

INFORME ANUAL

2018 - 2019



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO**
Provincia de Río Negro

INFORME ANUAL

2018 - 2019



“
Llegó la hora de la igualdad y de un nuevo estilo de desarrollo. Es hora de replantear los pactos sociales y superar un modelo económico basado en la cultura del privilegio que prioriza el interés privado sobre el público, el capital sobre el trabajo, la acumulación sobre la redistribución, el crecimiento sobre la naturaleza, los privilegios sobre los derechos, la diferenciación social sobre la igualación, las jerarquías sobre las relaciones horizontales”

ALICIA BÁRCENA

Secretaria Ejecutiva de la CEPAL

Índice

Autoridades 7

Palabras preliminares 9

Estadísticas 11

01

Derechos Civiles y Políticos 19

Seguridad 21

Circulación 23

Observatorio electoral 29

Acceso a la información 31

02

Derechos Económicos Sociales y Culturales 33

Salud 35

Educación 42

Trabajo 44

Tierra y vivienda 46

Servicios públicos 48

Usuarios y consumidores 56

Demanda social 61

Grupos vulnerables 65

Recaudación tributaria 74

03

Derechos de Solidaridad	77
Ambiente	79
Derecho a la Paz	85
Tecnología de la Información y la Comunicación	89
Relaciones institucionales	91
Comunicación institucional	97
Rendiciones de cuentas y política presupuestaria	103

Autoridades

Adriana Santagati

Defensora del Pueblo de Río Negro

César Domínguez

Defensor Adjunto

Palabras preliminares

El presente informe resume el trabajo de la Defensoría del Pueblo en el período 2018-2019 y se pone en conocimiento de la Honorable Legislatura de la provincia en cumplimiento de lo establecido por el Art. 33 de la Ley K 2756. Consideramos importante también, dar a conocer a la sociedad la tarea de un equipo conformado por la defensora del pueblo, su adjunto, trabajadores y trabajadoras de la Institución que cada día, en diferentes lugares de la provincia, con vocación y compromiso, desarrollan su tarea para garantizar los derechos humanos de quienes residen y transitan en la Provincia de Río Negro.

Próximos a transitar los 25 años desde su puesta en funcionamiento, la Defensoría del Pueblo ha ido modificando el perfil de sus actividades en función del contexto político, social y cultural en el que debió actuar. Hoy vivimos un mundo de cambios acelerados por el flujo de los avances sociales, culturales y tecnológicos, los que muchas veces son incorporados a la vida cotidiana sin que tomemos real conciencia. Es necesario entonces, que desde el Estado se advierta esta realidad, para que la gestión de las políticas públicas sean acordes a las demandas de la sociedad actual.

Por esta razón, durante este período, resolvimos formular el primer Plan Estratégico Institucional (PEI) con el objetivo de dotar al organismo de las capacidades necesarias para afrontar las múltiples responsabilidades de gestión que implica la defensa, protección y promoción de

los derechos humanos, en un mundo atravesado por conflictos complejos y en una provincia cuya característica demográfica y desarrollo económico es diversa y desarticulada.

En un contexto fuertemente inflacionario y de estancamiento económico, como lo hicimos en el período anterior, participamos de las audiencias públicas por revisiones tarifarias de servicios públicos, en defensa de los derechos de usuarios y consumidores. Lo hicimos teniendo como premisa que los caracteres de un servicio público son la generalidad, la igualdad, la regularidad y continuidad; y que el Estado debe velar por la accesibilidad de los servicios ponderando las diversas realidades económicas y sociales, respetando los principios de progresividad, razonabilidad, previsibilidad y no confiscatoriedad, establecidos por la CSJN.

Seguimos reclamando por la designación del Defensor del Pueblo de la Nación por lo que, en su ausencia, durante este período y en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA, nos avocamos a la defensa de derechos vulnerados por la Administración Pública Nacional como por ejemplo: la obligatoriedad del Certificado Médico Obligatorio (CMO) para la continuidad del beneficio previsional de personas con discapacidad; el incremento desproporcionado de cuotas en planes de auto ahorro y de créditos a la vivienda; irregularidades en el emisión de foto multas; problemas de telefonía en distintos lugares de la provincia; etc.

El insoslayable reto que representa la implementación de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas tiene al ambiente como eje rector. Por ello, las cuestiones ambientales ocupan un lugar preferente en las políticas de la Institución. En ese marco y teniendo en cuenta que el abordaje de los conflictos ambientales debe ser necesariamente dinámico y conducente a la eficacia de las intervenciones, trabajamos en espacios de mediación para la resolución de estos conflictos incentivando a las partes a obtener acuerdos consensuados, mayor celeridad así como un menor costo para su resolución.

Porque anhelamos vivir en una sociedad en la que el respeto y el reconocimiento mutuo establezca vínculos en la diversidad; desde la Defensoría del Pueblo promovemos la pacificación y la exclusión de la violencia en la sociedad. Por ello, trabajamos para dar soluciones a la conflictividad social, recomponer los vínculos interpersonales, consolidar las relaciones entre los actores de la comunidad y de esta manera garantizar el máximo de los derechos humanos al que una sociedad puede aspirar que es el derecho humano a la paz.

Lic. Adriana Santagati
Defensora del Pueblo de Río Negro

Estadísticas



Estadísticas

Durante el período comprendido entre Noviembre 2018 y Octubre 2019 fueron atendidas en el organismo 8056 personas que en comparación al periodo anterior demuestra un aumento del 55%.

En relación a personas atendidas por reclamos individuales, del total de 5470, el 47% fueron ingresados por mail, página Web, Juzgados de Paz y Oficinas de Atención al Ciudadano; el 21% a través de atención personal al ciudadano en organismo central y oficinas del interior; y el 32% a través de llamados al 0-800, provenientes de diferentes puntos de la provincia. Del análisis surge que las atenciones por reclamos individuales tuvieron un aumento del 122% respecto al año anterior.

En la búsqueda de brindar al ciudadano una vía de respuesta expedita y eficiente, la modalidad de trabajo por resolución sumaria aumentó un 20% en relación con el período anterior, por lo que podemos concluir que la mayoría de los reclamos se resolvieron en un plazo no mayor a 15 días.

Respecto a los reclamos colectivos, durante el período que se informa, se iniciaron 87 expedientes, de los cuales 51 fueron iniciados con la firma de 789 ciudadanos y 36 de oficio. En estas actuaciones se trataron temáticas relacionadas con educación, servicios públicos y ambiente detectadas en las localidades de Aguada Guzmán, Allen, Arroyo Ventana, Campo Grande, Cervantes, Choele Choel, Chipauquil, Cinco Saltos, Cipolletti, Contralmirante Cordero, General

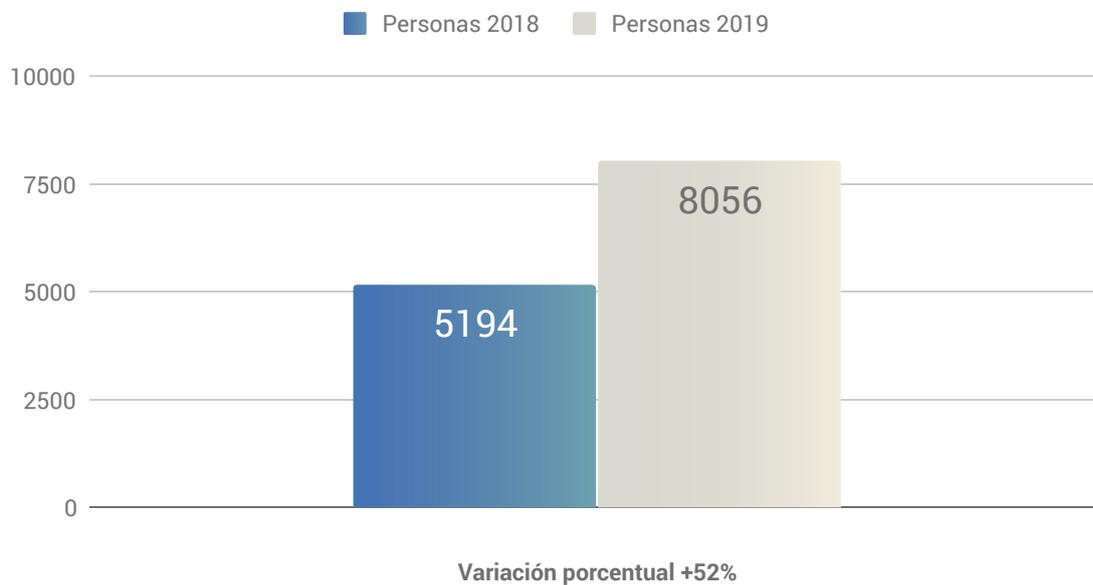
Godoy, General Roca, Ingeniero Jacobacci, Mengué, Naupa Huen, Rincón Treneta, San Antonio Este y Oeste, Viedma y Villa Regina.

Asimismo, se agregaron 1797 nuevos reclamos a las actuaciones colectivas por multas con radares y pensiones no contributivas respecto del período anterior.

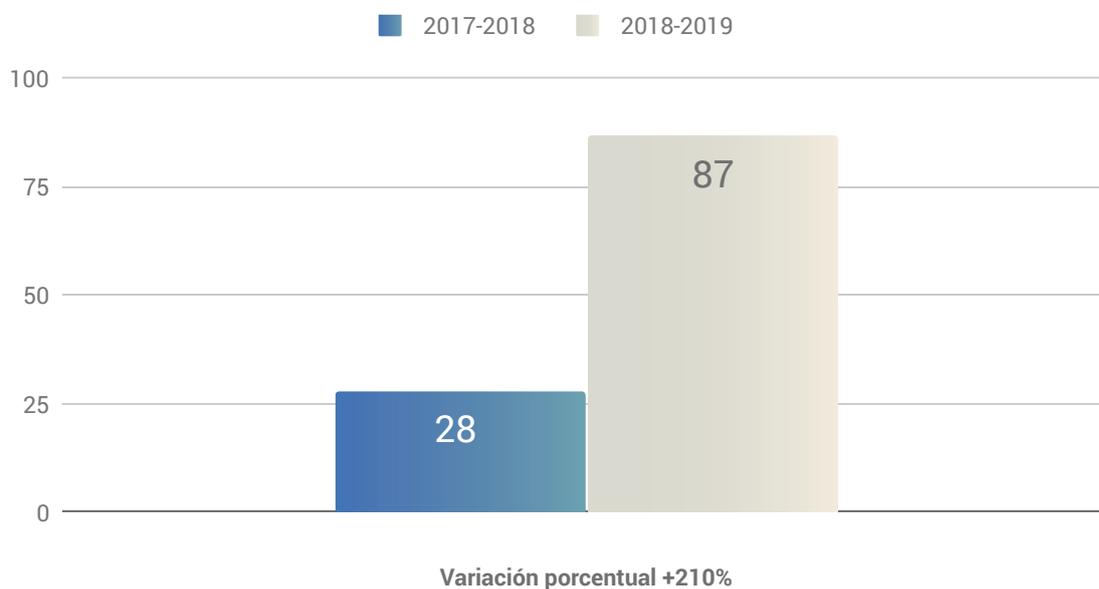
... no sólo se trabaja en la solución de los reclamos individuales sino en la prevención de problemas futuros para el conjunto de los ciudadanos potencialmente afectados.

A partir de la comparación estadística de los reclamos colectivos, se observa un incremento del 210% respecto del período anterior. El tratamiento de los conflictos colectivos es un dispositivo de abordaje que se empezó a implementar luego del análisis de cuestiones particulares que permite detectar problemas de afectación colectiva. De esta manera, no sólo se trabaja en la solución de los reclamos individuales sino en la prevención de problemas futuros para el conjunto de los ciudadanos potencialmente afectados.

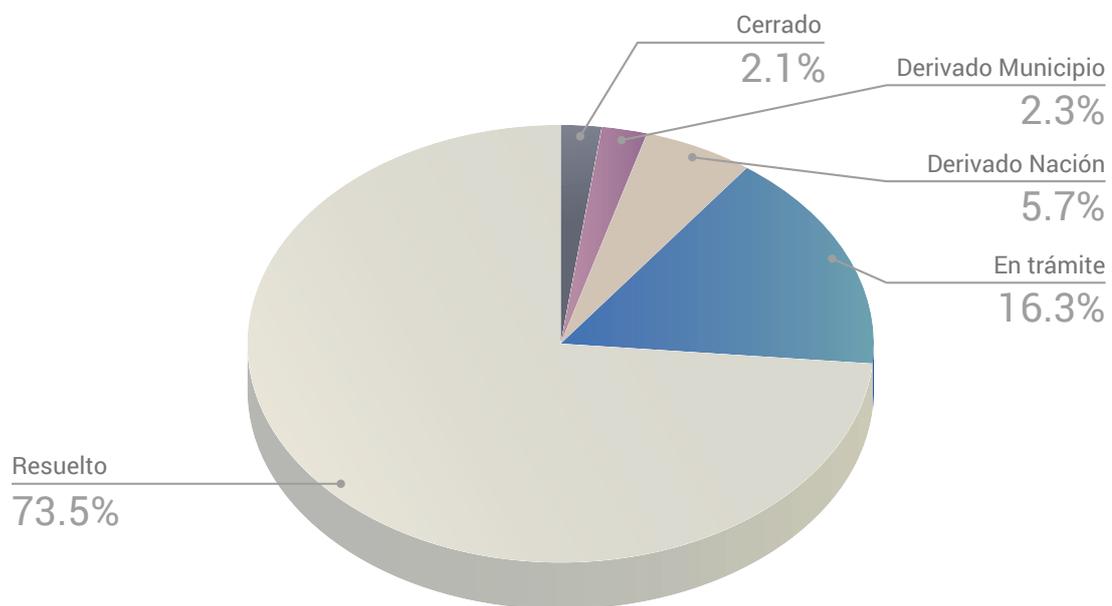
Variación porcentual de las personas atendidas entre períodos



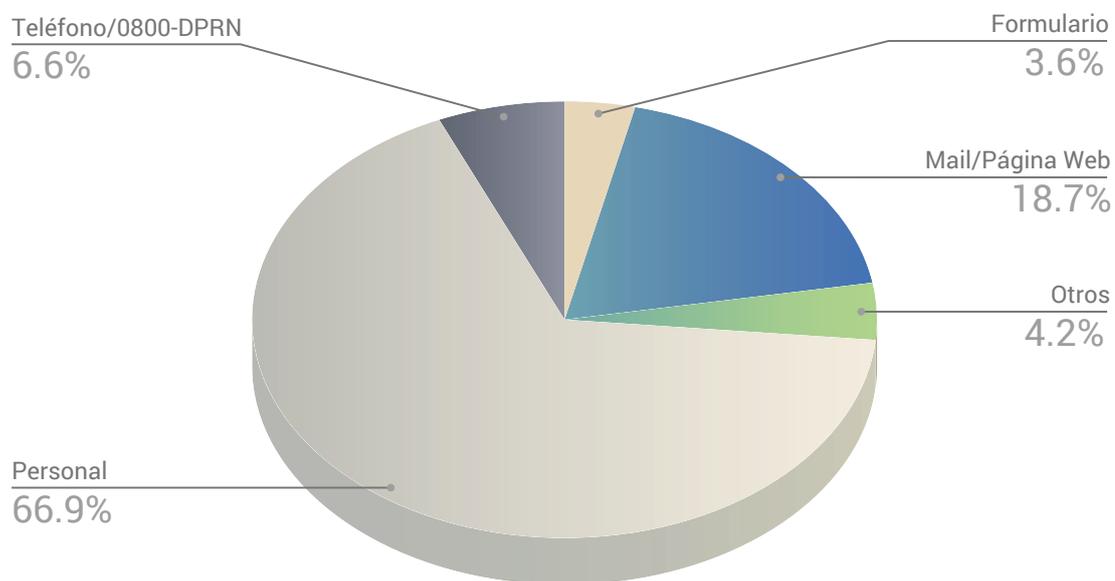
Variación de presentaciones colectivas entre períodos



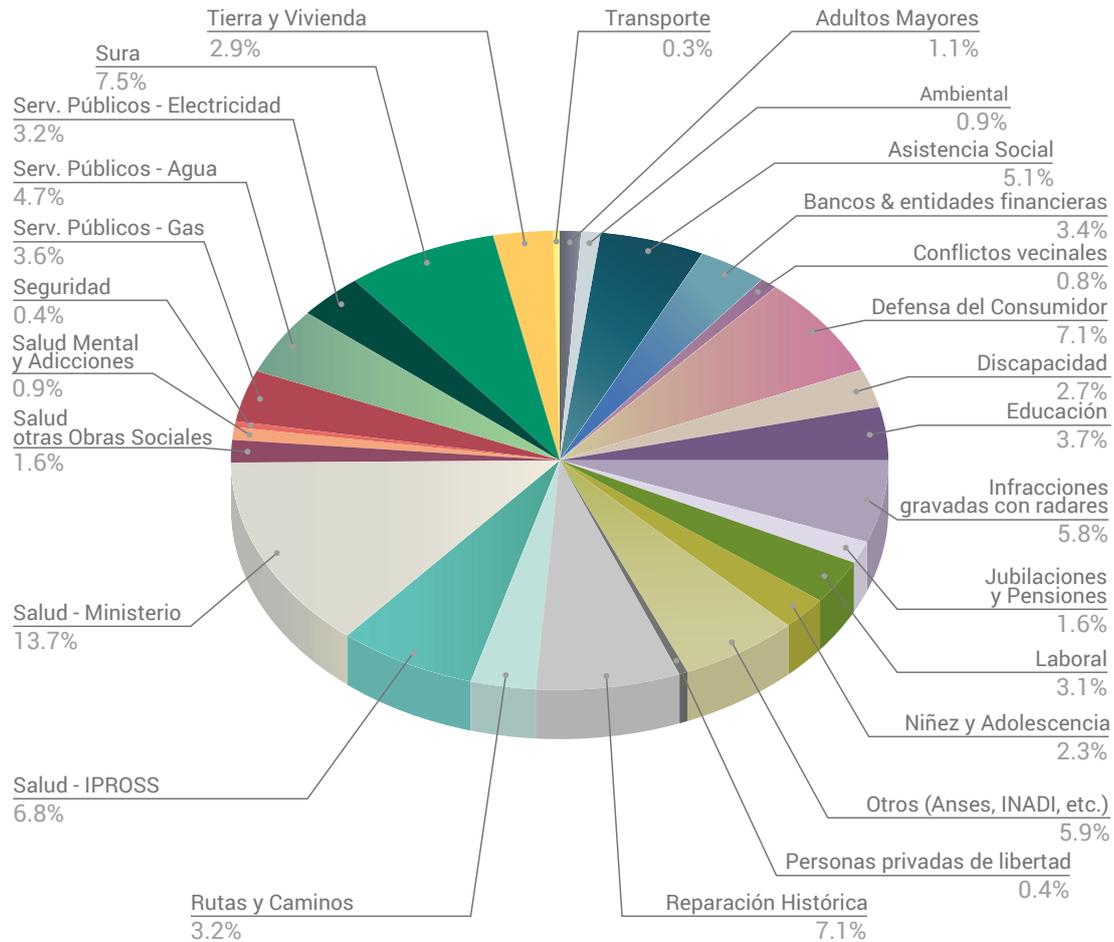
Estado total de los trámites



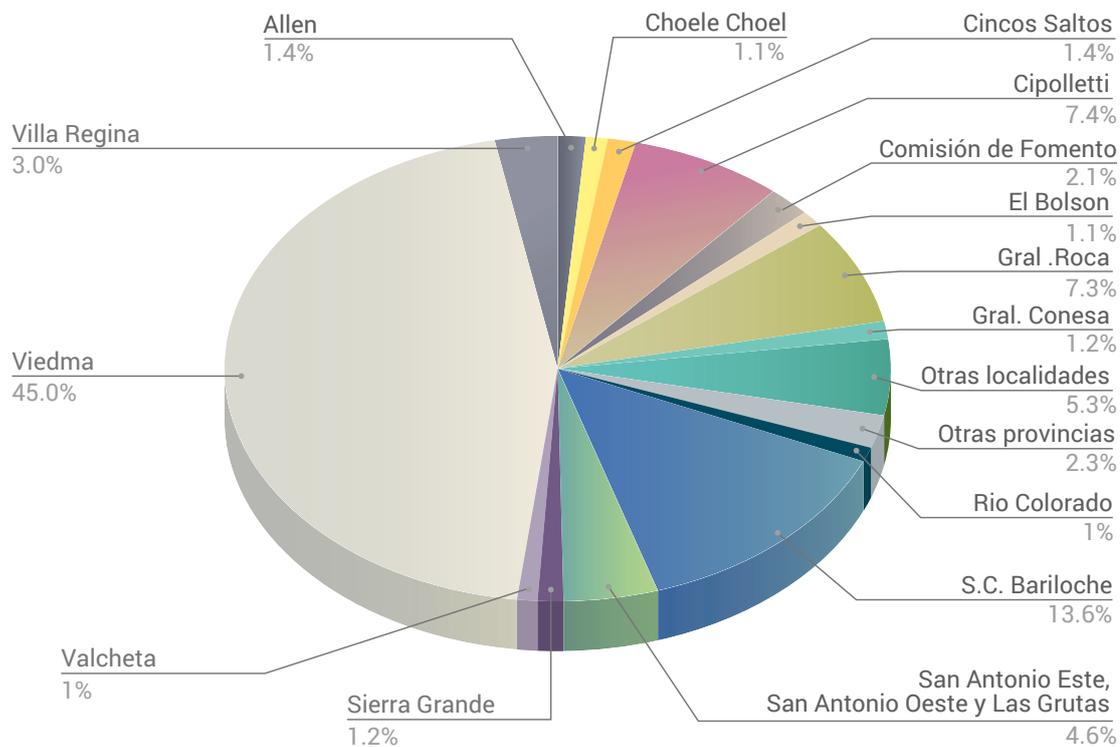
Total de reclamos según tipo de recepción



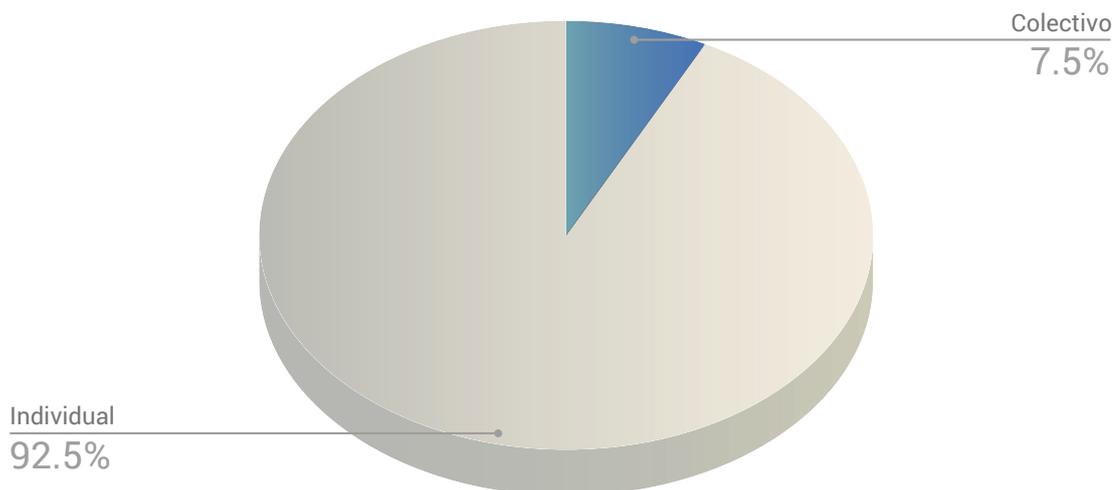
Observaciones sobre las políticas de estado.
Cantidad de reclamos por temática



Participación de las localidades en la totalidad de reclamos



Total de reclamos según tipo de afectación



“

Ser libre no es sólo deshacerse de las cadenas de uno, sino vivir de una forma que respete y mejore la libertad de los demás

NELSON MANDELA

”

Derechos Civiles y Políticos

01

01

Derechos Civiles y Políticos

Seguridad

Circulación

Observatorio electoral

Acceso a la información

Seguridad

POLICÍA

En el período que se informa se tramitaron 12 actuaciones respecto a este tema. Seis expedientes se refieren a reclamos por violencia institucional por parte de la fuerza policial, incluyendo persecución, maltrato e intimidaciones. Otros reclamos tienen su origen en conflictos entre particulares que requerían la intervención policial, supuesta discriminación en el ingreso a la escuela de cadetes, maltrato laboral, y un reclamo de una ciudadana de Las Grutas que se queja porque no le tomaron su denuncia en la Comisaría 29. Todas estas actuaciones se pusieron en conocimiento de la Jefatura de Policía con la correspondiente solicitud de informes, sin perjuicio de que la mayoría de los casos están denunciados en sede judicial. A partir de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo la Jefatura ha dado respuestas a todos los casos, iniciando actuaciones internas preliminares para establecer responsabilidades, las cuales se encuentran en etapa de resolución.

