamos son derivados a las

“Nos parece importante y necesaria la amplia difusión e implementación de los programas que promuevan la construcción ciudadana contemplando a las personas como sujeto de derecho”.

distintas delegaciones y en algunos casos al organismo central, especialmente a la Dirección de Desarrollo Territorial y Coordinador de Delegaciones. Vale la pena destacar el trabajo del funcionario a cargo de esta Dirección, el Sr. Andrés Fredes, por la respuesta permanente y la diligencia en la solución de los problemas que plantean los ciudadanos.

En cuanto a temática, lidera la cantidad de reclamos la demanda de asistencia por falta de trabajo. Del total de presentaciones, 48 correspondieron a solicitudes de asistencia económica, Las ayudas otorgadas surgen por fondo en los casos de extrema urgencia, la cual se otorga por única vez y de carácter limitado o por expediente en los casos más críticos a los que se les otorga ayuda en 3 cuotas. Estas ayudas demandan informes socio-ambientales previos que justifican la erogación. Por excepción se han detectado 2 casos de ayudas de hasta 6 cuotas.

Varios de los casos que tuvieron tratamiento refieren a solicitudes por reactivación y/o tramitación de la Tarjeta Río Negro Presente. Hemos observado que varios de los casos tienen reiterado tratamiento en la Defensoría del Pueblo. Esto nos permite inferir que son personas destinatarias de una política asistencialista que recurrentemente solicitan la continuidad de la ayuda. Nos parece importante y necesaria la amplia difusión e implementación de los programas que promuevan la construcción ciudadana contemplando a las personas como sujeto de derecho. El gran desafío del Estado a través de sus políticas es caminar progresivamente hacia la autonomía de las personas fortaleciendo sus capacidades individuales y colectivas.

En lo que respecta al Programa “Río Negro Presente”, que se ejecuta a través de una tarjeta cuyo fin es la adquisición de alimentos y, excepcionalmente, compra de medicamentos, observamos que la mayoría provinieron de la localidad de Viedma. No debemos dejar de considerar que a partir del mes de septiembre Nación suspendió la ayuda que otorgaba el Municipio a través de la Tarjeta Incluir. De esta manera toda la demanda recayó en la Delegación de Desarrollo Social de la provincia. Así como lo advertimos en el informe anterior, un alto porcentaje de los reclamos proviene de ciudadanos residentes en Viedma, que canalizan sus reclamos en diferentes ámbitos del Estado local y

provincial y en muchos casos son derivados por las autoridades locales. Esta situación no se advierte en el resto de los Municipios de la provincia.

En el caso particular de la zona andina, específicamente en Bariloche, se recibieron y tramitaron solicitudes de intervención con motivo de otorgamiento de subsidios tendientes a acondicionar viviendas precarias y paliar situaciones de extrema gravedad socio económicas (falta recursos, trabajo, etc.). A diferencia de lo que ocurre en el resto de las delegaciones de la provincia, en San Carlos de Bariloche advertimos una marcada demora en dar respuestas a las quejas trasladadas desde este organismo.

En el periodo que se informa nos parece importante relatar un caso emblemático de asistencia del Estado, que es el caso de una mamá que vive en la ciudad de Viedma, cuyo hijo de 3 años nació con labio leporino y que desde el área social se le brinda permanente acompañamiento, no solamente desde el punto de vista habitacional sino también desde la cartera de salud pública en el Hospital Garrahan, donde desarrolla su tratamiento médico hasta la actualidad. En este sentido, cabe destacar que el acompañamiento a esta madre ha sido compartido de manera ininterrumpida por diferentes instituciones públicas del quehacer provincial.

Como conclusión, a diferencia del período anterior, en el resto de la provincia se advierte una progresiva mejora en el trabajo del Ministerio de Desarrollo Social. Se exceptúa de este balance la zona andina donde las demoras en las respuestas en los casos derivados desde este organismo de derechos, son las que prevalecen.

Como reflexión final decimos que el gran desafío de las políticas públicas y la igualdad de derechos requiere el cierre de las brechas de ingresos, oportunidades y acceso al bienestar. La desigualdad es moralmente inaceptable porque afecta el crecimiento, debilita la cohesión social y tiene graves consecuencias sobre los sectores más vulnerables. Los derechos sociales, económicos y culturales se hacen efectivos mediante políticas accesibles a todas las personas sin distinción, que promuevan en todos los estratos el desarrollo de las capacidades y la inserción en el mundo productivo a través de la educación, el trabajo, la igualdad de derechos, la justicia social y el reconocimiento de la diversidad. En este aspecto avanzar desde el Estado es un imperativo ético.

“El gran desafío del Estado a través de sus políticas es caminar progresivamente hacia la autonomía de las personas fortaleciendo sus capacidades individuales y colectivas”.

“La desigualdad es moralmente inaceptable porque afecta el crecimiento, debilita la cohesión social y tiene graves consecuencias sobre los sectores más vulnerables”.

NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

En temas relacionados con niñez, adolescencia y familia se tramitaron 34 expedientes y 51 resoluciones sumarias que fueron recibidas a través de las diferentes vías de comunicación con las que cuenta esta Defensoría: línea 0800, e-mail, personal, página web, Juzgados de Paz.

A pesar de la importancia de la creación de la Secretaría de Estado de Niñez en la Provincia de Río Negro, vemos que aún se evidencian dificultades en la asistencia a niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se requieren mecanismos eficientes que concluyan en una protección integral de derechos, teniendo en cuenta que se trata de un sistema de protección en el que concluyen los diferentes organismos del Estado y la comunidad, tal como lo refiere la Ley Nacional 26.061 y la Ley Provincial 4.109.

No se puede soslayar, al momento de evaluar el desempeño del área, en el marco del proceso que lleva adelante desde su creación, el impacto que han tenido los factores económicos y sociales actuales sobre las dinámicas familiares, lo que agudiza la demanda de la Secretaría exponiéndola a la creciente demanda de problemáticas complejas.

Ante presentaciones efectuadas por ciudadanos, que involucraban disfunciones del área en la asistencia hacia familias en situación de vulnerabilidad, si bien la Secretaría ha dado intervención en casos puntuales, en otros la asistencia se ha visto demorada.

En el informe anterior advertimos sobre la necesaria coordinación de esta Secretaría con otros organismos del Estado. Sin embargo, en el presente período se siguen evidenciando dificultades para articular de manera coordinada y permanente el trabajo con Desarrollo Social, Salud Mental, Educación, Consejo de la Mujer y Seguridad, como asimismo organizaciones de la sociedad civil.

Cabe mencionar que en el presente año se transitaron dificultades con los trabajadores del área, quienes demandaban mejoras en las condiciones laborales y salariales lo que tiene un impacto directo en las respuestas.

Conforme lo informado por la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar, *“...a partir de la constitución de la Secretaría de Estado de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), se han ido llevando a cabo una serie de procesos que implicaron, no sólo la construcción de la*

Secretaría en sí misma, sino también la generación de condiciones óptimas para el desarrollo y buen funcionamiento de los equipos de trabajo que allí se desempeñan...". Por otra parte, se informó de las mejoras edilicias de la Delegación Valle Inferior, la conformación de nuevas áreas de coordinación técnica y de admisión, y de la concreción del pase a contrato de los trabajadores que se encontraban con contrataciones bajo la modalidad de becas.

También señala el informe que *"...en función de malestares y necesidades grupales dentro del equipo de trabajo del Programa Fortalecimiento Familiar-Viedma, se consideró oportuno iniciar la búsqueda de un profesional capacitado para elaborar aspectos y dinámicas grupales, a fin de favorecer mejorías en la comunicación y en las relaciones personales-grupales..."*.

Durante el período que se informa se mantuvo un contacto fluido con la Secretaría de Niñez y sus equipos, como así también con la Asesoría Legal del Ministerio de Desarrollo Social, para propiciar atenciones oportunas en situaciones familiares complejas. Corresponde destacar las respuestas brindadas en estos casos por la Asesoría Legal del Ministerio.

Un caso que tomó estado público y que fue derivado por la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche tuvo que ver con la presunta existencia de familias que concurrían al vertedero en busca de alimentos. Desde este organismo se tomó contacto con las autoridades de la SENAF desde donde se informó que los equipos técnicos se encontraban interviniendo. Finalmente se arribó a un acuerdo de trabajo intersectorial que incluyó a la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Bariloche, a la Delegación provincial de Desarrollo Social, a la SENAF, a Cáritas y al Centro de Salud local.

Otro caso para mencionar en el marco de interacción que este organismo tiene con otras Defensorías del Pueblo, refiere a la derivación efectuada por la Defensoría del Pueblo del Partido de Escobar, solicitando la intervención en una situación familiar conflictiva, donde se encontraban dos niñas en estado de abandono, y en un contexto de venta de estupefacientes, en la ciudad de San Carlos de Bariloche. Avocados al tema se solicitó la intervención de la SENAF, además el caso se derivó a la Secretaría de Narcocriminalidad dependiente del Ministerio de Gobierno de la provincia, desde donde se dio inmediata intervención al Juzgado Federal de San Carlos de Bariloche, a fin que proceda a la correspondiente investigación del delito.

Un tema recurrente refiere a consultas por falta de cumplimiento del progenitor alimentante de las prestaciones alimentarias. En la Defensoría del Pueblo este tema es abordado a través del asesoramiento y la derivación al órgano jurisdiccional. No obstante ello, es un tema que advertimos como una problemática recurrente a nivel social donde los responsables se desentienden de las obligaciones hacia sus hijos e hijas, trasladando las responsabilidades a los abuelos quienes deben afrontar el pago de la cuota alimentaria de sus nietos.

Como ejemplo relatamos el caso de unos abuelos que en total estado de angustia reclamaron que al ser demandado su hijo por una cuota alimentaria de la cual no se hizo cargo, el embargo cayó sobre sus haberes jubilatorios. En todo momento los abuelos cuestionan la decisión judicial sin poder advertir que en realidad el problema surge por la falta de responsabilidad de su hijo sobre su nieto.

Otra actuación a destacar surge de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) desde donde se propuso un protocolo de prevención e intervención ante situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes en los clubes deportivos, como un instrumento de cooperación que evite situaciones lesivas, crueles y degradantes en la infancia y en la adolescencia. Dicho protocolo fue remitido por esta Defensoría a la Secretaria de Deportes y la Secretaria de Estado de Niñez de la provincia para su evaluación.

Finalmente nos parece importante destacar dos proyectos que tienen estado parlamentario y son significativos al sistema de protección integral de derechos de niñas, niños y adolescentes. Uno es el Proyecto 102/2018 de adhesión a la Ley Nacional 27.364, autoría del Legislador Jorge Luis Vallaza, que crea el Programa de Acompañamiento para el Egreso de Jóvenes sin Cuidados Parentales. Si bien se trata de una ley de orden público, es decir, de aplicación automática en todo el territorio de la República Argentina, valoramos la visibilización de esta problemática y la posibilidad de debatir y superar esta legislación adecuándola a la realidad de nuestra provincia.

La otra iniciativa que consideramos importante es el Proyecto 142/2018 autoría del Legislador Alejandro Marinao que propone la “Creación del Sistema Provincial de Acogimiento Familiar”, como un dispositivo alternativo a la institucionalización de niños, niñas y adolescentes, siempre considerada una medida excepcional de protección de derechos.

ADULTOS MAYORES

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015), ratificada por Argentina en mayo de 2017, obliga a los Estados a promover, proteger y reconocer los derechos humanos de los adultos mayores de 60 años en adelante, con el fin de garantizar los derechos a la igualdad, a la dignidad, la salud, la participación comunitaria, la seguridad, la independencia, la autonomía y una vida sin violencia. El punto de partida no es el cumplimiento de derechos de personas que deben ser asistidas, sino de sujetos de derechos que obligan al Estado y a la sociedad civil a dar cumplimiento.

Como en otros temas, la Provincia de Río Negro ha sido de avanzada respecto a legislar en este caso. Merece destacarse la sanción de la Ley N° 5.071, de Protección Integral de los Adultos Mayores, que en conjunto con la Ley N° 4.885 y la Ley N° 3.937 conforman un cuerpo normativo que dan lugar a una política pública de referencia para el resto del país.

Por estos motivos, desde la Defensoría del Pueblo de Río Negro se planteó ante la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) la conformación de una Red Interinstitucional de Adultos Mayores (RIAM).

En ocasión de las actividades preparatorias al Primer Plenario anual de ADPRA, llevado a cabo los días 9 y 10 de mayo en la ciudad de Viedma, se formalizó la conformación de la RIAM y se realizó la actividad denominada “Una sociedad para todas las edades”.

Expusieron en la oportunidad, el presidente del bloque de legisladores del FPV, Alejandro Marinao y la legisladora MC del Bloque JSRN, Viviana Pereira, ambos autores de la Ley N° 5.071 de Protección Integral del Adulto Mayor. Luego, la Prof. Viviana Pereira, en su calidad de subsecretaria provincial de Adultos Mayores se refirió a las políticas públicas que se están llevando adelante en la provincia. También la defensora del pueblo adjunta de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires, Dra. María América González, disertó sobre el marco legal nacional y supranacional dando cierre al evento, el Dr. Alejandro Amor, defensor del pueblo de CABA y presidente de ADPRA.

La Defensoría del Pueblo de Río Negro, en su carácter de coordinadora de la Red Nacional, definió objetivos y metas en cumplimiento de un trabajo planificado.

“El punto de partida no es el cumplimiento de derechos de personas que deben ser asistidas, sino de sujetos de derechos que obligan al Estado y a la sociedad civil a dar cumplimiento”.

Los reclamos recibidos en la Defensoría han sido derivados y han recibido respuesta inmediata por parte de las autoridades de la Subsecretaría. Destacamos la diligencia y responsabilidad de los equipos y las intervenciones del área. El trabajo que lleva adelante la provincia en este tema ha sido motivo de elogio por parte de Defensorías del Pueblo de otros lugares del país e incluso la subsecretaría ha sido convocada a disertar en otras jurisdicciones sobre el modelo Río Negro por considerarlo un ejemplo a seguir. Merece nuestro destacado reconocimiento el trabajo de la responsable máxima, la Prof. Viviana Pereira.

PROGRAMA DE REPARACIÓN HISTÓRICA

En el marco del Convenio suscripto entre el presidente de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), Dr. Alejandro Amor y el Director Ejecutivo de ANSES, Lic. Emilio Basavilbaso, de fecha 24 de noviembre de 2016, se acordó la colaboración de las Defensorías del Pueblo de todo el país para otorgar asistencia profesional a los beneficiarios, titulares de jubilaciones y pensiones pertenecientes al Sistema Integrado Previsional Argentino, que no hubieran iniciado a la fecha juicio por reajuste de haberes, en función de los Acuerdos transaccionales a celebrar en los términos del Programa Nacional de Reparación Histórica (Ley 26.260).

Siendo la Defensoría del Pueblo de Río Negro miembro activo de ADPRA, como coordinadora de la Red Interinstitucional de Adultos Mayores (RIAM) y dando cumplimiento al convenio suscripto; por Resoluciones Internas N°65/18 y N°112/18, se designó a los profesionales que, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, darían asesoramiento y asistencia integral a los jubilados y pensionados sobre las condiciones y requisitos para acceder al programa de Reparación Histórica, aclarando que el trámite sería totalmente gratuito para el ciudadano.

Para que el mayor número de beneficiarios pueda acceder a esta recomposición de sus haberes, se instrumentó la extensión de este servicio al interior de la provincia. Así se realizaron comisiones brindando atención, asesoramiento y/o patrocinio a quienes les correspondió el beneficio del Programa de Reparación Histórica. Para ello se contó con el acompañamiento de la Subsecretaría de Adultos Mayores de la provincia que relevó a los adultos mayores a quie-

nes les correspondía el beneficio y, en algunos casos, los trasladó desde diferentes lugares donde la ANSES no tiene oficinas para la firma de los convenios. Por su parte, las autoridades de ANSES habilitaron días y horarios, sin turno previo, para agilizar la realización del trámite.

Desde nuestro organismo se publicaron por distintos medios y vías los requisitos para ingresar al Programa. Abogadas de la Defensoría participaron de un programa radial para adultos mayores en la ciudad de Viedma, explicando de qué se trata la Reparación Histórica, cómo el beneficiario puede ingresar al programa, cuáles son los requisitos, en qué casos la Defensoría del Pueblo puede intervenir para la firma del convenio y la documentación que necesitan los jubilados y pensionados para realizar el trámite.

En referencia a este tema se atendieron 341 casos en diversos puntos de la provincia, de los cuales se firmaron 222 convenios en las oficinas de ANSES para su posterior homologación ante la justicia.

A lo anterior se agregan 119 consultas ingresadas en el organismo, sobre las que se ha realizado el asesoramiento para la correspondiente aceptación del acuerdo, en los casos de procedimiento abreviado, y consultas generales respecto del programa. Se continúa trabajando en este sentido mientras dure la vigencia establecida por la ley.

DISCAPACIDAD

En este período se iniciaron 25 actuaciones, de las cuales se tramitaron 16 a través de expedientes y 9 por Resoluciones Sumarias. Los reclamos tuvieron que ver con dificultades en la obtención del certificado único de discapacidad (CUD), incumplimientos de las empresas de transporte en la entrega de pasajes, baja de pensiones no contributivas, inclusión laboral, necesidad de vivienda y adaptación de las mismas a las necesidades de quienes la habitan.

Sin perjuicio de lo actuado el año anterior respecto a la suspensión del pago de pensiones de personas con discapacidad, durante este año la decisión de las autoridades de Nación de dar de baja las pensiones no contributivas dio lugar a varios reclamos que progresivamente fueron aumentando. Así, en principio se tramitaron 3 Resoluciones Sumarias y 4 Expedientes iniciados de parte, los que fueron derivados a la Defensoría del Pueblo de Nación. Sin embar-

go, como el problema fue acentuándose se inició un expediente colectivo de oficio, que incluyó la quita del beneficio a 78 personas de diferentes lugares de la provincia claramente identificadas.

Este caso fue expuesto en el II Plenario de Defensores el Pueblo del país que se realizó en Posadas, detectándose que este problema se repetía en otras provincias. Por esto, se solicitó una reunión con las autoridades de Nación, de la que resultó un trabajo articulado de las Defensorías del Pueblo por medio de ADPRA con los titulares de la Agencia Nacional de Discapacidad, quienes se comprometieron expresamente a no suspender el cobro del beneficio mientras dure el proceso administrativo a través del cual se renueva el empadronamiento. Por tratarse de ciudadanos de la Provincia de Río Negro a quienes se les ha quitado el beneficio, nos preocupa que en esta situación no se hayan advertido gestiones desde el Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad. A la fecha, este expediente se encuentra en trámite y abierto a la incorporación de nuevos reclamantes los que son derivados de manera inmediata a Nación.

Así como lo hicimos el año anterior, reiteramos la obligatoriedad de las autoridades nacionales respecto a no violar el derecho de defensa de los beneficiarios y advertimos sobre el perjuicio que esto genera por tratarse de un sector vulnerable de la sociedad a quienes se les suspende una remuneración de carácter alimentario.