Un expediente iniciado de oficio refiere a las denuncias de abuso policial. Esta actuación, que se encuentra en trámite, solicita al jefe de Policía que detalle las actuaciones internas iniciadas para determinar las responsabilidades en las que hubieren incurrido los agentes que estuvieren involucrados, los resultados de las mismas y las medidas adoptadas. Además, en caso de comprobarse la reiteración de los hechos, se pretende conocer qué política se im-

plementará para eliminar estas conductas que generan graves vulneraciones de derechos humanos, especialmente de personas jóvenes.

Respecto a este tópico, se han tramitado reclamos a partir de hechos que dan lugar a la intervención de las fuerzas de seguridad y que tienen su origen en conflictos entre vecinos que se denuncian por diferentes motivos, pero que al llegar la Policía los grupos en disidencia se unen en contra de los agentes de las fuerzas de seguridad. Un tema que merece ser analizado.

Otro de los reclamos en materia de seguridad hace referencia a la solicitud de un móvil policial para el Destacamento del Paraje de Cona Niyeu, el que fue resuelto favorablemente luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo.

SERVICIO CÍVICO VOLUNTARIO

En referencia a la política implementada por el Ministerio de Seguridad de la Nación, que crea el Servicio Cívico Voluntario con el dictado de la Resolución N°598/19, los defensores y defensoras del pueblo nucleados en ADPRA expresamos que si bien hay un reconocimiento de la problemática padecida por los jóvenes que quedan excluidos del sistema, la mencionada Resolución no es acorde ni resulta suficiente para abordar la problemática aludida.

En ese marco, desde ADPRA expresamos el rechazo a esta política que pretende resarcir la propia falla del Estado poniendo al fren-

te a una institución que no pertenece al sistema educativo y desnaturalizando a una de las fuerzas del orden. Algunos de los argumentos que sostienen esta expresión de rechazo tiene que ver con que la educación primaria, como la secundaria, son obligatorias en nuestro país, y un derecho de niños, niñas y adolescentes a los que el Estado está obligado a cumplir, por lo que esta política pública, en síntesis, desoye el mandato legal que le impone la Convención Internacional de Niños, Niñas y Adolescentes.

Sin perjuicio de lo expresado y dado que San Carlos de Bariloche fue elegida como una de las seis sedes del país y única en la Patagonia, se inició un expediente de oficio para monitorear su funcionamiento. Luego de una visita realizada a dos meses de iniciadas las actividades, se tomó conocimiento que de 112 inscripciones iniciaron el servicio 104 jóvenes con edades

que oscilan entre 16 y 20 años, la mayoría de ellos escolarizados. Según lo constatado para el dictado de talleres se encuentran divididos en dos grupos (mayores / menores) y estos a su vez en subgrupos de 15 a 20 personas; se dictan 5 talleres con once módulos y una carga de 44 horas (desde mecánicas y tornería hasta primeros auxilios, prevención de catástrofes y orientación vocacional); la primera parte teórica ya concluyó y fue dictada durante los días viernes y sábados, a fin de favorecer la concurrencia de los jóvenes escolarizados; recientemente tuvo inicio la modalidad práctica (ATM, aula técnica móvil) y el dictado del Curso de Mecánica de Motor. El balance de las autoridades es positivo, atento el interés y voluntad demostrada de parte de los jóvenes y el acompañamiento familiar observado en todo momento.

Circulación

RUTAS Y CAMINOS

En el período que se informa se tramitaron 6 actuaciones relacionadas con esta temática, 4 por medio de expedientes y 3 mediante resoluciones sumarias.

Las resoluciones sumarias refieren a problemáticas por reparación de calles en las ciudades de Cinco Saltos y Viedma, y por problemas que ocasionan la circulación de camiones y maquinaria agrícola por los caminos rurales en la zona de San Javier, luego de las lluvias.

Respecto al estado de la RN 151, el defensor adjunto mantuvo reunión con el vicedecano de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad del Comahue, en virtud de las acciones de oficio llevadas adelante por el organismo de control, ante la inseguridad vial que existe sobre la mencionada ruta en el Km 12,5. Desde la facultad se informó que son más de 600 personas, entre alumnos, docentes y no docentes, que ingresan al predio de la Universidad por dicha ruta. Esta es también llamada “ruta del petróleo” ya que conecta con la ciudad petrolera de Catriel en Río Negro y con Vaca Muerta en Neuquén, motivo por el que continuamente circulan, a alta velocidad, camiones de gran porte y vehículos utilitarios 4x4, además de autos particulares. La situación se agrava ya que el ingreso no está señalizado, no hay derivadores, los semáforos de precaución no están en funcionamiento y los vehículos deben ingresar por la banquina que está en mal estado.

El vicedecano informó que desde Vialidad Nacional les comunicaron sobre la proyección de dos rotondas (margen sur y norte) que desacelerarían la marcha de los vehículos. Por otra parte, desde la Universidad se propuso un proyecto que permite ingresar a la facultad por camino de ripio, con poco tránsito, que conlleva la realización de una calle interna dentro de las hectáreas del predio de la facultad. Desde la Defensoría del Pueblo se solicitó la intervención de la Dirección Nacional de Vialidad Nacional y se puso en conocimiento de la situación a la Defensoría del Pueblo de la Nación. Si bien el organismo nacional no dio repuesta, al momento de

En la entrada de la Facultad de Ciencias Agrarias de la UNCO sobre la ruta RN 151, la situación se agrava ya que el ingreso no está señalizado, no hay derivadores, los semáforos de precaución no están en funcionamiento y los vehículos deben ingresar por la banquina que está en mal estado.

la redacción del informe, el Gobierno Provincial anunció el inicio de obras de reparación.

Con respecto a otros reclamos, uno se refiere a la queja de pobladores rurales e integrantes de tres comunidades de pueblos originarios sobre la falta de mantenimiento de la Ruta Provincial N° 60, quienes reclaman su pavimentación. Desde la Defensoría se solicitó informes a la Dirección de Vialidad Rionegrina, quien respondió que la ruta presenta un primer tramo de 58 km entre el empalme con la RN 23 frente Valcheta hasta el paraje de Chipauquil, que es de ripio, de conducción mejorada y mantenida por la Delegación N° 3 de San Antonio Oeste, con trabajos de conservación rutinaria. Agrega que desde Chipauquil, en cambio, la ruta ingresa a la meseta de Somuncurá, se constituye como traza tentativa y que actualmente no se encuentra considerada en la red vial de conservación rutinaria por tratarse de una traza en estudio. Vialidad Rionegrina agregó en su informe el costo del enripiado y el de pavimentación, obra de gran magnitud que no fue contemplada en el Presupuesto anual.

Con respecto a la Ruta Provincial N° 6, se recibió un reclamo de una ciudadana que reclamó por el mantenimiento del tramo comprendido entre General Roca hasta Sierra Colorada. Puesto en conocimiento de las autoridades de la Dirección de Vialidad Rionegrina se realizaron distintas tareas de mantenimiento en la calzada, incluyendo bacheo y bordes.

Destacamos la tarea del Ing. Raúl Grun y el equipo de Vialidad Rionegrina en el mantenimiento de las rutas y las diligentes respuestas a los requerimientos de este organismo de control.

MULTAS POR INFRACCIONES CON RADARES

Durante el informe del período 2017-2018 expusimos las irregularidades que fueron detectadas con los radares instalados sobre la RN N°22 a la altura de Chimpay y Darwin. A partir de septiembre se agregaron reclamos por multas sobre la RN N°3 a la altura de la localidad de Sierra Grande. Así se recibieron 1.194 consultas y reclamos referidos a multas gravadas por el Municipio de Chimpay, 391 por multas provenientes de Darwin y 43 por infracciones gravadas por el Municipio de Sierra Grande.

Las irregularidades detectadas en la fiscalización por parte de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) y en las notificaciones con intimaciones legales, sumado al hecho de que el descargo de las infracciones deben discutirse en el lugar donde fueron labradas, dejan en situación de extrema desprotección a las personas afectadas, que se ven obligadas a pagar una abultada suma de dinero por una supuesta infracción, ante el temor de contraer una deuda que en el futuro, le implique el riesgo de no poder renovar su carnet de conducir, transferir su vehículo o quedar registrado en el VERAZ. Por ello se solicitó a la ANSV intervenga ante el Registro Nacional Automotor y el Sistema Nacional de Infracciones de Tránsito, en atención a que la falta de pago, luego del descargo efectuado por el ciudadano puede ocasionar las dificultades mencionadas.

Desde este organismo se asesoró a los ciudadanos a través de las vías digitales y con atención personalizada, para que realicen el descargo correspondiente según la fecha en la que fueron efectuadas las multas, ofreciendo

distintos modelos de defensa para las notas a presentar ante los Juzgado de Faltas municipales, según los radares hayan estado homologados y autorizados, no homologados ni autorizados, o suspendidos por un período de tiempo.

Sin perjuicio de lo anterior, hemos solicitado al Subsecretario General a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación, su especial intervención ante la ANSV a los fines que se recomiende la emisión de disposiciones normativas declarando la nulidad de la totalidad de las infracciones ocurridas con irregularidades constatadas: falta de detención del vehículo, falta de personal habilitado para la utilización de los radares, debida señalización de la ruta, utilización de casillas fijas, utilizando de radares con verificación vencida del INTI, entre otros. A la fecha dichas actuaciones se encuentran en trámite.

RADARES CON FINES PREVENTIVOS VS. RADARES CON FINES RECAUDATORIOS

Sin perjuicio de la situación existente con los 3 radares que presentan irregularidades en su implementación en la Provincia de Río Negro (Chimpay, Darwin y Sierra Grande), se debe tener en cuenta para el análisis de esta problemática la Ley N° 5.379 que modificó la Ley N° 5.263 de Tránsito Provincial, publicada en el Boletín Oficial con fecha 15 de agosto del corriente y entrada en vigencia el 23 de agosto. El artículo 35 de la Ley N° 5.379 establece que la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV) es el organismo que autoriza radares cinemómetros en rutas nacionales dentro del territorio provincial, debiendo cumplir con la normativa nacional de metrología legal y conforme a la

reglamentación, la que aún no ha sido dictada. Recomendamos una pronta reglamentación de este importante artículo de la ley, para que los radares ingresen en el camino de la legalidad en beneficio de la seguridad de quienes circulan las rutas provinciales y no con fines recaudatorios.

Reducir una política de seguridad en las rutas a un objetivo recaudatorio, no sólo es grave por los perjuicios individuales que provoca a los automovilistas, sino que desprestigia a la provincia en su conjunto. Decimos esto porque los reclamos provienen de ciudadanos de diferentes puntos del país e inferimos que el objetivo prioritario es recaudatorio a partir de un simple análisis.

A modo de ejemplo: en el expediente originado por multas impuestas por el Municipio de Chimpay, se registra dentro del período que se informa, el Acta Contravencional N° 44.428 labrada el 02 de noviembre de 2018 y otra Acta Contravencional N° 67.678 del 28 de septiembre de 2019. Es decir que, por lo menos durante ese período, el Municipio de Chimpay labró la suma de 23.250 infracciones. Si se estima que al menos el 20 % (4.650) de los ciudadanos multados abona el 50 % del monto de la

Reducir una política de seguridad en las rutas a un objetivo recaudatorio, no sólo es grave por los perjuicios individuales que provoca a los automovilistas, sino que desprestigia a la provincia en su conjunto.

multa (por pago voluntario) a un promedio de \$ 4000, el Municipio habrá recaudado la suma de \$ 18.600.000,00. Si a esto se agregan las irregularidades en la falta de cumplimiento de los requisitos exigidos por la ANSV y verificados por el organismo nacional que han persistido en el tiempo, esto demuestra que el fin perseguido no es la prevención sino la recaudación.

Como antecedente traemos a este informe lo resuelto por el Juzgado Federal N° 2 de Paraná en autos: “BEBER BRUNNER, DIEGO c/ PROVINCIA DE MISIONES s/AMPARO LEY 16.986” Expte. N° 708/2019, con fecha 27 de marzo del corriente año. En la causa se discutía por vía de amparo la validez del acta de comprobación de una multa impuesta al actor con uso de foto radar. Allí se declaró la inconstitucionalidad de leyes provinciales de Misiones por vulnerar el art. 70 de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 que exige la identificación ante el presunto infractor, indicando la dependencia inmediata a la que pertenece, entrega de copia del acta, salvo que no se identificare o se diere a la fuga, circunstancia que se debe hacer constar en el acta. Hechos que no sucedieron.

En el fallo el Juez enuncia que: *“La mera captación de imágenes y medición de velocidades sin adoptar medida alguna para hacer cesar la conducta presuntamente infractora, no puede ser considerada como prevención de la siniestralidad vial.”*

Advierte además que el vehículo no se detiene al pasar por el radar (igual a lo que ocurre con los radares de Darwin, Chimpay y Sierra Grande), y se pregunta: *“...¿Cuál sería la actividad preventiva cuando se permite que el presunto infractor continúe circulando supuestamente en infracción? (...) no indicarse quién es la persona que conducía el rodado y el carácter en que*

lo hacía, es decir, todo aquello que es propio de un sistema adecuado de verificación de faltas, con arreglo a las pautas habituales de un procedimiento contravencional, al que repugna el anonimato, la comprobación solapada, escasos o magros elementos reunidos, todo lo cual pone de relieve que más que el interés en la seguridad y la finalidad de obtener la introyección en los automovilistas de pautas de conducta de respeto a los derechos de los demás, el móvil meramente recaudatorio o fiscalista es el perseguido.”

Porque defendemos la vida, defendemos la prevención como instrumento para garantizar la seguridad y reducir la siniestralidad vial, pero no estamos de acuerdo con una política que se reduzca a fines recaudatorios. Recomendamos entonces, la activa participación del Estado en este tema retomando el control por parte de la APSV para solucionar este grave problema.

Porque defendemos la vida, defendemos la prevención como instrumento para garantizar la seguridad y reducir la siniestralidad vial, pero no estamos de acuerdo con una política que se reduzca a fines recaudatorios.

1. Chimpay

En esta cuestión se debe analizar que el Municipio de Chimpay comenzó a labrar infracciones de tránsito con uso de radar fotográfico, un año antes de que lograra obtener la autorización. Recordemos que por Disposición N° 519/2018 de la ANSV de fecha 23/11/18, los radares de Chimpay habían sido autorizados por la ANSV. Por lo tanto, las multas desde dicha fecha tenían presunción de legitimidad y validez, sin perjuicio de un eventual descargo que pudiera interponerse por irregularidades en la cartelería, el operador y demás elementos detectados en las auditorías. Por contrario, las multas constatadas con anterioridad a dicha homologación habilitaron descargos planteando la nulidad de la fotomulta.

Sin embargo, teniendo en cuenta que no se advertían modificaciones respecto a los requisitos exigibles por la autoridad nacional y ante la cantidad de reclamos que siguieron llegando, la defensora reiteró ante la ANSV, la necesidad de reiterar las auditorías. Con posterioridad, por Disposición N° 95/19, la Agencia Nacional suspendió por 6 meses, a partir del 22 de marzo de 2019, la autorización y homologación del uso de los 4 radares. Se trata de los cuatro cinemómetros controladores de velocidad de instalación móvil, Marca STALKER, modelo LIDER, números de serie LS079000, LS079001, LS079011 y LS079013.

La Disposición señalada, ordena además al Municipio que adopte las medidas pertinentes para adecuar los operativos de control de velocidad a la normativa vigente y acreditarlo de manera fehaciente. En sus considerandos, la ANSV, menciona que *“a raíz de las denuncias realizadas por los ciudadanos, recibidas*

en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro y puestas en conocimiento de este organismo, como también en el marco de las auditorías aleatorias realizadas por esta ANSV, llevadas a cabo para la correcta utilización de los dispositivos autorizados y su adecuación de la normativa vigente en la materia, se constató en el Municipio de Chimpay, irregularidades en los operativos de control de velocidad mediante la utilización de cinemómetros controladores de velocidad de instalación móvil”.

Entre las irregularidades detectadas, la ANSV menciona: *“...la presencia de una casilla metálica para el alojamiento de cinemómetros, modalidad ilegítima, ya que se había concedido bajo la modalidad de instalación MÓVIL; ausencia de enconado de seguridad que advierte la presencia de un puesto de control de velocidad (...), por otra parte, que el equipo era operado por personal que no acreditó haber sido matriculado por esta Agencia Nacional”.* En la misma Disposición se indica que *“... las observaciones mencionadas configuran la creación de ‘una trampa de velocidad’ que se activa cuando un conductor, no advirtiendo la presencia de un operativo de control mediante la utilización de radares, por la falta de señalización mediante la colocación del enconado de seguridad, procede a frenar bruscamente generando un riesgo cierto de colisión, ante la maniobra intempestiva”.* Advierte finalmente que el incumplimiento sistemático de la normativa, que no se adapta a lo establecido en el Plan Nacional de Seguridad Vial y en salvaguarda de los derechos de los usuarios de la vía pública, denota un total desapego a las normas y desprecio a la finalidad última de las mismas; toda vez que pese a las intimaciones a ajustarse a la normativa vigente, se

optó por guardar silencio e insistir en la conducta irregular.

No obstante la suspensión, hemos recibido reclamos de ciudadanos que han sido multados durante dicho período, observándose que el Municipio no sólo multa cuando no puede, sino que además ratifica sus requerimientos recaudatorios con el envío de una carta intimando el pago voluntario, la que no reúnen los elementos técnicos suficientes para configurar una sentencia o resolución del Juzgado de Faltas.

2. Darwin

Estos radares fueron autorizados a funcionar por Disposición N° 45/2018 de la ANSV de fecha 27/02/18,. El 21 de septiembre de 2018, recibimos una Carta Documento de la ANSV, donde se ponía en conocimiento que el Municipio de Darwin había sido intimado a subsanar irregularidades constatadas por dicha Agencia Nacional. Las irregularidades tenían su correlato con las detectadas en los radares a la altura de Chimpay. La falta de cumplimiento de las intimaciones originó la posterior suspensión de la autorización y homologación del uso de los dos cinemómetros, resuelta por Disposición N° 117/19 y por el lapso de 6 meses a partir del 01 de abril de 2019.

Además de la suspensión, se ordenó al Municipio de Darwin que adopte las medidas pertinentes para adecuar los operativos de control de velocidad a la normativa vigente y acreditarlo de manera fehaciente ante el organismo nacional. En síntesis, la ANSV señala las mismas irregularidades y observaciones detectadas en la norma que suspendió a los radares de Chimpay.

3. Sierra Grande

En el caso de los radares de Sierra Grande que se encuentran ubicados en el Km 1264 sobre RN 3, esta Defensoría del Pueblo tomó intervención ante la recepción de reclamos de ciudadanos que solicitaron asesoramiento ante las infracciones labradas.

De las intervenciones realizadas constatamos que el Municipio pidió autorización para operar el uso de cinemómetros ante la ANSV, pero hasta la fecha no cuenta con la misma, pues según se nos informó desde la ANSV “... *el trámite aún no ha finalizado.*” Además, tampoco cuenta con autorización por parte de la APSV.

De la investigación realizada se concluye que el Municipio de Sierra Grande ha utilizado equipos cinemómetros tipo móvil marca STALKER, modelo LIDER: uno con Nro. de serie LS-079011 / 080587 - RC/013 (con vigencia desde el 18 de diciembre de 2018 al 17 de diciembre de 2019 según surge del sitio web del INTI), que había sido autorizado a funcionar en la RN 22 a la altura de la localidad de Chimpay, y otro de igual marca y modelo, pero con Nro. de serie LS-079007 / 080582 - RC/009, con último registro de verificación al 06 de marzo de 2013. En conclusión, se trata de actas de infracción labradas sin las correspondientes autorizaciones nacional ni provincial y usando radares en condiciones de irregularidad, sin perjuicio de otras falencias que pudieran existir. Por todo ello, desde esta Defensoría del Pueblo, asesoramos a los ciudadanos para que puedan efectuar los correspondientes planteos de nulidad y puestos en conocimiento de la ANSV y de la APSV.

Observatorio electoral

La Defensoría del Pueblo de Río Negro actuó como observadora electoral durante las elecciones provinciales del pasado 7 de abril, como así también en las nacionales del 27 de octubre.

El Observatorio Electoral se realiza en el marco de un acuerdo celebrado entre las Defensorías del Pueblo de la Provincia de Río Negro y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). En este marco, el proceso de observación contó, desde un principio, con la asistencia técnica de la Unidad de Políticas Institucionales de la Defensoría del Pueblo de CABA, quienes acompañaron el trabajo de monitoreo.

De la actividad realizada en las elecciones provinciales surgió la elaboración de un Informe que fue entregado al Tribunal Electoral Provincial. Por su parte, el informe correspondiente a la tarea de observación electoral llevada adelante en octubre, está en vías del procesamiento de datos para luego realizar el documento final que será entregado a la Cámara Nacional Electoral.

El objetivo de la tarea de Observación Electoral, considerando el derecho al voto como el derecho político por excelencia y uno de los elementos esenciales para la existencia de la democracia, es garantizar la igualdad de oportunidades y acceso al voto.

Por medio del Observatorio Electoral, el análisis de los datos obtenidos y las conclusiones arribadas; desde la Defensoría del Pueblo

pretendemos contribuir al ejercicio democrático, que implica ejercer el derecho al voto. Al mismo tiempo y como organismo promotor de derechos, nos convoca a trabajar con los jóvenes lo que implica ejercer la ciudadanía y la importancia que reviste el ejercicio de los derechos políticos.

Tanto en la observación electoral del 7 de abril como en la del 27 de octubre, los observadores fueron alumnos de la Universidad Nacional del Comahue seleccionados a través de los decanos de las distintas facultades de esa casa de altos estudios. En el caso de las elecciones del 7 de abril, también participaron observadores estudiantes de educación media de la provincia seleccionados a través de la Dirección de Educación Secundaria.

El objetivo de la tarea de Observación Electoral, considerando el derecho al voto como el derecho político por excelencia y uno de los elementos esenciales para la existencia de la democracia, es garantizar la igualdad de oportunidades y acceso al voto.

La tarea consistió en registrar distintos aspectos del proceso electoral en diferentes establecimientos educativos, donde se llevaron a cabo los comicios, sin interferir ni opinar respecto al desarrollo del proceso electoral. Los observadores debían completar cuatro formularios diseñados especialmente para llevar adelante la tarea desde las 7:30 y hasta el cierre de los comicios. Los datos recabados estaban relacionados, por una parte, a las condiciones

edilicias en cuanto a seguridad y accesibilidad de los establecimientos electorales; a la tarea llevada adelante por la mesa testigo seleccionada: entrevistas a la autoridad de mesa y al delegado judicial; y por otra parte, entrevistas a los electores luego que estos hubieran emitido el voto. El documento final elaborado, luego de la observación electoral del 7 de abril, puede ser consultado ingresando en www.defensoriarionegro.gov.ar

Acceso a la información

PUESTA EN VALOR DEL ARCHIVO

Por Resolución N° 021/19 la Defensoría del Pueblo dispuso la puesta en valor de su archivo creado por resolución de la entonces defensora Nilda Nervi de Beloso en el año 2005.

Muchas de las cuestiones tratadas han tenido no sólo una gran relevancia institucional, sino además, gran difusión. En esa documentación encontramos importante información, cuya conservación y difusión garantiza la preservación de la memoria institucional, la defensa de los derechos individuales y colectivos y 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...”*

La conservación del patrimonio documental es un gesto cultural, además de una obligación y un derecho, que potencia la construcción de una sociedad. Los documentos generados por la Defensoría del Pueblo forman parte de un importante fondo documental que requieren ser tratados con la máxima atención.

Por lo expresado anteriormente la puesta en valor del patrimonio requiere de un trabajo multidisciplinario, por lo que la resolución de

referencia implementa la creación de una “Comisión Multidisciplinaria de Evaluación Documental y Acceso”.

La conservación del patrimonio documental es un gesto cultural, además de una obligación y un derecho, que potencia la construcción de una sociedad. Los documentos generados por la Defensoría del Pueblo forman parte de un importante fondo documental que requieren ser tratados con la máxima atención.

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) Criterios de valoración primaria: plazos de guarda y posibilidad de expurgo

3) Identificación de criterios para la valoración secundaria o criterios históricos

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. Dicho acceso, en su dimensión proactiva y reactiva, resulta ser un elemento fundamental para mejorar la calidad de las instituciones públicas. En su 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.”(El Derecho de Acceso a la Información Pública en la Argentina. Un análisis de su Situación Normativa y su Efectividad. Marta Oyhanarte y Mora Kantor). 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 de la importancia del patrimonio documental y de la necesidad de preservarlo y de dar la posibilidad de acceso al mismo. Se pondrá especial atención al sector educativo y se lo relacionará con la cultura democrática.

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. En tal sentido, en el mes de agosto del presente año se realizó, en la Legislatura de Río Negro la jornada sobre “La gestión documental en la era digital” dirigida a los sectores administrativos de todas las reparticiones del estado provincial. Esta fue la primera de una serie de capacitaciones previstas.

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 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.

La puesta en valor incluye la digitalización de los fondos documentales, tarea que ya está en marcha, habiéndose ya digitalizado más de 3600 expedientes, esto también gracias a la adquisición de las herramientas tecnológicas necesarias.

Finalmente, debemos resaltar que este trabajo no hubiera sido posible sin el valioso asesoramiento y colaboración de la Abogada y Gestora Cultural María Gabriela Costanzo, quien, a través de un convenio de adscripción de tiempo parcial, brinda el asesoramiento técnico profesional que permitirá la puesta en valor y democratización del patrimonio que alberga el Archivo Documental de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro.

“
El reconocimiento de los DESC no es un mero catálogo de buenas intenciones por parte de los Estados. Son derechos que se derivan directamente de tratados internacionales de derechos humanos, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU (1966) y las normas establecidas por organismos especializados como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).
”

AMNISTÍA INTERNACIONAL

Derechos Económicos Sociales y Culturales

02

Salud

Educación

Trabajo

Tierra y vivienda

Servicios públicos

Usuarios y consumidores

Demanda social

Grupos vulnerables

Recaudación tributaria

En el período que se informa se tramitaron 99 actuaciones, de los cuales sólo 2 corresponden a reclamos colectivos, el resto son individuales. Respecto a la modalidad de tramitación, el 12% se realizó por expediente y el 88% por resoluciones sumarias. El 93% de los reclamos se encuentran resueltos por la diligente respuesta del organismo competente y, en algunos casos, a través del asesoramiento al ciudadano brindado por asesores del área salud de la Defensoría del Pueblo.

En referencia a las temáticas que dieron lugar a los reclamos, se advierte que las mismas se repiten en relación a períodos anteriores y refieren a: adquisición de prótesis y ortesis, provisión de medicamentos oncológicos y medicamentos de planes especiales (HIV, diabetes y otras enfermedades crónicas), entre otros.

Un tema que generó mucha preocupación durante este año, en distintas provincias, fue la demora en la provisión de algunas vacunas. En nuestro caso, los reclamos tuvieron que ver con la falta de la vacuna antimeningocócica. Para resolver este tema se mantuvo comunicación con la coordinación del Programa Inmunizaciones del Ministerio de Salud, donde reconocieron el incumplimiento de la Secretaría de Salud del Ministerio de Desarrollo Social de Nación, manifestando que se estaba reclamando todos los días su provisión y que desde el organismo nacional atribuían sus causas a problemas de logística. Indicaron además que a medida que ingresaban eran distribuidas de manera equi-

tativa y en función de la demanda a los Centros de Vacunación de toda la provincia. Los casos recibidos fueron resueltos satisfactoriamente.

Es importante aclarar que la provisión de las vacunas que integran el Calendario es responsabilidad del Poder Ejecutivo Nacional. El proceso exige la elevación por parte de las provincias durante el mes de julio de las necesidades a cubrir durante el año siguiente para que el Estado Nacional realice la compra y la distribuya, haciendo lo propio las provincias en los diferentes centros de salud y vacunatorios dentro de sus respectivos territorios. Esto es así porque la Ley N° 27.491 concibe a la vacunación como una estrategia de salud pública preventiva y altamente efectiva, a la que considera un bien social sujeta a determinados principios, entre los cuales menciona la gratuidad y el acceso a los servicios de vacunación, con equidad social para todas las etapas de la vida y la disponibilidad de vacunas y de servicios de vacunación con el objeto de alcanzar coberturas de vacunación satisfactorias en forma sostenida.

La falta de vacunas es un tema muy preocupante ya que representa un riesgo sanitario al disminuir el nivel de inmunización de la población, aumentar el riesgo de contraer enfermedades y la aparición de patologías consideradas erradicadas.

Otro caso relevante que merece ser mencionado, es la tarea de monitoreo que desde la Defensoría del Pueblo realizamos durante el

mes de enero por la preocupación en toda la región de la zona andina como consecuencia del brote de Hantavirus en la zona de Epuyén. En este sentido, se mantuvo contacto permanente con las autoridades sanitarias de la región y con las máximas autoridades del Ministerio de Salud. Se constató no sólo el control diario que se realizó en los centros asistenciales de San Carlos de Bariloche y El Bolsón, la campaña de prevención impulsada desde el Ministerio, sino también la colaboración prestada a la provincia de Chubut de parte de los equipos profesionales de nuestra provincia.

Un tema al cual venimos haciendo referencia es la falta de profesionales con especialidades médicas en algunos Centros de Salud de la Provincia, específicamente en la Línea Sur. En el mes de agosto se anunció la incorporación de profesionales de diferentes especialidades para reforzar los servicios de la Zona Sanitaria V, cuestión que calificamos como auspiciosa. Además, pudimos constatar por parte de la Se-

La falta de vacunas es un tema muy preocupante ya que representa un riesgo sanitario al disminuir el nivel de inmunización de la población, aumentar el riesgo de contraer enfermedades y la aparición de patologías consideradas erradicadas.

cretaría de Políticas Públicas las gestiones realizadas para dar respuesta a las demandas en diferentes localidades de la provincia.

A los fines de analizar y emitir un juicio de valor sobre la política pública de salud provincial durante este período, consideramos una serie de variables: (I) la inflación y la variación del costo del dólar, con su correspondiente impacto en el costo de los insumos médicos provocando, en algunos momentos del año, la falta de cotización por parte de los proveedores; (II) el desmedido aumento de las cuotas de las obras sociales prepagas que, al no tener su correlato con la actualización de los ingresos, impide seguir con el beneficio; (III) los obstáculos de acceso que imponen las obras sociales a sectores como monotributistas, trabajadoras de casas particulares, trabajadores del sector rural, etc.; (IV) los aportes que no alcanzan a cubrir los costos de las prestaciones mínimas poniendo en riesgo el financiamiento del sistema; (V) los servicios de alta complejidad a partir de la incorporación de alta tecnología en los hospitales cabecera; (VI) deudas por parte de PAMI y otras obras sociales por atención hospitalaria a afiliados de obras sociales y prepagas; entre otros.

Sobre la base de estas variables, que tiene como correlato un incremento en la demanda de servicios del sistema público de salud y teniendo en cuenta la cantidad de reclamos recibidos, la relación sobre la población donde se brindan servicios y su comparación con períodos anteriores, podemos decir que en el período que se informa no se advierten problemas de relevancia que cuestionen el sistema. Por el contrario, contamos con un sistema público provincial que garantiza el derecho a la salud.

SALUD MENTAL Y ADICCIONES

En el período que se informa se tramitaron 9 resoluciones sumarias y 5 expedientes. En las situaciones traídas a conocimiento de esta Defensoría, que involucran situaciones de los usuarios del Servicio de Salud Mental y sus familias respecto de las áreas específicas de atención, se propició el contacto directo con los profesionales de dichas áreas a fin de lograr respuestas inmediatas y oportunas para los ciudadanos.

Desde esta Defensoría y teniendo como principio la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad, las Leyes de Salud Mental Nacional N° 26.257 y Provincial N° 2.440 de Promoción Sanitaria y Social de las Personas que Padece Sufrimiento Mental (Texto sustituido íntegramente por Ley N° 5.349), se han recibido los reclamos de los usuarios de los servicios de Salud Mental y de sus familias procurando siempre la protección integral de los usuarios.

En el presente período la puesta en marcha del Órgano de Revisión de Salud Mental creado por Ley N° 5.349 representa un hito en la Política Pública destinada a este tema. Así se realizaron los procesos de selección para designar la Secretaría Ejecutiva de dicho órgano, y el equipo interdisciplinario que debe brindar asistencia técnico-profesional al mencionado Órgano de Revisión en cumplimiento de la normativa que protege los derechos de los usuarios del servicio de salud mental en la provincia.

Merece mencionarse que la designación de profesionales fue resultado de un proceso público, que consistió en la apertura de un Registro Abierto de Postulantes con requisitos claramente establecidos y la elección en ambos casos estuvo a cargo de un Jurado calificado representado por los distintos poderes del Estado.

Cabe señalar que previo a la conformación de este cuerpo, se recepcionaron oficios de los Juzgados de Familia, de las Defensorías Oficiales y de las Defensorías de Menores e Incapaces, las que fueron tramitadas en el marco de las competencias asignadas a esta Defensoría por la Ley 2756 y remitidas a la Coordinación Provincial de Salud Mental. Al momento de la puesta en marcha del Órgano, dichas actuaciones fueron reasignadas a la Secretaría Ejecutiva para la continuidad de su trámite y oportuna intervención.

El abordaje de las políticas destinadas a personas con padecimiento mental y las adicciones requiere de abordajes integrales que promuevan y protejan los derechos reconocidos poniendo en el centro a la persona como sujeto de derechos y su participación activa en los procesos, siempre que esto sea posible. Otros aspectos integran esta complejidad y son: la coordinación de políticas en el ámbito nacional, provincial, municipal y barrial; la inclusión de la perspectiva de género; el fortalecimiento del grupo familiar; la articulación transversal de las acciones en el abordaje de cada caso y la participación de la sociedad civil.

En el presente período la puesta en marcha del Órgano de Revisión de Salud Mental creado por Ley N° 5.349 representa un hito en la Política Pública destinada a este tema.

Un ejemplo de lo antes referido es el caso de la Institución Valle Sereno, donde se desarrolla un trabajo interinstitucional destinado a restituir los derechos de las personas allí alojadas, en el marco del cumplimiento de la normativa vigente.

IPROSS

Se iniciaron 164 reclamos, de los cuales 8 se tramitaron a través de expedientes y 94 por resoluciones sumarias. Uno de los expedientes contiene 64 reclamos y tiene que ver con los inconvenientes que se generaron en la implementación del Programa de Farmacia, a partir del 1 de octubre. De este universo el 96% fueron resueltos y el resto se encuentran en trámite.

Los motivos por los reclamos recibidos abordan las siguientes temáticas: provisión de prótesis; demora de entregas de medicación oncológica y de planes especiales; pago de reintegros; demoras en la autorización de derivaciones; asignación de turnos en Buenos Aires; falta de incorporación en el Registro de Pacientes Crónicos a partir de la implementación del Programa de Farmacia, entre otros.

En Bariloche se registró un aumento de casos relacionados con solicitudes de inclusión de afiliaciones voluntarias indirectas (familiares discapacitados, menores de edad, etc.), lo cual está previsto en la normativa provincial (Ley N° 2.753).

En cuanto al trámite y curso de los reclamos, la mayoría de las respuestas a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo fueron a partir del enlace que se estableció con las autoridades de la Obra Social y en el caso de Bariloche, con la asesoría legal de la Delegación.

Un tema a mejorar es la atención en las Delegaciones. Pese al esfuerzo realizado por las autoridades para modificar este problema, es frecuente recibir las quejas de afiliados por la mala atención y falta de compromiso por parte del personal que atiende en las Delegaciones de diferentes localidades de la provincia, como por ejemplo: Cipolletti, Gral. Roca, Viedma. Corregir esta deficiencia contribuiría a mejorar la relación de los afiliados con la Obra Social y los servicios que ella presta.

CAPRESA

Un tema que nos ocupó durante el período fue la decisión de la Cámara de Prestadores de la Salud Zona Atlántica de cortar los servicios argumentando la falta de pago de un extra cápita. Como lo hemos expresado en informes anteriores, rechazamos estas conductas corporativas coercitivas que dejan desamparados a los pacientes. La Obra Social debe cumplir con sus compromisos contractuales y los prestadores deben hacer sus reclamos agotando las vías que el Estado dispone, pero nunca vulnerando el acceso a la salud a los pacientes.

Esto motivó la intervención de la defensora quien mantuvo contacto permanente con el presidente del IPROSS para articular un enlace que permitiera dar respuesta rápida a los reclamos y conocer de qué manera se resolvería el problema. Así, se puso el organismo a disposición de los afiliados a través de todas las vías para la recepción de las quejas, y desde la Obra Social se dispuso un esquema con distintos prestadores para garantizar la cobertura a sus afiliados. Desde IPROSS se informó que prestacional de urgencias incluyó el hospital Zatti de Viedma y Pedro

Ecay de Carmen de Patagones, en tanto las intervenciones programadas se realizaron con instituciones de Bahía Blanca, Alto Valle de Río Negro y Neuquén. Se recibieron 3 reclamos que fueron resueltos a través de resoluciones sumarias.

El problema concluyó con la rescisión del convenio por parte de CAPRESA, por lo que la Obra Social resolvió la firma de convenios directos con los centros asistenciales de salud privados, dando por finalizado el conflicto. A partir de ese momento no se han registrado más cortes de servicios por parte de los prestadores privados.

PROGRAMA DE ACCESO A MEDICAMENTOS

La implementación del nuevo Programa de Acceso a Medicamentos a partir del 01 de Octubre, generó inconvenientes para los pacientes con patologías crónicas y quienes están incluidos en Programas Especiales. Durante ese lapso, se recibieron 64 reclamos que fueron diligenciados de manera expedita a partir de una articulación permanente entre el ciudadano, la Defensoría del Pueblo y la Obra Social IPROSS.

En este sentido, y a partir de los primeros inconvenientes que se vieron reflejados fundamentalmente en Viedma, donde se concentra el mayor porcentaje de afiliados, se mantuvo reunión con las máximas autoridades de la Obra Social en la que se analizó el programa, las causas que estaban generando los inconvenientes y las alternativas para dar respuesta a las quejas planteadas. Desde la Obra Social, además de ponerse a disposición para recibir sugerencias y aportes, se convino en articular un dispositivo específico para resolver los reclamos de este

tipo ingresados en la Defensoría del Pueblo hasta la implementación definitiva.

No obstante lo anterior, desde la Defensoría se llevaron adelante una serie de acciones que incluyeron la difusión a través de distintos medios de comunicación convocando a afiliados que tuvieran problemas para que canalicen sus reclamos y monitoreos en las localidades de Viedma, San Carlos de Bariloche, Cipolletti, Gral. Roca y Villa Regina. Los monitoreos incluyeron visitas periódicas a las Delegaciones y en el caso de los consultorios de IPROSS en Viedma, donde se mantuvo contacto con los afiliados recepcionando sus reclamos; visitas a Farmacias en las mismas localidades, donde se recolectó la opinión a los profesionales farmacéuticos sobre el nuevo programa y las quejas expresadas por los afiliados. También se solicitó a la Obra Social semanalmente el volumen de ventas, discriminado por programa. Toda esta información fue analizada y trasladada a las autoridades de IPROSS.

Un dato a tener en cuenta es que, sólo por Facebook, 85.800 personas vieron la convocatoria a presentar sus reclamos ante dificultades con el programa. Sin embargo, en 30 días sólo se recibieron 64 quejas y tuvieron que ver con la demora en la incorporación en el Registro de pacientes crónicos, lo que representa un 0.04% sobre un total de 161.204 afiliados, que es hoy la población bajo cobertura de la Obra Social. Otro dato a considerar es que durante el mes de Octubre las farmacias facturaron por un monto de \$ 56.893.499 por 42.584 medicamentos, lo que habla de los buenos resultados de la implementación del programa.

Sabemos que los cambios estructurales son traumáticos y que cualquier cambio debe realizarse generando el menor impacto en los

afiliados, pero no podemos cuestionar los objetivos de un programa que implica el control y la eficiencia de los recursos, lo que va a impactar en servicios más eficientes para los beneficiarios del sistema. Desde la Defensoría del Pueblo evaluamos que se trata de un cambio significativo, que implica retomar el control farmacéutico por parte de la Obra Social, hasta ese momento en manos del Colegio de Farmacéuticos con gravísimas consecuencias. Vale mencionar aquí la causa penal por la que tramita la estafa millonaria por parte de algunos farmacéuticos del Alto Valle, así como irregularidades detectadas por actitudes irresponsables de algunos afiliados en perjuicio del conjunto.

OTROS CAMBIOS ESTRUCTURALES EN LA OBRA SOCIAL PROVINCIAL

Por tratarse de un informe que coincide con el fin de un ciclo de gestión, consideramos oportuno hacer algunas consideraciones desde el lugar de organismo de control. Durante todo este tiempo mantuvimos contacto diario con las autoridades de la Obra Social, con el fin de solucionar las quejas que llegaron a la Defensoría del Pueblo y teniendo presente que las demandas sucedieron simultáneamente a la implementación de los cambios.

Por citar algunos casos que refieren quejas recibidas y el resultado a partir de los cambios que calificamos como estructurales:

Pago de reintegros:

Las quejas de los afiliados tuvieron que ver con la falta de pago de los reintegros. Vimos

cómo se produjo el paso del pago de reintegros en delegaciones, sin control y sin auditar las prestaciones al depósito de los mismos por CBU al titular beneficiario, evitando así maniobras fraudulentas que han sido denunciadas penalmente. Durante el proceso, las quejas de los afiliados tuvieron que ver con la molestia que les provocaba acreditar el CBU. Superado esto los reclamos de este tenor disminuyeron sustancialmente.

Reformulación de convenios con prestadores:

Fueron reiteradas las quejas de afiliados por corte de servicios. Esto como resultado de prácticas corporativas coercitivas que, especulando con la salud de las personas, cortaban la prestación de los servicios. En este sentido, teniendo como premisa que no quede un sólo paciente desamparado, situación que monitoreamos desde el momento que se produjeron cada uno de los cambios, acompañamos la decisión de dar de baja los convenios capitados con FECLIR (vigente desde 1999), CAPRESA en Zona Atlántica e Intersanatorial de Zona Andina y su paso a convenios prestacionales en forma directa a cada prestador donde se paga por las prestaciones que se realizan. A partir de ese momento dejaron de existir los cortes de servicios.

Programa de acceso a medicamentos:

Respecto al tipo de quejas, este tema fue desarrollado previamente, no obstante ello vale decir que también acompañamos a los afiliados en interacción con las autoridades de la Obra Social durante la implementación. El aná-

lisis comparativo entre la cantidad de quejas, la cantidad de personas alcanzadas a través del área de comunicación de la Defensoría, la cantidad de afiliados que tiene IPROSS, la opinión de los farmacéuticos, el nivel de ventas alcanzado durante el primer mes de implementado, son aspectos que permiten decir que el programa es positivo, no sólo porque implica retomar el control de la venta de remedios, sino también hacer análisis cualitativos para gestionar la salud desde la prevención, uno de los grandes desafíos de la gestión de salud, teniendo en cuenta el aumento de la expectativa de vida de las personas.

DESAFÍOS EN LA GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA

En el informe anterior planteamos la necesidad de discutir la sustentabilidad del sistema de salud pública así como el de la obra social provincial, en un mundo que avanza vertiginosamente con tecnologías de alta complejidad, avances científicos, medicamentos de altísimo costo, asistentes virtuales, inteligencia artificial, robótica aplicada, todo lo cual ha contribuido a aumentar la expectativa de vida de las personas.

En ese contexto, la situación económica actual nacional y la inflación tiene su impacto directo en los sistemas de salud, por lo que ratificamos que la salud pública no puede quedar librada al mercado o a la fluctuación del dólar.

Por el contrario, el Estado debe poder recuperar el control de los precios de los medicamentos; no sólo los de alto costo, sino también de los ambulatorios, así como de los insumos y prestaciones de patologías de alto costo. Pero

además en la gestión de la salud, es imprescindible contar con estadísticas claras y periódicas que permitan gestionar la salud desde la prevención y no sólo desde la asistencia.

OBRAS SOCIALES NACIONALES

Durante el período que se informa, se recibieron 28 reclamos de ciudadanos en su mayoría de localidades del Alto Valle, por problemáticas con obras sociales nacionales. Los mismos referían a incumplimientos por parte de PAMI, OSPRERA, OSPLAD, OSDE; OSECAC entre otras, los cuales fueron derivados a la Oficina Regional de la Superintendencia de Servicios de Salud, con quien también se tiene un punto de enlace y contacto cotidiano. La temática de las quejas tienen que ver con incumplimiento de cobertura prestacional; autorización de estudios; entrega de medicación; provisión de prótesis y ortesis; autorización de intervención quirúrgica; provisión de materiales descartables, entre otros.

Es imprescindible contar con estadísticas claras y periódicas que permitan gestionar la salud desde la prevención y no sólo desde la asistencia.

Educación

Se tramitaron en el período informado 81 actuaciones por cuestiones educativas, 54 como resoluciones sumarias y 27 a través de expedientes.

El 58% de las quejas refieren a cuestiones administrativas que incluyen reclamos laborales, solicitud de vacantes, y trámites administrativos. Sólo el 12% de los reclamos tuvieron que ver con infraestructura escolar, situación que ponderamos ya que esto representa menos del 1% sobre el total de 756 edificios escolares correspondientes a las 1259 unidades educativas públicas que funcionan en la provincia.

En el informe 2016-2017 propusimos la conformación de una mesa de trabajo para monitorear el estado edilicio de las escuelas en todo el territorio provincial, teniendo en cuenta las proyecciones estacionarias. Así, en el informe anual 2017-2018 resaltamos los resultados de esta modalidad de trabajo que permitió agilizar la solución de estos reclamos.

En el período actual, y en función de los reclamos recibidos, podemos reiterar el éxito de esta modalidad de trabajo que evidencia lo antes dicho. A modo de ejemplo podemos relatar el caso de una vecina de Viedma que reclamó por el estado edilicio de la Escuela N° 336 el día previo al inicio del receso invernal. En el marco de la mesa de trabajo interinstitucional, se dio traslado inmediato a las autoridades del Consejo Escolar quienes se comprometieron a realizar las reparaciones durante el receso. Al finalizar el mismo la reclamante se comunicó

para informar que se habían realizado los trabajos, pudiendo iniciar el segundo semestre con un edificio en óptimas condiciones.

En este aspecto, también vale la pena comentar un expediente iniciado de oficio en el mes de febrero de 2019 sobre el relevamiento del estado edilicio y mantenimiento de establecimientos educativos en la provincia, tomando en cuenta los cuestionamientos públicos expresados por el gremio docente en General Roca. Así, se visitaron 45 establecimientos escolares de distintos lugares de la provincia y durante todo el monitoreo se fue interactuando con el secretario de coordinación Adrián Carrizo, quien trasladaba a los diferentes Consejos Escolares las demandas, para su intervención. Con posterioridad, personal de la Defensoría del Pueblo volvió a visitar las escuelas para constatar los avances de obra y la respuesta favorable por parte del Ministerio.

En el mes de mayo, toma estado público la situación de tres escuelas de Viedma que estarían sin clases por distintos problemas de infraestructura (ESRN N° 8, N° 141 y N° 18). Desde la Defensoría se acudió inmediatamente a los tres establecimientos, se habló con las autoridades de las escuelas y con las autoridades del Consejo Escolar tomando conocimiento de que las intervenciones correspondientes se encontraban en marcha.

Tres de los reclamos referidos a educación tuvieron que ver con cuestiones de carácter pedagógico. Un caso a destacar es el de una madre

que denunciaba que su hijo de 13 años que concurría a 7mo grado de una escuela primaria de Choele Choel sufría bullying por parte de un grupo de compañeros, situación que a la escuela se le hacía difícil controlar. A raíz de ello se realizó un monitoreo diario durante un mes con comunicación tanto a la madre como a la vicedirectora de la escuela. A partir de esta intervención el equipo directivo pudo visibilizar la situación, lo que derivó en una mejora sustancial de los vínculos entre los involucrados, todo lo cual fue ratificado por la mamá que agradeció la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Respecto a la implementación del Programa ESI, creado por la Ley N°2150, como lo dijimos en el informe anterior ratificamos nuestra posición favorable a esta política pública y creemos que lograr la plena vigencia de la misma será un proceso que se extenderá en el tiempo, por tratarse de un cambio cultural. Prueba de esto es el reclamo recibido por parte de padres de una escuela primaria de Barda del Medio, en el cual se denunciaba que un maestro utilizaba el lenguaje inclusivo, saludando a los niños como “bienvenidos”, “niñes”, etc. A raíz de ello, se mantuvo un diálogo con la supervisión, la dirección de la escuela y el reclamante, y se contrastaron los argumentos ofrecidos por los

reclamantes con la normativa vigente. Si bien se escucharon sus argumentos, la Defensoría expresó la postura que tiene en este tema, ya que estamos convencidos que la tarea de esta Institución no sólo es la protección y defensa de los Derechos Humanos sino también su promoción. Consideramos que el Programa ESI representa un cambio cultural significativo ya que se trata de una política de aplicación gradual y progresiva que partiendo del reconocimiento de los jóvenes como sujetos de derecho, promueve la sexualidad responsable y previene problemas de salud.

En otros aspectos, el 12% de los reclamos educativos tuvieron que ver con solicitud de apoyo pedagógico, es decir designación de maestros de apoyo a la inclusión (MAI). En todos los casos se corrió traslado de esta demanda constatándose que ya estaban tramitados los respectivos nombramientos, y se constató su efectivización.