También advertimos que durante el período que se informa, no se han otorgado nuevas pensiones por discapacidad. En este sentido, nos preocupa esta omisión del Estado Nacional y llamamos la atención a las autoridades de la Agencia Nacional de Discapacidad y de ANSES que claramente están violando los derechos constitucionalmente reconocidos de este colectivo de la sociedad. Hemos recibido reclamos de personas que no sólo cuentan con el CUD con evidente discapacidad, sin embargo se han presentado ante esta Defensoría porque luego de cumplimentar todos los requisitos y de una extensa demora se les ha sido rechazado el beneficio.

Respecto al otorgamiento de pasajes, las falencias detectadas en el período anterior, luego del dictado de la Resolución N°428/2017 de la CNRT que implementó la reserva de pasaje online, se ven reflejadas en este período también. Por este motivo, al momento de brindar nuestra opinión respecto al Proyecto de Ley N°700/2017 del Legislador Leandro Lescano recientemente sancionada, que crea el Sistema de Gestión de Reserva de Pasajes Gratuitos en la provincia en be-

neficio de las personas alcanzadas por el Régimen de Promoción Integral de las Personas con Discapacidad establecido en la Ley D N°2.055, recomendamos que transitoriamente coexistan los dos sistemas hasta lograr la real inclusión digital de todas las personas. Destacamos el trabajo del Legislador Lescano en este sentido.

Desde la Defensoría del Pueblo seguimos observando las dificultades que tienen los ciudadanos para obtener los pasajes. Podemos citar como referencia el caso de una ciudadana de Cipolletti que necesitaba viajar los primeros días del mes de abril con su hija discapacitada al Hospital Garrahan. A pesar de las gestiones que se intentaron de manera oficiosa, la correspondiente intervención a la Subsecretaría de Transporte provincial que puso en conocimiento de la CNRT de la problemática, la lamentable respuesta de la CNRT llegó el 29 de julio. La misma abunda en un somero detalle de toda la normativa vigente indicando que las empresas de transporte no tienen obligación de suministrar pasajes fuera del plazo que estableciera la normativa, ni tampoco otorgar más pasajes que lo que ella dispone (1 plaza para discapacitado y 1 para acompañante si el servicio tiene 54 asientos y 2 plazas para discapacitados y dos acompañantes si el servicio tiene más de 54 asientos).

La conclusión a la que arribó, fue que la solicitud de pasajes no estuvo hecha dentro de la franja temporal establecida por la normativa por lo que recomendó que la solicitud de pasaje se haga dentro del marco de la Ley, es decir, a la CNRT no le importó que detrás de este reclamo había una persona y mucho menos que esa persona era una niña con discapacidad que debía concurrir a una atención médica en el Hospital Garrahan de Buenos Aires.

Podemos citar otro ejemplo en donde se corrió traslado al Consejo Provincial del Discapacitado y a la Subsecretaría de Transporte. En línea con la CNRT el Consejo ahondó en la normativa y los procedimientos informando que ese Consejo no posee injerencia alguna en las empresas transportistas y que junto a la Subsecretaría de Transporte elaboraron un formulario de denuncia para elevar las quejas a la CNRT. Es decir, ante el reclamo de una persona con discapacidad que necesitaba un traslado, la respuesta desde el Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad fue informar sobre la implementación de un nuevo formulario.

Reconocemos el esfuerzo que se viene realizando desde la Subsecretaría de Transporte para dar solución a este problema. Ahora

“La falta del registro deriva en la imposibilidad de tener un diagnóstico para determinar hacia donde se deben dirigir y desarrollar las políticas públicas de rehabilitación integral, seguridad social, servicios sociales, trabajo interinstitucional para eliminar barreras arquitectónicas, etc.”.

bien, cuando una persona acude con este reclamo es obvio que lo que necesita es un pasaje, y si bien es correcto lo que hace la Subsecretaría de Transporte en multar a la empresa e implementar todas las vías para que la gente pueda hacer su denuncia, advertimos que el Consejo no cumple con el carácter resolutivo que le obliga el marco legal, que implica agotar todas las instancias para que el ciudadano reclamante consiga el pasaje que necesita.

Lo establecido en el artículo 7 de la Ley D N°2.055 expresa que el Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad, debe actuar como órgano de aplicación de la referida ley con carácter consultivo y resolutivo (...) y el artículo 8 inciso a) establece que tendrá a su cargo la resolución todas las cuestiones que se susciten con la aplicación de la presente norma legal. Advertimos sobre la falta de cumplimiento de las obligaciones asignadas.

Claro ejemplo de lo anterior es la falta de un Registro Provincial para las Personas con Discapacidad, lo que representa no sólo una omisión al cumplimiento del artículo 7 inc. g) sino la gravedad de las consecuencias que de ella derivan. La falta del registro deriva en la imposibilidad de tener un diagnóstico para determinar hacia donde se deben dirigir y desarrollar las políticas públicas de rehabilitación integral, seguridad social, servicios sociales, trabajo interinstitucional para eliminar barreras arquitectónicas, etc. Esto sin perjuicio de la ineficiencia en la utilización de los recursos del Estado.

Respecto al certificado único de discapacidad (CUD) el procedimiento para su otorgamiento necesita de un dictamen de la Junta Evaluadora, un equipo técnico interdisciplinario que evalúa y dictamina las solicitudes de certificación. En la provincia deben funcionar 12 Juntas pero durante el ciclo que se informa se advirtió la falta de su conformación en algunos puntos de la provincia lo que ha derivado en que la gente tenga que trasladarse con todos los gastos e incomodidades que ello significa.

Destacamos la aprobación por parte de esta Legislatura, de la sanción de la Ley que contempla un cupo para la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral de la administración pública provincial.

Un tema que nos preocupa es la necesidad que desde el Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad se trabaje en coordinación con los Consejos de discapacitados locales, para avanzar en el cumplimiento de lo establecido en el cap. 6 de la Ley 2.055

referido a la movilidad y barreras arquitectónicas, En este tema nos parece imprescindible la adaptación de los medios de transporte en todas sus formas (terrestre, ferroviario, etc.) a las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad, la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos que permita la accesibilidad de las personas con movilidad reducida así como la eliminación de barreras arquitectónicas en edificios de uso público.

Si bien nuestras ciudades y sus medios de transporte se han desarrollado en el marco del paradigma que contempla a las personas con algún tipo de discapacidad como sujeto a tutelar, desde la Defensoría del Pueblo advertimos sobre la importancia de un trabajo activo de parte del Consejo Provincial destinado a difundir la necesidad de que los municipios coordinen políticas que contemplen el paradigma que considera a las personas con discapacidad como sujetos de derechos, es decir, como personas autónomas e independientes. Sólo así podemos hablar de una real inclusión y no una declamación de derechos.

Si bien existe una iniciativa parlamentaria Proyecto N° 587/2018 de los Legisladores Jorge Vallaza, Alejandro Marinao, que crea la Comisión Interpoderes de Análisis y Reforma de la Ley Provincial D N° 2.055 y que ha habido otros intentos en años anteriores para hacer esta reforma integral, la que no pudo llevarse adelante, desde la Defensoría del Pueblo entendemos que lo importante es tener en cuenta que la Ley 2.055 fue sancionada en “el siglo pasado” y que en el año 2008 se sancionó la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad lo que obligar a una mirada actualizada en la materia.

POLÍTICAS DE GÉNERO

Cuando hablamos de género referimos a un concepto que nombra al conjunto de atributos simbólicos, identitarios y socioculturales que un sistema social asigna a cada uno de los sexos (roles, habilidades, responsabilidades, etc.). Es lo que culturalmente se construye sobre la diferencia sexual, no la diferencia sexual en sí misma. Por ello, la igualdad de género es un valor a conquistar, irrenunciable e inseparable de la política y consecuentemente la desigualdad de género se convierte en un asunto público. El Objetivo 5 de la Agenda 2030, plantea 9 metas a alcanzar para

“Solo podemos hablar de una real inclusión y no de una declamación de derechos si contemplamos el paradigma que considera a las personas con discapacidad como sujetos de derecho, es decir, como personas autónomas e independientes”.

“La discriminación en el deporte es una problemática que adquiere relevancia social toda vez que la práctica deportiva involucra muchas funciones sociales vinculadas a la integración, la promoción social, la inclusión y los valores”.

lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

Uno de los temas en que esta Defensoría del Pueblo ha venido trabajando es la problemática de la discriminación en cuestiones de género en el área deportiva, en este sentido se han cursado pedidos de informes a la Secretaría de Deportes de la provincia, al Consejo provincial de la Mujer, INADI y en uno de los casos y en carácter de colaboración al Municipio de El Bolsón.

Un ejemplo de esta problemática es el reclamo presentado por un grupo de familia basquetbolera de El Bolsón referido a la necesidad de visibilizar situaciones de discriminación en el deporte. Estas familias solicitan un enfoque transversal de género con enfoque de derechos.

La discriminación en el deporte es una problemática que adquiere relevancia social toda vez que la práctica deportiva involucra muchas funciones sociales vinculadas a la integración, la promoción social, la inclusión y los valores. Es importante que las asociaciones y los clubes que se dedican a esto comprendan la dimensión de la función y se proyecten con prácticas que apunten a mejorar la calidad de vida de las personas sin maltrato y/o discriminación, sobre todo, aquellas entidades de la sociedad civil que trabajan con niñez y adolescentes.

Desde este organismo y siguiendo con la filosofía de la resolución alternativa de los conflictos, se tomo contacto con el INADI solicitando la evaluación del pedido y una especial intervención conducente a visibilizar la problemática. Según consta en la pagina web, el INADI lleva adelante un Observatorio de la Discriminación en el Deporte (ODD) que se dedica a prevenir y analizar situaciones discriminatorias que se puedan presentar en el ámbito del deporte argentino promoviendo el respeto y el reconocimiento de la diversidad, con el propósito de que el deporte sea un espacio inclusivo y libre de discriminación.

Sin perjuicio de que se trata de un organismo que escapa a las competencias de la Defensoría del Pueblo, destacamos que es una acción muy importante al momento de detectar deficiencias y proponer políticas que aborden la cuestión de la discriminación, estructura que no encuentra réplica similar a nivel provincial pero que tendría su ámbito natural en la Secretaría de Derechos Humanos.

Otro de los casos, refiere a una joven jugadora de hockey de Viedma que denuncia haber sufrido situaciones de maltrato y discriminación, quien manifestó que no tuvo eco en las autoridades del club para abordar esta situación. Desde la Defensoría del Pueblo, a través del Centro de Mediación Ciudadana, se le ofreció una instancia de diálogo la que no fue aceptada por la reclamante. No obstante ello, propondremos la conformación de una mesa de trabajo intersectorial para el abordaje de esta temática en particular y en general (Secretaría de Deportes, Consejo Provincial de la Mujer, SENAF, Ministerio de Desarrollo Social, Derechos Humanos, etc.). El objetivo es incentivar la implementación de un dispositivo que promueva las buenas prácticas en el deporte con enfoque de género destinado a fortalecer los valores de respeto, la inclusión y la no discriminación.

PARTO HUMANIZADO

Un tema que ha tomado estado público en reiteradas oportunidades durante el año es lo referente al parto humanizado, el que fuera normado por Ley 25.929 y establece que las obras sociales regidas por leyes nacionales y medicina prepaga deberán obligatoriamente otorgar determinadas prestaciones relacionadas con el embarazo, el trabajo de parto, el parto y el posparto, las que se incorporan al Programa Médico Obligatorio (PMO). Lo más trascendente de la referida norma tiene que ver con los derechos que establece para el recién nacido en situación de riesgo, como así también para la madre y el padre. Destacamos el trabajo que se realiza en el Hospital Francisco López Lima de General Roca, respecto a este tema.

VIOLENCIA FAMILIAR

El tema de violencia familiar sigue siendo motivo de trabajo en la Defensoría del Pueblo donde se continúa con tareas de asesoramiento y orientación a las personas víctimas de este problema, articulando el trabajo con el Consejo Provincial de la Mujer, Ministerio Público Fiscal y Comisarías de la Familia.

El año anterior advertíamos sobre la falta de políticas destinadas al colectivo LGBTIQ. Sin embargo, debemos reconocer la tarea que desde el Consejo se ha realizado durante el año en este senti-

do, así como destacar también el trabajo parlamentario con la aprobación del cupo laboral trans.

PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

Los reclamos de personas privadas de libertad fundamentalmente refieren a ayudas de tipo asistencial para sus familias. En este sentido, todos los reclamos son derivados al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados (IAPL) quien canaliza las ayudas a través del Ministerio de Desarrollo Social.

Cabe destacar que autoridades y asesores hemos visitado los penales de Viedma, Gral. Roca, Pomona y Choele Choel. Asimismo, se mantiene una fluida comunicación con el Director del Servicio Penitenciario Provincial, Comisario General Hugo Cecchini quien además acompañó en dos ocasiones a la defensora en estas visitas.

Un problema que le preocupa a las autoridades es conseguir que los internos se involucren en las actividades dentro del penal, lo que dificulta la modificación de hábitos que contribuyen a su inserción social. En el Penal de Gral. Roca, la queja recepcionada a principios de año tuvo que ver con la implementación del sistema CEPJA (Centro Educativo Para Jóvenes y Adultos), que consiste en el cambio del tradicional sistema de enseñanza a un sistema educativo de autogestión y semipresencial. Progresivamente, según informes recientes aportados desde el Servicio esta modalidad ha sido incorporada por los internos disminuyendo los reclamos.

Si bien un gran porcentaje de la población carcelaria realiza actividades educativas o talleres, entendemos que la educación es un elemento fundamental para lograr la reinserción de las personas privadas de libertad.

Respecto a la infraestructura educativa, General Roca que tienen un espacio áulico construido, en Viedma existen dos aulas de material y los espacios se complementan con contenedores adaptados. En Choele Choel y Bariloche, el espacio educativo se resuelve con contenedores áulicos. Dada la importancia de la educación como transformadora de las conductas de las personas, entendemos importante que desde el Estado se puedan crear las condiciones para brindar educación de calidad. Para ello, el ámbito donde se brinde el servicio educativo resulta esencial. Es fundamental que los penales cuenten con la infraestructura necesaria para garantizar el

“...la educación es un elemento fundamental para lograr la reinserción de las personas privadas de libertad”.

derecho a la educación de los internos, lo que sin duda contribuirá a la reinserción y no reincidencia.

Un tema muy importante es el trabajo que se ha realizado durante el año entre la Agencia Provincial de Adicciones, SEDRONAR y el Servicio Penitenciario Provincial, que ha derivado en que los equipos de gabinete hayan dado inicio a la redacción de protocolos de intervención para casos de adicciones problemáticas.

Otra de las cuestiones es el reclamo de los trabajadores del Servicio Penitenciario de Bariloche quienes han planteado la necesidad que se piense en el trabajador penitenciario y no solamente en el interno. A partir de esta inquietud se conformó un grupo de auto-ayuda que surge de los mismos trabajadores. Se planea replicar esta modalidad en otros penales de la provincia.

POLICÍA

Se tramitaron 11 presentaciones por diversos motivos que incluyeron: reclamos para el ingreso a la fuerza, formación del equipo interdisciplinario de la Comisaría de la Familia de Catriel, solicitudes de traslados de agentes policiales y tres casos por mal desempeño de los agentes policiales en la vía pública. El 75 % de los reclamos tuvieron resolución favorable, el resto de los reclamos se encuentran en trámite.

En los casos de denuncias por mal desempeño de agentes, estos fueron originados por ciudadanos de Las Grutas, Viedma y San Javier. En las 3 circunstancias los reclamos fueron presentados por padres de jóvenes mayores de edad. Las quejas fueron derivadas a la Jefatura de Policía con el fin de poner en conocimiento y solicitar intervención requiriendo conocer las medidas tomadas al respecto.

En el caso sucedido en la Comisaría N°41, se iniciaron las correspondientes actuaciones preliminares internas, a los efectos de establecer la presunta responsabilidad administrativa por parte del agente policial denunciado. En el marco de la investigación se tomaron declaraciones testimoniales a una ciudadana civil y dos empleados policiales que se encontraban presenciando la situación denunciada, de lo que se desprende que la empleada implicada no sólo actuó conforme a la reglamentación vigente, sino que también resultó agredida por parte del hijo de la reclamante, la cual ameritó la intervención de la aseguradora ART. Todo lo anterior fue puesto

en conocimiento de la reclamante, quien no realizó ningún tipo de consideraciones al respecto.

En otro de los casos se informó que el ciudadano ha protagonizado diversos hechos delictivos, tornándose agresivo y violento con el personal policial, donde lesionando entre otros a una agente, lo que derivó en la intervención judicial con la consecuente condena junto a otros ciudadanos, considerándolos responsables de los delitos de lesiones leves y graves contra la autoridad. Asimismo, desde el Comando Regional se iniciaron actuaciones preliminares internas para determinar responsabilidades, y se indicó que los agentes actuaron de acuerdo al reglamento. Se remitió copia de lo recepcionado a la reclamante la cual no realizó consideraciones de ningún tipo.

En el último caso se derivó la queja a la Jefatura de Policía Rionegrina, quien indicó que se solicitó a la Comisaría Primera de esta ciudad se inicie actuaciones, la cual a la fecha se encuentra en etapa de resolución judicial.

EDUCACIÓN

Capítulo

4

EDUCACIÓN

Durante el presente ciclo lectivo ingresaron 71 reclamos por cuestiones educativas, de las cuales 41 tuvieron tratamiento a través de expedientes y las restantes 30 por resoluciones sumarias.

Un 32% se refieren a cuestiones administrativas de los trabajadores y un 20% de personas que solicitan para sus hijos el ingreso o cupo en las escuelas de la provincia. Teniendo en cuenta los procedimientos administrativos que deben cumplimentar los docentes y auxiliares que desempeñan tareas en el ámbito educativo, nos encontramos con una diversidad de reclamos que incluyeron: solicitud de traslados, creación de cargos, apertura de carreras en localidades del interior, intervención por falta de estabilidad laboral en docentes idóneos, entre otros.

Respecto a los inconvenientes relacionados al cupo escolar, luego del debido tratamiento de los reclamos que llegaron a la Defensoría del Pueblo podemos afirmar que Educación garantiza el derecho a la educación. Frente al aumento demográfico y la demanda de vacantes dentro del radio del domicilio, los reclamos que han sido derivados tuvieron tratamiento favorable mientras la queja estuvo enmarcada dentro del marco normativo vigente. Aquí debemos destacar la buena predisposición de las autoridades para solucionar las quejas planteadas.

Otra problemática detectada durante el período que tuvo su demanda en este organismo de derechos, se relacionó con el servicio de transporte escolar. A finales del año 2017 se dictó la Resolución N° 906/17, la cual establece básicamente que el servicio será cubierto a aquellos alumnos cuyos domicilios se encuentren a más de 3 km del establecimiento educativo. Esta situación generó el ingreso del 12% de reclamos ante nuestro organismo, ya que las familias consideraban vulnerado el acceso a la educación, en la medida que desde Educación no se les garantizaba el traslado de sus hijos a los establecimientos educativos.