El 8% de los reclamos tuvo que ver con solicitud de asesoramiento para tramitación de becas de estudio.

A diferencia del período anterior, en el presente no se registraron reclamos por deficiencias en el transporte escolar.

Trabajo

Se recibieron 51 reclamos, de los cuales 28 se tramitaron por resoluciones sumarias y 23 por expedientes.

Las quejas tramitadas por resoluciones sumarias refieren a: despidos por parte de empresas particulares que cerraron o disminuyeron su planta de personal; consultas referidas al monto de sueldos de trabajadoras de casas particulares; falta del beneficio de la obra social para estas trabajadoras aunque la patronal cumpla con los aportes correspondientes; falta de pago de indemnizaciones por parte de los empleadores aún teniendo los empleados despedidos causa judicial con sentencia favorable. En todos estos casos se brindó asesoramiento respecto a la necesidad de contratar un patrocinante jurídico particular o acudir a la Defensoría Oficial (en caso de carecer de recursos) y, en otros casos, se les indica que cuentan con el ámbito de la Secretaría de Estado de Trabajo para resolver sus inconvenientes.

De los expedientes tramitados, tres se encuentran resueltos y el resto en vías de resolución. Las temáticas de los reclamos refieren a relaciones laborales dentro del ámbito de la administración pública, ya sea casos de trabajadores que solicitaban la recategorización laboral, cambio de agrupamiento, pago de salarios adeudados, ingreso a la administración pública provincial, pago de zona austral por parte del personal policial pasivo o reclamos por maltrato laboral. En los casos de agentes del Estado provincial, recurrieron a la Defensoría del Pue-

blo ante la falta de respuestas de sus organismos. Desde el organismo de control se solicitaron los informes pertinentes a las Áreas de Recursos Humanos y a la Secretaría de Estado de la Función Pública.

Dos de los reclamos fueron por maltrato laboral y ambos están resueltos. Uno de los casos es el de una trabajadora del Ministerio de Seguridad y Justicia que manifestó ser víctima de maltrato laboral por parte de su superior y que esto habría afectado su salud. Si bien en ese caso se encontraba abierta una instancia de diálogo con participación de sus representantes gremiales, la ciudadana acudió a la Defensoría del Pueblo. La intervención fue propiciar una reunión entre la trabajadora acompañada por su psicóloga, la funcionaria del organismo y asesores de este organismo. El acuerdo consistió en definir otro lugar donde la trabajadora pasaría a cumplir sus funciones, teniendo en cuenta las especiales circunstancias psicofísicas de la trabajadora, como así también ambas partes se comprometieron a propiciar canales de diálogo que permitan prevenir situaciones futuras.

Otros caso para mencionar son dos actuaciones tramitadas en forma conjunta por tener idéntico objeto, de una ciudadana de Viedma y otra de Choele Choel, las que se desempeñaron como acompañantes terapéuticas en dispositivos especiales de atención a la niñez en la SENAF, sin percibir remuneración por el trabajo realizado. Se solicitaron informe reiterándose el pedido en dos oportunidades sin recibir

respuesta. Siendo así, se estableció comunicación con la Subsecretaría de Administración desde donde informaron que se encontraban trabajando en la reparación de los errores administrativos ya que las trabajadoras habían sido contratadas “por hora” y la Administración Pública no contrata bajo esa modalidad, además la figura de acompañante terapéutica no se encuentra contemplada como categoría en la Ley 1844, por lo que su tarea debió ser equiparada a otra categoría para la cancelación de la deuda. Se informó que el procedimiento administrativo para cancelar la deuda sería mediante reconocimiento de legítimo abono (Art. 90 decreto 1737/98 de la Provincia de Río Negro) habiéndose confeccionado los expedientes respectivos. El expediente se encuentra en trámite.

Se han recepcionado otros reclamos por recategorizaciones y pase a planta de emplea-

dos de la SENAF. Desde la Subsecretaría de Organización y Recursos Humanos del organismo se informó que las demoras en las tramitaciones tuvieron que ver con la transferencia de trabajadores de la estructura del Ministerio de Desarrollo Social a la Secretaría de Niñez. No obstante ello, se tomó conocimiento que en el mes de octubre se culminó el trámite administrativo de 26 recategorizaciones de las 38 solicitadas.

Respecto a la situación de los trabajadores informáticos que se desempeñan en la Administración Pública Provincial, si bien en el mes de mayo del año 2018 se sancionó la Ley 5276 que modifica la Ley 1844 en el Artículo referido al Escalafón del personal de la Administración Pública, Capítulo 2 Agrupamientos, tramita en el organismo un reclamo presentado por una ciudadana de Viedma que al cierre de este informe aún no se ha visto efectivizado.

Tierra y vivienda

Se tramitaron 12 actuaciones de los cuales se tramitaron 7 por expedientes y 5 por resoluciones sumarias. Los reclamos incluyeron solicitud de explicaciones sobre los criterios y resultados de la asignación de lotes sociales en la jurisdicción del IDEVI en Viedma; por inconvenientes con la Dirección de Tierras; regularización de tomas de terrenos, entre otros. En este último tema, amerita hacer mención el caso de Viedma donde 186 familias reclaman el acceso a la tierra que ocupan en el ex loteo Silva, y en el caso de la localidad de Las Grutas las familias reclaman la regularización por la ocupación desde hace 40 años en el Barrio “Los Pulperos”. Estos reclamos por ser de competencia municipal fueron derivados a la Municipalidad de Viedma y a las Defensorías del Pueblo de SAO, respectivamente.

En le referente al acceso a la tierra, un tema frecuente y del cual se recibieron 4 reclamos de ciudadanos de Viedma y General Roca deriva del altísimo costo de la tierra, la falta de acceso a la misma, el alto costo de los alquileres, la falta de trabajo y la imposibilidad de acceder a una vivienda.

Frente a ese escenario, algunos optan por ocupar ilegalmente una tierra, lo que habitualmente se denomina una toma, otros compran una fracción de tierra a partir de un anteproyecto sin que el correspondiente fraccionamiento haya sido autorizado por el Municipio. Entonces, al momento de requerir la instalación de servicios públicos, se encuentran con el

problema que no pueden acreditar la titularidad dominial. Comienza entonces un largo peregrinar de esas familias, que deriva en grandes conflictos ante distintos organismos del Estado local y provincial así como de las empresas prestadoras de servicios, todo con el objetivo de poder reunir los requisitos básicos para tener una vida de subsistencia, que no siempre se puede calificar como una vida digna.

En consecuencia, recomendamos abrir un debate responsable, dialógico y respetuoso de las diferencias, para dar tratamiento y posterior sanción a la Ley de Tierras, permitiendo el acceso a la tierra como un bien social a una enorme cantidad de familias que ven vulnerada la posibilidad de gozar de uno de los derechos humanos básicos como es la vivienda.

Recomendamos abrir un debate responsable, dialógico y respetuoso de las diferencias, para dar tratamiento y posterior sanción a la Ley de Tierras, permitiendo el acceso a la tierra como un bien social a una enorme cantidad de familias

IPPV

En el período informado se tramitaron 24 actuaciones, 7 por expediente y 17 como resoluciones sumarias. Uno de los reclamos fue colectivo, con 15 firmantes por una problemática que afecta a 45 familias.

Las temáticas de las quejas refieren a: falta de acceso a la vivienda, solicitud de asesoramiento para inscribirse en el IPPV, reclamos por demoras en la obtención de la escritura traslativa de dominio, demoras en la entrega de un complejo habitacional, asesoramiento por cambio de titularidad, reclamos por desadjudicación ante la falta de pago, problemas de vecindad, problemas con un vecino que usurpó una vivienda, solicitud de construcción de un muro de contención lindero a una vivienda, cancelación de deuda, asesoramiento respecto a procesos de impugnación, canje de vivienda, motivos por eliminación del listado de preadjudicatarios, valor de las cuotas, entre otras temáticas.

Las localidades desde donde se originaron los reclamos son las de Ingeniero Huergo, Fernández Oro, Viedma, Villa Regina, El Bolsón, General Conesa, San Antonio Oeste y Mengué.

Con respecto al atraso en las escrituras para adjudicatarios que ya han cancelado la deuda con el IPPV, se recibieron en el mes de febrero dos reclamos de Viedma los que fueron tramitados por expediente y a los que se les realizó la escritura en el mes de marzo y mayo, respectivamente.

Se tramitó el reclamo colectivo de 45 familias de la localidad de San Antonio Oeste, recibido en el mes de junio, las cuales desde hace dos años esperan la entrega de viviendas cuya finalización se encuentra demorada. Ante

la amenaza de usurpaciones, los beneficiarios hacen guardia para evitarlo. Se trata de familias que hace 12 años accedieron a un plan de 210 viviendas ofrecido por SISVIAL, del cual resultaron damnificados. La provincia entonces se hizo cargo de la construcción de las mismas a través del IPPV. Si bien la mayoría ya fueron entregadas, actualmente están en etapa de finalización 102 viviendas, de las cuales 45 estarían destinadas a los últimos damnificados.

La falta de acceso a la vivienda y los conflictos que suelen generarse cuando se promueve una desadjudicación con el posterior recuperado y readjudicación de las mismas, demuestran la importancia de generar desde el Instituto los controles necesarios para que las viviendas sean habitadas por quienes reúnen los requisitos y, en el caso de los recuperados, la reasignación de las mismas, a quienes les corresponda en el orden de prioridad. Sugerimos entonces al IPPV generar dispositivos de control en todas las fases del proceso de entrega de las viviendas hasta su adjudicación definitiva.

Sugerimos al IPPV generar dispositivos de control en todas las fases del proceso de entrega de las viviendas hasta su adjudicación definitiva

Servicios públicos

GAS

En el período informado se recibieron 46 reclamos, de los cuales 4 se tramitaron por expediente y 42 por resoluciones sumarias. Los motivos de los reclamos refieren a dificultades para pagar las facturas, solicitud de instalación del servicio, corte de servicio por falta de pago. No se registraron reclamos por pérdidas de gas o deficiencias en la prestación del servicio.

Del total de actuaciones el 35% refieren a la imposibilidad del pago de facturas. Todas las quejas fueron tramitadas como resoluciones sumarias a través de comunicación con el Jefe Comercial de Camuzzi, y con el fin de solicitar prórrogas a los cortes y la posibilidad de financiar planes de pago de deudas, lo cual a partir del mes de octubre es ofrecido por la empresa. Debido a la situación de vulnerabilidad un 15 % de los casos requirieron la intervención del Ministerio de Desarrollo Social.

Audiencias públicas por revisión tarifaria del gas

En representación de la Región Patagónica, la Defensoría del Pueblo de Río Negro participó de todas las audiencias públicas convocadas por el ENARGAS por revisiones tarifarias.

En ellas manifestamos que las decisiones estatales de los últimos tres años han ampliado el universo de pobres energéticos, en vez de re-

ducirlo. Si bien era necesario ajustar desequilibrios, lo que se hizo fue profundizarlos.

En la etapa que va de 2002 a 2016, los principales desafíos en relación a la pobreza energética estaban asociados a la pobreza estructural, siendo sus protagonistas aquellos sectores que carecían de acceso a las redes y se veían obligados a proveerse los servicios por medios más costosos e inseguros.

A partir de 2016, el perfil del pobre energético suma a los usuarios de red, quienes, debido a un significativo incremento de las tarifas, ven hoy comprometida su capacidad de pago de los servicios.

En los últimos años, el usuario de red pasó de ser un consumidor privilegiado a compartir junto al usuario informal un lugar en la foto de la pobreza energética. El nuevo cuadro de la pobreza energética se caracteriza por la incorporación de los usuarios formales y la profundización de las dificultades de los informales para procurarse fuentes de abastecimiento.

Sin dudas, ha sido la falta de acatamiento de los principios de gradualidad y razonabilidad en la transición de un modelo a otro lo que explica esta lamentable regresión: en vez de achicar la cantidad de pobres energéticos y lograr esquemas más igualitarios, se ha ampliado, profundizando las brechas de desigualdad que carga nuestro país desde hace varias décadas.

Desde la defensoría exortamos al Estado Nacional para que tome nota de esta regresión

ya que las políticas implementadas no hicieron más que profundizar las problemáticas que se pretendían superar.

Entendemos que las coordenadas son claras, antiguas y están al alcance de la mano. Las autoridades deben acatar los principios regulatorios imperantes en nuestro país, los derechos fundamentales de los usuarios y las directivas internacionales en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Hace al menos cien años que esos principios han sido gestados, precisamente, para marcar límites al mercado. Desconocerlos evidencia una profunda ignorancia del derecho y la historia, no solo de Argentina, sino de occidente.

Por todo lo expresado exigimos al ENARGAS que cumpla con el deber de proteger adecuadamente los derechos de los consumidores que le impone la Ley 24.076, teniendo en cuenta para ello que los consumidores tienen derecho a la prestación de este servicio a precios que resulten “justos”. Los aumentos en el PIST generados a través de la modalidad fijada por la Secretaría de Energía ocasionaron graves e ilegítimos perjuicios a los usuarios, ya que la dolarización del precio

en la adquisición del gas y el traslado de su costo a la tarifa final de manera semestral contradicen los principios de “razonabilidad, gradualidad y racionalidad de las tarifas de servicios públicos” que están en la base del marco jurídico de la actividad.

También solicitamos al ENARGAS la revisión de la Resolución N° 1700/2002 que autorizó a las empresas prestatarias del “servicio público”, a trasladar en forma directa el costo del “Impuesto a los Créditos y Débitos en Cuenta Corriente”, determinado en la Ley 25.413, a pesar de que la propia norma determine que dicho impuesto corresponde únicamente a los “titulares de las cuentas bancarias”. Este tributo que se aplicó a la tarifa de los usuarios resulta directamente “ilegal”, “arbitrario” e “irrazonable”, por cuanto, si bien el Estado en su relación con las empresas prestatarios del servicio público, por un lado resuelve la aplicación de un nuevo tributo; por el otro, autoriza a estas mismas empresas su traslado y costo directo –vía tarifa- a los usuarios, los que en definitiva resultan ajenos y terceros privilegiados de dicha relación tributaria, obviamente no así en su abono.

Por último, desde la Región Patagónica requerimos al ENARGAS la atención diferenciada, ratificando el carácter de los servicios públicos como servicios esenciales y recordando que un servicio público esencial surge de las condiciones de tiempo y lugar de una sociedad determinada. Esto significa tener especial atención al momento de la fijación de los cuadros tarifarios, ya que la restricción del servicio de gas por una tarifa desmesurada o irrazonable, atenta contra la integridad física y la supervivencia de las personas.

En los últimos años, el usuario de red de gas pasó de ser un consumidor privilegiado a compartir junto al usuario informal un lugar en la foto de la pobreza energética.

Eliminación de la Tarifa Social

Merece un párrafo aparte la política llevada adelante respecto a la eliminación de la tarifa social para los sectores más vulnerables. Sin dudas un progresivo retroceso.

En principio se limitó el beneficio a un porcentaje del consumo. Luego, se dispuso el cumplimiento de una serie de trámites burocráticos que debían realizarse a través de la página web de los Entes Reguladores o las Distribuidoras. En el caso del ENARGAS, y ante el reclamo de los defensores y defensoras del pueblo nucleadas en ADPRA, la respuesta fue la falta de sensibilidad e indiferencia por los sectores más necesitados, restringiendo el acceso al trámite vía web. En el caso de la electricidad el EPRE demostró realizó un trabajo activo atendiendo todos los reclamos y colaborando con los usuarios para hacer la incorporación vía web.

A partir de mitad de año y coincidiendo con la temporada invernal, la Secretaría de Energía de Nación modifica la forma de acceso a la tarifa social y dispone la obligatoriedad de realizar este trámite a través de la ANSES. La sobrecarga de trámites de diferentes temas en ANSES provocó que obtener un turno para poder ser atendido en las oficinas, para luego iniciar el trámite, fuera imposible. En la Defensoría pudimos constatarlo intentando ayudar a los vecinos a realizar sus trámites, sin éxito.

Sin dudas desde el Estado Nacional ha habido un enorme esfuerzo para eliminar la tarifa social demostrando la falta de sensibilidad por los sectores más necesitados, el desconocimiento de las realidades regionales, la incapacidad para respetar las diferencias, lo que conlleva a una manifiesta vulneración y retroceso de los derechos humanos.

Sin dudas desde el Estado Nacional ha habido un enorme esfuerzo para eliminar la tarifa social demostrando la falta de sensibilidad por los sectores más necesitados, el desconocimiento de las realidades regionales, la incapacidad para respetar las diferencias, lo que conlleva a una manifiesta vulneración y retroceso de los derechos humanos.

Los reclamos fueron recibidos desde distintos lugares de la provincia: Viedma, Villa Regina, Allen, El Bolsón, Los Menucos, Maquinchao, San Carlos de Bariloche, etc.

ELECTRICIDAD

En este tópico las quejas refieren: un 30 % por problemas con la facturación, un 28% por cortes de luz, en otros casos resarcimiento por daños generados por cortes de luz; por prolongado corte de luz, microcortes en Río Colorado, etc. Los reclamos de facturación incluyen la imposibilidad de pago y la solicitud de tarifa social. Las quejas provinieron desde las localidades de Viedma, Chichinales, Río Colorado, Cipolletti, Gral. Roca, Sierra Grande, Cervantes e involucra a la Distribuidora EDERSA.

Fueron varios los reclamos por el excesivo costo de facturación del uso de espacio aéreo y uso de la tasa de alumbrado público que, en algunos casos, llega a superar el consumo de energía doméstica. Por este tema se recibieron reclamos de Lamarque, Fernández Oro, Cipolletti, Chichinales, Jacobacci, Sierra Colorada, General Conesa y Villa Regina.

Por tratarse de un tema de competencia municipal, se dictó la incompetencia, no obstante se puso en conocimiento al EPRE, quien informó que la titularidad de dicho servicios es de los municipios y no de la provincia. Ello implica que, al no formar parte del servicio público de distribución eléctrica que sí ha sido concesionado por la provincia de Río Negro, la única vinculación que existe entre EDERSA con los conceptos asociados al “Alumbrado Público” es su inclusión dentro de las facturas de los usuarios finales en la exacta incidencia ordenada por el Municipio, quien define cuál es el porcentaje que deberá asumir cada usuario.

Por el caso de los microcortes en Río Colorado la defensora se comunicó con el presidente del EPRE quien explicó que el problema tiene su origen en una línea de 132 Kv de aproximadamente 160 km que llega desde la Estación Céspedes en Pomona, que no se encuentra dentro de la órbita de control de ese ente regulador, ya que se encuentra vencido el contrato entre la empresa prestadora y la que transporta la energía. Luego de una reunión entre las autoridades del EPRE, EDERSA y la CEARC se asumió el compromiso de realizar las tareas de mantenimiento.

Un reclamo recibido desde el Municipio de Sierra Grande fue el problema de las viviendas de la ex Empresa Hiparsa. Este tema, fue derivado al Ente Regulador, quien hizo el relevamien-

to del problema y una propuesta de solución articulando la inversión de infraestructura a cargo de EDERSA, su recupero en futuras facturaciones y comprometiendo al Municipio para que colaborara con los vecinos que estuvieran en situación de vulnerabilidad. Durante los meses de junio y julio las obras se concretaron y en el mes de octubre desde el EPRE se remitió un informe a la Defensoría detallando las obras realizadas y que 39 de las 40 viviendas ya estaban conectadas a la red.

Revisión tarifaria por actualización de costos operativos de EDERSA

En la audiencia pública convocada por el EPRE ante la pretensión de EdERSA de actualizar sus costos operativos, se tuvieron en cuenta las actuaciones que durante estos últimos años se tramitaron en el organismo de control por irregularidades en la prestación del servicio de EDERSA, entre los cuales se mencionan: falta de inversiones, cortes de luz constantes causados por inclemencias climáticas, falta de reparación y/o cambio de postes de línea, subas y bajas diarias de tensión eléctrica como sufrieron las localidades de Chichinales y Valle Azul, incumplimientos por ejecución de obras, reclamos por roturas de artefactos como consecuencias de diferencias de tensión, cortes en el suministro del servicio eléctrico que han afectado regiones enteras como la zona andina en julio de 2017 o el Alto Valle en febrero de 2018, cortes superiores en cantidad y tiempo a los límites establecidos por el contrato de concesión, errores en la facturación, entre otros.

Se consideraron además las sanciones económicas aplicadas por el EPRE a la Distribuidora

en reiteradas oportunidades lo que demuestra que la Distribuidora incumplió con su obligación de realizar las inversiones necesarias que permitan brindar un servicio eficiente. En este punto hay que tener en cuenta que el artículo 25 del contrato de concesión determina que la distribuidora tiene la obligación de 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.

Un aspecto importante que se tuvo en cuenta fue que la concesionaria ha incumplido sus obligaciones con la proveedora de electricidad mayorista CAMMESA, situación por la que la acreedora ha calificado a EDERSA como distribuidor moroso crónico. Esto teniendo en cuenta que acumula deudas vencidas e impagas por montos equivalentes o superiores a dos (2) facturaciones mensuales, lo que representa un pasivo de \$2.874.860.877,30. Esta situación genera el riesgo de una inminente interrupción de la regularidad del servicio público de abastecimiento de energía en la provincia, en tanto la Resolución emitida por la ex Secretaría de Energía N° 124/2002, imparte la disminución mensual de energía eléctrica por parte de la concesionaria en un 10% en relación a su consumo histórico, hasta tanto se regularice la deuda con CAMMESA, sin perjuicio de las medidas adicionales que la Sociedad Anónima acreedora pudiera adoptar.

A todo lo anterior se agrega la negativa sistemática de EdERSA a brindar la información relativa al cumplimiento de sus obligaciones contractuales al Ente Regulador EPRE, obstaculizando su función de organismo fiscalizador

del servicio público lo que derivó en un pedido de Intervención judicial por parte del Estado Provincial en la medida que la sustentabilidad del sistema de distribución eléctrica se encuentra en grave riesgo no sólo en la disminución del servicio sino de suspensión del mismo.

En síntesis se trata de la principal empresa concesionaria del servicio público de distribución de energía eléctrica de la provincia que no realizó las inversiones en infraestructura ni de mantenimiento, que no cumplió con el proveedor mayorista Cammesa con quien acumula una deuda de \$2.874.860.877,30; que se ha negado sistemáticamente a facilitar el acceso a la información obstaculizando el desempeño del Ente Regulador provincial. Se infiere entonces que estamos frente a una empresa que se dedicó a acumular el monto de la facturación mensual generando para sí extraordinarias ganancias y que pretende incrementarlas aumentando sus tarifas.

En este marco, la Defensoría rechazó la pretensión de aplicar cualquier aumento tarifario en la medida que no existen motivos que justifiquen su pretensión.

Estamos frente a una empresa (EDERSA) que se dedicó a acumular el monto de la facturación mensual generando para sí extraordinarias ganancias y que pretende incrementarlas aumentando sus tarifas.

AGUA Y SANEAMIENTO

Agua

En el periodo informado se tramitaron 63 actuaciones, 33 por expediente y 30 como resolución sumaria. Con respecto al período anterior, se duplicó la cantidad de reclamos por problemáticas relacionadas con aguas y problemas de saneamiento.

En las 63 tramitaciones se incluye la firma de 357 ciudadanos ya que 23 son de afectación colectiva, 3 de las cuales fueron iniciadas de oficio.

Las temáticas se repiten con las informadas en el período anterior y están vinculadas a: desbordes cloacales, interrupción del servicio de agua potable, rotura de caños, solicitud de ejecución de obras o reparaciones, entre otros. La diferencia que se advierte en este período es la cantidad de estos reclamos, que se vieron duplicados.

La mayor demanda corresponde al aumento de la facturación del servicio. En razón de los cuantiosos reclamos por los importes en la facturación de servicios en la localidad de Viedma y la falta de trato cordial hacia los usuarios que concurren a las oficinas de gestión comercial de ARSA, en el mes de mayo se iniciaron actuaciones de oficio por estas irregularidades. La asunción de la nueva gerente de atención comercial permitió establecer una mejor articulación con ese área, tramitando de forma expeditiva los reclamos.

Algunas quejas tuvieron que ver con el cobro de servicio a los frentistas de terrenos baldíos. En este sentido, desde la Empresa se informó que esto corresponde al cargo de uso de red obligatorio contemplado en el Contrato de

Concesión, que define inmueble a todo terreno con o sin construcción, de cualquier naturaleza, situado en el territorio del área concesionada.

Se recibieron también algunos reclamos por cortes del servicio por deudas, cuyos históricos de falta de pago eran de más de 5 años. Por tratarse de casos de extrema vulnerabilidad se asesoró a los ciudadanos para que puedan tramitar debidamente su inclusión como beneficiarios de la tarifa social del servicio, se tramitó la reconexión y la firma de un acuerdo para la cancelación de la deuda.

Cuestiones vinculadas a interrupción o poca presión del servicio, roturas de caños y de veredas, problemas con medidores, pérdidas, filtraciones o turbiedad del aguas fueron reclamos realizados por ciudadanos de las localidades de Cipolletti, General Roca, Viedma, Balsa las Perlas, Conaniyeu y Sierra Grande.

Saneamiento

Cuatro reclamos tramitados por expediente de la localidad de General Roca, uno de ellos colectivo con 39 firmantes, y un reclamo de la localidad de Cipolletti se refirieron a los desbordes cloacales en distintos puntos de la ciudad. Los mismos se encuentran a la espera del informe que brinde el servicio técnico de ARSA.

Un tema que se reitera con respecto al informe anterior es el problema de desbordes cloacales en los barrios de vivienda FONAVI en diferentes lugares de la provincia, fundamentalmente en Viedma, donde la falta de conformación de los consorcios impacta negativamente en el sistema de saneamiento.

La responsabilidad del usuario es que el uso de sus instalaciones internas no perturbe

el funcionamiento de la red pública, no presente riesgo de contaminación, no produzca daños a inmuebles de terceros y no genere derrames de líquidos cloacales.

Sin perjuicio de la incompetencia de esta Defensoría en ámbitos locales, se realizó un seguimiento a esta problemática, lo que motivó la convocatoria por parte de este organismo de control a las Instituciones involucradas para instar un protocolo de intervención para actuar en estos casos y delimitar las competencias.

Se convocó entonces a una reunión de la que participaron: el Presidente de la empresa Aguas Rionegrinas S.A. y los Asesores Legales de ARSA, DPA, IPPV y la defensora con su equipo. Luego del análisis de la normativa y las competencias de cada organismo las conclusiones a las que se arribó destacan la necesidad de iniciar programas permanentes de mantenimiento, reparación y renovación de la infraestructura existente. Se analizó como problema crítico la falta de los consorcios y la ausencia de personería jurídica de las juntas vecinales,

Por tratarse de un derecho humano las tarifas de los servicios de agua y saneamiento deben contemplar una mirada integral y objetiva de la realidad económica de los usuarios.

que les permita gestionar, ejecutar y obtener recursos necesarios para el mantenimiento y modernización del sistema. En la reunión se advirtió también la necesidad de ejecutar programas de concientización, uso adecuado y responsable, tanto del recurso como del buen uso de las redes, coincidiendo que los Municipios tiene el rol central y protagónico para resolver estos problemas.

El caso del Barrio Ceferino de Viedma

Un ejemplo a destacar es el trabajo que se realizó en la Junta Vecinal del Barrio Ceferino de Viedma, un barrio de 1016 Viviendas y 9.000 habitantes con históricos problemas por desbordes cloacales.

A principio de año el presidente de la Junta Vecinal concurrió en dos oportunidades a la Defensoría del Pueblo para solicitar se presente un amparo en defensa de los derechos vulnerados de los vecinos. En la oportunidad se le explicó que era un problema que debían resolver los vecinos ya que se encuadraba en las obligaciones de un consorcio y que los organismos provinciales darían el acompañamiento necesario.

El fin de esta historia es que en término de 8 meses los vecinos organizados y coordinados desde la Junta Vecinal, con el aporte de materiales y capacitación técnica brindados desde ARSA y el DPA, conformaron una cuadrilla de reparación y mantenimiento del sistema en todo el barrio logrando así que sea un barrio de vuelco 0. Un ejemplo a replicar.

Audiencias por revisión de tarifas de agua y saneamiento

En la participación de las audiencias públicas por revisión tarifaria de agua y saneamiento y sin perjuicio de los análisis técnicos y resultados acerca de los diferentes aspectos que componen la tarifa del servicio público, la Defensoría mantuvo una postura en el marco del contexto socioeconómico.

Así y sin perjuicio de los porcentajes de aumentos de la tarifas solicitados, en su mayoría considerados inviables, se solicitó ponderar y analizar otras variables que permitieran reducir al mínimo los aumentos. Esto es así, porque entendimos se debe aplicar una mirada integral y objetiva de la situación y realidad económica del usuario, evitando trasladar en forma matemática y mecánica los aumentos de la divisa extranjera, insumos, etc., al destinatario final de la relación de consumo, pues ello no brinda ni brindará como resultado la existencia de una tarifa ‘razonable’ y ‘justa’ del servicio público .

Se resaltó en todos los casos que era necesario contemplar la implementación de un programa de beneficios para casos de vulnerabilidad y evitar las pérdidas por deficiencia en la utilización del servicio, posibilitando mini-

mizar los costos del funcionamiento y mantenimiento del servicio.

Además se advirtió sobre la existencia de una virtual economía dolarizada del país que rige y determina sin un marco legal claro, previsible y adecuado los ajustes de los insumos de la industria en general y por ende, el costo y actualización de la prestación de los servicios públicos, por cuanto por un lado las empresas prestatarias se rigen y ajustan su presupuesto y costos en virtud de los avatares de la divisa extranjera, mientras que por otro lado el abono y actualización monetaria de los usuarios, se rige por la moneda oficial, hoy fuertemente devaluada.

En el Caso de Campo Grande, la Cooperativa de Agua Potable Villa Manzano Ltda. solicitó en el mes de junio un 78.84 % y si bien este porcentaje tiene razonabilidad, se consideraron los aumentos extraordinarios de los períodos anteriores (2017 y 2018) por lo que la Defensoría recomendó no superar la inflación y que se tuvieran en cuenta garantizar la accesibilidad de los sectores más necesitados teniendo en cuenta que el acceso al agua es un derecho humano. En ambos casos se está a la espera de la resolución del DPA para ver si se toma en cuenta la opinión de este organismo de control.

Usuarios y consumidores

Para el período informado, se recibieron 156 reclamos por temas de Defensa del Consumidor, 5 de los cuales se tramitaron por expediente y el resto por resoluciones sumarias. En la mayoría de los casos se hizo la correspondiente derivación a la Dirección de Defensa del Consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro, en otros se dio el correspondiente asesoramiento al reclamante.

Entre los motivos que dieron origen a los reclamos, el 21% corresponden a problemáticas relacionadas con entidades bancarias (en mayor cantidad del Banco Patagonia y en algunos casos del Banco Nación y, Santander) y tiene que ver con descuentos no identificados en tarjetas de crédito y solicitud de refinanciamiento por deudas. Otros motivos son: el 2% por conflictos con comercios; el 13.5% reclamos corresponden a ciudadanos que contrajeron deudas con entidades financieras y que con los usurarios intereses que les cobran han debido recurrir a otras entidades, entrando en un círculo de deudas donde ven comprometidos no sólo su situación financiera sino económica; el 0.7% por reclamo de cobertura a una aseguradora; el 33% corresponden a la imposibilidad de afrontar el alto costo de las cuotas de planes de ahorro de automóviles; el 4.20% por incumplimientos en contratos de alquileres en las localidades de Gral. Roca, Viedma y Cipolletti.

A esto se agregan otros reclamos por: problemas con telefonía móvil e internet, problemas con empresas de transporte interurbano,

dificultades con DirectTV, con service de electrodomésticos, y con alarmas ADT. Sin perjuicio de las correspondientes derivaciones a Defensa del Consumidor, cabe destacar el asesoramiento del personal de la Defensoría del Pueblo en casos como: la normativa y procedimientos en alta y baja de tarjetas de crédito, libre deuda de VERAZ, etc.

Planes de auto ahorro

El problema del incremento de cuotas de planes de autoahorro, fue un tema del que nos ocupamos en el marco de las competencias otorgadas por ley y desde la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina.

La devaluación del peso, el incremento exponencial del dólar, el aumento del valor de los autos, la discontinuidad de algunos modelos que terminó ajustando los planes a otro modelo de similares características pero más costoso sumado al atraso en la actualización de los salarios, hizo que las cuotas se tornaron impagables, dejando a los ahorristas atrapados en contratos de los que les resulta imposible salir y generando gravísimas consecuencias para las personas y sus familias.

El análisis de este problema exige tener en cuenta diferentes cuestiones. En principio, tener presente que en esta modalidad de venta, no sólo participan las automotrices de manera directa, sino de manera indirecta las adminis-

tradoras de planes de ahorro. Es decir, hablamos de un negocio financiero.

Las cuotas se fijan en función del valor del precio de lista que se actualiza mes a mes, previa autorización de la IGJ, por eso se habla del valor móvil. Debido a la caída en las ventas las automotrices comenzaron a promocionar importantísimos descuentos y planes de financiación a tasas muy bajas, situación que agudizó el estado de angustia de los perjudicados ya que esto no se vio reflejado en las cuotas de los planes. La normativa vigente estipula que el precio del valor móvil debe ser el precio de fábrica incluida toda bonificación o descuento que otorgue el fabricante, cuestión que no se vio reflejada.

La actualización de las cuotas surge de dividir el valor móvil por 84 (que es el número de cuotas) a lo que se agregan los cargos varios que son aproximadamente un 14% más. Si un ahorrista deja de pagar puede recuperar el valor aportado al finalizar el plazo previsto, pero esto no incluye los cargos extras. Otra opción es venderlo a un precio mucho menor. En síntesis el ahorrista siempre resulta perjudicado.

Las ventas a través de esta modalidad representan para las automotrices, como mínimo, un volumen del 30 % de las ventas totales, lo que demuestra la significación que tiene para el sector.

En el mes de enero la defensora junto a sus pares del resto del país, se reunieron con el titular de la Inspectoría General de Justicia (IGJ), Sergio Brodsky y el titular de Defensa Nacional del Consumidor, Fernando Blanco Muiño, a quienes expusieron la situación que plantean los ciudadanos en las distintas Defensorías del Pueblo de la Argentina, vinculada a la imposibilidad de afrontar los aumentos de las cuotas.

Durante el mes de febrero los defensores mantuvieron un encuentro en la IGJ con referentes de las automotrices donde se les presentó una serie de propuestas, con el objetivo dar respuesta al segmento más perjudicado, que es el de menor poder adquisitivo. Entre las sugerencias se planteó el diferimiento de la cuota, la libre elección del seguro, la valuación del vehículo a tener en cuenta al momento de establecer el valor de la cuota y el tope de aumento del valor móvil de la unidad. También se propuso la exención del cobro de multas por renuncia, la disminución de los gastos administrativos, la exención de ciertos gastos de cobranza extrajudicial, abriendo la posibilidad de facilitar negociaciones de cancelación de saldos de deuda y la suspensión de las ejecuciones prendarias. Todo lo anterior con el fin de morigerar el impacto del incremento de las cuotas. Las automotrices recibieron las propuestas y se comprometieron a evaluar las propuestas. Solo unas pocas automotrices optaron por el diferimiento de las cuotas.

A fines de febrero la defensora junto a sus pares de ADPRA se volvieron a reunir con el director nacional de Defensa del Consumidor, Fernando Blanco Muiño, dando seguimiento a la mesa de trabajo. Según se informó, en 30 días las automotrices debían responder el peticitorio de 10 puntos que se había presentado desde ADPRA. Nada de eso sucedió. Además, en el encuentro se informó que si las terminales hacen descuentos sobre el precio de los vehículos, éstos deben aplicarse también a los planes de ahorro. Es decir, los descuentos de las terminales deberían impactar en los valores de las cuotas de planes. La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor solicitó canalizar, a través de las delegaciones del organismo en las distintas provincias la presen-

tación de las cuestiones en las que no se haya arribado a soluciones luego de las reuniones de conciliación. Se solicitó se agilizaran las audiencias en las diferentes terminales.

En marzo, la defensora participó en representación de ADPRA de la Asamblea del Consejo Federal del Consumo que se desarrolló en Bariloche y que nuclea a las autoridades de defensa de consumidores de todo el país, en calidad de invitada por el director nacional de Defensa del Consumidor, Fernando Blanco Muiño. El objetivo de la participación fue ratificar la preocupación de los defensores del pueblo de todo el país, ante la imposibilidad que se les presenta a una gran cantidad de ciudadanos para afrontar el excesivo aumento de las cuotas y la necesidad de encontrar solución sobre todo, al segmento más perjudicado que es el de menor poder adquisitivo.

Con posterioridad, un grupo de ahorristas fueron recibidos por la defensora, reunión de la que participaron el titular de la ART y del área de Defensa del Consumidor. En la misma se informó de las gestiones que se venían realizando y se explicaron las razones por las cuales la Defensoría del Pueblo no podía representarlos colectivamente con un amparo. No obstante ello, se asesoró a los ahorristas para que presenten los reclamos en Defensa del Consumidor poniendo a disposición la Defensoría del Pueblo para actuar como articulador.

Desde la Defensoría entendemos que, la única vía legal visible frente a un contrato que con posterioridad a su celebración se ha desquiciado por circunstancias ajenas a las partes es invocar la Teoría de la Imprevisión establecida en el Art. 1091 CCyC.de la Nación, cuestión que debe ser planteado por los ahorristas en sede jurisdiccional.

Teniendo en cuenta las pautas y aplicación de estos planes, en el contexto de crisis como el que estamos atravesando, los mismos resultan “inaplicables” y se encuentran “descontextualizados, atento a que el consumidor termina pagando luego de 6 años, valores por autos que ya no se fabrican más como si fueran último modelo. Sin perjuicio de esto, es urgente que desde las máximas autoridades se encuentre una solución a este problema que afecta a más de 1.200.000 personas en el país.

Teniendo en cuenta las pautas y aplicación de estos planes, en el contexto de crisis como el que estamos atravesando, los mismos resultan “inaplicables” y se encuentran descontextualizados, atento a que el consumidor termina pagando luego de 6 años, valores por autos que ya no se fabrican más como si fueran último modelo.

SURA

Durante este período se continuaron tramitando reclamos y denuncias de particulares por débitos inconsultos en sus cuentas del Banco Patagonia S.A., ocasionadas por coberturas de seguros de la Cía. de Seguros SURA.

Recordamos que los reclamantes no han contratado los seguros, no saben cuál es el objeto asegurado, no recibieron sus respectivas pólizas, no entienden o se les dificulta acceder a la información que les permita verificar las fechas desde que existen los descuentos, piden las bajas por distintos medios y en numerosas ocasiones se torna casi imposible lograr hacer cesar sus descuentos.

En el período que se informa se han tramitado 142 reclamos del seguro SURA; de los cuales 42 fueron tramitados con derivación a la Dirección de Comercio Interior, e incorporados a los expedientes iniciados “de oficio” que la Defensoría del Pueblo tramitó. Las restantes 100 presentaciones se pusieron en conocimiento directo a las máximas autoridades del Banco Patagonia a través de un enlace propiciado por autoridades del Banco que se hicieron presentes en la Defensoría del Pueblo y con quienes se mantienen un fluido contacto para solucionar de manera rápida las quejas que se reciben. A través de esta modalidad, el Banco procede de manera inmediata a aplicar el “stop debit” y se contacta con los ciudadanos para iniciar los procesos de reintegro.

Sin perjuicio de la atención personal, por email o telefónica, se continúa brindando asesoramiento a través de la página web del organismo, para que los usuarios de los servicios bancarios puedan ejercer sus derechos.

Durante el transcurso del año, el Banco Patagonia y la Cía. SURA fueron demandados y condenados en sede judicial en varias causas en el territorio provincial. Por citar algunos ejemplos, durante el mes de marzo, la Cámara de Apelaciones Civil de Viedma confirmó una sentencia, ordenando al Banco Patagonia S.A a pagar una multa por débitos realizados de ma-

nera incorrecta del seguro SURA y por el posterior incumplimiento en el tiempo acordado del reintegro del importe descontado. En otra causa de agosto del corriente, el Juzgado Civil de Cipolletti condenó al Banco Patagonia y a SURA a abonar una suma indemnizatoria por descuentos no autorizados.

Esperamos que el Banco Patagonia, quien tiene un liderazgo importante en nuestra provincia por ser el agente financiero del Estado provincial, actúe con la responsabilidad que le cabe cumpliendo con la normativa vigente, erradicando estas prácticas y resolviendo definitivamente este problema que ha traído tanto perjuicio a los usuarios de sus servicios bancarios.

Esperamos que el Banco Patagonia, quien tiene un liderazgo importante en nuestra provincia por ser el agente financiero del Estado provincial, actúe con la responsabilidad que le cabe cumpliendo con la normativa vigente, erradicando estas prácticas y resolviendo definitivamente este problema que ha traído tanto perjuicio a los usuarios de sus servicios bancarios.

TELEFONÍA

Movistar

Son varios los reclamos recibidos en esta temática, muchos de ellos refieren a problemas de afectación colectiva que involucran zonas o localidades.

Algunos casos de afectación colectiva para destacar:

Chichinales:

Se trata de un reclamo colectivo que dio lugar a un expediente iniciado por el Intendente de la localidad por deficiencias en el servicio de telefonía en la zona rural de Chichinales. Por este caso la defensora convocó al jefe del Servicio Técnico de Movistar, personal de Defensa del Consumidor de la ART y junto a autoridades del Municipio recibieron a los vecinos en la localidad, tomaron sus reclamos y evaluaron acciones para dar solución a los mismos.

La situación fue tan grave que no funcionaba ni siquiera el número de emergencias del hospital local. Independientemente de esto, la

defensora tomó contacto con la Gerencia de Movistar en la región, solicitando una intervención especial en este tema. Luego de transcurrido un lapso prudencial se pudo constatar la resolución de todos los casos planteados y la mejora en el servicio.

Colonia Juliá Echarren:

El reclamo fue iniciado a solicitud del intendente. Desde la Defensoría se realizaron las gestiones ante el jefe del Servicio Técnico y la Gerencia Regional en Bahía Blanca. En el mes de Octubre se informó que se había instalado una nueva antena que había dado solución definitiva al problema.

Guardia Mitre:

Un vecino de Guardia Mitre expresó inconvenientes con el servicio de telefonía fija. La situación fue puesta en conocimiento del ENACOM, quien se comprometió a realizar las gestiones con la empresa prestadora, informando luego que la dilatación en la solución del problema tuvo que ver con problemas gremiales en la empresa.

Demanda social

En este apartado referimos a reclamos de personas mayores de 18 años que solicitan ayuda al Estado por diferentes motivos. En el periodo que se informa se tramitaron 84 actuaciones relacionadas con demandas sociales individuales, 44 por expedientes y 40 resoluciones sumarias. Esto representa un 35% de reclamos que los recibidos el año pasado. Del total, el 76% fueron resueltos y el 24% se encuentran en trámite.

El mayor porcentaje son solicitudes de ayuda económica por falta de trabajo y situaciones de vulnerabilidad a los cuales se les dio un tratamiento expeditivo, en un trabajo articulado con el Ministerio de Desarrollo Social.

Si desagregamos las demandas tramitadas observamos que: el 16% solicitudes de recursos para mejora habitacional; un 13% por solicitud de incorporación al beneficio de la tarifa social de luz y/o gas ; el 27% solicitudes de ayuda para cancelar la intimación por corte de servicio de luz o gas; 39% por falta de empleo y situación de vulnerabilidad ; el 5% son ciudadanos que perciben una pensión pero les resulta insuficiente para sus necesidades básicas.

A diferencia del período anterior, este año se tramitaron solicitudes de ayuda económica para evitar corte de servicios, para lo cual desde el Ministerio de Desarrollo Social se implementó un mecanismo para evitar los cortes dando respuesta inmediata a través de ayudas económicas de emergencia de hasta \$2000. Las

ayudas por vulnerabilidad económica, generalmente para la compra de alimentos, se tramitaron a través de la Tarjeta Río Negro Presente, que consistió en la acreditación de un monto fijo de \$3000 en tres cuotas con el correspondiente informe socio-ambiental.

Desde la Subsecretaría de Desarrollo Territorial se otorgaron ayudas económicas a familias con precariedad edilicia, en situación de desalojo o de extrema vulnerabilidad habitacional.

La falta de un trabajo que permita cubrir las necesidades para que una familia viva con dignidad, tienen graves consecuencias sociales. En principio, es común recibir reclamos de familias con niños pequeños que habitan en las casas de sus padres ocupando una habitación. En otros casos, a través de un trabajo informal logran alquilar un monoambiente o un espacio precario, en muchos casos sin servicios, pero la situación económica hace que con el correr

La falta de un trabajo que permita cubrir las necesidades para que una familia viva con dignidad, tienen graves consecuencias sociales.

La convivencia de dos familias en una misma vivienda, situación que se repite a medida que se agrava la situación económica y ante la falta de empleo, genera mucha conflictividad impactando, por sobre todo, en los sectores más vulnerables que son los niños y los ancianos.

de los meses se vean imposibilitados de seguir pagando el alquiler generando una profunda angustia en las familias. Por otra parte, la convivencia de dos familias en una misma vivienda, situación que se repite a medida que se agrava la situación económica y ante la falta de empleo, genera mucha conflictividad impactando, por sobre todo, en los sectores más vulnerables que son los niños y los ancianos.

Al igual que lo venimos advirtiendo en informes anteriores, la franja etaria de los reclamantes que no tienen trabajo refiere a personas de entre 20 y 40 años.

Desde la Defensoría se mantiene un fluido contacto con las autoridades de Desarrollo Social y el personal que se desempeña en las Delegaciones, priorizando siempre la búsqueda de una respuesta a las necesidades de las personas.

COMISIONES DE FOMENTO

A partir de la política de presencia institucional impulsada por esta gestión, durante este período se visitaron las Comisiones de Fomento de: Rincón Treneta, Nahuel Niyeu, Aguada Cecilio, Aguada de Guerra, Aguada Guzmán, Cerro Policía, Naupa Huen, Chipauquil, Mencué, El Cuy, Paso Flores, Peñas Blancas, Cona Niyeu, Arroyo Ventana, Arroyo Los Berros, Valle Verde, Sierra Pailemán, Yaminué y Valle Azul. De estas visitas surgieron 16 reclamos, 6 de los cuales se tramitaron como resoluciones sumarias y 10 por expedientes.

Entre los problemas detectados, se tramitaron quejas de los Comisionados de Paso Flores y de Naupa Huen, quienes denunciaban que varios ciudadanos no se encontraban empadronados para votar en las elecciones locales del mes de junio. En el caso de Paso Flores, 140 personas no figuraban en el padrón, y en Naupa Huen eran 15 las personas no empadronadas. Sin perjuicio de derivar el caso al órgano jurisdiccional competente, se pudo constatar la gestión realizada desde el Ministerio de Gobierno ante el Tribunal Electoral Provincial que dio lugar a las correcciones necesarias para garantizar los derechos políticos de las personas de estos parajes, incluyéndolos en los padrones para que pudieran votar.

Como lo hemos planteado en informes anteriores, destacamos el Plan Calor de la Secretaría de Energía, que con la instalación domiciliaria del servicio de gas, en el marco del convenio con YPF Gas, ha garantizado la calidad y devolviendo la dignidad de vida de los habitantes en los lugares más inhóspitos de la provincia.

Se advierte que la población en los Parajes, en su mayoría, está conformada por adul-

tos mayores ya que los jóvenes emigran a otros centros poblacionales en búsqueda de mejores oportunidades. En varias Comisiones de Fomento, jubilados y pensionados no pueden acceder al cobro de la misma en su lugar de residencia por lo que deben trasladarse al centro urbano más próximo pagando hasta \$2000 por el viaje. Ciudadanos de Arroyo Ventana, Cona Niyeu, Chipauquil, Sierra Pailemán, Yaminué, Rincón Treneta, son algunos de los afectados. Un tema a resolver.

Otras problemáticas tuvieron que ver con conflictos vecinales, solicitud de asistencia social, reparaciones menores en los edificios de las Comisiones de Fomento, salas de atención primaria de la salud o escuelas, y solicitud de agente policial las 24 hs. En el marco de la política que se lleva adelante de interacción permanente con los organismos, luego de una reunión mantenida con autoridades de la Dirección de Comisiones de Fomento, se estableció un punto de enlace para la derivación de todos los reclamos y su correspondiente tratamiento de manera expedita.

La falta de finalización de viviendas es un tema que fue advertido en la visita a diferentes Parajes. Así, en Rincón Treneta hay 5 unidades habitacionales, en Cona Niyeu son varias viviendas que fueron gestionadas originalmente por el CODECI, en Peñas Blancas faltan finalizar 5 viviendas. En Paso Flores los vecinos reclaman que se finalice la sede de la Comisión de Fomento. Todos estos casos están siendo tramitados por la Dirección de Comisiones de Fomento.

El problema más relevante que podemos mencionar tiene que ver con el acceso a las comunicaciones. Si bien las Comisiones de Fomento cuentan con un teléfono fijo a disposición de la ciudadanía y en muchos casos ante-

nas de ARSAT instaladas por la Empresa ALTEC, el radio de alcance es limitado por lo que es necesario que desde el Estado se trabaje para que las personas que habitan en estos lugares y quienes los recorren puedan tener accesibilidad a los servicios de la tecnología digital independientemente del lugar donde estén.