Puntualmente, la situación que se presentó fue que los padres, aun contando con cupo en la escuela ubicada dentro del radio donde viven, eligieron otra escuela para la educación de sus hijos, don-

de fueron recibidos porque había cupo. Ahora bien, lo que Educación entiende y que la Defensoría comparte, es que esto no obliga al Estado hacerse cargo del costo del servicio de transporte en estos casos, porque el derecho a la educación está garantizado en la escuela más próxima a su domicilio.

Lo que subyace a este reclamo es un problema de fragmentación social y la estigmatización de niños/as y jóvenes de los barrios con los que otras familias eligen no vincularse y entonces, una de las decisiones que adoptan para evitar que se relacionen es la inscripción de sus hijos en escuelas alejada del barrio. Un caso paradigmático es la situación en un establecimiento educativo nuevo en la localidad de Lamarque, donde hay aulas que están vacías porque los padres no quieren enviar a sus hijos a la escuela del barrio para que no se relacionen con sus vecinos.

A partir de este reclamo se mantuvo una reunión con la Ministra de Educación accediendo a la documentación respaldatoria, a través de la cual se pudo tomar conocimiento de las razones que dieron lugar al dictado de la resolución referida y los alcances de la misma. En la oportunidad se accedió al estudio previo que se realizó desde el Ministerio. Dentro de los fundamentos se menciona que el servicio se lleva adelante como una medida de equidad social, tendiente a superar las diferencias existentes de accesibilidad, garantizando la igualdad de oportunidades en el derecho a la educación.

En el análisis comparativo realizado con el periodo anterior podemos observar que respecto a cuestiones de infraestructura escolar disminuyó en la cantidad de reclamos, siendo las problemáticas detectadas de mantenimiento y refacciones menores. Como ejemplo podemos mencionar el problema de pérdida de gas en la localidad de Guardia Mitre.

Hay que tener en cuenta que en la provincia existen 746 edificios escolares donde funcionan 1.120 unidades educativas. La disminución de los reclamos no sólo se evidenció en la Defensoría del Pueblo durante el período que se informa, sino también según nuestros registros, lo que reflejan los medios gráficos sobre esta problemática.

En el período anterior y en virtud de los reclamos recibidos, propusimos la articulación mediante un trabajo interinstitucional con el Ministerio para poder resolver en forma expedita las problemáticas que ingresaban a la Defensoría del Pueblo. En este marco,

destacamos la celeridad, predisposición y actitud colaborativa del secretario de coordinación Adrián Carrizo y el secretario de relaciones institucionales Gabriel Belloso, así como de sus respectivos equipos, quienes fueron convocados al organismo en numerosas oportunidades, además del contacto permanente que se mantuvo por parte de asesores del organismo con el objetivo de dar solución rápida a los problemas.

Desde nuestro organismo, y con motivo del ingreso de reclamos por cuestiones de bulling, se ha trabajado en forma conjunta con las autoridades de los establecimientos educativos, del ministerio y familiares. Se acordó como estrategia el monitoreo de la situación y consecuente intervención de las autoridades escolares y ministeriales. En los dos casos presentados, según referencias de los familiares se advierte una notable mejoría y destacan el trabajo intersectorial realizado por el equipo técnico de apoyo pedagógico (ETAP), equipos docentes y funcionarios del ministerio.

Respecto a los reclamos vinculados a educación especial, el 7% se relaciona con la solicitud de creación de cargos docentes para diversos establecimientos de la provincia. Luego del análisis y evaluación de cada caso remitido desde la Defensoría del Pueblo desde el Ministerio se realizaron las creaciones de los cargos correspondientes, los que dieron satisfacción a las demandas.

El 8.4% de los reclamos corresponde a la solicitud de becas por estudio. Los mismos han sido asesorados, brindando información respecto de los distintos programas que tanto el Estado provincial como los municipios poseen para beneficiar a los estudiantes rionegrinos.

Un tema que ha trascendido a los medios es el de la Educación Sexual Integral (ESI), el que se enmarca en la Ley 26.150 que crea el Programa ESI. Rescatamos dos aspectos establecidos en el art. 1° de la ley. En principio, se trata de un derecho de los educandos; en segundo lugar el marco conceptual es que la educación sexual integral resulta de la articulación de aspectos biológicos, psicológicos, sociales, afectivos y éticos.

En este sentido, defendemos la Educación Sexual Integral (ESI) no sólo por tratarse de un derecho de los educandos, sino porque el marco conceptual implica un abordaje multidisciplinario que desempeña un importante rol sobre la salud y el bienestar de niños, niñas y jóvenes. Esto implica una educación basada en los derechos huma-

“Defendemos la Educación Sexual Integral (ESI) no sólo por tratarse de un derecho de los educandos, sino porque el marco conceptual implica un abordaje multidisciplinario que desempeña un importante rol sobre la salud y el bienestar de niños, niñas y jóvenes”.

nos, la igualdad de género, las relaciones y la prevención de enfermedades que fortalece valores como el respeto, la responsabilidad y la reciprocidad.

TIERRA Y VIVIENDA

Capítulo

5

TIERRA Y VIVIENDA

En este período se han tramitado 14 expedientes y 10 resoluciones sumarias. Del total de causas, el 55% fueron resueltos. Se brindó asesoramiento a los reclamantes respecto a requisitos a cumplir y los límites en el acceso al beneficio. Los reclamos incluyeron: solicitud de viviendas, desadjudicación, falencias en planes habitacionales, cupo de viviendas para discapacitados.

Hay que aclarar que si bien hubo anuncios por parte de Nación respecto a la transferencia de fondos para la ejecución de viviendas, lo cierto es que según lo aportado por la cartera, las transferencias se realizaron a valores históricos de abril de 2016 por lo que la provincia debió asumir la carga de las compensaciones en el contexto inflacionario de público conocimiento. Además se ha trabajado en la finalización de planes habitacionales nacionales y su infraestructura, tal el caso de viviendas del Plan Techo Digno.

La falta de acceso a la vivienda es quizás uno de los problemas más acuciantes que afecta a la sociedad. Como ejemplo paradigmático en este tema, tenemos el reclamo de una familia integrada por matrimonio y dos hijos de los cuales uno es un niño con discapacidad que padece una encefalopatía no específica. La familia vive en la casa de los abuelos donde también vive una hermana. La vivienda emplazada en un terreno de 3x20, consta de 2 habitaciones, lo que obliga a que la reclamante y su grupo familiar duerman en el comedor. Como la vivienda es de dos plantas y el baño está en el piso superior, el reclamo se centra en la adaptación de la vivienda. Si bien el papá del niño tiene trabajo le es imposible acceder a una vivienda. Desde el IPPV se brindó respuesta formal, no obstante, en casos como este se hace necesaria la interacción entre las instituciones involucradas (Consejo del Discapacitado, IPPV, Desarrollo social de la provincia y del Municipio local y las organizaciones intermedias encargadas de la distribución de las viviendas) para la resolución de estos problemas.

Cuando hablamos del problema de acceso a la vivienda, sin dudas una de las principales estrategias destinadas a superar esta problemática, es generar las herramientas que faciliten la obten-

ción de la tierra dando lugar al acceso de la misma permitiendo, de esta manera, la construcción de la primera vivienda.

La provincia y los municipios son piezas claves en esta estrategia, en tanto titulares de las competencias vinculadas al ordenamiento territorial y el planeamiento urbano respectivamente.

ORDENAMIENTO TERRITORIAL COMUNIDADES ORIGINARIAS

Un expediente referido al relevamiento de comunidades originarias se encuentra en trámite. Tema que se trabaja en el marco de la Ley Nacional N° 26.160, –prorrogada hasta noviembre de 2021– que declaró la “emergencia en materia de posesión y propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan las comunidades indígenas originarias del país, cuya personería jurídica haya sido inscripta en el Registro Nacional de Comunidades Indígenas u organismo provincial competente o aquellas preexistentes”.

De acuerdo al art. 3° de la ley, durante los tres (3) primeros años de la suspensión, el INAI debía realizar el relevamiento técnico –jurídico - catastral de la situación dominial de las tierras ocupadas por las comunidades indígenas y promover las acciones que fueren menester con el Consejo de Participación Indígena, los Institutos Aborígenes Provinciales, Universidades Nacionales, Entidades Nacionales, Provinciales y Municipales, Organizaciones Indígenas y Organizaciones no Gubernamentales. En su art. 4°, la referida ley crea en el INAI un Fondo de Asistencia para las comunidades destinado al relevamiento indicado, las labores en causas judiciales y extrajudiciales y los programas de regularización dominial.

En Río Negro el art. 42 de la Constitución provincial establece que: “El Estado reconoce al indígena rionegrino como signo testimonial y de continuidad de la cultura aborígen preexistente, contributiva de la identidad e idiosincrasia provincial. Establece las normas que afianzan su efectiva incorporación a la vida regional y nacional, y le garantiza el ejercicio de la igualdad en los derechos y deberes. Asegura el disfrute, desarrollo y transmisión de su cultura, promueve la propiedad inmediata de la tierra que posee, los beneficios de la solidaridad social y económica para el desarrollo individual y de su comunidad, y respeta el derecho que le asiste a organizarse”. Consagra, además, que el Estado “promueve la pro-

piedad inmediata de la tierra que posee...”.

A nivel infraconstitucional, la materia se encuentra regida por la Ley D N° 2.287 -“Ley Integral del Indígena Rionegrino”- de 1989. En ella se brindan los lineamientos de la política indígena de la provincia, se dispone “la adjudicación en propiedad de la tierra cuya actual posesión detentan los pobladores y/o comunidades indígenas existentes en la Provincia” y se crea el Consejo de Desarrollo de las Comunidades Indígenas -CODECI-, como autoridad de aplicación de la norma.

La Provincia de Río Negro adhirió a la Ley 26.160 mediante la Ley 4.275 y sus sucesivas prórrogas, lo que expresa la voluntad del Estado de avanzar con el cumplimiento de esta obligación. Al momento de la realización de este informe, la resolución del INAI para dar inicio a las tareas de relevamiento se encontraba en proceso para su aprobación. Sin perjuicio de lo anterior concluimos que:

- a) El marco normativo y jurisprudencial -tanto doméstico como internacional- al que se encuentra sometido la República Argentina es categórico en reconocer el derecho de las comunidades originarias a acceder a la propiedad de las tierras que tradicionalmente ocupan. A la luz de lo anterior, la discusión en esta materia no es si hay que reconocer el derecho a las tierras, sino cómo debe hacerse.
- b) Destacamos el relevamiento de ocupación de tierras por comunidades para dar cumplimiento a este derecho además de poner en marcha una serie de mecanismos jurídicos.
- c) Cualquier acción violenta no tiene otro resultado que socavar los reclamos que históricamente han llevado adelante las comunidades, deslegitimando un proceso jurídico relativamente exitoso de reconocimiento de la territorialidad indígena, que ha evolucionado significativamente en los últimos años y que debe ser objeto de perfeccionamiento.

Otra causa que merece mencionarse corresponde a varias presentaciones de la Comunidad Tequel Mapu de El Bolsón. Una de ellas solicita que se interceda ante los organismos pertinentes para concretar la ampliación de la línea de alta tensión y consecuentemente la conexión al servicio eléctrico de 12 familias de la comunidad. El EPRE nos informó que se procedió a los trabajos de conexión de las familias solicitantes. Otro de los reclamos tuvo que ver con

“... la discusión en esta materia no es si hay que reconocer el derecho a las tierras, sino cómo debe hacerse”.

conflictos de vecindad en virtud de la falta de regularización del dominio, motivo por el cual desde la Defensoría del Pueblo se pidió la intervención de la Dirección de Tierras quien programó una visita al lugar a los efectos de constatar la situación. Personal de este organismo de control acompañó a la Dirección de Tierras en esa visita. Esta comunidad también efectuó un reclamo referido a un conflicto sucesorio en donde, si bien se brindó asesoramiento, no se inició expediente por tratarse de un tema que escapa a las competencias de la Defensoría del Pueblo.

Este caso ejemplifica un problema frecuente que se presenta en los campos de la línea sur y es la falta de regularización del dominio. Por desconocimiento o falta de recursos las tierras se van subdividiendo a medida que van falleciendo los titulares y así, las tierras se van fragmentando de generación en generación llegando incluso, según lo transmitido por el Director de Ganadería, al usufructo de pequeñas porciones de tierras que no llegan a constituirse en unidades productivas. Este hecho les impide acceder a determinados trámites, como la obtención de marcas o señales o a beneficios como préstamos o subsidios que incrementarían su bienestar económico.

MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Capítulo

6

MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

La nueva agenda global titulada “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible” define 17 Objetivos y 169 metas que pretenden ser de carácter integral y conjugan las tres dimensiones del desarrollo sostenible: la económica, la social y la ambiental. Se apunta a que la humanidad viva en armonía con la naturaleza y se protejan todas las especies de seres vivos, de allí la importancia y trascendencia que ocupan las políticas públicas destinadas a la sostenibilidad del medio ambiente.

La Constitución Nacional en su artículo 41 expresa que se deben “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las de las generaciones futuras”. Por su parte, la Ley General del Ambiente 25.675 define los principios de la política ambiental y establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable.

Por su parte, la Constitución Provincial define la Política de Recursos Naturales y la Política Ecológica de donde deriva toda la normativa provincial vigente (Ley M 4.741, Ley M 3.266 modificada, etc). A todo este marco normativo se suma la adhesión de la provincia a la agenda global. Esto determinan un cambio de paradigma en la gestión del ambiente y los recursos naturales y por sobre todo determina una obligación del Estado de generar políticas de crecimiento que no sean pensadas únicamente desde lo económico, sino que contemplen la inclusión social y un elevado resguardo de la calidad ambiental.

En el período que se informa se tramitaron 15 expedientes referidos a cuestiones ambientales. Dentro de las más relevantes se incluyen las siguientes temáticas: voladura de hierro en la Minera MCC de Sierra Grande, remediación por contaminación de plomo en San Antonio Oeste, denuncia de contaminación en la Empresa ALPAT, contaminación por desbordes cloacales en Las Grutas.

“... la gestión del ambiente y los recursos naturales determina una obligación del Estado de generar políticas de crecimiento que no sean pensadas únicamente desde lo económico, sino que contemplen la inclusión social y un elevado resguardo de la calidad ambiental”.

VOLADURA DE HIERRO EN SIERRA GRANDE

A partir de un hecho que trascendió por los medios respecto a la voladura de hierro en el sector de Punta Colorada en Sierra Grande (lugar donde la Minera MCC realiza el embarque), se iniciaron actuaciones de oficio. Según lo descripto por los medios, la afectación impactó sobre un sector del balneario Playas Doradas, como así también a una gran parte de la vegetación linderera al lugar. Con posterioridad, se presentó un grupo de vecinos reclamando por la misma temática, por lo que la presentación se añadió al expediente iniciado de oficio.

En el marco del expediente se solicitaron informes a la Secretaría de Minería y a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAyDS), se tomó vista de varios expedientes donde se analizaron las inspecciones que se venían realizando de parte de la autoridad de la aplicación y se solicitó una nueva inspección con técnicos de ambos organismos. En la inspección, en la que participaron las autoridades de la Defensoría del Pueblo, se constataron incumplimientos de la minera en torno a las medidas de acopio del material, humectación y barreras de contención, por lo que se intimó a la empresa a solucionar estos inconvenientes. La empresa respondió indicando las medidas a aplicar para contener y mitigar la voladura del polvo de hierro en suspensión. No obstante ello, se solicitó a los organismos competentes un extremar las medidas de control en el marco de las atribuciones que les otorga la ley.

Debido a que estaba por producirse un despacho de material, se solicitó a la SAyDS que fiscalice y controle las tareas de embarque (carga, riego y voladura) de concentrados de hierro. Fue así que la Secretaria Dina Migani, personalmente y acompañada por técnicos del organismo, auditaron las operaciones de carga del polvo de hierro y verificaron que el procedimiento se realizara en el marco de la normativa internacional y en cumplimiento de estrictos recaudos de seguridad ambiental. A la fecha las presentes actuaciones continúan en trámite.

Otro tema que volvió a tener tratamiento es el referido al pasivo ambiental de plomo en San Antonio Oeste. Como consecuencia de la paralización de las obras de remediación, en el presente año se dio continuidad a las actuaciones. Cabe señalar que la Coordinación Técnica del Sub-programa de Gestión Ambiental Minera dependiente

de la Secretaría de Minería de la Nación, a partir del año 2008, había iniciado el proceso administrativo de remediación integral del pasivo (plomo/Mina “Gonzalito”), dentro del marco del Sub-Programa II del BID 1865/OC AR; pasivo que fuera resultado de la actividad desarrollada por la empresa Geotécnica S. A., en San Antonio Oeste.

Teniendo en cuenta que aún existe un riesgo ambiental por la presencia de material contaminante, desde la Defensoría se expuso la problemática ante el Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), que sesionó el 10 de mayo en la ciudad de Viedma, advirtiendo sobre la importancia de requerir la reanudación de tareas ante la autoridad minera nacional. Por unanimidad de defensores y defensoras del país se resolvió apoyar y acompañar el pedido de la Defensoría del Pueblo de Río Negro ante la Secretaria de Coordinación de Política Minera del Ministerio de Energía y Minería Nacional, para que se arbitren de manera urgente los medios necesarios a fin de reanudar las tareas de remediación del pasivo ambiental referido.

SITUACIÓN DE ALPAT

Un tema destacable en el marco del cuidado y conservación sostenible del mar y los recursos marinos, es un accidente que ocurrió en la empresa ALPAT. Se trata de una actuación iniciada de oficio a partir de los trascendidos que hablaban de la contaminación en la costa del mar por desbordes de una de las torres de enfriamiento. En este caso, autoridades de la Defensoría del Pueblo mantuvieron una reunión con la SayDS donde se solicitaron los expedientes relacionados con los informes de impacto ambiental que ALPAT informa de manera periódica y el expediente donde tramita la actualización del manual de auditoría ambiental. Sin perjuicio de ello, la defensora recorrió la empresa ALPAT con la Secretaria Dina Migani y técnicos del área de ambiente de la provincia. Se tomó vista del lugar donde se había producido el hecho denunciado. Vale mencionar que un inspector de la SayDS con residencia en San Antonio Oeste, regularmente audita la actividad de la empresa. Se recorrió la zona de la torre de enfriamiento, las piletas de contingencia y el edificio de preparación de sulfuro ácido de sodio al 14%, como así también el área de control central Unidad 1000. En la oportunidad se mantuvo una reunión con el personal a cargo de la empresa.