PROGRAMA DE REPARACIÓN HISTÓRICA

Siguiendo con la tarea que venimos desempeñando desde noviembre de 2016 a partir del Convenio suscripto entre la Asociación de Defensores del Pueblo (ADPRA) y ANSES, durante el periodo noviembre 2018 a octubre 2019 se continuó brindando asistencia profesional a los beneficiarios de jubilaciones y pensiones pertenecientes al Sistema Integrado Previsional Argentino que no hubieran iniciado a la fecha juicio por reajuste de haberes, en el marco del Programa Nacional de Reparación Histórica (Ley N° 26.260). Merece mencionarse que el asesoramiento integral y la firma de convenios son trámites totalmente gratuitos para los ciudadanos.

En referencia a este tema, durante el período que se informa se atendieron casos de diversos lugares de la provincia y se firmaron 135 convenios en las oficinas de ANSES para su posterior homologación ante la Justicia. A esto se agregan 164 consultas sobre las cuales se brindó asesoramiento en casos particulares y sobre diferentes aspectos del Programa.

Como el trámite es electrónico en todas sus etapas, y ante consultas por reclamos del pago o el estado de la causa en los casos de homologación, desde la Defensoría del Pueblo se

hace entrega de la copia de la sentencia a los beneficiarios dando respuesta a las inquietudes que puedan surgir, teniendo en cuenta que se trata de adultos mayores que en muchos casos no tienen accesibilidad a Internet y en otros les resulta difícil comprender el mecanismo de trámite electrónico.

BENEFICIARIOS DE LA LEY N° 5.042

En el informe anual del período anterior se advirtieron atrasos en la percepción del beneficio de la Ley N° 5.042, la que comprende un resarcimiento económico para los agentes de la Administración Pública Provincial declarados prescindibles o cesanteados, exonerados 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.

Durante este año se continuó asesorando a los ciudadanos que reclamaron en la Defensoría y derivando para su correspondiente tramitación a la Secretaría de DD.HH. del Ministerio de Educación y DD.HH. Además se continuó trabajando en el expediente del año anterior, evidenciándose demoras por parte de la Comisión Tripartita conformada por el Decreto 799/17, para expedirse en relación

a los expedientes llevados a su conocimiento. No obstante ello, en los casos que fueron aprobados por la referida Comisión, a partir de febrero de 2019, comenzó el pago del beneficio establecido por ley.

Merece destacarse el compromiso del Secretario de Derechos Humanos Lic. Duilio Minieri, en brindar siempre respuestas oportunas a este organismo.

DERIVACIONES A DISTINTOS MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA

Se han recibido 12 reclamos de competencia municipal sobre diferentes temáticas: falta de otorgamiento en licencias de conducir en Pomona; incremento de tasas municipales en Las Grutas, Cipolletti y San Carlos de Bariloche; ruidos molestos o conflictos entre vecinos en Cipolletti; basura en la vía pública en Cinco Saltos; falta de conexión domiciliaria del suministro de gas en Fernández Oro; diversas cuestiones en Viedma. Teniendo en cuenta los límites a las competencias de esta Defensoría del Pueblo y lo establecido en el Artículo 225 de la Constitución Provincial, todos estos reclamos fueron derivados a los respectivos municipios para su correspondiente diligenciamiento y a las Defensorías del Pueblo locales, en los casos que esté creado ese Instituto.

Grupos vulnerables

NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

Respecto a los reclamos que refieren a la SENAF se tramitaron 75 actuaciones, 10 por expediente y 65 por resoluciones sumarias. Tres de las mismas fueron iniciadas de oficio y el resto fueron a pedido de parte. La temática involucra situaciones familiares complejas, las cuales requirieron asesoramiento y derivación a la Secretaría de Niñez y al Ministerio de Desarrollo Social así como articulación con las áreas provinciales de Educación, Salud y con Organizaciones de la Sociedad Civil.

Los principales temas abordados se refieren a situaciones de violencia familiar, en las que tanto víctimas como victimarios acudieron a este organismo solicitando intervención; familias con niños que transitan alguna disfunción la que se ve agravada por la situación de vulnerabilidad socioeconómica, habitacional y la falta de trabajo de sus padres. Muchas de las familias que reclaman ocupan terrenos y residen en casillas de construcción precaria y en situación de vulnerabilidad. Ello trae aparejado problemas relacionales y situaciones de violencia. Otro tema sobre el que se ha brindado asesoramiento refiere a menores víctimas del delito de abuso sexual. En estos casos, se brinda información y se articula con el Área de Salud, OFAVI y Fiscalía para su correcta asistencia.

Se advierte un incremento de víctimas de abuso sexual infantil y de violencia familiar, lo

que impacta en una mayor demanda de atenciones en los hospitales públicos de la provincia. Se destaca la Unidad de Violencia del Hospital Zatti de Viedma, la que cuenta con grupos de atención para víctimas y también para victimarios.

Con respecto a los niños, niñas y adolescentes bajo programa asistencial, si bien se ha constatado el esfuerzo de los equipos en territorio, como lo venimos advirtiendo en informes anteriores, la compleja realidad social, producto de la crisis económica que fue progresivamente agudizándose durante este período, tuvo su correlato en el incremento de la demanda de atenciones.

Si bien destacamos la creación de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), también la realización de capacitaciones y contratación de profesionales para los dispositivos, la crítica realidad social y el incremento de la pobreza en sus diferentes dimensiones, hace que los esfuerzos no resulten suficientes.

En estos casos desde este organismo se articula con las Defensorías de Menores e Incapaces, Defensorías Oficiales, Fiscalías, OFAVI, Juzgados de Familia y Municipios que, en carácter de colaboración, siempre brindan información en relación a las situaciones traídas a conocimiento y con quienes se elaboran estrategias de abordaje en conjunto para brindar respuestas oportunas. En este marco, se propician reuniones con los referentes de los programas a fin de promover intervenciones inmediatas y

estrategias de abordaje para la protección integral de los niños.

Si bien es apreciable contar con el personal suficiente y calificado para atender las demandas, así como asignar recursos en asistencias, entendemos que esto es actuar sobre los efectos de un problema multidimensional y complejo como es la pobreza. Lo deseable es trabajar para erradicar las causas, para atacar los problemas acuciantes que derivan en violencia, abuso, consumo, etc. En este sentido, el Dr. Bernardo Kligberg expresa que una de las soluciones que está al alcance de cualquier sociedad se llama “familia” y la define como la víctima silenciosa de los serios problemas de la pobreza. Es necesario que desde el Estado se desarrollen políticas que generen las condiciones para recuperar la familia como institución sanadora y preventiva de la vida de las personas. Para ello, hay que recuperar el empleo digno, generar las condiciones que permitan satisfacer las necesidades básicas, mejorar la equidad brindando oportunidades reales para tener una vida plena, con proyectos, salud, educación y trabajo.

Es necesario que desde el Estado se desarrollen políticas que generen las condiciones para recuperar la familia como institución sanadora y preventiva de la vida de las personas.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En esta temática y durante el período que se informa se recibieron 114 reclamos, los cuales dieron lugar a 16 expedientes y 34 resoluciones sumarias. Vale aclarar que 54 reclamos fueron incorporados a un expediente en trámite del período anterior, en el que se tramitan los problemas con las pensiones por discapacidad.

Los reclamos fundamentalmente tuvieron que ver con la quita de pensiones por discapacidad y la demora en el otorgamiento de las mismas, situaciones que se ya se venían trabajando, a lo que se agregan en este período las dificultades en la implementación del certificado médico obligatorio digital (CMO) como un requisito indispensable para mantener el beneficio, y el cumplimiento del cupo por inclusión laboral.

Con respecto a la quita de las pensiones es importante mencionar la sentencia de la Cámara Federal de la Seguridad Social en los autos caratulados: Asociación REDI y otros c/ EN-M Desarrollo Social s/ amparos y sumarísimos. En este fallo la Cámara declaró la inconstitucionalidad e inconveniencia de la Resolución N° 268/2018 del Ministerio de Desarrollo Social, que impone a los titulares de las pensiones no contributivas por invalidez que “...se comuniquen telefónicamente al número 130 a efectos de combinar turnos en la dependencia de ANSES más cercana a su domicilio, actualizar sus datos personales y presentar su descargo con respecto a las incompatibilidades detectadas”, bajo pena de caducidad del beneficio. Recordemos que la misma Cámara ya había resuelto anteriormente la restitución de todas las pensiones no contributivas por invalidez ya otorgadas que habían sido dadas de baja, sin permitir los descargos

correspondientes. Esto porque entendió que se vulnera la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, al imponer un ajuste irrazonable que *“... colocaría en serio riesgo de extinción prestaciones de la seguridad social que ostentan carácter integral, irrenunciable e imprescriptible....pues se trataría de personas que se hallarían –además de discapacitadas– en situaciones de vulnerabilidad, indigencia, pobreza extrema y, presumiblemente, de escaso nivel educativo, ... a las cuales la privación o suspensión, aunque fuese de modo temporal, de los exiguos beneficios que percibirían y que les habrían sido otorgados en forma legal –v. Ley 13.478, Decreto N° 432/97– podría sumergirlos en un estado de penuria y exclusión social irremontables... en la grave crisis económica y social que padece la República Argentina en la actualidad.”*

Asimismo, en relación al otro planteo de inconstitucionalidad y de inconveniencia, la Cámara señaló que *“... las pensiones no contributivas por invalidez objeto de revisión por parte de la policía de la seguridad social, constituyen derechos adquiridos que ingresaron al patrimonio de sus titulares y forman parte de la legislación relativa a la seguridad social... todas ellas se hallan tuteladas por las garantías de propiedad del artículo 17 y por el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, en la medida en que se presume fueron tramitadas y otorgadas –mientras no se demuestre lo contrario– luego de cumplidos todos los requisitos exigidos por la legislación vigentes”.*

Respecto a la demora en el otorgamiento de pensiones por discapacidad, tal como lo informamos en el período anterior, al expediente ya iniciado se incorporaron 43 reclamos, su-

mando 107 personas afectadas por la baja de su beneficio. Durante este año seguimos trabajando en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo derivando los reclamos al punto de enlace de articulación de ADPRA y también a la Defensoría del Pueblo de la Nación. De igual manera, se mantuvo contacto permanente con los reclamantes comunicando toda la información recibida. Lo que es importante informar en este período y que da cuenta del incumplimiento del Estado Nacional, es que de los 107 reclamos derivados desde esta Defensoría del Pueblo de Río Negro sólo tuvieron respuesta favorable 14 ciudadanos a los que se les otorgó el beneficio.

Otro de los temas que dio motivo a numerosos reclamos tuvo que ver con la Resolución 39/19 de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) que estableció que la confección y presentación del Certificado Médico Obligatorio (CMO) obraría por vía digital, bajo las premisas de justicia, equidad y transparencia. La Resolución 44/19 de la misma Agencia estableció un procedimiento violatorio del derecho de defensa y de debido proceso administrativo, no estableciéndose criterios objetivos para la conformación del padrón de intimados, más aún considerando que estamos frente a un derecho adquirido susceptible de quita a través de un proceso de acción de lesividad. La intimación estableció un plazo de 60 días para actualizar este requisito. Los intimados debían dirigirse al establecimiento de salud pública más cercano a su domicilio y solicitar una consulta con el médico para la confección del CMO digital. La ANDIS no informaba a las autoridades provinciales el listado de las personas que tenían el beneficio y debían tramitar el CMO, lo cual agravó la situación ante el potencial incremento de la demanda o la po-

sibilidad de que alguien perdiera su beneficio involuntariamente.

Lo que resulta increíble es que la ANDIS dicte una resolución imponiendo exigencias a los gobiernos provinciales, sin consultar previamente a sus máximas autoridades, sin informar el volumen de la demanda, ignorando que debían contar con las herramientas tecnológicas y recursos humanos indispensables para que las personas pudieran cumplir con el requisito. Esto no sólo demuestra el desconocimiento de las particularidades regionales de nuestro país sino un atropello al federalismo y al respeto de las autonomías provinciales, al pretender implementar un mecanismo que desde el punto de vista jurídico resultó una prueba de contenido imposible, en clara violación al orden jurídico vigente.

Este tema fue tratado en el marco del Plenario de Defensores del Pueblo de la Argentina realizado en la ciudad de Posadas y dio lugar a una declaración de ADPRA donde se exhortó a la ANDIS a que revoque las Resoluciones 39/19 y 44/19 viciadas de nulidad por inconstitucionales, y que se abstenga de proceder a la quita o suspensión de las pensiones no contributivas por invalidez que no cumplan con este requisito.

Esta situación generó además, reuniones entre la defensora, autoridades provinciales del Ministerio de Salud y del Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad. La ANDIS tuvo que enviar el listado de personas y prorrogar los plazos para presentar los nuevos CMO. Desde el Ministerio de Salud y para facilitar el cumplimiento de este requisito, se gestionó y se brindó una capacitación para los directores de todos los Hospitales de la provincia y referentes médicos que atienden a las personas con

discapacidad que fue brindada por dos funcionarios de Nación. En la misma se conformó un registro de profesionales responsables de emitir los certificados y como requisito se exigió que tuvieran número de clave fiscal, o sea su inscripción ante la AFIP, dejando sin efecto el requisito de que los certificados contengan la firma digital.

Respecto a la observación realizada en el período anterior sobre la falta de un Registro Provincial de Personas con Discapacidad, establecido en el artículo 7 Inciso g) de la Ley D N°2055, a la fecha el Consejo para las Personas con Discapacidad no ha cumplimentado este requisito. Esperamos que para el año próximo, cuando se realice el Censo 2020, se pueda dar cumplimiento con este requisito, porque entendemos que tener un claro diagnóstico contribuye a diagramar e implementar políticas públicas eficientes que garanticen los derechos de las personas con discapacidad.

En referencia al cupo laboral en el ámbito de la administración pública provincial, durante el 2019 se recibieron 9 reclamos, uno de ellos colectivo, de personas que desean ingresar en la administración pública a partir de la sanción de la Ley N°5325. Es por esto que, en el mes de septiembre, se dictó una Recomendación a la Secretaría de Hacienda para que los distintos organismos públicos den cumplimiento al Artículo 18 de la Ley N°2055, en oportunidad de la elaboración del Presupuesto de Recursos y Gastos para el 2020. Desde Hacienda informaron que se dio traslado a todos los organismos para que tomen conocimiento de esta Recomendación.

Un caso que merece ser referido, en el marco de la protección integral de los derechos del niño, fue el de un niño de 4 años

con discapacidad que debía ser asistido por un tratamiento prolongado a realizarse en Buenos Aires, donde el médico recomendaba el acompañamiento de ambos padres. El problema surgió porque ambos eran empleados del Estado provincial y la Ley N°5244 sólo permite gozar de la licencia para acompañar el tratamiento de un hijo a uno de los padres (Artículo 12). Sin embargo, dada la situación excepcional de salud del niño y su edad, luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo se logró que se considerara la excepción y que se aprobara la licencia para ambos padres.

Otro caso para mencionar tuvo que ver con un ciudadano con discapacidad al que se le quiso cobrar el grabado de autopartes, desconociendo que la Ley 5275 sancionada por esta Legislatura que en su Art. 9 establece la gratuidad del trámite para las personas con discapacidad. Por intervención de la Defensoría del Pueblo y a través del Consejo para las Personas con Discapacidad se subsanó la irregularidad.

En referencia al otorgamiento de pasajes para personas con discapacidad, en este período se recibieron 5 reclamos, los que fueron resueltos por gestiones oficiosas de la asesora del área ante la Subsecretaría de Transporte y ante las mismas empresas.

Un tema que no puede soslayarse y que es reflejo de la situación económica que se está viviendo, son los numerosos pedidos de ayuda económica de personas que, aún percibiendo un beneficio de pensión no contributiva por discapacidad, no les alcanza para cubrir sus necesidades. Estos casos fueron derivados al Consejo de las Personas con Discapacidad, que gestiona ayudas económicas a través del Ministerio de Desarrollo Social para dar respuestas a estas situaciones.

ADULTOS MAYORES

El aporte indudable que ha tenido la Convención Americana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, es el de prohibir la discriminación por motivos de edad, cuestión que los Estados tienen la obligación de cumplir. Esto, en función de la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la obligación de eliminar todas las formas de discriminación, presente en todos los tratados de derechos humanos

En este tema y durante este período, se recibieron 15 reclamos, 12 de los cuales fueron tramitados por resolución sumaria y 3 por expedientes. En un alto porcentaje los reclamos refieren a solicitud de ayuda económica, los cuales se derivaron a la Secretaría de Adultos Mayores.

Las distintas realidades socioeconómicas muestran una marcada heterogeneidad en materia de seguridad social, lo que deriva en una evidente desprotección de un colectivo importante de adultos mayores. En este sentido, teniendo en cuenta la quita de beneficios por parte del Estado Nacional y los graves efectos de la situación económica, destacamos el Programa Provincial SIPROVE, por el cual esa Secretaría otorga un subsidio mensual, que consta de un importe igual a la pensión no contributiva nacional a la vejez, para aquellas personas que no reciben beneficio previsional porque no han realizado aportes.

Otro tema que nos parece importante mencionar es la necesidad de fomentar actitudes positivas y tomar conciencia sobre los derechos de los adultos mayores y hacerlos efectivos. Esto no sólo como una de las respon-

sabilidades del Estado sino de la ciudadanía en su conjunto. En este tema, uno de los reclamos recibidos refiere a un ciudadano que se quejó por tener que encargarse de los cuidados de su madre anciana enferma, mientras que sus hermanas no lo hacían, ni colaboraban con los gastos requeridos. Esta situación, que es común de advertir en las familias, tuvo su intervención por parte de la Secretaría de Adultos Mayores, que a través de una instancia de sensibilización y diálogo logró restablecer el vínculo entre el ciudadano y una de sus hermanas, quien a par-

La realidad demuestra que son muchas las situaciones de discriminación y violaciones de derechos que ocurren con los adultos mayores en el ámbito privado. Por ello, es necesario que no sólo el Estado sino la sociedad en su conjunto se comprometan en luchar contra los prejuicios, la discriminación y las prácticas nocivas hacia las personas de edad, así como tomar conciencia de sus capacidades y el aporte que pueden realizar a la sociedad.

tir de ese momento comenzó a participar del cuidado de su mamá.

Destacamos la debida diligencia del área en este tema, ya que si bien se trató de un hecho del ámbito privado y entre particulares, el Estado asumió la responsabilidad adoptando medidas para garantizar la protección de la adulta mayor. Sin embargo, la realidad demuestra que son muchas las situaciones de discriminación y violaciones de derechos que ocurren con los adultos mayores en el ámbito privado. Por ello, es necesario que no sólo el Estado sino la sociedad en su conjunto se comprometan en luchar contra los prejuicios, la discriminación y las prácticas nocivas hacia las personas de edad, así como tomar conciencia de sus capacidades y el aporte que pueden realizar a la sociedad.

POLÍTICAS DE GÉNERO

Respecto a las políticas de género, tal como se viene trabajando en períodos anteriores, los reclamos son resueltos articulando con el Consejo Provincial de la Mujer que ha dado respuestas inmediatas a los requerimientos de este organismo brindando: ayudas económicas, alojamiento en casos de violencia y módulos alimentarios. Destacamos la habilitación del Hogar de Protección Integral en la localidad de Viedma y la posibilidad de disponer de vehículos para traslados en las distintas delegaciones zonales.

Sin dudas merece un reconocimiento especial la tarea que se llevó adelante desde el Consejo Provincial de la Mujer a través del Programa de Diversidad y Género, brindando capacitación y sensibilización a diferentes sectores

de la sociedad en todo el territorio provincial. También la tarea que desde el Programa Empezar de capacitación laboral, cumplió con un cronograma de talleres de formación laboral en diferentes lugares de la provincia, incluidas localidades de la Línea Sur.

Apreciamos la reciente decisión del Poder Ejecutivo de crear la Secretaría de Género que, desde un concepto amplio e inclusivo, permita lograr la equidad como valor irrenunciable y genere políticas respetuosas de la dignidad de las personas.

PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD - ESTADO DE LOS PENALES

En el período informado se recibieron 7 reclamos referidos a personas privadas de la libertad. De los mismos 5 se tramitaron por resoluciones sumarias y 2 por expediente. De estos reclamos, dos se referían a solicitud de traslado a otra unidad penitenciaria por cercanía familiar, otro a solicitud de ayuda económica para visitar a un familiar privado de la libertad, y tres a reclamos a Defensoría Oficial, los cuales fueron puestos en conocimiento de las autoridades competentes.

La provincia aloja en sus penales 1200 internos a los que suman 200 personas con arresto domiciliario. En su mayoría se trata de personas jóvenes. lo que representa un indicador que debe convocarnos a buscar las razones que impulsan al delito si queremos vivir en una sociedad más justa. Reducir el delito o la inseguridad al consumo o la pérdida de valores, es una visión simplista. Consideramos necesario trabajar en políticas que permitan erradicar

causas como la pobreza, la marginalidad y la desigualdad social.

No obstante los reclamos recibidos, personal de la Defensoría del Pueblo realizó visitas a los penales, de donde surge lo que a continuación se detalla:

Penal de Cipolletti

Según lo informado en el mes de octubre, se alojan en este penal 220 internos, de los cuales 3 son mujeres.

El Pabellón construido originalmente fue planificado para alojar a 120 internos. Sin embargo, hoy la población carcelaria ha superado ampliamente esa capacidad, por lo que se han adaptado dos espacios donde se alojan 40 de los internos. En este penal los ofensores sexuales comparten las mismas celdas que las personas detenidas por otros delitos, a diferencia de lo que ocurre en el Penal de Gral. Roca. Según lo informado por el director del Servicio Penitenciario, se encuentra aprobada la construcción de nuevos pabellones, los que se comenzarán a construir durante el año 2020. Se advierte la demanda del dictado de talleres de capacitación, imprescindibles para promover la reinserción social.

Penal de General Roca.

De la visita realizada en el mes de octubre constatamos la culminación de los Pabellones 7 y 8 que estaban en obra. En total, en el Penal se encuentran alojados 320 internos, entre hombres y mujeres.

El derecho a la salud se encuentra garantizado por dos médicos y un odontólogo, además de contar con un enfermero. El procedimiento implica la reserva de turnos por parte del interno y la posterior atención profesional. Ante un hecho que revista el carácter de urgencia para

la salud del interno o de un proceso agudo de enfermedad, se traslada al paciente al hospital con un móvil del Servicio Penitenciario. La medicación es suministrada desde el Programa Remediar y ante el faltante de algún medicamento la compra se realiza desde el Penal.

Respecto a la alimentación, los internos son quienes desempeñan la tarea de elaboración, lo cual da confianza en el resultado final del producto gastronómico. Alrededor de 10 internos trabajan en la cocina, quienes manifestaron estar satisfechos por la tarea que les aporta una herramienta de conocimiento y además les permite sumar puntos para la reducción de su condena. La cocina es amplia y la alimentación responde a un menú planificado que se envía todas las semanas desde Viedma con los insumos necesarios para su elaboración. Lo anterior fue ratificado por conversaciones con internos. Los lugares visitados se vieron limpios, aunque las paredes de los pasillos necesitan pintura y algunos trabajos de albañilería por caída de revocos.

En los espacios destinados a educación no sólo se instruye en nivel primario y secundario, sino que además se capacita en carpintería, albañilería, mecánica, cultivo de plantines y flores. El coordinador de educación informó que el área funciona con normalidad. El penal cuenta además con un taller de música y una biblioteca. A los internos se ofrecen también actividades deportivas como fútbol y rugby.

Penal N° 3 de San Carlos de Bariloche.

En relación al estado edilicio de la nueva construcción, se produjeron daños por parte de los internos, y otros problemas surgieron por deficiencias de la construcción. Esto obligó

a realizar tareas de refacciones como el acondicionamiento de una parte de la loza por filtraciones de lluvias, reinstalación de tendidos de cables, y reparación de paredes en celdas. Mientras se desarrollaron las tareas mencionadas debieron reubicarse las personas allí alojadas, lo que generó algunos conflictos. No existen previsiones de obras nuevas o de refaccionamiento de las existentes.

La capacidad del penal es de 90 internos pero actualmente viven 129/130 internos, todo lo cual genera conflictos. Actualmente son 4 las internas mujeres, pero las instalaciones no son aptas ni están acondicionadas para las mismas. Se advierte además la falta de acondicionamiento de lugares de visita/íntimos.

El servicio de alimentación funciona con normalidad, inclusive la provisión de productos cárnicos que en algún momento tuvo dificultades. Se puede decir que el servicio cumple con los estándares de calidad y cantidad.

Respecto al servicio de salud, actualmente se integra con 1 asistente social, 2 médicos, 2 enfermeros y 2 psicólogos.

En referencia al sistema educativo se imparten clases de niveles primario y secundario en containers ubicados dentro del predio. El penal dispone actualmente de 3 móviles, 1 del año 2005 y 2 del año 2013.

Penal de Viedma.

En el Complejo Penal se encuentran alojados 293 internos, en su mayoría personas jóvenes, y trabajan en la Institución 170 empleados y 90 agentes policiales.

En cuanto al servicio de salud, el Penal cuenta con 4 médicos, dos de ellos del Hospital local que atienden alternadamente los días

lunes, martes, miércoles y jueves. Los días viernes, sábado y domingo se alternan realizando guardias pasivas. Ante algún hecho de urgencias son derivados al nosocomio local. Además cuentan con un equipo terapéutico integrado por dos psicólogos y un trabajador social que realizan el tratamiento para los internos y sus familias. Realizan también un seguimiento cuando obtienen su libertad a través del Instituto de Asistencia a Presos y Liberados (IAPL).

Cuatro de las personas privadas de libertad son mujeres. Según se constató asisten a clases, realizan tareas de horticultura y de expresiones plásticas.

Respecto al derecho a la educación, se informó que actualmente 100 personas cursan educación primaria, secundaria y terciaria (Tec-

nicatura en RRHH), 3 de ellos son alumnos de la Universidad de Río Negro donde cursan las carreras de arquitectura, abogacía, y hay un egresado en la Licenciatura en Recursos Humanos.

Por otro lado, cuentan con talleres de huertas dado por un profesor del INTA, carpintería, herrería, tapicería. Desde la UOCRA se dictan capacitación en Durlok y mampostería fina, con 160 hs cátedra donde le dan un certificado de salida laboral.

Este año se implementó la modalidad de audiencias por videoconferencias, facilitando de esta manera la comunicación de las personas privadas de libertad con sus defensores oficiales y jueces, evitando que ellos sean trasladados a otras localidades solo por audiencias, simplificando el proceso penal.

Recaudación tributaria

El impuesto rural de productores de la Región Sur durante el ejercicio anterior generó quejas de los productores por los altos importes que debían pagar, lo que derivó en la intervención de esta Defensoría del Pueblo promoviendo una reunión entre las autoridades de ART, Dirección de Ganadería y Catastro. Este año el tema tuvo un especial tratamiento.

Independientemente de la excepción que desde la Honorable Legislatura se hizo en beneficio de los productores el año pasado, el planteo y compromiso al que se había arribado desde los diferentes organismos fue trabajar interinstitucionalmente para que las alícuotas e impuestos tuvieran la valuación catastral de cada categoría rural, la productividad y el valor real de los campos.

Según lo informado desde la Dirección de Ganadería, durante este año se realizaron diversas reuniones entre representantes de la ART, la Dirección de Ganadería y la Federación de Sociedades Rurales de la provincia, donde se elaboró una propuesta para establecer un mecanismo equitativo, justo y transparente con el fin de determinar el impuesto inmobiliario rural para el 2020, que contempla diferentes pautas como la receptividad de los establecimientos ganaderos, la relación con el valor de mercado del inmueble, la rentabilidad, además de contemplar la determinación de incentivos.

En relación a otros temas de competencia del organismo al que nos referimos en

este tópico, se recibieron 4 quejas relacionadas con problemáticas de impuestos, 3 de las cuales se trabajaron por expediente y 1 por resolución sumaria.

Como ejemplo, uno de los casos refiere al reclamo de una ciudadana de Viedma que se quejó por el cobro de una deuda por parte de la ART porque no había presentado las declaraciones juradas de ingresos brutos. En este caso, luego del correspondiente pedido de informes se le notificó a la ciudadana la respuesta del organismo y se le explicaron los deberes que le caben como contribuyente, los que se deducen del ordenamiento jurídico vigente (Código Civil y Comercial de la Nación, Código Fiscal Provincial Ley 5335 y Ley 5335). Sería propicio que desde la ART se brinde asesoramiento al contribuyente al momento de la inscripción para que el ciudadano evite estas situaciones cumpliendo con sus responsabilidades.

Otro reclamo para mencionar refiere a la queja de un ciudadano, titular de un comercio, que se quejó por la legalidad del artículo 18, inciso m) de la Ley Provincial N° 5.335, relacionado al cobro del importe fijo establecido a los cheques en la provincia (impuesto al cheque). Luego de analizada la normativa nacional, específicamente la Ley de Cheques N° 24.452, se concluyó que no se pueden gravar con tributos en forma alguna los cheques. Luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo ante las autoridades, la Agencia de Recaudación Tributaria emitió la Resolución N° 105/19 corrigien-

do este error y la que explícitamente indica que los cheques emitidos en la provincia no serán alcanzados por el gravamen establecido en el artículo 18 m) de la Ley Provincial 5335.

Un tema a mejorar tiene que ver con la articulación entre el Registro de la Propiedad del Automotor (RPA) y la ART. Hemos recibido quejas de personas que luego de vender su auto y hacer la transferencia con la correspondiente denuncia de venta en el RPA, siguen recibiendo las patentes, imputándoseles multas por falta de pago en algún caso, hasta que no se realiza la denuncia de venta en la ART. Sería importante gestionar un mecanismo de articulación entre los organismos nacional y provincial para librar de las responsabilidades al vendedor.

Debemos destacar la diligencia del director ejecutivo de la Agencia de Recaudación Tributaria, Leandro Sferco, en brindar respuesta a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo, no sólo a los pedidos de informes cursados desde este organismo de control, sino participando activamente en trabajos interinstitucionales a través de sus diferentes áreas competentes, en la búsqueda de soluciones a problemas complejos. Como ejemplos: la revisión de las valuaciones catastrales para determinar el impuesto rural, cuestiones de defensa al consumidor como planes de autoahorro, seguros SURA, afectaciones como consecuencia de deficiencias en la prestación del servicio de energía, colaboración en la gestión del archivo documental, etc.

“
El cambio climático actualmente se ha constituido como el mayor desafío que enfrentamos como sociedad y es el reflejo de un estilo de desarrollo que no es sostenible y que pone en riesgo el acceso a los bienes públicos globales y a los acervos económicos, ambientales, ecológicos y sociales, para las generaciones futuras.”

ALICIA BÁRCENA, SECRETARIA EJECUTIVA DE LA CEPAL

Derechos de Solidaridad

03

03

Derechos de Solidaridad

Ambiente

Derecho a la Paz

Tecnología de la Información y la Comunicación

Ambiente

Durante este período se tramitaron 16 expedientes referidos a cuestiones ambientales, 5 a pedido de parte y el resto iniciados de oficio. Los temas abordados tienen que ver con riesgos de afectación ambiental y conflictos socioculturales derivados de la actividad hidrocarburífera en la localidad de Allen; riesgo de afectación ambiental luego del derrame de hidrocarburos en el Pozo EFO 355; consecuencias de la explotación del engorde a corral del sistema feedlot en Lamarque; explotación minera de oro en Calcatreu; acopio de vehículos en destacamentos policiales; explotación porcina en Ingeniero Jacobacci e irregularidades por parte del Frigorífico Arroyo en San Carlos de Bariloche; conflictos ambientales en San Antonio Oeste; afectación ambiental en la Playa Las Conchillas en San Antonio Este por la actividad pesquera artesanal; riesgo de afectación ambiental en la cuenca del Río Negro en la zona de la Comarca Viedma-Patagones; consecuencias por la construcción de la represa Portezuelo del Viento; ocupaciones del dominio público hídrico en Choele Choel; Planes Directores del sistema de desagües cloacales en Viedma y Las Grutas.

Entendemos que resolver problemas ambientales requiere de una perspectiva integral, por eso la propuesta de la Defensoría del Pueblo es explorar el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y mediación para abordar estos problemas entre los diferentes actores del Estado. En este tema el caso a destacar es la conformación de la mesa am-

biental para trabajar en la conservación de la calidad del agua del río en la Comarca Viedma-Patagones y zona de chacras, de la que participaron distintos actores involucrados de manera directa o indirecta con el objetivo de dar solución a los distintos problemas planteados.

Durante el encuentro y luego de un valioso intercambio de opiniones, las partes intervinientes establecieron acuerdos y objetivos a cumplir, los que se están monitoreando entre las Defensorías del Pueblo provincial y de la localidad de Viedma a lo que se agrega la valiosa colaboración de actores de la sociedad civil. Vale mencionar que al momento de la redacción del informe, se constató la resolución de varios de los puntos a resolver en el acta acuerdo, lo

Resolver problemas ambientales requiere de una perspectiva integral, por eso la propuesta de la Defensoría del Pueblo es explorar el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos y mediación para abordar estos problemas entre los diferentes actores del Estado.

que propicia la continuidad de la mediación ambiental como dispositivo para la resolución de estos conflictos complejos.

Otro tema abordado surge luego de la difusión por medios electrónicos de prácticas irregulares realizadas por el Frigorífico Arroyo de San Carlos de Bariloche, que mostraban las condiciones de traslado de vísceras, restos de sangre y desperdicios crudos de la faena que eran transportados en camiones de la Empresa. Por este motivo, se abrió un expediente de oficio para investigar la veracidad de los hechos y el desempeño de las autoridades de control: SENASA, SADyS, Dirección de Ganadería y Policía Caminera. Luego de los correspondientes pedidos de informes y las gestiones realizadas ante el organismo nacional, desde SENASA se realizó una inspección/auditoría en el Frigorífico, así como lo hizo también la SAyDS. Por su parte, la Policía elevó un detallado informe de los procedimientos, en los que se advierte la intervención al área de Bromatología de la Municipalidad de Ingeniero Jacobacci, que luego de un procedimiento realizado veinte días antes del inicio de este expediente, constató la denuncia pública y se procedió a la retención de la unidad móvil, la incautación de los productos y su decomiso con el enterramiento de los mismos.

Por este tema también se mantuvo reunión con el Director de Ganadería con quien se compartió la necesidad de trabajar en la conservación del Mallín, curso de agua lindero a la producción porcina que realizan un grupo de familias de la localidad de Ingeniero Jacobacci, quien aclaró que se trata de estrategias de subsistencia y no de una actividad productiva y que la habilitación es competencia del Municipio. Esta Defensoría puso en conocimiento al Mu-

nicipio de la situación para su debida intervención. A la fecha estas actuaciones se encuentran en trámite, teniendo previsto constituir un ámbito de participación a nivel local para dar una solución a este problema, sin afectar la actividad de subsistencia de las familias de crianceros.

Otro tema tiene que ver con un reclamo que refiere a los efectos de la pesca artesanal en la Playa Las Conchillas en la zona de San Antonio Este, la que se encuentra dentro del Área Natural Protegida Bahía de San Antonio. En este caso, se pidió informes a la SAyDS y a la Dirección de Pesca. Ambos organismos dieron respuestas, reconocieron las dificultades, demostraron de manera documental el trabajo que se viene realizando destinado a la delimitación de dos sitios para embarco y desembarco, haciendo resguardo de uno de ellos como lugar alternativo. También desde la Defensoría del Pueblo se instó a la reunión que se realizó entre los organismos competentes. Así de la reunión entre la SAyDS, Dirección de Pesca, Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte y Defensoría del Pueblo de Río Negro se resolvió que la SAyDS delimitará el lugar de embarque y desembarco, la Dirección de Pesca se ocupará de hacer el alambrado perimetral y la instalación de sanitarios para los pescadores. También se establecerá un plan de manejo de residuos, en articulación con las autoridades municipales. La SAyDS analizará la posibilidad de incorporar a quienes desarrollan la actividad en la zona al plan de manejo de residuos global. A la fecha, estas actuaciones continúan en trámite.

INCIDENTE DEL POZO EFO EN 355

Un tema al que nos avocamos fue a partir de lo acontecido en el pozo EFO 355 en Allen.

Por este motivo, se dispuso el inicio de actuaciones de oficio, además de la solicitud de una reunión interinstitucional con las autoridades de los organismos gubernamentales involucrados y con la empresa YPF.

Así, en la sede de la Secretaría de Energía de Cipolletti nos reunimos con el Secretario de Energía, la secretaria de la SAyDS, representantes del DPA, EDHIPSA e YPF que participó junto a sus técnicos.

Desde la empresa YPF se expuso un detallado informe sobre el episodio, demostrando que no se había producido afectación ambiental en la zona, lo que fue ratificado por las autoridades de control presentes. El informe da cuenta que se trató de una fuga de gas y fluido de fractura (flow back), no obstante ello se cursaron los correspondientes pedidos de informes.

La Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAyDS), ratificó lo expresado por YPF y agregó que la empresa adoptó diversas acciones que permitieron contener el derrame dentro de la locación y recuperando el fluido con camiones de vacío que fue depositando en piletas acondicionadas para ello. Se indicó que el pozo estaba controlado, en estado seguro y bajo monitoreo diario de la SAyDS, DPA y Secretaría de Energía. Con referencia a las zonas aledañas, se constató que no existió afectación.

La Secretaría de Estado de Energía, por su parte, informó que se realiza un monitoreo permanente de toda la actividad hidrocarbúfera en el territorio provincial, y en particular en el área EFO. Agregó que en el marco de la Ley 2627 y su Decreto Reglamentario N° 24, el Cuerpo de Policía en Hidrocarburos se encargan de efectuar el control de la correcta explotación de recursos y volúmenes de producción, cotejando la veracidad de la información de-

clarada por las empresas, siendo competencia de la SAyDS la fiscalización, monitoreo y control de consecuencias y efectos en el equilibrio ecológico y del DPA el cuidado del agua pública. Respecto a la actividad en general, agrega que los tres organismos, constatan medidas de protección contra la contaminación previo al inicio de tareas de un pozo.

En el caso del incidente, personal de la Secretaría de Hidrocarburos se hizo presente en el lugar, constatando la fuga de gas con fluidos de perforación, producida por *“...una fisura en el casing sobre el nivel de la bodega en la sección del primer colgador. Las medidas adoptadas fueron: inyección de pintura por ‘directa’ para localizar punto de fuga, localizada se procedió a colocar una grampa junto a una válvula de control y envió de líquido a un circuito cerrado. Luego se colocó material obturante para sellar cañerías y recuperar la integridad del pozo. Con posterioridad hubo nueva surgencia, que fue contenida inyectando material para sellar la rotura y mantener la estanqueidad. Luego de diversas operaciones se comprobó que el pozo está asegurado y con monitoreo permanente de presión, el cual no registró incremento de dicho parámetro”*. Concluye el informe diciendo que *“...todas las medidas primarias de prevención adoptadas para contener la contaminación funcionaron correctamente, ya que ningún fluido, ya sea por escurrimiento superficial o por infiltración, ha migrado fuera del ámbito donde se desarrollan las tareas.”*

Finalmente el Departamento Provincial de Aguas (DPA), informó que la empresa YSUR, ante la ocurrencia del incidente y en cumplimiento del rol del plan de contingencia, se constató la colocación de barreras de contención en el desagüe C4 (lindero a la locación), aguas abajo

en la locación EFO 22 y en el río, para proteger la toma de agua de la ciudad de Allen. Con posterioridad se tomaron muestras del colector de drenaje C4 para comprobar el impacto en el mismo y otros sectores de la locación.

En el mes de mayo en la sede de la Secretaría de Estado de Energía, se volvió a solicitar una nueva reunión con el titular de dicha Secretaría, Dr. Sebastián Caldiero, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, Ing. Dina Migani, referentes del DPA, y de las empresas EDHIPSA e YPF, donde la empresa informó que el incidente no produjo afectación ambiental, lo que fue ratificado por las autoridades allí presentes.

ACTIVIDADES DE FEEDS LOTS

Respecto a la problemática de feeds lots un reclamo refiere al malestar que genera a los vecinos cercanos a la explotación de engorde intensivo a corral, que se encuentra en las proximidades de la localidad de Lamarque. La reclamante se quejó porque según su información, no existía normativa en este sentido.

Obra como antecedente una actuación anterior del año 2015 donde el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca informa que carece de herramienta legal ya que la norma sancionada, la Ley 4997, no estaba reglamentada. Sin embargo, en noviembre de 2016 se aprueba la reglamentación de la ley como resultado de reuniones mantenidas con las asociaciones rurales. No obstante ello, luego de implementada, las mismas asociaciones rurales hicieron observaciones que derivaron en la modificación del artículo 19 del Decreto Reglamenta-

rio que enumera los requisitos a cumplir para los Feeds Lots, lo que se concretó en marzo de 2018. A raíz de esto, desde la Dirección de Ganadería se comenzaron a enviar intimaciones a los productores para dar cumplimiento a la norma ya que no existían habilitaciones previas a la existencia de la normativa.

En el caso que dio origen al reclamo desde la localidad de Lamarque, las autoridades de la Dirección de Ganadería mantuvieron reuniones con el productor, quien fue informado que no puede seguir desarrollando su actividad en ese lugar. Por ese motivo, el productor se comprometió a la reubicación de la explotación en otra chacra, lugar que fue inspeccionado por la Dirección de Ganadería, y aprobado para su explotación.

En este tema, y dado el incremento cuantitativo de la explotación ganadera en la provincia, desde la Dirección de Ganadería se informó que desde la puesta en marcha de la Ley 4997, se encuentran en trámite para su habilitación 61 solicitudes de regularización, siendo la zona del Valle Medio el sitio con mayor número de emprendimientos registrados. Sin perjuicio de lo anterior, desde la Dirección de Ganadería se están realizando inspecciones en distintas zonas de la provincia, desde Valle Inferior, Valle Medio, Alto Valle, Guardia Mitre y Río Colorado.

Un tema importante en este sentido y teniendo en cuenta la afectación ambiental que pudiera ocasionar los feeds lots es que el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca participa del relevamiento del Inventario de Gases de Efecto Invernadero, que lleva adelante la SAyDS en convenio con la Fundación Bariloche, con el financiamiento del CFI.

PROYECTO CALCATREU

Al tomar estado público en marzo de este año sobre la explotación minera Calcatreu, se tomó contacto con la SAyDS quien informó que el proyecto se encuentra en estado de exploración avanzada con fines de explotación, en análisis ante la SAyDS y la Secretaría de Minería de la provincia.

Al momento de la elaboración de este informe la situación continúa igual, indicando que se hará el llamado a audiencia pública en cumplimiento de la normativa vigente cuando hayan finalizado las tareas enunciadas. Sin perjuicio de lo anterior, desde la Dirección de Minería informaron que previamente se debe dar cumplimiento a la Sentencia del STJ del año 2005 a partir de la acción de amparo interpuesta por el CODECI (“CO.DE.C.I. de la Provincia de Río Negro s/ Acción de Amparo” (Expte. N° 19439/04-STJ-) Sentencia N° 72 de fecha 16 de agosto de 2005.

Recordemos que el CODECI-Consejo de Desarrollo de las Comunidades Indígenas, interpuso una acción de amparo por la afectación en forma actual e inminente del derecho subjetivo a su existencia como Pueblo Nación Mapuche en la Provincia, y en particular por las comunidades “PEÑI MAPU”, “GNEPUN CURRA”, “PITREN TULI MAHUIDA” y “RIO CHICO”, ubicadas en el Departamento Ñorquinco, en el cual se plantearon innumerables cuestiones y en referencia al “Proyecto Calcatreu”, fue encuadrado como un “...proyecto de mayor riesgo presunto...” solicitando con medida cautelar la suspensión de actividades iniciales.

El STJ en su Fallo sostuvo como eje fundamental que la protección del medio ambien-

te tiene una visión básicamente humanística. Asimismo que “...la identidad étnica, las formas de organización, el patrimonio cultural y social, el “habitat” de las Comunidades Indígenas del lugar deben ser contemplados al evaluar el impacto ambiental con criterios de pluralidad y biodiversidad, correspondiendo efectuar la consulta y darles participación sobre el “Proyecto Calcatreu”, con suficiente y completa información, de conformidad a la legislación provincial y nacional, las Constituciones federal y local y los Tratados Internacionales, entre ellos.” El Fallo plantea además la relación existente entre las comunidades originarias, con los recursos naturales, el medio ambiente y la preservación de la biodiversidad. Se indica que “no se trata de una cuestión menor, sino de superlativa trascendencia institucional que hace a la existencia misma de una sociedad y un Estado plural, democrático e igualitario, inserto en el contexto internacional de las naciones en que tienen plena vigencia los derechos humanos.”

Los jueces acuden a la importancia del “principio de precaución” (o “principio precautorio”) de la Ley Nacional 26.675, como uno de los sustentos de la procedencia parcial del “amparo colectivo”.

La sentencia resolvió hacer lugar parcialmente a la acción de amparo colectivo de CODECI, a la que adhirieron las Comunidades “PEÑI MAPU” de Lipetren Chico, “NEGPUN KURRHA” de Mamuel Choique, “ANEKON GRANDE” de Clemente Onelli, “MONGELL MAMUEL” de Viedma, y la Organización Nacional de Pueblos Indígenas en Argentina. Se ordenó también a la Dirección de Tierras iniciar las tareas de identificar a los pobladores de la Reserva Lipetren, de determinación periférica, mensura y deslinde y

establecimiento y proyección de la situación dominial y los criterios de ejecución (sean colectivos o individuales), de conformidad al art. 75 inc. 17) de la Constitución Nacional y leyes complementarias (derechos de las comunidades originarias).

Además se impuso cumplir obligaciones constitucionales y legales a cargo de las entonces Dirección General de Minería, el CODEMA, la Dirección de Tierras y Colonización, el DPA, y los demás organismos de la administración que *“... resulten competentes en la aprobación de las*

diversas etapas y sus correspondientes trámites del denominado “Proyecto Calcatreu” de observar el pleno respeto y la aplicación de las normas en vigencia en cuanto a la pluralidad étnica; respeto al patrimonio social y cultural; preservación de los recursos naturales y el medio ambiente; información, consulta y participación de las Comunidades originarias del área comprendida y sus aledaños (“PEÑI MAPU” de LIPETREN CHICO, “NPUG CURRA” de MAMUEL CHOIQUE y “PUTREN TULLI” de LIPETREN GRANDE), en particular la RESERVA LIPETREN...”

Derecho a la Paz

CENTRO DE MEDIACIÓN CIUDADANA

La experiencia desarrollada en el transcurso del primer año de funcionamiento del Centro de Mediación Ciudadana refleja que las problemáticas que demandan la intervención del proceso pacífico para la resolución de conflictos se reiteran.

A diferencia del año anterior, durante el presente, también hemos mediado en casos que involucraron particulares con organismos del estado provincial y/o municipal. En esta oportunidad, el proceso de la mediación voluntaria permitió resolver conflictos de largo tiempo.

Desde el área pretendemos instalar la mediación como un recurso accesible a todos los ciudadanos de la provincia.

Como institución que promueve el ejercicio efectivo de la ciudadanía, creemos que el Centro de Mediación Ciudadana es una herramienta fundamental que permite promover el valor de la palabra, el reconocimiento, la legitimidad de las personas, y el empoderamiento de los sujetos desde su rol de protagonistas de la resolución de sus problemas y responsables de sus decisiones.

Nos resta mucho camino por andar, nuestra meta inmediata es que los ciudadanos sientan que pueden ser escuchados en un ámbito de respeto, que sepan que no existen problemas más importantes que otros y que puedan

apropiarse de la mediación como un espacio de ejercicio de sus derechos.

MEDIACIÓN POR CONFLICTOS ENTRE VECINOS

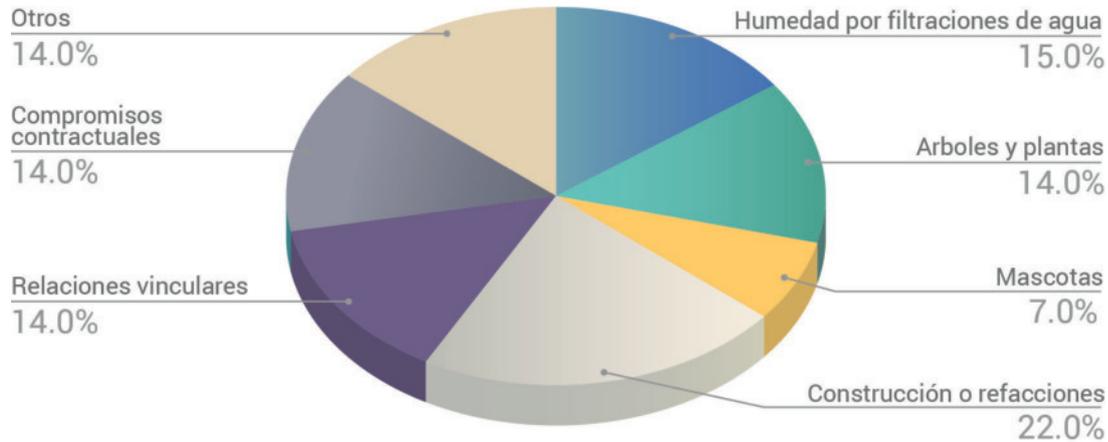
Las temáticas abordadas fueron: humedad por filtraciones de agua, árboles y plantas que ocasionan diversos inconvenientes, conflictos por mascotas, problemas derivados de construcciones o refacciones, relaciones vinculares, falta de cumplimiento a compromiso de pagos, entre otros.