A partir de la vista y análisis de expedientes, se realizaron una serie de sugerencias a la SAyDS, que fueron tomadas en cuenta y determinaron la modificación de los criterios de evaluación de los estudios de impacto ambiental. Se continúa trabajando en las tareas de actualización del manual de auditorías ambiental de la empresa, el que se lleva a cabo a partir de un convenio entre la SAyDS y la Universidad Nacional de Río Negro.

Para finalizar este tema, decimos que la evaluación de la situación de ALPAT no se puede abordar desde una mirada fragmentada. Se trata de una situación compleja a partir de una instancia judicial que determinó su intervención, donde están en juego diferentes variables que derivan en distintas problemáticas. En ese sentido, desde esta Defensoría del Pueblo entendemos que es necesario tener en cuenta: en primer lugar el resguardo ambiental pero también la situación de los trabajadores y sus familias, la sostenibilidad de la empresa, el impacto económico que esta industria tiene en la localidad, entre otros factores. Debemos decir que los empleados en todo momento demostraron la defensa de su fuente laboral y el sostenimiento de la producción dentro de sus posibilidades y que, en todo momento, expresaron la mejor predisposición para cumplir con los requerimientos de la autoridad ambiental provincial y de la Defensoría del Pueblo. A la fecha se continúa con las presentes actuaciones.

Respecto al tema del desborde cloacal de la localidad de Las Grutas se iniciaron actuaciones de oficio requiriendo informes a ARSA y a DPA. Contemporáneamente un grupo de vecinos autoconvocados presentaron una acción de amparo ambiental ante el Juzgado N° 9 de San Antonio Oeste, motivo por el cual, en aplicación del artículo 16 inc. c) de la Ley K 2.756 se dispuso la suspensión de las actuaciones. No obstante ello, se mantuvieron reuniones con autoridades del DPA quienes expusieron el proyecto del Plan Director de Desagües Cloacales, el cual se encuentra en etapa de ejecución.

En referencia al suceso que desencadenó la mortandad de peces, el que fuera informado en el período anterior, corresponde agregar que en el mes de diciembre de 2017 el DPA envió un informe técnico elaborado por la Unidad de Gestión Ambiental de la AIC. En el mismo se detalla que la causal de la muerte de peces es difícil de dilucidar, no obstante el mismo expresa que la inexistencia de toxinas algales en agua y de evidencias histopatológicas en los

ejemplares de peces afectados que fueron analizados, sugerirían que la presencia de agroquímicos y los bajos tenores de oxígeno, pueden haber sido determinantes en la mortandad. El informe finaliza indicando que desde el 2005 AIC lleva adelante el monitoreo de agroquímicos; en el 2007 el DPA incluyó la sistematización de un monitoreo en todos los colectores de drenaje del sistema de riego del Alto Valle. A partir de los resultados de este hecho, el DPA en conjunto con la AIC anexarán al monitoreo de colectores, la determinación de todos los grupos de agroquímicos en la cuenca del C5. A la fecha las actuaciones se encuentran en trámite.

Dos temas que merecen referencia son los humedales naturales y la protección de los bosques nativos. En el primer caso, hablar de los humedales es referir a entornos productivos capaces de albergar una gran biodiversidad y fuente de agua dulce. Nos parece importante que paralelamente al cambio de matriz productiva que se está produciendo en la provincia, se plantee el debate sobre estos ecosistemas tan importantes para la sostenibilidad del ambiente y vitales para la vida humana. Por otra parte, y en referencia a la Ley 26.331 de Presupuestos Mínimos de Protección Ambiental de Bosques Nativos, es importante finalizar con el ordenamiento territorial establecido en la referida norma. Si bien las provincias poseen el dominio original de los recursos por el Art. 141 de la Constitución Nacional, téngase en cuenta que los presupuestos mínimos son un tipo de norma especial, que surge del Art. 41 de la Constitución Nacional, destinadas a establecer una base de protección ambiental igualitaria en todo el territorio nacional.

NUEVOS DESAFÍOS

El impacto de la actividad humana sobre el ambiente y la salud exige explorar diferentes acciones con visión de largo plazo para lograr la sostenibilidad de la casa que habitamos. El desafío que plantea la Agenda Global 2030 respecto al ambiente exhibe varias aristas. Los Objetivos 6, 12, 14 y 15 con sus respectivas metas determinan numerosas obligaciones a los Estados en este tema. Es importante tener en cuenta que cuando hablamos del ambiente nos referimos a derechos difusos, por lo que es común la dispersión de incumbencias y competencias entre diferentes jurisdicciones, como así también la participación de diferentes actores, para lo cual es im-

“... hablar de los humedales es referir a entornos productivos capaces de albergar una gran biodiversidad y fuente de agua dulce”.

“El impacto de la actividad humana sobre el ambiente y la salud exige explorar diferentes acciones con visión de largo plazo para lograr la sostenibilidad de la casa que habitamos”.

prescindible generar alianzas para el logro de las metas y objetivos.

En ese marco, desde la Defensoría del Pueblo advertimos sobre la importancia de fortalecer esta cartera del Estado con políticas públicas destinadas a hacer efectivo el derecho a un ambiente sano, a generar mecanismos alternativos de prevención y de resolución frente a conflictos ambientales, a la conformación de espacios de diálogo y consensos y al fortalecimiento de la comunicación a los ciudadanos.

Observamos que frente a problemáticas medioambientales, en la mayoría de los casos, las alternativas que se utilizan producen puntos de agudos conflictos y contextos de judicialización. Esto suele derivar en extensos litigios con sentencias de difícil cumplimiento, que en muchas ocasiones terminan en una audiencia de conciliación para ver de qué manera se articula un dispositivo que resuelva el problema, lo que demora la reparación del daño y además genera una sobrecarga al Poder Judicial.

En este contexto, consideramos que resolver problemas ambientales requiere de una perspectiva integral. Proponemos explorar el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y mesas de trabajo intersectoriales para abordar estos problemas sobre la base de un acuerdo marco entre los diferentes actores del Estado. La idea es partir de un inventario de conflictos actuales y potenciales y, a partir de allí, generar instancias periódicas de trabajo interinstitucional, siguiendo un protocolo aprobado por las partes que conduzca a anticiparse a posibles afectaciones ambientales, y en el caso de haberse producido, lograr una solución en el menor plazo.

USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

Capítulo

7

USUARIOS, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

SERVICIOS PÚBLICOS: AGUA, LUZ Y GAS MARCO REFERENCIAL

La asunción del nuevo gobierno nacional planteó un nuevo paradigma respecto al costo de las tarifas básicas de los servicios públicos. La nueva mirada es desregular los precios, dejarlos librados al mercado y establecer como referencias para los mismos los precios internacionales.

Esta nueva mirada sobre el valor de los servicios comenzó por eliminar paulatinamente los subsidios, bonificaciones y las diferencias de los precios por zonas que garantizaban la accesibilidad a los mismos. El objetivo final perseguido por el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) es que en todo el país se pague el mismo precio por el mismo servicio y además, que el precio sea a razón de lo que se paga en los mercados internacionales, es decir, la dolarización en los precios de las tarifas de servicios públicos.

TARIFA DE GAS

La Defensoría del Pueblo ha participado de todas las audiencias públicas convocadas por el ENARGAS en el marco del programa de revisión tarifaria semestral de quita progresiva de subsidios planteada por el ex ministro Aranguren.

Consideramos que la región Patagónica, dadas sus características geográficas, distribución poblacional, perfil productivo, régimen térmico, dificultades de conectividad y factores de riegos climático a los que se expone, amerita un tratamiento especial en lo que respecta a la aplicación de tarifas diferenciadas que faciliten su habitabilidad, permitiendo el acceso a un servicio público considerado esencial.

Por todo ello, planteamos que: (I) el acceso al servicio público del gas constituye un derecho humano básico amparado, entre otros cuerpos normativos, por el Pacto Internacional de

“ENARGAS debe asumir una posición activa de representación no sólo de los intereses del Estado argentino sino en defensa de los usuarios frente al obrar discrecional de las empresas”.

“La región patagónica debe tener una tarifa diferencial que implique una reducción sustancial y considerable tanto para el usuario residencial como para PyMES, industrias, clubes, asociaciones intermedias y sectores de la sociedad que tengan acceso a este servicio básico”.

Derechos Económicos, Culturales y Sociales; (II) la región patagónica debe tener una tarifa diferencial que implique una reducción sustancial y considerable tanto para el usuario residencial como para PyMES, industrias, clubes, asociaciones intermedias y sectores de la sociedad que tengan acceso a este servicio básico; (III) debe contemplarse una reducción sustancial y significativa del precio respecto del precio del Gas Licuado de Petróleo (GLP); (IV) se debe contemplar la flexibilización de los requisitos para acceder a la tarifa social, ampliando el monto de ingresos y modificando las condiciones que se requieren para acceder a e incluso en determinadas situaciones, la posibilidad de acceso automático a la referida tarifa; (V) el ENARGAS debe asumir una posición activa de representación no sólo de los intereses del Estado argentino sino en defensa de los usuarios frente al obrar discrecional de las empresas.

Por otra parte, en la audiencia realizada en el mes de septiembre reafirmamos la necesidad de considerar el servicio de gas como un servicio esencial para la región patagónica. Afirmamos que el Estado tiene la obligación de garantizar este servicio público y no puede desentenderse del contexto económico y social que estamos viviendo y que el propio gobierno ha generado.

Un nuevo aumento en las tarifas de gas, en un contexto inflacionario como el que se está viviendo, con la depreciación de los salariales promedio resultado de la devaluación, pone a las personas, a las familias, a las pymes, a las industrias frente a un esquema de imposible cumplimiento dejando en situación de alto riesgo, desamparo y desprotección a todos los habitantes y en especial a quienes habitan la región de la Patagonia.

Expresamos que autorizar una tarifa que viole los principios que emanan de las normas constitucionales implica violencia institucional, atenta contra la dignidad de las personas y vulnera nada menos que los derechos humanos. En consonancia con el resto de los defensores del pueblo del país, manifestamos la defensa de los principios establecidos por la CSJN de gradualidad, proporcionalidad, razonabilidad y no confiscatoriedad al momento de definir los valores de las tarifas; exhortamos a no caer en la pobreza energética y rechazamos cualquier aumento en la tarifa de gas.

TARIFA DE AGUA Y CLOACAS

Este servicio, regulado en nuestra provincia por el Departamento Provincial de Aguas (DPA), es prestado, en su gran mayoría y extensión, por la empresa estatal Aguas Rionegrinas S.A. Además, en el resto de la provincia es distribuido por cooperativas, juntas vecinales y municipios, todos bajo la regulación del DPA.

La Defensoría del Pueblo ha participado y opinado en todas las revisiones tarifarias extraordinarias que se realizaron durante el período que se informa y en la revisión tarifaria ordinaria quinquenal realizada en el mes de julio.

En el caso específico de la revisión ordinaria, el análisis realizado por la Defensoría del Pueblo se ha hecho teniendo a la vista la Agenda 2030 a la que han adherido expresamente no sólo nuestro país, sino nuestra provincia. Especialmente el Objetivo 6 por el cual los Estados se han comprometido a Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, lo que implica lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible.

En la referida audiencia rechazamos el pretendido aumento del 110% por considerar que el criterio aislado planteado por ARSA no contempló adecuadamente las necesidades de los usuarios, que cuentan con plena cobertura jurídica internacional a partir de la exigencia de accesibilidad económica inherente al derecho humano al agua. Esa accesibilidad demanda que los aumentos sean consistentes con la realidad de la capacidad de pago de los usuarios.

Desde este órgano de control consideramos que el DPA debía tener en cuenta las demás variables tarifarias de los restantes servicios públicos “básicos” que inciden en forma directa en la economía familiar, a fin de ponderar y aprobar en su caso, una tarifa producto de un análisis razonable, lógico y prudente, que en lo aquí respecta, el aumento de un 110% solicitado lejos estuvo de serlo.

No se advirtieron, en la referida solicitud de revisión, esfuerzos por mejorar la eficiencia y la eficacia del sistema y de la empresa, cuestión que a nuestro entender debería guiar el manejo que se hace de los recursos de los ciudadanos/usuarios, ante la solicitud de mayores tarifas, considerando además que su prestación se hace de manera monopólica en su zona de influencia. Es por ello que, ante la falta de competencia, la eficiencia y la eficacia solo están dadas

en el marco regulatorio y el Ente Regulador, tarea aún pendiente del Departamento Provincial de Aguas.

En su momento expresamos que las ideas de progresividad y gradualidad tarifaria distan de ser meras elucubraciones teóricas, por el contrario se trata de cuestiones bien concretas: si la tarifa va por el ascensor y la capacidad de pago del usuario va por la escalera, lo que estamos haciendo es poner en jaque la posibilidad de acceso al servicio. Así, en vez de fortalecer el Derecho Humano de acceso al Agua y al Saneamiento (DHAS) lo estamos socavando y retrocedemos en el grado de disfrute efectivo del derecho al que nos comprometimos como país.

Finalmente, expresamos que se han intervenido y observado todas las revisiones extraordinarias de tarifas solicitadas por las Cooperativas, Juntas Vecinales y Municipios. El común denominador en todos los casos ha sido proteger los derechos de los usuarios, procurando datos objetivos, transparencia, y racionalidad, intentando morigerar la difícil situación que puedan atravesar las familias rionegrinas.

Respecto a los reclamos en este tema, los mismos se centraron en las siguientes temáticas: desbordes cloacales, roturas de caños, baja presión y cortes en el suministro de agua y excesos en el costo del servicio.

Se tramitaron 22 reclamos por expedientes y 4 por resoluciones sumarias.

A partir de los reclamos recepcionados advertimos que las demoras en la finalización de distintas obras en el reemplazamiento de las colectoras genera malestar en los ciudadanos que deben convivir con olores nauseabundos, derrames cloacales y barreras físicas que dificultan el tránsito peatonal como vehicular.

Uno de los casos relevantes que dio lugar a una recomendación de la Defensoría del Pueblo fue la de un ciudadano de General Roca que no habiendo recepcionado la factura del servicio en papel, pretendió reclamar al 0800 sin obtener respuesta por lo cual tuvo que presentarse en las oficinas comerciales. En tiempo de la digitalización es esencial que la empresa contemple la necesidad de adaptar la atención al ciudadano en concordancia con el proceso de modernización que lleva adelante el Estado provincial. Por ello, se recomendó a Aguas Rionegrinas que incorpore a su sitio web la posibilidad que los usuarios puedan hacer su reclamo por esa vía,

al mismo tiempo se sugirió la implementación de la factura electrónica para contribuir en el ahorro tanto en términos económicos como ecológicos.

En atención a lo dispuesto por el Art. 27 de la Ley K N° 2.756 las Recomendaciones formuladas por la Defensora del Pueblo deben ser contestadas por escrito en el término máximo de treinta (30) días, hecho éste que nunca ocurrió a pesar de haber sido reiterado.

En la localidad de Valcheta 144 ciudadanos presentaron un reclamo por las deficiencias en el servicio de distribución de agua. Ante la intervención del órgano de control la empresa realizó un estudio de los puntos críticos y elaboró un proyecto de mejoramiento de sistema de distribución de agua el cual a la fecha se encuentra en estado de ejecución.

También obran reclamos en la localidad de Sierra Grande a partir de la rotura de un caño maestro en el barrio La Loma. Ante la falta de atención a los reclamos de los vecinos y por intervención de nuestra Institución se procedió al cambio de 2 caños completos de manera “provisoria”, teniendo en cuenta los años que posee la red actual. Esto presupone la fragilidad en que se encuentra la actual red de distribución en la localidad.

En tanto, en la localidad de Fernández Oro, específicamente en el barrio Costa Linda, 64 ciudadanos reclaman por la provisión de agua potable dado que la que utilizan proviene de un canal de riego. Este expediente se encuentra en trámite.

En el barrio 22 de Abril de la ciudad de Viedma se detectaron deficiencias en la ejecución de la red cloacal que causaron repetidos inconvenientes en las colectoras, ante nuestra intervención desde la empresa se informó que, como medida preventiva, se incluyeron inspecciones periódicas de control de niveles de efluentes en circulación.

En Arroyo los Berros, la Jueza de Paz, nos traslada el reclamo de un colectivo de 48 personas que refieren que la presión de agua en la localidad es mínima lo que impide la suba del líquido a los tanques de abastecimiento de las viviendas individuales. Luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo se realizó el recambio de un tramo de la cañería y la bajada del acueducto y se prevé el recambio integral de la red de agua de la localidad el que será ejecutado con fondos del “Plan Castillo”. Es importante decir que ARSA no cumplió con el compromiso que asumió ante esta Defensoría en

lo referente a la compra de materiales, siendo esto cubierto en su totalidad por el Comisionado de Fomento.

Un tema que se reitera son los problemas de filtraciones de agua y obstrucción del servicio cloacal dentro del barrio Ceferino de Viedma, este tema que se replica en otros barrios de vivienda FONAVI de la provincia, por caso el Anahí Mapu de Cipolletti, genera periódicos reclamos ante distintos organismos locales y provinciales, analizada la problemática vemos que la falta de conformación de los consorcios impacta negativamente sobre la resolución del problema. Sin perjuicio de la incompetencia de esta Defensoría provincial en ámbitos locales y en el marco de las autonomías municipales, nos parece importante sugerir la evaluación de una política de acompañamiento que posibilite la efectiva conformación de los consorcios en estos barrios sociales, para que se dé solución definitiva a estos problemas.

Un grupo de vecinos de la localidad de General Conesa presentó un reclamo por olores nauseabundos que surgen en los alrededores de la estación elevadora principal de la localidad. Se solicitó la intervención de ARSA y se tomaron medidas para morigerar las molestias denunciadas por los reclamantes. Estas medidas consistieron en la colocación de cañerías de venteo de gases y la instalación de un dispositivo para la aplicación de productos químicos para neutralizar olores, lo que mejoró sensiblemente la problemática denunciada.

TARIFAS DE ELECTRICIDAD

Este servicio es prestado de manera monopólica, según las zonas, por la empresa distribuidora EDERSA, la CEB y CEARC. Son concesiones provinciales donde el Ente Regulador es el EPRE. Sin embargo, pese a ser una concesión provincial, es un servicio que tiene, en la conformación de sus costos, componentes de origen nacional. Por ello la generación y el transporte de energía, son potestades nacionales, donde la revaluación de la tarifas aguas abajo, presiona sobre los costos de las Distribuidoras Minoristas locales.

Respecto a los reclamos se han recibido quejas relacionadas con la composición de la factura del servicio eléctrico de conceptos tales como servicio de alumbrado público, mantenimiento de alumbrado público y cobro de servicio del espacio aéreo.

Se tramitaron en el período 7 expedientes colectivos provenientes de las localidades de Allen, General Conesa, Ingeniero Jacobacci y Choele Choel; expedientes que a la fecha se encuentran en trámite.

Debemos advertir en este punto que el incremento de tarifas dio lugar a la lectura detallada de las facturas por parte de los usuarios. En este sentido, las quejas tienen que ver con el cobro por cuenta y orden de terceros en beneficios de los Municipios en concepto de la recaudación del servicio de alumbrado público y la tasa por mantenimiento de la red urbana de alumbrado público.

Según la información provista por el EPRE los conceptos de alumbrado público y su correspondiente mantenimiento se incluyen dentro de la facturación de la distribuidora EDERSA en el marco del art. 35 inc. a de la Ley J N°2.902 reformada por la Ley N° 3.765.

Se trata de un cargo de exclusiva competencia de los Municipios y no de la provincia, es decir, es el Municipio quien define cuál será el porcentaje a abonar por cada usuario. En este sentido, nos parece importante el trabajo que inició el EPRE a principios de año que tiene que ver con una campaña de relevamiento relacionada al cobro de la contribución por uso del espacio aéreo y alumbrado público (consumo y mantenimiento) que la distribuidora EDERSA percibe por cuenta y orden del Municipio. Específicamente se solicita a los municipios que informen en detalle lo cobrado por la Distribuidora y lo transferido a la administración local.

En el caso del reclamo de Ingeniero Jacobacci, se trata de una presentación colectiva impulsada por 44 vecinos de la localidad, en el que se plantearon distintos aspectos: uno de ellos es que el monto referido al concepto de alumbrado público y su correspondiente mantenimiento es igual o superior al propio consumo. A la fecha el expediente se encuentra en trámite.

REVISIÓN TARIFARIA DE LA CEB

La Defensoría del Pueblo participó de la audiencia pública de la revisión ordinaria de tarifas de la CEB, en San Carlos de Bariloche en defensa de los derechos de los usuarios.

En esa audiencia planteamos que la revaluación debería considerar una mirada integral y objetiva de la realidad económica de quienes deben soportarla, evitando trasladar en forma matemática

y mecánica los aumentos de la divisa extranjera y sus costos al destinatario final de la relación de consumo, en un servicio que debe ser considerado un derecho humano y no una mera mercancía.

Durante la audiencia se planteó el concepto de “justeza económica” a todos los integrantes de la relación contractual, solicitando a la cooperativa igual sacrificio económico que los usuarios, y no un mero traslado de costos al eslabón más débil de la cadena.

Se pidió además a la CEB la eficiencia en su desempeño cuestión no demostrada con la información aportada para la audiencia. Por todo ello, la Defensoría del Pueblo entendió que el porcentaje de aumento de la tarifa solicitado, resulta inviable, sugiriendo analizar otras variables que permitan reducir al mínimo su aumento para lograr una tarifa justa, razonable y económicamente viable, que no ponga en riesgo el acceso a este servicio público esencial insustituible y dando cumplimiento así a los principios establecidos por la Corte Suprema de Justicia de la Nación y la normativa vigente.

EDERSA: DEFICIENCIAS EN LA DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La Defensoría del Pueblo viene advirtiendo desde el año anterior la deficiente prestación del servicio de energía eléctrica por parte de la distribuidora EDERSA, específicamente respecto a la falta de mantenimiento y de inversiones necesarias para abastecer el consumo generado por los nuevos usuarios, manteniendo prácticamente la misma infraestructura que desde el comienzo de su concesión, salvo las ampliaciones en inversión realizadas desde la provincia y el sector privado. Como ejemplos recordemos lo sucedido en General Roca, Cervantes y Chichinales y los reiterados cortes durante los meses de febrero y marzo en diferentes ciudades de la zona atlántica (Viedma, Puerto San Antonio, Guardia Mitre, San Javier y Gral. Conesa).

CASOS CHICHINALES/VALLE AZUL/GRAL ROCA/CERVANTES

CHICHINALES

El pasado 24 de Julio, la defensora se constituyó en la localidad de Chichinales con autoridades del EPRE, personal de Defensa del Con-

sumidor y con la presencia del Intendente José Rivas, donde recibieron y escucharon a los vecinos de esa ciudad y de Valle Azul en la sede del Polideportivo. En esa reunión se escucharon múltiples reclamos que incluyeron: cortes de luz extendidos, cortes permanentes y reiterados durante el día, suba y baja de tensión, falta de reparación de postes, tenue iluminación del alumbrado público, rotura de artefactos, imposibilidad de hacer uso de equipos de aires acondicionado por falta de resistencia del servicios, temor por la posibilidad de presencia de PCB en algunos transformadores, etc.

Esta situación dio inicio a sendos pedidos de informes que se solicitaron a técnicos del EPRE, sobre las causas que generan los reiterados cortes y el consecuente deficiente servicio de electricidad.

La información suministrada por el EPRE indicó que: "...a excepción de ciertas contingencias que obedecieron al robo de cables por parte de terceros, el resto de las contingencias se vincularon a instalaciones propias de EDERSA, su operación, calibración de protecciones y mantenimiento de los elementos propios (como de mantener las líneas de distribución libres de ramas y árboles) ...".

El ente regulador analizó el período comprendido entre marzo de 2016 y agosto de 2017, y concluyó que "...la calidad del servicio prestado por la empresa EDERSA durante los semestres en análisis resulta sumamente deficiente, habiéndose afectado en los índices la TOTALIDAD de los usuarios de Chichinales y Valle Azul".

El contrato de concesión con EDERSA determina en su artículo 25, que una de las obligaciones de la distribuidora, es ...adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer la demanda en tiempo oportuno...debiendo, a tales efectos, asegurar las fuentes de aprovisionamiento..., efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad de servicio (...)"

Por su parte, la Constitución Nacional, en su artículo 42, refiere a la protección de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios. El mismo expresa que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos especialmente a la calidad y eficiencia de los servicios públicos.

Por todo ello, la defensora del pueblo dictó una Recomendación a la Empresa de Energía Río Negro S. A. -EDERSA- donde encomendó la ejecución de las obras de inversión y de mantenimiento necesarias a los fines de brindar una eficiente prestación de distri-

“...una de las obligaciones de EDERSA es ... adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer la demanda en tiempo oportuno...”

“... solicitamos a la Dirección de Vialidad Nacional informes sobre el estado de obras en la Ruta N° 22 e indicamos la necesidad de dar finalización urgente a las mismas, teniendo en cuenta el alto grado de siniestralidad y problemas críticos de transitabilidad...”.

bución del servicio eléctrico, para las localidades de Chichinales y Valle Azul. Por su parte el EPRE multó a la empresa tras constatar la responsabilidad de la Distribuidora, multa que será descontada de la factura de los usuarios.

Con posterioridad la defensora volvió a la localidad junto a las autoridades del EPRE con el fin de explicar a los vecinos las acciones realizadas y los alcances de las medidas, asumiendo el Ente regulador el compromiso de monitorear el plan de trabajo ofrecido por EDESA.

GENERAL ROCA

Durante el mes de febrero, se produjo un corte general de energía eléctrica en las localidades de Gral. Roca y Cervantes que duró más de 18 horas, con graves consecuencias en la vida de los vecinos de la localidad. Por la tarde la afectación impactó también en el Hospital Francisco López Lima.

Esto dio lugar a la actuación de oficio de la Defensoría del Pueblo solicitando informes a la distribuidora EDESA, a la Empresa Transportista Transcomahue y al EPRE. La gravedad de la situación dio lugar a una reunión del procurador Dr. Jorge Crespo, la defensora general Dra. Rita Coustec y la defensora del pueblo donde se analizó lo ocurrido.

La respuesta de EDESA atribuye la responsabilidad del corte a Transcomahue debido a la limitante física de la transportadora. Por su parte, expresó que en virtud del estado de obsolescencia de las celdas existentes, se llevó adelante un proceso de remodelación para solucionar definitivamente el problema que se finalizó en diciembre de 2017 poniendo en conocimiento de manera formal a la distribuidora de la operatividad para proceder a la conexión de las nuevas celdas el 22 de enero. El Ente Regulador por su parte, conforme al marco normativo vigente y el contrato de concesión es la distribuidora la que debe adoptar las medidas necesarias para garantizar sus fuentes de abastecimiento.

De los informes suministrados surgió claramente la responsabilidad de la distribuidora EDESA por lo que la Defensoría recomendó a EDESA que arbitre los medios necesarios para efectivizar la conexión de la red de distribución a las nuevas instalaciones de la estación transformadora. Todo esto fue puesto en conocimiento del Sr. Procurador del Ministerio Público, Dr. Jorge Crespo.

A esta recomendación EDERSA reaccionó por los medios rechazando lo indicado por la defensora del pueblo por atemporales. Sin embargo, a la semana siguiente de esta publicación anunció por el mismo medio la realización de las obras que habían sido recomendadas.

Así como lo indicamos en el informe anterior, reconocemos el destacado desempeño del trabajo que realiza el EPRE, en la figura de su presidente el Ing. Néstor Pérez y su equipo quienes en todo momento demuestran con seriedad y responsabilidad la activa representación y defensa de los derechos de los usuarios del servicio frente a las deficiencias o incumplimiento de las distribuidoras, especialmente de EDERSA.

RUTAS Y CAMINOS

RUTA NACIONAL N° 22

Dando continuidad a lo expuesto en el pasado informe de gestión, en el marco de las actuaciones tramitadas, se presentó el Club Social y Deportivo de General Roca peticionando acompañamiento para adquirir las autorizaciones a los fines de habilitar la colocación de semáforos sobre la Ruta 22.

Por ello, solicitamos al Departamento de Tránsito de la Policía de Río Negro un informe sobre la fundamentación técnica referida a dicho pedido. El organismo elaboró un informe pormenorizado donde destaca la precaria señalización horizontal y vertical en diversos accesos a la ciudad de General Roca, incluyendo reductores de velocidad con escaso relieve y la ausencia de dispositivos preventivos de anticipación de intersección así como calzadas de asfalto en regular estado de conservación con sectores de ahuellamiento y falta de señalización de sendas peatonales.

Teniendo en cuenta la remodelación de la ruta y su estado actual, desalentó la colocación de semáforos en las intersecciones de las calles Vintter, Mendoza y San Juan, sugiriendo efectuar señalizaciones horizontales y verticales y atenuadoras de velocidad paulatinos.

Posteriormente, se solicitó a la Dirección de Vialidad Nacional informe sobre el estado de obras, indicando la imperiosa necesidad de dar finalización urgente de los tramos en construcción, por el alto grado de siniestralidad y problemas críticos de transitabilidad,

teniendo en cuenta que la Ruta N° 22 posee características internacionales ya que forma parte del Corredor Bioceánico Norpatagónico, uniendo el puerto de Bahía Blanca con Chile.

Se remitió nota a la Administración de Vialidad Nacional indicando la situación existente en los distintos tramos de obras sobre la Ruta Nacional N° 22; a saber: tramo 1 (Acceso Chichinales y Acceso General Godoy); tramo 2 (Acceso Godoy y Acceso Cervantes); Tramo 3 (Acceso Cervantes hasta J. J. Gómez), Tramo 4 (J. J. Gómez hasta Allen); tramo 5 (Desde Allen hasta Isla Jordán) y tramo 6 (Desde General Fernández Oro hasta Cipolletti). Se planteó asimismo la falta de información oficial en relación al avance de obra y estado de pago a las contratistas, que habrían conllevado la paralización de las obras por falta de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, en el mes de julio, la defensora y su adjunto junto a otros defensores del pueblo nucleados en ADPRA, se reunieron con la administradora de Vialidad Nacional, Ing. Patricia Gutiérrez, planteando las diferentes problemáticas que afectan a las provincias, que sufren altos índices de siniestralidad vial por la falta de infraestructura y de mantenimiento de rutas nacionales y de obras que han quedado detenidas. En la oportunidad se requirió la continuidad de las obras de la Ruta N°22.

La autoridad nacional manifestó la idea de consensuar con los municipios el diseño de los distintos accesos y confirmó que la Ruta N° 22 no tendrá elevaciones en todo el tramo que se extiende desde Cervantes hasta la localidad de J. J. Gómez. Las actuaciones siguen en trámite.

RUTA NACIONAL N°151

Un tema abordado fue el problema que presenta la Escuela Primaria N° 88 de Cinco Saltos de la Provincia de Río Negro, próxima a la Ruta Nacional N° 151 y que representa un riesgo para los alumnos que allí concurren ya que la misma se encuentra carente de la señalética mínima e indispensable que garantice la seguridad. Dada la evidente omisión de la autoridad de aplicación encargada de velar por el adecuado mantenimiento de esta vía de circulación nacional y haciendo la salvedad de lo instituido por la Ley K N° 2.756 que limita las competencias al ámbito de la administración provincial, se envió una recomendación a la Administración General de Vialidad Nacional para que, en el marco de las competencias atribuidas por

la Ley Nacional de Transito N° 24.449, realice la colocación de la correspondiente señalización horizontal y vertical, así como toda medida que corresponda para advertir la presencia de la Escuela, a los fines de prevenir todo tipo de accidentes. Asimismo, se solicitó la intervención de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, a fin de impulsar y fiscalizar la implementación de las políticas y medidas estratégicas para el desarrollo del tránsito seguro en el sector referido, conforme lo establece el artículo 4 de la Ley 26.363.

RADARES

Es preocupación constante de esta Defensoría la problemática de siniestralidad vial en las distintas rutas y caminos que atraviesan nuestra provincia. La relevancia de los derechos en juego de ciudadanos rionegrinos amerita la intervención de nuestro organismo. La interpretación armónica de los convenios internacionales de derechos humanos así como la legislación nacional y provincial aplicable en materia de tránsito, implica necesariamente que es un derecho fundamental y de primer orden proteger la vida de los ciudadanos que utilizan las vías de comunicación y una obligación del estado garantizar una segura circulación.

Uno de los mecanismos utilizados a los fines de control de seguridad para contribuir a la reducción de la siniestralidad vial son los cinemómetros apostados a la vera de las rutas. El radar utilizado como mecanismo de prevención y educativo, no siendo un mero instrumento recaudatorio, es una herramienta válida y eficaz en pos de la seguridad vial, siempre y cuando cumpla con los recaudos técnicos, control de calidad y elementos científicos acordes a la normativa vigente.

Con motivo de un reclamo ingresado por un particular a nuestro organismo, se da inicio a las actuaciones administrativas con intervención a la Defensoría de Nación. En el mes de abril ingresa a la Defensoría del Pueblo de la provincia una nota de la Dirección Nacional de Coordinación Interjurisdiccional de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, informando que había detectado la utilización de equipos cinemómetros ilegales, sin la correspondiente autorización de funcionamiento de ese organismo, en la localidad de Chimpay a la altura del km 10.44 de la RN 22. Asimismo, se comunicaba que el Municipio había sido intimado para que se abstenga de imponer

“El radar utilizado como mecanismo de prevención y educativo, no siendo un mero instrumento recaudatorio, es una herramienta válida y eficaz en pos de la seguridad vial, siempre y cuando cumpla con los recaudos técnicos, control de calidad y elementos científicos acordes a la normativa vigente”.

sanciones fundadas en dicho dispositivo, pudiendo ser además posible de planteos de nulidad de parte de los particulares.

Por ello, desde el organismo se dictó una resolución, en la cual se dispuso poner en conocimiento al Municipio de Chimpay y de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, los reclamos que ingresaban al organismo, con el fin de que las multas se dejaran sin efecto. Simultáneamente, se informó que los radares establecidos en Darwin estaban autorizados y homologados.

En ese momento la defensora mantuvo comunicación con el intendente de la localidad de Chimpay, a quien le informó que las multas recibidas serían derivadas para su anulación, en virtud de la falta de validez, según lo establecido por la Agencia Nacional.

Durante todo el año han sido permanentes los reclamos ingresados al organismo, ascendiendo a la suma de 960. El 39% provienen de la provincia de Neuquén, y el 26.7% ciudadanos de la Provincia de Río Negro, el 34.3% restante corresponde a reclamos de las provincias de Mendoza, Buenos Aires, Chubut, Santa Cruz y La Pampa. Toda esta información periódicamente es puesta en conocimiento a las autoridades municipales y a la Agencia Nacional de Seguridad Vial. Este expediente consta de 17 cuerpos, y se encuentra en trámite.

Sin perjuicio de lo anterior, en la página web de la Defensoría se ofrece un modelo de nota para que cada ciudadano pueda efectuar el descargo ante la oficina de faltas de municipios.

Un hecho nuevo respecto a los radares de Darwin, surgió a partir de una inspección a principio del mes de septiembre, cuando se detectaron irregularidades en el funcionamiento de los radares que oportunamente habían sido autorizados. Por este motivo, la Agencia Nacional suspendió temporalmente esa habilitación intimando al intendente de la localidad que se abstenga de aplicar multas hasta subsanar las irregularidades detectadas.

A la fecha de cierre de este informe, la situación se ha mantenido igual. En este caso también la defensora tomó contacto con el intendente, siguiendo la misma metodología. Sin embargo, y a diferencia de lo que ocurre con las multas de Chimpay desde la suspensión y hasta el 31 de octubre no se recibieron reclamos por multas gravadas por los radares de Darwin.

En el mes de septiembre, desde el Estado provincial, se informó que una de las herramientas que se utilizará como método de

prevención es la radarización de las rutas provinciales que serán administrados por personal de seguridad vial provincial, en el marco de la Ley provincial N° 5.263 de Seguridad Vial de la Provincia de Río Negro, decisión que compartimos desde esta Defensoría del Pueblo.

DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Capítulo

8

DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Entre las problemáticas de mayor requerimiento por parte de los vecinos rionegrinos se encuentran la defensa de los derechos de usuarios y consumidores tutelados en la Constitución, la Ley 24.240 y normas complementarias, quienes ven vulnerados sus derechos. Del total de reclamos recibidos, 65 tuvieron tratamiento a través de Resoluciones Sumarias y 39 por Expedientes.

En referencia a los motivos que originaron las quejas se mencionan reclamos por: problemas con telefonía móvil e Internet, descuentos indebidos en tarjetas de crédito y de débito, desconocimiento de consumos no realizados, solicitud de refinanciamientos bancarios, cobro de intereses elevados por refinanciación de deuda con tarjetas de crédito, inconvenientes con los envíos y retiro de encomiendas de las empresas de transporte, descuentos inconsultos en distintas entidades bancarias, inconvenientes con las bajas en el sistema de monitoreos de alarmas ADT, reclamos por falta de cobertura de las garantías de productos, problemas con Planes de Ahorro en donde los suscriptores no pueden salir del sistema y tampoco les devuelven lo aportado, quejas por irregularidades en compras a través de Internet, reclamos ante casas comerciales, registro VERAZ, devolución de dinero por servicios no contratados o no prestados, excesivo descuento de las financieras, entre otros.

Todos los reclamos recibidos, son enviados al Departamento de Defensa del Consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria donde se forma expediente por cada caso y se notifica al reclamante el número de expediente asignado y la delegación que lo tiene a cargo, para el seguimiento personal.

Si bien la Defensoría del Pueblo no resulta competente para entender en la solución de fondo de los reclamos originados en las relaciones de consumo, se colabora para que el ciudadano pueda solucionar su problema. Se asesora al ciudadano y se deriva al organismo competente. En todos los casos se realiza un seguimiento del trabajo que lleva adelante el área de Defensa al Consumidor y se mantiene contacto con el reclamante en caso de falta de intervención.

SURA

Un tema relevante que se viene abordando desde la Defensoría del Pueblo refiere a las denuncias de particulares por débitos inconsultos de sus cuentas en el Banco Patagonia S.A en concepto de coberturas de seguros de la compañía Sura o RSA. Este problema que fuera informado en el período anterior tuvo su continuidad durante el período que se informa.

Las quejas presentan características comunes: (I) provienen de diferentes puntos de la provincia y también de otras localidades ajenas a la misma, (II) nadie recuerda haber contratado el servicio, (III) nadie sabe cuál era la extensión de la cobertura, es decir, qué tenían asegurado, (IV) ningún denunciante recibió su póliza, (V) en algunos casos llegaban a descontarse 6 seguros distintos a la misma persona, (VI) el problema afecta a usuarios del servicio bancario.

Desde el organismo de control se dio intervención a la Dirección de Comercio e Industria y durante este año a la Agencia de Recaudación Tributaria, ya que todo lo referente a Defensa al Consumidor pasó a ese área desde el mes de enero de 2018. Paralelamente se pusieron modelos de notas en la página web, a disposición de los ciudadanos/as, para que pudieran canalizar los reclamos ante las diferentes sucursales del Banco.

Producto del aluvión de quejas, y como resultado de acciones impulsadas por la Defensoría del Pueblo, la Dirección de Comercio e Industria intimó al Banco Patagonia y a la compañía de seguros a que (I) dieran de baja los contratos de seguro de todos los denunciantes, (II) se acreditaran las contrataciones o devolvieran el dinero y (III) puso en conocimiento de la situación al BCRA y a la Superintendencia de Seguros de Nación.

Si bien la mayor parte de las denuncias se encuentra aun siendo procesadas, en algunos casos se ha producido la restitución del dinero. Algunos números a tener en cuenta:

- ▶ Al 30/10/2018 se recibieron 417 denuncias en la Defensoría del Pueblo. Téngase en cuenta que en el informe anterior se mencionaron 200 reclamos, lo que refiere que se supera el doble de quejas.
- ▶ Conforme información suministrada por Defensa del Consumidor, en el primer expediente de 54 casos corresponde la

devolución de los montos retenidos en 21 casos detectados donde no se cuenta con la documentación que acredite la contratación, por un monto total de \$59.856.

- ▶ Las denuncias recibidas abarcan 5 coberturas de seguros distintas.
- ▶ El promedio de descuento es de dos seguros por persona.
- ▶ El monto del descuento va desde los \$65 hasta \$600.
- ▶ El concepto utilizado para el descuento cambió de “Seguro SURA” a “Compras o Consumos Patagonia 24”.
- ▶ En muchos casos, a pesar de haber pedido la baja del seguro, le continuaron descontando o le comenzaron a descontar el seguro en otro concepto.
- ▶ Para dar la baja por home banking, es necesario tener el número de póliza del seguro, que el banco ni la aseguradora envían al cliente. Hay que llamar a un 0800 para conocer el número de póliza y poder generar la baja.

De los primeros 54 casos, que tramitaron en el Expediente N° 021512/17 del registro de Defensa del Consumidor, se imputó al Banco Patagonia S. A, y a Seguros SURA, por la infracción a los Arts. 4,8 bis,10 ter,19 y 35 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240.

De la imputación al Banco Patagonia surge que: (I) no consta que hayan informado a sus clientes en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con el contrato de seguros que ofreció, como así tampoco constancia de que sus clientes hayan recibido copia de la póliza y/o de la solicitud del seguro.(Art.4); (II) no puso el mismo esmero en dar las bajas de los seguros en comparación con el alta, no garantizando con su actitud, condiciones dignas y equitativas de atención. (Art.8 bis); (III) no recepcionaba la baja del seguro por el mismo medio que se contrató, especialmente por teléfono. (Art.10 ter); (IV) el Banco le generó a sus clientes un cargo automático en el débito, por un servicio que no fue requerido, obligándolos a manifestarse por la negativa, esto es, pedir la baja para que no le sigan descontando. (Art.35).

Por otra parte, a Seguros SURA S.A se le imputaron dos cargos: (I) el incumplimiento del art.4 de la Ley 24.240, ya que la aseguradora no informó a los clientes en forma cierta, clara y detallada sobre las características de los contratos de seguros y (II) se le imputa la

infracción al Art.11 de la Ley de Seguros, por no haber acreditado la entrega de las pólizas a sus clientes con las exigencias legales impuestas.

Atento las infracciones mencionadas, el 21/08/2018 desde la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, se multó a la firma Seguros SURA S.A. y al Banco Patagonia S.A.; ambas empresas apelaron la medida, las que se encuentran en proceso de resolución judicial.

A la fecha, obran 16 expedientes en la Defensoría del Pueblo que contienen, cada uno, un colectivo de 417 reclamos individuales. En cada uno de ellos, se dictaron medidas precautorias para el Banco Patagonia y para SURA, totalizando 32 medidas de innovar. En el primer expediente se hizo la imputación de cargos y se impuso multa. El resto de los expedientes continúa en etapa de sumario.

Sin perjuicio de lo anterior, se han recibido otras quejas contra el Banco Patagonia S.A que incluyen diversas cuestiones: (I) bloqueo de la cuenta sueldo por deudas con el Banco lo que genera que el trabajador no pueda disponer de su salario, con descuentos que superan los límites establecidos para embargos judiciales y forzando a los deudores a pagar cuotas que exceden sus posibilidades financieras, dejándolos al borde de la subsistencia o la cuenta en \$0; (II) falta de atención adecuada a los reclamos que son más complejos, como por ejemplo, en el caso de un cliente que tenía bonos de la Provincia de Río Negro y quería deshacerse de esos bonos, por el costo excesivo de mantenimiento. El Banco le dio respuesta favorable luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo; (III) reclamo por cobro de comisiones y mantenimiento de cuentas que no están activas o por tarjetas de créditos no solicitadas; (IV) reclamo por descuentos de compras desconocidas por la reclamante, a quien el banco le devolvió \$40.000; (V) falta de funcionamiento de las TAC para efectuar depósitos en efectivo en Gral.Roca; (VI) quejas por dificultades para cambiar de cuenta sueldo a otro banco; (VII) descuento por anticipo de fondos que no utiliza, porque cobra por caja.

Todas las problemáticas detectadas por este organismo de control derivaron en la preocupación de las máximas autoridades del Directorio del Banco Patagonia, que han mantenido reuniones con la defensora del pueblo y se han puesto a disposición para dar respuesta a los reclamo articulando un dispositivo de recepción direc-

tamente desde el Directorio. Se ha solicitado la opinión respecto a nuevos procedimientos de venta de productos por parte del Banco, los que a la fecha se encuentran en etapa de evaluación por parte de la asesoría técnica de la Defensoría del Pueblo.

HORIZONTE SEGUROS

Respecto a la Compañía de Seguros Horizonte y en el marco de reclamos recibidos en esta Defensoría del Pueblo, luego de la correspondiente derivación de los mismos, la respuesta en todos los casos ha sido satisfactoria e inmediata.

Nos parece oportuno observar que en la mayoría de los casos los usuarios de la Compañía recurren a esta Defensoría para asesoramiento sobre procedimientos a cumplimentar para acceder a los beneficios, lo cual merecería una revisión respecto a la atención al público.

Los reclamos son escasos en comparación con otras temáticas. Como ejemplos mencionamos: el caso de un señor que solicitó asesoramiento para el cobro del Seguro de Vida anticipado al cumplir los 80 años de edad; otro caso es el reclamo del pago de combustible para rehabilitación de una joven estudiante de la localidad de Comallo que tenía que hacer un tratamiento en San Carlos de Bariloche y que debía ser cubierto por el seguro de accidentes personales que tienen los estudiantes desde el Ministerio de Educación.

Finalmente, otro ejemplo, es el caso de un agente público que reclamó porque se le descontaba del Seguro Facultativo de Horizonte. Aquí se detectó la falta de consentimiento del agente para la contratación del referido seguro, hecho que debe realizarse por parte del área de recursos humanos, ya que al tratarse de un Seguro Facultativo, el tomador del seguro debe informar altas y bajas de sus dependientes previo consentimiento del agente.

TURISMO Y CULTURA

Capítulo

9

TURISMO Y CULTURA

ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL

A partir de un reclamo impulsado por una Asociación Civil referida al estado general en que se encontraba el Archivo de la provincia, se promovieron una serie de acciones entre las que podemos detallar visitas al edificio y reuniones con distintos actores involucrados: con la ministra de Turismo, Deporte y Cultura, con la vocal gubernamental del IPROSS, con el secretario de Obras Públicas, con el secretario de Cultura, con el secretario de Trabajo y con los empleados del propio archivo. Se solicitaron informes a los distintos ámbitos de la administración.

Luego del diagnóstico y el análisis de la información recabada se emitió una Recomendación al Ministerio de Turismo, Cultura y Deportes y en particular a la Secretaría de Cultura para que se arbitren todos los mecanismos necesarios para: (I) la urgente ejecución de las obras del cielo raso suspendido, electricidad e iluminación necesaria para el buen funcionamiento del archivo histórico; (II) la inmediata limpieza de obra y retiro de materiales sobrantes; (III) el cumplimiento de las observaciones efectuadas por la Sub-Secretaría de Fiscalización, Sumarios y Multas de la Secretaría de Estado de Trabajo; (IV) la correcta desinfección del archivo, (V) la instalación de un humidificador, de acuerdo a los requerimientos técnicos de los espacios de trabajos; (VI) la instalación de un baño químico para el personal de obra que trabaja en el sector, (VII) la afectación de un agente del agrupamiento del servicio de apoyo que desempeñe tareas de limpieza y mantenimiento.

Si bien los organismos respondieron de manera formal a la recomendación formulada, se volvió a inspeccionar el edificio y se constató que los trabajos muestran avances y mejorías en las condiciones generales del edificio. No obstante ello, se continúa monitoreando el cumplimiento de las tareas ya que la importancia y relevancia de los documentos en resguardo ameritan la continuidad de este expediente hasta contar con la certeza de un final de obra que garantice las condiciones óptimas de guarda.

QUIEBRA DE SNOW TRAVEL

Otro tema abordado de oficio fue el problema que afectó los viajes estudiantiles ante la quiebra de la empresa Snow Travel. En este caso, la Defensoría del Pueblo se puso a disposición de establecimientos educativos y los padres de estudiantes para asesorarlos, se articuló la recepción de reclamos indicando a través de la página web la documentación necesaria y la posterior derivación al Ministerio de Turismo de la Nación. Además se mantuvo contacto permanente con la Ministra de Turismo en referencia a este tema.

Recordemos que el turismo estudiantil está normado por la Ley Nacional 25.599, su modificatoria Ley 26.208 y la Resolución 23/2014. En ella se crea el Fondo de Turismo Estudiantil, destinado a asegurar los viajes contratados ante el incumplimiento de las agencias. Se trata de un Fondo Fiduciario que se constituye con la cuota 0, que corresponde al primer pago y equivale al 6% del valor del viaje. La autoridad de aplicación y órgano de control de la mencionada norma es el Ministerio de Turismo de la Nación. En este caso, la Defensoría del Pueblo, como órgano protector de derechos, cumplió el rol de articulador entre las familias de los jóvenes y la autoridad provincial y nacional.

ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN

Capítulo

10

ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN

IMPUESTO RURAL EN LA REGIÓN SUR

Un grupo de productores rurales de la Línea Sur hicieron un reclamo sobre el impuesto rural, denunciando anomalías, injusticias y falta de articulación entre organismos del Estado al momento de su cálculo.

El caso fue analizado por asesores del organismo y se generaron reuniones: en primer lugar con los reclamantes y los organismos del Estado (representantes de la Agencia de Recaudación Tributaria, el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable y Catastro); luego con los distintos actores del Estado involucrados, se expuso lo atemporal en la distribución y entrega de las facturas para el año 2017, teniendo en cuenta que en el mes de abril la zona salió de la emergencia. Así fue que las boletas del impuesto llegaron a algunos contribuyentes en los meses de diciembre y enero, no pudiendo acogerse al beneficio de la bonificación del pago adelantado, y debiendo regularizar dicha situación para poder obtener los beneficios fiscales del 2018, también en los meses de enero y febrero, implicando cuantiosas sumas en un reducido lapso.

Se planteó el desconcierto que generó el excesivo revalúo que hubo sobre los inmuebles en el 2018, cuestión que, si bien fue planteada al gobernador y modificada en una posterior Resolución de la ART RN, sembró nuevas incertidumbres sobre el pago del impuesto en los contribuyentes.

Se expuso que la carga animal considerada para establecer el parámetro de productividad de los campos de la Línea Sur está sobrevaluada. Si bien el régimen de lluvias en la zona se regularizó, no existiendo las sequías de años pasados, las majadas de animales distan mucho del promedio histórico. La sequía y las cenizas del volcán provocaron una fuerte merma de animales que va a costar muchos años recuperarlo. Es así que la Agencia de Recaudación admitió que el estudio de carga animal que utiliza para determinar la productividad de la zona es atemporal. Por lo que se comprometió,

junto al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, a elaborar un nuevo informe, con datos reales, para establecer productividades acordes a los nuevos tiempos.

Otra cuestión que no es menor en el estudio de la productividad y los rendimientos de los campos es la convivencia de los ovino y caprinos con los guanacos, especie protegida por el Gobierno Provincial.

Los productores afirman tener el doble o triple de guanacos en comparación con sus majadas de ovejas y cabras. Este habitante protegido de la Línea Sur, hace que los campos pierdan pasturas, siendo un factor muy importante a considerar en los rindes por hectárea, causante de grandes pérdidas económicas para los productores de esta zona.

Es por ello que la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable se comprometió a realizar un censo de Guanacos en la Línea Sur, para determinar la distribución, cantidad y lugares en donde habita esta especie. El fin último es implementar una bonificación a los productores que se vean afectados por conservar en sus campos esta especie protegida a nivel provincial para el disfrute de toda la población.

Como queda demostrado desde la Defensoría del Pueblo se lleva adelante un trabajo interinstitucional con equipos técnicos de los distintos Ministerios. El objetivo es darle soluciones a los productores de esta zona tan castigada climáticamente procurando su desarrollo.

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

Capítulo 11

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

En el presente período se recibieron presentaciones de ciudadanos y ciudadanas que denunciaron situaciones de maltrato laboral en el ámbito de la administración pública provincial, como así también en el ámbito privado.

Una de las actuaciones referidas a situación de maltrato en un organismo dependiente de la administración pública por parte de una trabajadora que sufrió la afectación de su integridad psicofísica. La reclamante solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo para que su organismo empleador contemplara su estado de salud y su traslado a otra repartición. Se dio intervención a la Secretaría de Trabajo donde se llevó a cabo una conciliación laboral de la que participó el Área de Género de dicha Secretaría arribándose a un acuerdo con la trabajadora reubicándola en otra dependencia del Ejecutivo provincial.

Se encuentran con estado parlamentario tres iniciativas referidas al tema de violencia laboral: el Proyecto 101/2017 de los legisladores Jorge Ocampos y Daniela Agostino; el Proyecto 374/2018 de la legisladora Soraya Yahuar y el Proyecto 379/2018 del legislador Elbi Cides. Todos ellos se encuentran en tratamiento en la Comisión de Asuntos Sociales. Entendemos necesario referir a la prevención y erradicación de la violencia en el ámbito laboral a fin de propiciar espacios saludables de trabajo y alcanzar estándares fijados por la OIT respecto al trabajo decente. Destacamos la importancia de dichos proyectos para abordar una problemática de largo tiempo que compromete de diversas formas la calidad de vida y los derechos laborales.

Otra actuación para destacar es el trabajo coordinado entre la Secretaría de Trabajo provincial y la Delegación del Ministerio de Trabajo de la Nación, que a pedido de este organismo intervino en la situación de un ciudadano que denunciaba una situación de abandono en un campo cercano a la ciudad de Viedma. El ciudadano refirió que se desempeñaba en el desmonte y corte de

leña y que su empleador lo había dejado en situación de abandono, además de adeudarle los meses trabajados. En el marco de las intervenciones de los organismos competentes, se solicitó además la participación del programa de Asistencia del Delito de Trata de Personas, informándose que si bien no se encontraron elementos para la configuración del delito, se continuaría interviniendo la Delegación de Trabajo provincial.

BENEFICIARIOS DE LA LEY 5.042

La Ley N° 5.042 reconoció el derecho a un resarcimiento económico de los agentes de la administración pública provincial declarados prescindibles o cesanteados, exonerados y/o forzados a renunciar por motivos políticos ideológicos, gremiales o razones similares durante el período comprendido entre el 24 de marzo de 1976 y el 10 de diciembre de 1983, como también a quienes fueron afectados por similares motivos entre abril de 1974 a marzo de 1976.

Cabe referir que esta Defensoría del Pueblo viene acompañando a los ciudadanos mencionados en el párrafo anterior desde antes de la sanción de dicha Ley. En el presente período los ciudadanos/as manifestaron su disconformidad con el retraso del pago de las indemnizaciones establecidas en la Ley 5.042 y con la sanción del segundo Decreto reglamentario de dicha norma, Decreto N° 949 del 3 de agosto del 2018. A la fecha las actuaciones se encuentran en trámite.

MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

Capítulo

12

MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN ESTRATÉGICO

La Defensoría del Pueblo de Río Negro resolvió en 2017 formular el primer Plan Estratégico de su historia institucional, tal como fuera comunicado en su último informe anual (2016/2017) a la Legislatura Provincial. A los fines de dotar al organismo de las capacidades orgánico-funcionales necesarias para afrontar los múltiples desafíos de gestión que devienen de las responsabilidades prescriptas por la Constitución Provincial (artículos N° 167-169) y la Ley Reglamentaria N° 2.756. Entre estos se destaca de forma insoslayable la consecución de los “Objetivos de Desarrollo Sostenible” (ODS) estipulados en la “Agenda 2030” de Naciones Unidas (Resolución AG 70/1, 2015).

Corresponde destacar el compromiso asumido por Río Negro en la implementación de la “Agenda 2030”, tal como reza el convenio de cooperación firmado en 2018 por el Gobierno Provincial y la Presidencia de la Nación (Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, CNCPS) para armonizar objetivos, metas e indicadores. En esta línea, el rol de los organismos provinciales de control resulta clave para monitorear los avances en tales metas y la idoneidad de las políticas desplegadas por los gobiernos locales, importancia reflejada, por ejemplo, en el convenio firmado en 2017 entre el CNCPS y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) -de la cual la Defensoría rionegrina es parte integrante-.

Por otra parte, en tanto instrumento de modernización, la confección del Plan Estratégico deviene no sólo se convierte en necesaria herramienta de fortalecimiento institucional, sino también en un objetivo formal a cumplir a partir de la adhesión de la provincia, en 2017, al “Compromiso Federal para la Modernización del Estado”.

Para cumplir con tales prescripciones e implementar la iniciativa, la Defensoría requerirá de un programa de asistencia técnica. Asimismo, y dada la inexperiencia de la organización en la incorporación de esta innovación de gestión, el programa debe prever la sistemati-

“A partir de la adhesión provincial al “Compromiso Federal para la Modernización del Estado” el Plan Estratégico se convierte en un objetivo formal a cumplir, además de ser una herramienta necesaria para el fortalecimiento institucional”.

zación del procedimiento y la transferencia de herramientas conceptuales al personal que doten a la Defensoría del pueblo de las capacidades necesarias para la futura réplica y mejora continua del proceso.

PUESTA EN VALOR DEL ARCHIVO

La Defensoría del Pueblo dispuso, a casi 25 años de su creación, la puesta en valor del archivo que fuera creado por resolución de la entonces defensora del pueblo Nilda Nervi de Belloso en el año 2005.

Muchas de las cuestiones tratadas han tenido no sólo una gran relevancia institucional sino, además, gran difusión. El referido archivo alberga importante información cuya conservación y puesta en conocimiento públicamente garantiza la preservación de la memoria institucional, la defensa de los derechos individuales y colectivos como también la memoria histórica.

Para la Unesco, la organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, un documento “es aquello que consigna algo con un propósito intelectual deliberado. Producidos en el marco de la actividad humana, los documentos son símbolos de la memoria colectiva de un pueblo, ellos reflejan la diversidad de los pueblos, las culturas y los idiomas (...)”.

Además de una obligación y un derecho, la conservación del patrimonio documental es un “gesto cultural” que potencia la construcción de una sociedad. Entendemos que los documentos generados por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro forman parte de un importante fondo documental que requiere ser tratado con la máxima atención.

La complejidad y el cuidado que implica la puesta en valor del patrimonio requiere de un trabajo multidisciplinario. Por ello, la resolución referida crea una “Comisión Multidisciplinaria de Evaluación Documental y Acceso”.

Siguiendo las estrategias del programa de la Unesco “Memorias del Mundo” y adaptándolas a las misiones y funciones de la Defensoría del Pueblo, dicha comisión, en lo específico, establecerá:

- 1) Los criterios de gestión y valoración documental.
- 2) Los criterios de valoración primaria: plazos de guarda y posibilidad de expurgo.
- 3) La identificación de criterios para la valoración secundaria o criterios históricos.

“Además de una obligación y un derecho, la conservación del patrimonio documental es un “gesto cultural” que potencia la construcción de una sociedad”.

- 4) Teniendo como punto de referencia la normativa vigente, establecerá la metodología y contexto de acceso a la información pública, sea para la ciudadanía en general como para posibilitar trabajos de investigación. El derecho al acceso a la información, en su dimensión proactiva y reactiva, resulta ser un elemento fundamental para mejorar la calidad de las instituciones públicas. En protección y defensa de los derechos individuales y colectivos, la difusión y protección de éste derecho resulta prioritario para nuestra institución. El mismo ha sido señalado como complemento de la libertad de expresión “en tanto posibilita que esta expresión sea una opinión informada sobre los asuntos públicos y como base para el desarrollo de la autonomía personal y el ejercicio ciudadano”¹. Dicho acceso estará limitado, obviamente, en resguardo de intereses individuales y colectivos. La implementación de éste derecho tiene directas repercusiones en la lucha contra la corrupción y la transparencia de los actos de gobierno siendo, además, una condición necesaria para el ejercicio de otros derechos que ésta Defensoría debe proteger.
- 5) Un plan de sensibilización para generar una mayor conciencia en la comunidad sobre la importancia del patrimonio documental y de la necesidad de preservarlo y de dar la posibilidad de acceso al mismo.
- 6) Un programa de capacitaciones para la formación de profesionalidades que permitan contar con recursos humanos e instrumentos para la puesta en marcha de sistemas de preservación del patrimonio documental. Esto incluye el acuerdo con otros organismos o instituciones que puedan aportar conocimientos y técnicas para el éxito de la puesta en valor del archivo.

Serán invitados a participar de la Comisión Multidisciplinaria las Universidades Nacionales con sede en la Provincia así como a todos aquellos que han ocupado el cargo de defensor/a del pueblo desde su puesta en funcionamiento.

El trabajo originado por la Comisión será plasmado en un protocolo que será puesto a disposición de todas aquellas instituciones que decidan trabajar en la puesta en valor de sus propios archivos.

Finalmente la puesta en valor incluye la digitalización de los fondos documentales. A tal fin la Defensoría del Pueblo dispuso la

“En un mundo diverso, conflictivo y cambiante, el derecho humano a la paz es un requisito insoslayable para el ejercicio de todos los derechos y deberes humanos”.

utilización de fondos presupuestarios para la compra de las herramientas tecnológicas necesarias.

EL DERECHO HUMANO A LA PAZ CENTRO DE MEDIACIÓN CIUDADANA

En un mundo diverso, conflictivo y cambiante, el derecho humano a la paz es un requisito insoslayable para el ejercicio de todos los derechos y deberes humanos. Entendiendo que los derechos humanos se conquistan y se merecen cada día, que no son una abstracción, sino pautas concretas que deben incorporarse a la vida de las personas, los grupos y los pueblos, desde la Defensoría del Pueblo trabajamos cada día para encontrar formas de dar soluciones a los conflictos y problemas que recibimos diariamente.

Consideramos que para hacer efectivo el derecho humano a la paz debemos recomponer los vínculos interpersonales, consolidar las relaciones entre los actores sociales, fomentar la participación social activa en la solución de sus propios problemas y difundir saberes que contribuyan a evitar la violencia. Es nuestro anhelo vivir en una sociedad en la que el respeto y el reconocimiento mutuo permita establecer vínculos en la diversidad.

Por todo ello, se crea en el ámbito de la Defensoría del Pueblo el Centro de Mediación Ciudadana (CMC), de carácter voluntario, participativo, gratuito, confidencial y extrajudicial.

Los dos ejes sobre los que dirige sus funciones son: (I) atención de demandas cuya trama conflictiva no puede ser abordada bajo los parámetros establecidos en la Ley 2.756, y (II) la Capacitación destinada tanto al personal de la Defensoría del Pueblo como a todos aquellos actores sociales y comunitarios que cotidianamente deban intervenir en situaciones de conflictividad social.

La mediación es una forma pacífica y colaborativa, no confrontativa, de abordar los conflictos con la asistencia de un tercero externo e imparcial: el mediador. Su función es dirigir el proceso de diálogo entre los involucrados, promoviendo la escucha activa con el fin de que los participantes logren un entendimiento de sus propios intereses y necesidades.

La mediación que se practica en la Defensoría del Pueblo busca, a través de los espacios de diálogo que habilita, promover la comunicación entre vecinos para contribuir a la restauración

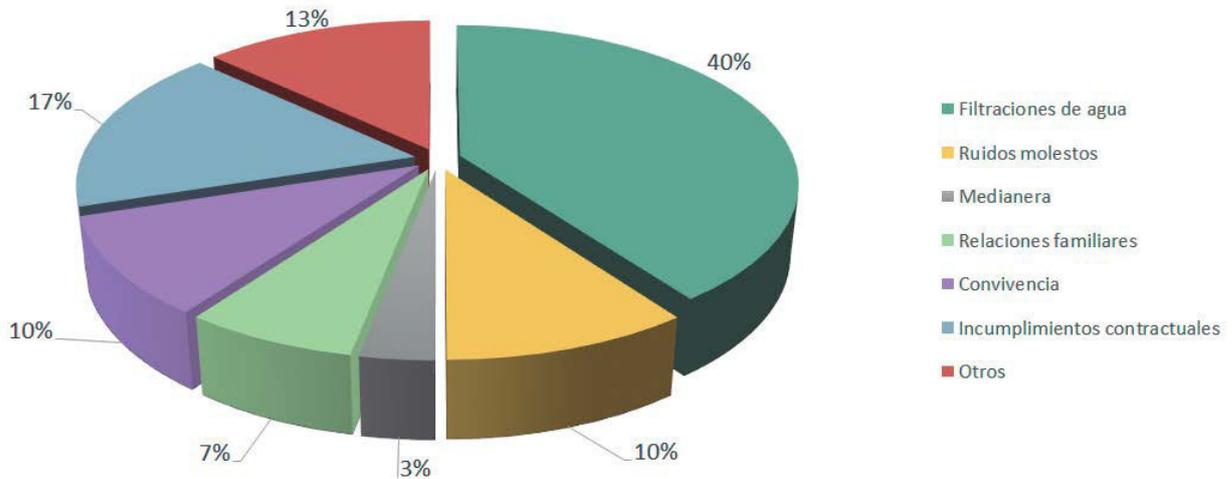
de los vínculos y la paz social. De manera ágil, eficaz y económico se pueden acceder a soluciones creativas y personalizadas para situaciones que de otra manera en muchas ocasiones acarrear esperas prolongadas, y en muchos casos, con soluciones poco satisfactorias.

Vale aclarar que el proceso se inicia a partir de la solicitud de un vecino, ya sea por presentación espontánea en la sede de la Defensoría, requerimiento telefónico o contacto vía correo electrónico, como por derivación desde otro organismo.

TEMAS ABORDADOS EN MEDIACIÓN

En el transcurso del período las temáticas más recurrentes recepcionadas para su tratamiento en el CMC fueron: filtraciones de agua en viviendas FONAVI, ruidos molestos, medianera, relaciones familiares, convivencia, incumplimientos contractuales, entre otros.

Filtraciones de agua: 40%; Ruidos molestos: 10%; Medianera: 3%; Relaciones familiares: 7%; Convivencia: 10%; Incumplimientos contractuales: 17%; Otros: 13%.



CAPACITACIÓN

Otro de los ejes trabajados desde el Centro de Mediación Ciudadana fueron las capacitaciones llevadas a cabo en las localidades de Viedma, Choele Choel y Cipolletti los meses de junio, agosto y octubre respectivamente.

Las actividades, denominadas “Constitución de plataformas tempranas para la resolución de conflictos” fueron realizadas con el acompañamiento del Consejo Federal de Inversiones, a través de la Secretaría de Programas Especiales y Enlace con el CFI.

El objetivo de las actividades fue capacitar actores claves en el desarrollo de habilidades, competencias y actitudes para intervenir en la conflictividad social compleja y comunitaria, contribuyendo de esta manera con la paz social.

Las capacitaciones estuvieron a cargo del Dr. Alejandro Nató, experto en Resolución de Conflictos y Mediación de la Secretaría Política de la OEA, presidente en Centro Internacional para el Estudio de la Democracia y la Paz Social (México), magister en Resolución de Conflictos y Mediación de la Universidad de León, España.

Dirigida a directores de escuelas, directores de hospitales, docentes, agentes de la administración pública, agentes de las fuerzas de seguridad, dirigentes deportivos, dirigentes barriales, jueces de paz, defensores oficiales, estudiantes universitarios, personal de la Defensoría del Pueblo, ONGs, entre otros, se capacitaron más de 400 personas.

Asimismo en coordinación con el Director General del Servicio Penitenciario Provincial se llevó a cabo en instalaciones de la Ejecución Penal N° 5 de Cipolletti, el taller “Detección temprana de la conflictividad. Tensiones y desafíos”. El objetivo es incorporar herramientas de mediación en los ámbitos de encierro. La capacitación contó con la participación de 33 agentes del servicio.

Por último, y en concordancia con las instancias de capacitaciones, personal del Centro de Mediación participó del XIV Congreso Mundial de Mediación y Cultura de Paz, celebrado en el mes de septiembre de 2018 en la ciudad de Buenos Aires.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Capítulo 13

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Durante este período trabajamos intensamente en la instalación de la nueva imagen de la Defensoría del Pueblo (isologotipo y slogan) para lograr la identificación automática de los ciudadanos con el organismo.

La nueva imagen institucional de la Defensoría del Pueblo de Río Negro se materializó en este período a través de corpóreos y ploteos para la sede central del organismo y para las receptorías de San Carlos de Bariloche y General Roca.

De esta manera, la fachada de la institución cuenta con un ploteo en vinilo que indica el slogan del organismo el que fue definido a partir de una instancia de participación entre los trabajadores. De ella resultó el nuevo slogan que reza: “TUS DERECHOS, NUESTRA MISIÓN”. En la recepción y en la sala de reuniones se colocaron corpóreos con el isologotipo de la institución y banners que acompañan la información del contacto gratuito, la línea 0800.

En las oficinas de las autoridades se colocaron acrílicos con el logo identificador y las banderas de ceremonia de la Argentina y de la Provincia de Río Negro en la oficina de la titular.

Dos diseños diferentes de banners se hicieron con la finalidad de ser utilizados en eventos, capacitaciones, reuniones en general y para las receptorías del interior.

Con el objetivo de dar impulso al 0800 se diseñó un afiche que está siendo distribuido en las receptorías del organismo, Juzgados de Paz y todas las oficinas de la administración pública de la provincia.

También se diseñaron piezas gráficas como tarjetas de presentación de contacto general, carpetas en formato A4 y un folleto tríptico informativo sobre las funciones del organismo y sus vías de contacto, este último en proceso de impresión.

Aguardamos la segunda etapa de la reforma edilicia y la pintura de la fachada con la posterior colocación de la nueva cartelería, todo esto ya diseñado y pensado para ponerlo en práctica durante el año venidero.

NUEVO SITIO WEB

Un cambio importante en la comunicación externa e interna fue la puesta en línea del nuevo sitio Web de la Defensoría del Pueblo.

Con un diseño totalmente renovado iniciamos un camino de permanente actualización y ampliación de sus contenidos con el principal objetivo que es la accesibilidad para los ciudadanos en general.

La idea es facilitar la navegación dentro del sitio de la Defensoría para que quien ingrese le sea sumamente sencillo, en principio, dejar su consulta o hacer su reclamo y luego encontrar rápidamente la información que necesita sobre los diferentes temas en los que interviene el organismo. Sumamos, además, la accesibilidad para la navegación por teléfonos celulares y redes sociales.

En este sentido, apuntamos al servicio on line a través de nuestros formularios, que pueden ser enviados desde la misma página web y por otro lado, con botones de acceso directo en la portada de la página referidos a los temas más consultados con el agregado de notas modelos orientativas para los casos que así lo requieren (Ej.: reclamos al Banco Patagonia/SURA o por multas con radares por exceso de velocidad).

La página cuenta, además, con un buscador general que permite encontrar información de forma rápida y efectiva. La accesibilidad también se refleja a través de un menú principal ubicado de forma horizontal en la parte superior de la página que se corresponde con seis columnas desplegables que contienen gran volumen de información (en proceso de carga) organizada por afinidad: Institucional (historia, autoridades, organigrama, orden jurídico, preguntas frecuentes); transparencia (personal de la institución, convenios, compras y licitaciones, ejecución de presupuesto); biblioteca (informes anuales e in voce, presentaciones ante la justicia, resoluciones, iniciativas parlamentarias); estadísticas; agenda (calendario); comunicación (gacetillas, multimedia, eventos y capacitaciones, opinión, campañas).

Finalmente, se ubican por debajo del slide que contiene material informativo reciente, cuatro botones de acceso directo (cómo hacer un reclamo, estadísticas, centro de mediación ciudadana, comunicación).

REDES SOCIALES

El sitio cuenta en su margen superior derecho con todos los íconos de acceso directo a las redes sociales desde donde se puede compartir la información existente, como lo son Twitter, YouTube, Flickr y próximamente Facebook.

Las redes fueron incorporadas cada una de ellas con una finalidad específica. En el caso del Twitter, para difundir información sobre las últimas acciones llevadas adelante por el organismo y vía de expresión de opinión de la defensora del pueblo. En el caso del flickr se comparte material multimedia, en especial álbumes de fotografías ordenados e identificados por temas. También contamos con el canal de You Tube que transmite videos de las diferentes acciones del organismo. Próximamente, Facebook se destinará a campañas de derechos y como vía de contacto directo con el ciudadano.

CAMPAÑA

Con motivo de celebrarse los 70 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y siguiendo la línea de las Naciones Unidas, trabajamos en conjunto con Canal 10 en un proyecto de difusión, con el fin de concientizar sobre la importancia de los derechos plasmados en el Documento que, en 1948 dictó la Organización de las Naciones Unidas.

En particular, definimos como objetivos promover los principios y valores de equidad, justicia y dignidad de la Declaración y promover la defensa y protección de los derechos humanos. Como partícipes directos de la promoción convocamos a ciudadanos/as de diferentes puntos de la provincia.

La metodología a utilizar es la recopilación de grabaciones en vídeo de los principios enunciados por ciudadanos/as residentes en Río Negro que ilustren la diversidad cultural de la población. Los videos serán filmados y editados por Canal 10 con la colaboración de la Defensoría del Pueblo.

El trabajo será difundido, durante los meses de noviembre y diciembre, a través de diferentes plataformas (TV, redes sociales, páginas Web, whatsapp, correo electrónico) y se enviará un enlace por correo electrónico o whatsapp a la persona que grabó el principio.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Agradecemos como siempre a los trabajadores de prensa de toda la provincia por difundir cada una de las acciones llevadas adelante por la Defensoría del Pueblo, colaborando de esta manera a que cada ciudadano conozca sus derechos y los haga valer. Tal fue el caso, y de manera especial, durante este período que nos toca informar, la cuestión referida al cobro de las multas por exceso de velocidad labradas a través de los radares ubicados a la altura de Chimpay, tema al que le dedicamos en este informe un apartado especial.

Además, llevamos un archivo de noticias temático, que nos ayuda en el seguimiento de muchos de los casos en los que tomamos intervención. Está claro que hay una retroalimentación de información entre los medios y la Defensoría del Pueblo que conduce finalmente a brindar un mejor servicio al ciudadano.

RELACIONES INSTITUCIONALES

Capítulo 14

RELACIONES INSTITUCIONALES

PODER JUDICIAL DE RÍO NEGRO

En el marco de la firma del convenio amplio de cooperación en materia de capacitación entre la Escuela de Capacitación del Poder Judicial y la Escuela del Cuerpo de Abogados del Estado de la Provincia de Río Negro, se rubricó el primer Acuerdo Específico con la Defensoría del Pueblo, el Tribunal de Cuentas y la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, para organizar el curso de actualización sobre “Derecho Administrativo”.

El objetivo es el análisis de aspectos relevantes y la actualización en la materia para los funcionarios integrantes de los distintos organismos del Estado rionegrino.

La firma estuvo a cargo de la defensora del pueblo, Adriana Santagati, la vocal del STJ y presidenta de la Escuela de Capacitación Judicial, Liliana Piccinini, el fiscal de Estado y presidente de la Escuela del Cuerpo de Abogados del Estado, Julián Fernández, el presidente del Tribunal de Cuentas, Roberto Meschini y por la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, el secretario letrado, Juan Manuel Vega.

En la oportunidad, las autoridades coincidieron en la importancia que reviste que los distintos organismos del Estado sumen esfuerzos en materia de capacitación. En este sentido, con la finalidad de programar, ejecutar y supervisar las actividades que deriven de este y otros acuerdos, las partes pactaron la creación de una Comisión de Coordinación que estará integrada por un representante de cada organismo.

JUZGADOS DE PAZ

En oportunidad de desarrollarse el Congreso Anual de Jueces de Paz 2017 en la ciudad de Viedma y, en el marco del Convenio suscripto entre el Poder Judicial y la Defensoría del Pueblo, la defensora Adriana Santagati y el Dr. Juan Justo expusieron respecto a las funciones del organismo y los alcances del mencionado convenio.

Santagati manifestó estar convencida que la interdependencia conduce a la prosperidad y valoró el trabajo interinstitucional como una de las principales herramientas para la solución a los problemas complejos que llegan a la Defensoría. La defensora detalló los ejes de trabajo trazados por la nueva gestión: el enfoque basado en los derechos humanos, el trabajo en red y la gestión por resultados.

El Dr. Justo valoró la figura de la Defensoría como articulador institucional y detalló los puntos de convergencia entre los Juzgados de Paz y la Defensoría del Pueblo, pues ambos estamentos son receptores de reclamos que tienen como común denominador el déficit del Estado. En su mayoría como resultado de la brecha entre un amplio reconocimiento de derechos y la falta de herramientas de la administración para hacerlos efectivos.

ADPRA

La Defensoría del Pueblo de Río Negro es miembro de la Asociación de Defensores del Pueblo de República Argentina y parte integrante de su Comisión Directiva. Importantes acciones se llevaron adelante desde ADPRA durante el período que nos toca informar y, en este sentido, hacemos a continuación un punteo de las mismas.

- **Mayo.** Este año fuimos anfitriones del Primer Plenario Anual de ADPRA que se realizó en la ciudad de Viedma durante los días 9 y 10 de mayo.

El Plenario fue declarado de interés institucional, social y comunitario por la Legislatura de Río Negro.

En oportunidad de realizarse el evento y durante la primera jornada, más de 40 defensores del pueblo de todo el país se trasladaron al “Memorial Malvinas”, ubicado en el Balneario El Cóndor, con el fin de homenajear con una placa a los caídos en la Guerra. Luego se desarrolló en la Legislatura rionegrina la actividad preparatoria al Plenario denominada “Una sociedad para todas las edades” en conjunto con la Secretaría de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social.

Al día siguiente, la apertura oficial, realizada en el Salón Gris de la Casa de Gobierno, estuvo a cargo del gobernador, Alberto Weretilneck, el vicegobernador, Pedro Pesatti, el intendente de Viedma, José Luis Foulkes, la defensora del pueblo de Río Negro, Adriana Santagati, el defensor del pueblo adjunto, César Domínguez

y del presidente de la Asociación que agrupa a los representantes de esos organismos de control, el defensor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alejandro Amor.

En la ocasión el gobernador valoró la relación que tiene el Gobierno Provincial con la Defensoría, “en el sentido que los rionegrinos vivamos mejor y tengamos garantizado nuestros derechos” y remarcó que “la Defensoría ha demostrado una permanente vocación de diálogo”.

Inmediatamente después comenzó la sesión en el recinto de la Legislatura donde se debatieron diferentes temáticas como la implementación del protocolo de actuación frente a las situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes; se aprobó la presentación de un proyecto de Ley Brisa tanto a nivel provincial como municipal; también propusieron la rediscusión del cuadro tarifario y la implementación de determinadas políticas sociales con el fin de mitigar el impacto del aumento en los servicios.

- ▶ **Agosto.** La defensora del pueblo de Río Negro, Adriana Santagati, asistió, en Buenos Aires, a la reunión de la Comisión Directiva de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). Surgieron del encuentro tres declaraciones de ADPRA que fueron entregadas esa misma mañana a senadores y diputados de la Nación durante un encuentro llevado a cabo en el Congreso. Los temas abordados en la reunión fueron, entre otros, las quitas de las pensiones no contributivas y las asignaciones familiares; los alcances de los aumentos tarifarios de los servicios públicos de luz, gas y agua; la posible declaración de la garrafa de gas como servicio público esencial, la eliminación del fondo sojero, la importancia de extender la tarifa social a más beneficiarios y el denominado programa “Reparación Histórica”.
- ▶ **Agosto.** Ante las denuncias públicas de alumnos de escuelas secundarias afectados por la presunta quiebra de la empresa de viajes de egresados Snow Travel, las Defensorías del Pueblo del país se pusieron a disposición de los establecimientos educativos y los padres de los alumnos para recibir los reclamos de los afectados y derivarlos a la Dirección Nacional de Agencias de Viaje del Ministerio de Turismo de la Nación, con el fin que intervenga en el marco de sus competencias.

► **Agosto.** Declaración de ADPRA sobre la situación que atraviesan las Universidades Públicas y la comunidad universitaria. En este sentido, solicitamos al Poder Ejecutivo Nacional, a través de su Ministerio de Educación, que llegue a un acuerdo con las autoridades y los docentes de las universidades en pos de garantizar los derechos laborales y educativos afectados y la paz social.

► **Septiembre.** La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina llama a todos los sectores políticos y sociales a conformar una mesa de diálogo para garantizar la paz social.

Ante la crítica situación política, económica y social que atraviesa nuestro país, los Defensores y Defensoras del Pueblo de la Argentina consideramos que resulta imprescindible la constitución de una mesa de diálogo político y social con el objetivo de garantizar la paz social que corre riesgo de alterarse en esta difícil coyuntura.

► **Septiembre.** Participación de la defensora del pueblo del II Plenario de ADPRA realizado en Posadas. En la oportunidad Santagati planteó la realidad que viven más de 450 docentes rionegrinos que, habiendo cumplimentado los trámites para acceder al beneficio jubilatorio, aún y pasados más de ocho meses de iniciado el procedimiento, no recibieron respuesta de las autoridades de la ANSES.

Por lo expresado los defensores del pueblo de todo el país hicieron pública, a través de una declaración, la preocupación que les genera la situación de los docentes de la Provincia de Río Negro y solicitaron al Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Desarrollo Social y las autoridades de ANSES, a dar urgente solución al problema planteado en pos de garantizar los derechos sociales constitucionalmente reconocidos. Los defensores/as se expidieron además, respecto a otros temas entre los cuales merecen mención: * la solicitud de derogación del Decreto PEN N°756/2018 respecto al Fondo Federal Solidario; * la eliminación de Tarifa Social del presupuesto 2019; * y la solicitud de creación del observatorio de gestión y control de adultos mayores.

► **Octubre.** Santagati participó de la Reunión de la Comisión Directiva de ADPRA en Escobar y Conmemoración de los 10 años de la Defensoría del Pueblo de Escobar. Entre los temas planteados se trató el de los servicios públicos, como el caso de los subsidios de gas para los clubes de barrio y la garrafa como

servicio público. Además se propuso el seguimiento y monitoreo de “precios cuidados” y un proyecto de Ley sobre el derecho a la identidad jurídica.

- ▶ **Octubre.** La Asociación de Defensores del Pueblo de la Argentina interpuso un Recurso Jerárquico ante el Ministerio de Hacienda de la Nación impugnando la Resolución 20/2018, por la cual la Secretaría de Energía de la Nación buscó compensar a las empresas productoras de energía por la “marcada variación del tipo de cambio” entre abril y septiembre de este año. En el recurso se fundamenta que la aplicación de cargos retroactivos a facturas ya abonadas por usuarios resulta ostensiblemente contrario a lo dispuesto por nuestro Código Civil y Comercial en su art. 880, el cual dispone: “Efectos del pago por el deudor. El pago realizado por el deudor que satisface el interés del acreedor, extingue el crédito y lo libera”.

Recordemos que el gobierno nacional dio marcha atrás con la medida.

- ▶ **ADPRA** acompañó el reclamo de los Defensores del Pueblo de la Patagonia, sobre la quita de derechos que pretende imponer el PEN mediante el Proyecto de Presupuesto para el año 2019, el que intentó avanzar con la quita de zona diferenciada para la Patagonia. “El Decreto Nacional N° 702/18 es una norma regresiva, que colisiona de lleno con el principio de progresividad, en cuanto significa un retroceso en la adquisición y consolidación de derechos, especialmente por parte de los sectores más vulnerables, a la vez que compromete la responsabilidad internacional del Estado Argentino, ante el claro incumplimiento de los Pactos Internacionales”, expresaron los defensores del pueblo de la Patagonia en su rotundo rechazo a la norma que elimina la zona desfavorable para las asignaciones familiares y los haberes previsionales.

RENDICIÓN DE CUENTAS Y POLÍTICA PRESUPUESTARIA

Capítulo 15

RENDICIÓN DE CUENTAS Y POLÍTICA PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO:

PRESUPUESTO 2018

El Presupuesto aprobado para la Defensoría del Pueblo por Ley N° 5260 para el ejercicio 2018 ascendió a la suma de \$ 30.900.247,00, distribuido de acuerdo al siguiente detalle:

GASTOS EN PERSONAL

El presupuesto aprobado para gastos en personal fue de \$ 27.906.247,00, inferior al presupuesto ejecutado en el ejercicio 2017, que fue de \$ 30.052.444,32. Esto significa que durante el ejercicio 2018 el gasto en términos reales representó una reducción con respecto al total ejecutado en el ejercicio 2017.

El gasto en este concepto para el presente año representa el 90,31% del total del presupuesto. Comparado con el ejercicio anterior representa también una disminución ya que durante el 2017 abarcó el 93,61% del total de gastos.

La proyección de la ejecución del grupo 100 “Gastos en Personal” al 31 de diciembre del corriente año es de \$ 32.100.000,00 lo que implica que se requerirá un incremento de \$ 5.200.000 aproximadamente, estimándose una incidencia del 85,17% sobre el total de gastos.

GRUPO 2 FUNCIONAMIENTO (BIENES DE CONSUMO, SERVICIOS)

El presupuesto asignado para los grupos 200 y 300 es de \$ 2.792.000 del cuál se ha ejecutado el 85,86% y el saldo presupuestario cubrirá las necesidades del organismo hasta finalizar ejercicio.

GRUPO 2 FUNCIONAMIENTO (BIENES DE USO)

El presupuesto asignado para el grupo 400 “bienes de uso”, fue de \$202.000, siendo incrementado en \$1.520.000 para la adquisición

de un nuevo Vehículo oficial, trámite que aún no se ha logrado concretar habiendo fracasado los dos primeros llamados a Licitación debido a las conocidas variaciones cambiarias que acontecieron, por lo que las partidas del Bienes de Uso solo tiene ejecutado solo el 6,70% al 31/10/2018.

Las Rendiciones de Cuenta Mensuales al Tribunal de Cuentas fueron presentadas dentro de los plazos establecidos y a la fecha se encuentran en estudio por dicho órgano de control las correspondientes al ejercicio 2017.

Se presentó la Cuenta General del Ejercicio 2017 el día 25/02/2018, 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 N° 2756, 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 por el período comprendido entre el 01 de noviembre de 2017 y el 31 de octubre de 2018.-

- c) Planilla de Ejecución Presupuestaria al 31/10/2018

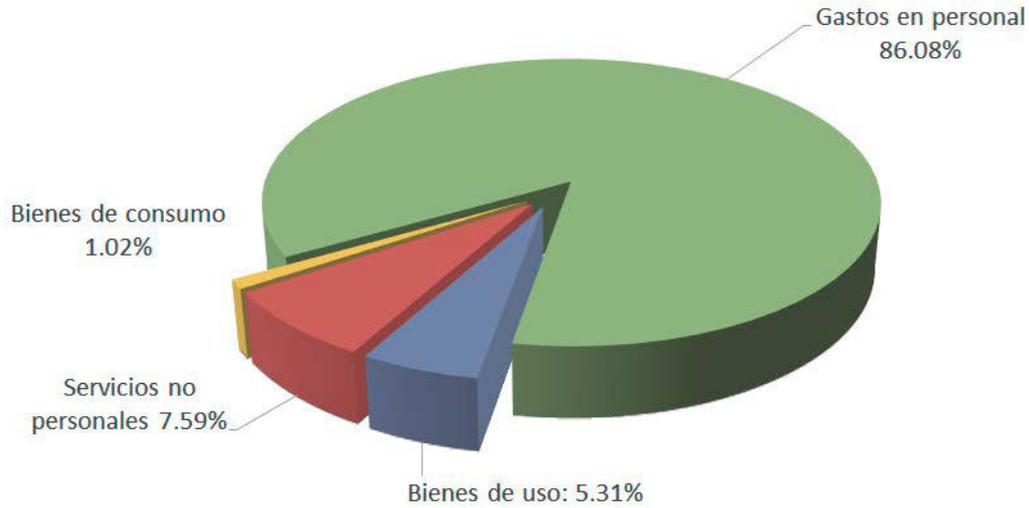
POLÍTICA PRESUPUESTARIA PERIODO 2019

El amplio y progresivo campo de los derechos humanos demanda una posición activa del Estado. En este escenario, durante el 2019 la Defensoría del Pueblo de la provincia se propone seguir consolidándose como organismo de defensa, protección y promoción de los derechos ciudadanos en Río Negro.

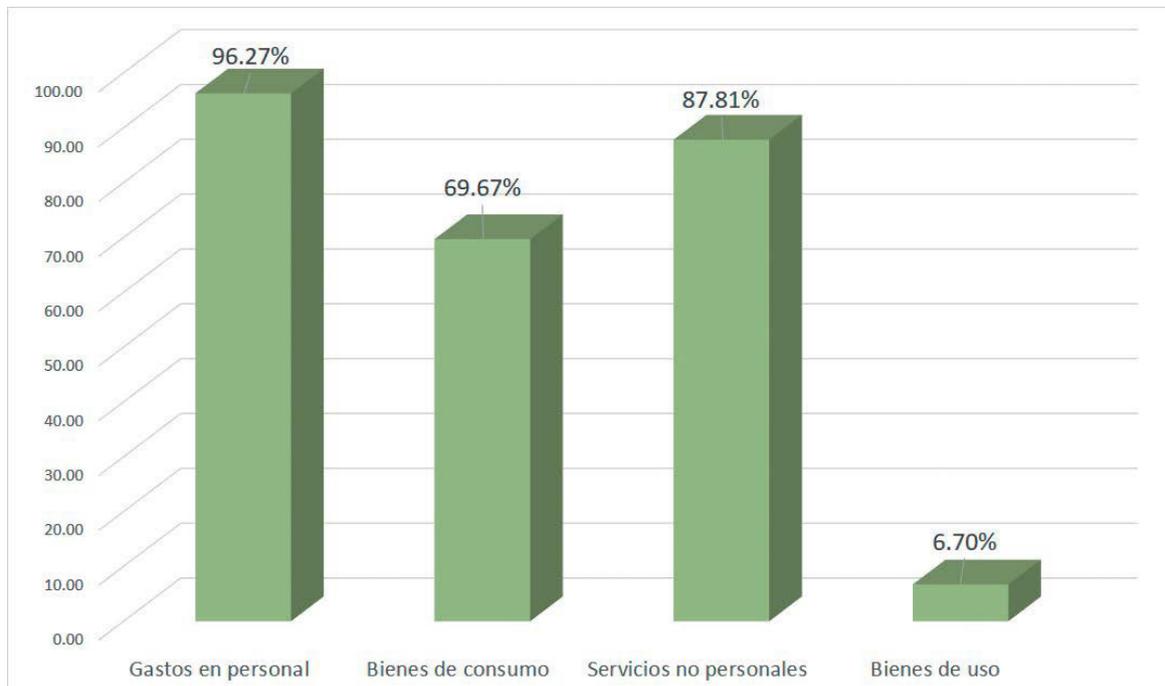
Para el logro de lo expresado, se propone la presencia territorial acercando la Defensoría del Pueblo a todos/as los ciudadanos/as de la provincia, así como la participación activa en el bloque regional patagónico y a nivel nacional a través de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

A la presencia territorial por parte de autoridades y asesores con atención en los Juzgados de Paz, Oficinas de Atención al Ciuda-

PORCENTAJE DE INCIDENCIA DE LOS RUBROS EN EL PRESUPUESTO VIGENTE A OCTUBRE



NIVEL DE EJECUCIÓN DE LOS RUBROS AL 31 DE OCTUBRE DE 2018



dano y Casas de Justicia de todo el territorio provincia, se sumarán las diferentes vías de contacto digitales (0800, página Web, correo electrónico, app, etc.), así como la promoción y difusión de derechos humanos que progresivamente consolidarán la misión del organismo y su calidad institucional.

Lo anterior cumple en dar respuesta a los reclamos ciudadanos, corregir las deficiencias u omisiones del Estado, ser el nexo entre los administrados y la administración, asesor en los casos que corresponda y componedor en situaciones de conflicto a través del centro de Mediación Ciudadana, desde la accesibilidad, sumariedad, la transparencia y la racionalidad del gasto.

Los destinatarios de las políticas de la Defensoría del Pueblo son los ciudadanos/as de toda la provincia y hacia ellos está enfocado el accionar. Para ello se debe perfilar como un organismo accesible, expeditivo y orientado a la resolución de las quejas y problemas que recibe.

Las principales acciones a desarrollar durante el 2019 son:

Atención al ciudadano: El servicio que ofrece este programa, producto principal de la Defensoría, específicamente es el dar respuesta a las consultas de los ciudadanos referidas a la defensa de sus derechos.

Los créditos presupuestarios asignados tiene por objeto disponer los insumos necesarios para prestar el servicio: sueldos y complementos de los asesores, los gastos en viajes de los mismos para tramitar expedientes, servicios telefónicos el cual está prácticamente dedicado a la comunicación con los ciudadanos.

La eficiencia y economicidad de este servicio se evaluará determinando “el gasto unitario que representa la tramitación de un expediente”. Si bien este indicador, en primera instancia, resultará general, es posible que con el tiempo, puedan surgir indicadores detallados por temática, por región, zona o ciudad, y por tipo de expediente, como así también si la consulta fue resuelta vía telefónica u otros medios.

Resolución de quejas y conflictos: Este accionar se refiere al servicio esencial que tiene la Defensoría del Pueblo que es responder a las demandas de la ciudadanía.

En este caso la efectividad se medirá: “Cantidad de soluciones respecto a la cantidad de quejas y reclamos recibidos”. Esto incluye la resolución de problemas individuales y/o colectivos que se reali-

ce por las diferentes vías de tratamiento: expedientes, resoluciones sumarias o mediación y resolución alternativa de conflictos.

Servicio de Difusión y Promoción de Derechos:

En esta actividad, con la asignación presupuestaria autorizada se afronta sueldos y complementos del personal afectados al área demás insumos.

El efecto esperado de esta actividad es el “Crecimiento de los reclamos acercados a la Defensoría, entre periodos específicos de tiempo (anual, trimestral)” en virtud de las campañas publicitarias y demás gestiones referidas a la temática.



defensoria@defensoria.rionegro.gov.ar

www.defensoriarionegro.gov.ar