MESA DE MEDIACIÓN AMBIENTAL- ACTIVIDAD HIDROCARBURÍFERA

En la región del Alto Valle la intensificación de la actividad hidrocarburífera representa un gran desafío histórico, pues implica un cambio en una matriz productiva caracterizada tradicionalmente por la actividad frutícola y la adaptación a la presencia de una industria extractiva, todo lo cual trae aparejado un incremento en la conflictividad socio-ambiental.

En diferentes encuentros tendientes a abordar la cuestión, la Defensoría del Pueblo ha planteado que la explotación hidrocarburífera solo es posible bajo parámetros claros: sustentabilidad ambiental, respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos, transparencia y adecuada información a la comunidad.

Mediación entre particulares



En función de ello, se ha propuesto la creación de un dispositivo preventivo permanente y la obligación de ofrecer a la ciudadanía información veraz, accesible y comprensible para que cualquier vecino pueda conocer los alcances e impactos de la actividad.

En esa línea, se ha hecho saber tanto a las autoridades provinciales como a la empresa YPF la necesidad de mejorar los canales de comunicación con la población, a través de mecanismos claros y consensuados que permitan conocer los planes de contingencia y actuación ante eventuales incidentes.

En ese contexto, este órgano de control considera que el impacto de la actividad hidrocarburífera en la zona debe ser abordado a partir de las estrategias que ofrecen los “Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos” aprobados por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en 2001, en los cuales se desarrollan las referencias y prácticas que tanto el Estado como las empresas

deben utilizar para realizar sus actividades de un modo compatible con los derechos humanos, en especial en actividades de alto impacto como la analizada.

Los Principios Rectores establecen el siguiente catálogo de obligaciones:

a) El Estado tiene la obligación de proteger a las personas frente a los abusos de los derechos humanos cometidos por terceros, incluidas las empresas, mediante medidas adecuadas, actividades de reglamentación y sometimiento a la justicia. Esa protección constituye la base misma del régimen internacional de derechos humanos.

b) Las empresas tienen la obligación de respetar los derechos humanos, lo que significa actuar con la debida diligencia para no vulnerar los derechos de terceros, y reparar las consecuencias negativas de sus actividades. Ese respeto encarna la expectativa social más elemental en relación con el sector privado.

c) Es necesario mejorar el acceso de las víctimas a vías de reparación efectivas, tanto judiciales como extrajudiciales, pues ni siquiera los esfuerzos mejor coordinados pueden impedir totalmente que se cometan abusos. Sobre esas bases, para cumplir con su deber de respeto, las empresas deben poner en práctica un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos que les permita identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas acerca del modo en que abordan el impacto de su actividad en la sociedad, incluyendo también mecanismos de reparación de todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.

No hay desarrollo posible de Vaca Muerta sin respeto a los derechos humanos; de ahí la necesidad de profundizar la integración de esa temática en las nuevas estrategias del sector y fortalecer el control que ejercen las autoridades de aplicación y la Defensoría del Pueblo.

No hay desarrollo posible de Vaca Muerta sin respeto a los derechos humanos; de ahí la necesidad de profundizar la integración de esa temática en las nuevas estrategias del sector y fortalecer el control que ejercen las autoridades de aplicación y la Defensoría del Pueblo.

MESA DE MEDIACIÓN AMBIENTAL- CALIDAD EL AGUA DEL RIO

La Defensoría del Pueblo convocó una mesa de mediación ambiental en la que participaron distintos actores, involucrados de manera directa o indirecta para trabajar en la conservación de la calidad del agua de río en la Comarca Viedma - Carmen de Patagones y zona de chacras.

Luego de un valioso intercambio de opiniones, las partes firmaron un acuerdo donde establecieron distintos compromisos con plazos definidos.

Uno de los compromisos refería a la urgente necesidad de instalar las rejillas en los desagües pluviales de los Boulevares Ituzaingó y Ayacucho, para impedir la descarga de residuos sólidos urbanos que se produce cuando llueve. Transcurridos 15 días las rejillas fueron instaladas con el compromiso de las autoridades locales de realizar la periódica limpieza.

Otro problema detectado fue un punto de desborde sobre calle Alvear que desde la Junta Vecinal se comprometieron a reparar. Al término de los 10 días desde la Junta informaron y documentaron la finalización de este trabajo, por lo que no existen más desbordes en el Barrio Ceferino.

Por su parte el Ministerio de Salud y el DPA asumieron el compromiso de incorporar el análisis de Enterococo, al momento de realizar los controles de calidad del agua en sus respectivas áreas de incumbencia y previos a la habilitación de los balnearios.

Este dispositivo de mediación ambiental tendrá su continuidad en el próximo periodo.

CAPACITACIÓN

El proyecto de construir una cultura de paz desde el área del CMC apunta no sólo al abordaje de las problemáticas que se presentan para la transformación del conflicto, sino también a brindar a través de actividades de capacitación, herramientas para la apropiación de buenas prácticas.

En un mundo donde la violencia ya no resulta ser un recurso extremo para situaciones de máxima tensión, sino un modo más de relacionarnos, emprender el reto de la justicia restaurativa supone un verdadero compromiso social para dar respuesta a toda la sociedad desde una mirada no punitiva que reconoce a los propios actores del conflicto como participantes de su solución.

La justicia restaurativa es filosofía del vínculo y práctica de recuperación del tejido social, es una forma de entender las relaciones sociales, comunitarias y políticas.

La agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, plantea la necesidad de promover sociedades más justas, pacíficas e inclusivas. En distintos foros latinoamericanos se viene trabajando sobre el enfoque restaurativo como una forma y un camino – a profundizar- para lograr ante escenarios sociales complejos, como los que vivimos, la recomposición de la armonía social vulnerada por el delito, el acceso a la justicia de los más vulnerados y el fortalecimiento de la justicia mediante la utilización de métodos participativos autocompositivos.

En este contexto, en el mes de septiembre

En un mundo donde la violencia ya no resulta ser un recurso extremo para situaciones de máxima tensión, sino un modo más de relacionarnos, emprender el reto de la justicia restaurativa supone un verdadero compromiso social para dar respuesta a toda la sociedad desde una mirada no punitiva...

se llevó a cabo la Jornada de “Introducción a las Prácticas, Filosofías y Justicia Restaurativa”.

Dicha actividad estuvo organizada por la Defensoría del Pueblo y la Escuela de Capacitación del Poder Judicial, y contó con la participación de dos disertantes expertas en la materia, la Dra Margarita Cruz Torres* y la Dra. Eleonora Avilés Tulián*.

El objetivo de la misma fue generar un espacio de reflexión, producción de conocimiento y promoción de experiencias sobre el fortalecimiento de la justicia mediante la utilización de métodos participativos autocompositivos.

De la convocatoria abierta a la comunidad, participaron funcionarios judiciales, mediadores, abogados y personal de organismos del estado provincial, entre otros.

Tecnología de la Información y la Comunicación

El problema de acceso a las comunicaciones planteado en las Comisiones de Fomento, así como los puntos ciegos en las rutas y en algunas localidades de la provincia, refiere al ejercicio de los derechos de las personas de acceder a las tecnologías de la Información y las comunicaciones.

En este aspecto, vale recordar que los ODS que conforman la Agenda 2030 tienen como máximo objetivo que nadie quede atrás. Por eso, en la era de Internet, donde la digitalización está transformando las sociedades con una velocidad impredecible, es imprescindible eliminar las brechas de desigualdad a partir del acceso universal y asequible a la tecnología digital. El desafío no se limita a facilitar las comunicaciones entre las personas; hoy la tecnología puede contribuir a lograr alcanzar las metas de desarrollo sostenible permitiendo el desarrollo de capacidades de los ciudadanos

independientemente del lugar donde residen, por ejemplo facilitando el acceso a servicios de salud, a la educación superior o universitaria, a servicios bancarios, etc. a través de aplicaciones. No podremos alcanzar el desarrollo sostenible si no entendemos los parámetros de este nuevo mundo digital.

No podremos alcanzar el desarrollo sostenible si no entendemos los parámetros de este nuevo mundo digital.

Relaciones Institucionales



Relaciones institucionales

Poder Judicial de Río Negro

Este año, el Superior Tribunal de Justicia acordó la renovación del Convenio de Cooperación entre el Poder Judicial de Río Negro y la Defensoría del Pueblo.

A partir de este convenio, los trabajadores de las Oficinas de Atención al Ciudadano y de los Juzgados de Paz, cuentan con la posibilidad de articular con la Defensoría del Pueblo derivando los casos que entiendan pertinentes, siempre que contribuya a evitar la judicialización de aquellas cuestiones que puedan ser resueltas agilizando las vías administrativas.

Por su parte, para la Defensoría del Pueblo implica la oportunidad de ampliar las posibilidades de atención en las instalaciones de los Juzgados de Paz y las Oficinas de Atención al Ciudadano, previa coordinación con sus titulares. De esta forma, mejoramos nuestra presencia territorial, ya que el Poder Judicial cuenta con 49 Juzgados de Paz en distintas ciudades y parajes. Es oportuno destacar la excelente predisposición por parte del inspector de Justicia, Dr. Pablo Zille y de todos los jueces y juezas de paz que nos reciben tan cordialmente en ocasión de nuestras visitas.

ADPRA

Durante este período la defensora del pueblo de Río Negro fue designada Vicepresidenta III en representación de la Región Patagónica de la Asociación de Defensores de la República

Argentina (ADPRA). Las acciones que se llevaron adelante desde la Asociación en el período a informar son las siguientes:

Enero:

Los defensores y defensoras del pueblo se reúnen con el titular de la IGJ y de la Dirección Nacional del Consumidor a quienes alertan por el incremento de las cuotas de los planes de autos ahorro.

Enero:

Los defensores se oponen a los aumentos extra en el gas. ADPRA solicitó que el procedimiento que se apruebe tienda a regular la compra de gas por parte de distribuidores a productores, en ningún caso genere cargos y/o costos extras en las tarifas, siendo insoslayable la convocatoria de audiencia pública para brindar a los usuarios información adecuada y veraz.

Enero:

Los defensores y defensoras del pueblo vuelven a reunirse con el director nacional de defensa del consumidor e insisten en encontrar una solución al problema que existe por el desmedido incremento de las cuotas de planes de auto ahorro.

Febrero:

Reunión de los defensores con las autoridades del ENARGAS para tratar el registro

de beneficiarios de la tarifa social, el régimen tarifario específico para entidades de bienes públicos y el régimen para micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME).

Marzo:

I Plenario de ADPRA, celebrado en la ciudad de Carlos Paz. Surgió la redacción de, entre otras, las siguientes declaraciones: * Sobre la Imposibilidad de tramitación de tarifa social en el servicio de energía eléctrica. *Profunda preocupación ante la inminente quita de pensiones no contributivas por invalidez. *Profunda preocupación ante la prestación presuntamente irregular del servicio público de agua potable y el cobro ilegítimo del rubro capitalización.

Marzo:

La Defensora del Pueblo de Río Negro, Adriana Santagati participó en representación de ADPRA, de la Asamblea del Consejo Federal del Consumo que nuclea a las autoridades de defensa de consumidores de todo el país. El objetivo fue ratificar la preocupación de los defensores del pueblo, ante la imposibilidad que se les presenta a una gran cantidad de ciudadanos para afrontar el excesivo aumento de las cuotas de los planes de autoahorro y la necesidad de encontrar solución, sobre todo, al segmento más perjudicado que es el de menor poder adquisitivo.

Mayo:

Créditos UVA: informe de ADPRA. El documento fue presentado a las autoridades del Banco Central y del Banco Nación.

Precios cuidados: Defensorías del Pueblo del país desarrollaron una aplicación destinada a que los ciudadanos, a través de su experiencia

diaria de consumo, puedan contribuir al cumplimiento del programa nacional.

Junio:

Encuentro Binacional de Organismos Gubernamentales de Derechos Humanos de Argentina y México. Organizado en conjunto con ADPRA y la Comisión de los Derechos Humanos de México. Se trataron temas sensibles como la migración, la situación de los más jóvenes y las políticas de prevención de la tortura.

Junio:

Se firma Convenio con la Junta Electoral Provincial de Tucumán para realizar la observación y monitoreo de los comicios en esa provincia, oportunidad en que la defensora estuvo presente realizando la tarea.

Julio:

Declaración de ADPRA ante el dictado de la Resolución 598/2019 del Ministerio de Seguridad de la Nación que crea el Servicio Cívico Voluntario para Jóvenes.

Julio:

ADPRA se pronunció por una ley que exima a jubilados de pagar el impuesto a las ganancias.

Agosto:

III Plenario anual, desarrollado en la ciudad de Rosario. Entre los temas abordados aparecen: la Carta Compromiso entre la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH) y ADPRA; la observación electoral; las irregularidades en el sistema de radicación de migrantes; la falta de entrega de medicamentos; la situación de los créditos UVA y de las

cuotas de los planes de auto ahorro; la eliminación del IVA para algunos alimentos de la Canasta Básica; y la Ley de Fibromialgia.

Septiembre:

ADPRA eligió nuevas autoridades durante la Asamblea Anual de la Asociación, donde también se le dio la bienvenida a los nuevos defensores del pueblo designados recientemente. La Comisión Directiva, que tendrá mandato por el período 2019-2021, está conformada por: Presidente: Ángel Armando Alejandro Amor (CABA) Vicepresidente 1°: Fernando Said Juri (Tucumán) Vicepresidente 2°: Hugo Pozzi (Córdoba) Vicepresidente 3°: Adriana Santagati (Río Negro).

Octubre:

Ante los hechos de público conocimiento que acontecen en nuestro vecino país de Chile, las Defensorías del Pueblo de la República Argentina expresaron su total repudio a la represión y violencia institucional que, de acuerdo a datos del Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile (INDH), llevan, hasta el momento, 453 personas detenidas, 250 hombres, 158 mujeres, y 82 niños/as-, en comisarías de todo el país.

Octubre:

Ante el intento de destitución del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, la Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina acompaña al Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala, Augusto Jordán Rodas Andrade, en este difícil momento en que se encuentra atravesando su institución, frente a la reciente iniciativa por parte de un grupo de Diputados del Congreso de la República de Guatemala, que tiene por objetivo destituirlo.

Otras instituciones

- ▶ La defensora del pueblo recibió en la sede central al Obispo Esteban Laxague y a representantes de Cáritas.
- ▶ Reunión con la directora del Centro de Información de Naciones Unidas para Argentina y Uruguay, Tamar Han, en el marco de las estrategias de promoción de la Agenda 2030. La Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible constituye un estándar global para el diseño de políticas públicas en materia social, económica y ambiental, representando un desafío de planificación plurisectorial y multinivel que comprende a todas las áreas y niveles de gobierno.
- ▶ Santagati se reunió con la Jefa del Área Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Lucía Taboada. En la oportunidad analizaron el tratamiento de reclamos ambientales que se tramitan en ese organismo nacional y que acontecen en la Provincia de Río Negro.
- ▶ Encuentro entre la defensora del pueblo y la directora nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos. En la reunión la defensora Santagati refirió ante la funcionaria nacional, Raquel Mundt, la política de trabajo que lleva adelante desde la Defensoría del Pueblo, fomentando el diálogo institucional y ciudadano en la búsqueda de la solución rápida a los problemas, quejas y conflictos que recibe el organismo.

Jornadas y capacitaciones

- ▶ La defensora del pueblo participó en la mesa de apertura del **IIIº Congreso de Psiquiatría y Adicciones** del Comahue y **IVº Congreso Regional** de APSA.
- ▶ La Defensoría del Pueblo y el Poder Judicial organizaron la jornada **“Introducción a las Prácticas, Filosofías y Justicia Restaurativa”**.
- ▶ **“La Gestión Documental en la Era Digital”**. Así se denominó la jornada, organizada por la Defensoría del Pueblo, la Legislatura provincial. La actividad estuvo dirigida el personal que se desempeña en los archivos de los diferentes ámbitos de la administración pública y sus superiores jerárquicos con poder de decisión para impulsar este proceso. La actividad contó con la valiosa participación de la Agencia de recaudación Tributaria, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable y el Ministerio de Turismo, Deporte y Cultura.
- ▶ Santagati expuso en las Jornadas de **“Derecho Ambiental, diversidad biológica y especies exóticas invasoras”** organizadas por la Escuela de Capacitación del Poder Judicial y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, que se desarrolló en la Ciudad Judicial de Gral. Roca.
- ▶ El equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo asistió a la capacitación: **“Reanimación cardiopulmonar y primeros auxilios para socorristas comunitarios”**.
- ▶ Personal de la Defensoría del Pueblo participó de la capacitación sobre **“Diversidad sexual en el Ámbito Educativo; Derechos Humanos e Infancias Trans”**, dictado por el Dr. Diego Borizonik y organizada por el Consejo Provincial de la Mujer.
- ▶ La Defensoría del Pueblo participó en las **Jornadas sobre Comunidades y Ciudades Amigables con las Personas Mayores**. Organizadas por la Universidad del Comahue a través del Programa de Formación de Adultos de la Secretaria de Extensión Universitaria y la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (FADECS), la actividad se desarrolló durante los días 10 y 11 de mayo en la ciudad de General Roca. El trabajo estuvo centrado en actividades tendientes a generar conciencia acerca del incremento de la población mayor en Argentina y en la región, y en comenzar a acompañar lo que hoy se conoce como «revolución de la longevidad».

Comunicación Institucional

Comunicación institucional

SITIO WEB

Continuamos por el camino de la permanente actualización y ampliación de los contenidos en www.defensoriarionegro.gov.ar con el principal objetivo que es la accesibilidad para los ciudadanos en general. En este sentido, realizamos nuevas modificaciones al diseño de la página web, principalmente en la portada, con reubicaciones de botones y la suma de solapas con nuevo contenido, como es el caso de ‘publicaciones’ y ‘convenios’. Todo ello en pos de reforzar una navegación lo más sencilla posible para aquellos que ingresan al sitio. Durante el período que se informa fueron 61.702 personas las que ingresaron a la página (60 % más que en el período anterior) siendo los botones que contienen la información de “radares” y el de “sura” los más vistos.

REDES SOCIALES

Facebook

Tal como lo habíamos adelantado en el informe anterior, incorporamos Facebook como vía de contacto con la ciudadanía, especialmente a los fines de la difusión de derechos, como fue el caso de la Campaña “YO PARTICIPO Y VOTO”. En el caso de los posteos de placas dirigidas especialmente a los afiliados al IProSS, luego de la implementación de reformas en el sistema por parte de la obra social, obtuvimos un alcance de 85.636 personas.

Twitter

Continuamos sumando seguidores en Twitter, difundiendo información sobre las últimas acciones llevadas adelante por el organismo.

Flickr

Varios fueron los álbumes de fotos incorporados al Flickr con el propósito de dar cuenta de las actividades de la institución plasmadas en imágenes ordenadas e identificadas por temas.

You Tube

También contamos con el canal de You Tube a través del que hemos transmitido videos de diferentes acciones realizadas por el organismo. Esperamos desarrollar más ampliamente esta forma de comunicación para el próximo período.

CAMPAÑAS

Tal como adelantamos cumplimos con la difusión de la campaña “70 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos”, realizada a los fines 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 que expresa la Declaración como así también la promoción de la defensa y protección de los derechos humanos.

Otra de las campañas que llevamos adelante durante este período es la denominada: “Yo Participo y Voto” con el objetivo de fortalecer y promover la participación ciudadana de los jóvenes y sus conocimientos sobre derechos políticos.

Dos videos y tres spots, fueron el producto final de esta campaña de la que fueron partícipes alumnos de 4º y 5º año de escuelas secundarias rionegrinas.

El trabajo se llevó adelante en el marco de la tarea que desarrolla el Observatorio Electoral de la Defensoría del Pueblo de Río Negro y luego de la experiencia de trabajo resultante en las últimas elecciones provinciales del pasado 7 de abril, oportunidad en la que se advirtió la necesidad de reforzar en los jóvenes la importancia que significa participar a través del voto y, por otra parte, la forma de hacerlo.

La idea fue, a partir de los videos, brindarles herramientas y contribuir con el cumplimiento de sus derechos al tiempo de comprometerlos a participar del proceso democrático, esencial para lograr un país mejor.

Para la realización de la campaña se contó con la colaboración de la Dirección de Educación Secundaria de Río Negro y el apoyo técnico de Canal 10 Televisión Rionegrina.

La difusión comenzó en el mes de septiembre a través de diferentes plataformas (TV, redes sociales, páginas Web, Whatsapp, correo electrónico) y, por otra parte, de manera presencial, asesores de la Defensoría del Pueblo proyectaron los videos en 27 escuelas secun-

darias de distintas localidades de la provincia (Bariloche, El Bolsón, Cipolletti, Gral. Roca, Cervantes, Villa Regina, Sierra Grande, San Antonio Oeste, Las Grutas, San Javier, Viedma) para despejar dudas planteadas por los estudiantes. Además, desde la Dirección de Escuelas Secundarias se difundieron los videos en las Escuelas de la provincia para ser vistos y debatidos en los espacios de Vida Estudiantil de la Nueva Escuela Secundaria.

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

REFORMAS EDILICIAS Y CARTELERÍA

Durante el período que se informa cumplimos con la segunda etapa de la reforma edilicia de la sede central que comenzáramos durante el año anterior. En este sentido, se realizaron trabajos de pintura en el interior y fachada del edificio con la posterior colocación de la nueva cartelería al interior y al exterior del organismo para una fácil identi-

ficación institucional por parte de la ciudadanía. En la misma línea, en las receptorías dependientes del organismo se realizaron trabajos de ploteo identificador de la insti-

tución. Además, en la sede central se modificó la estructura interna de los espacios, con nueva disposición de oficinas para brindar una mejor atención al público.

Rendición de cuentas y política presupuestaria

Rendición de cuentas y política presupuestaria

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2019

El Presupuesto aprobado para la Defensoría del Pueblo, por Ley N° 5.337, para el ejercicio 2019 ascendió a la suma de \$ 47.326.721, distribuido de acuerdo al siguiente detalle:

Gastos en personal (grupo 100)

Para este concepto fueron destinados \$ 44.326.721, cifra que representa un 93,66% del total del presupuesto inicial. Al 31 de octubre este número asciende a la suma de \$ 46.196.721, es decir, un 86,85 % del presupuesto total.

Actualmente, del grupo 100 se ha ejecutado un 89,16 %, restan ejecutar los meses de noviembre, diciembre y la 2da cuota del SAC.

La proyección realizada para el próximo período implica requerir un incremento de \$ 7.850.000. Esta suma totaliza un aproximado de \$ 54.667.000 y se estima que representará el 88,54 % del total de los gastos del organismo.

Gastos de funcionamiento

Bienes de consumo y servicios no personales (Grupo 200 y 300)

El presupuesto asignado inicialmente para estos conceptos es de \$ 2.882.000.

A la fecha el presupuesto vigente en estos rubros asciende a \$ 4.059.938,96 del que se ha

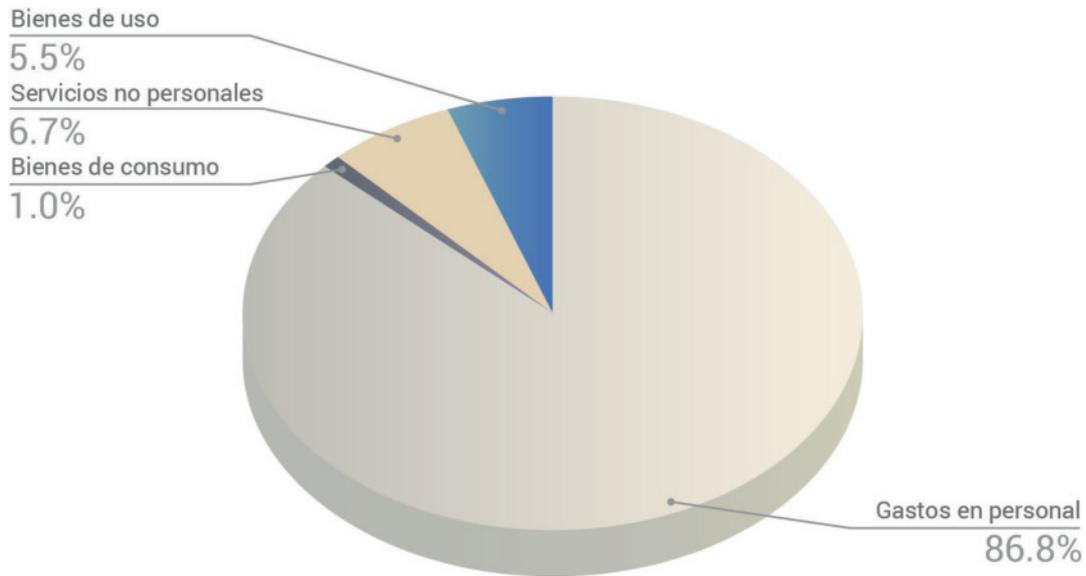
ejecutado el 88,35% y el saldo cubrirá las necesidades del organismo hasta finalizar el ejercicio.

Bienes de uso (Grupo 400)

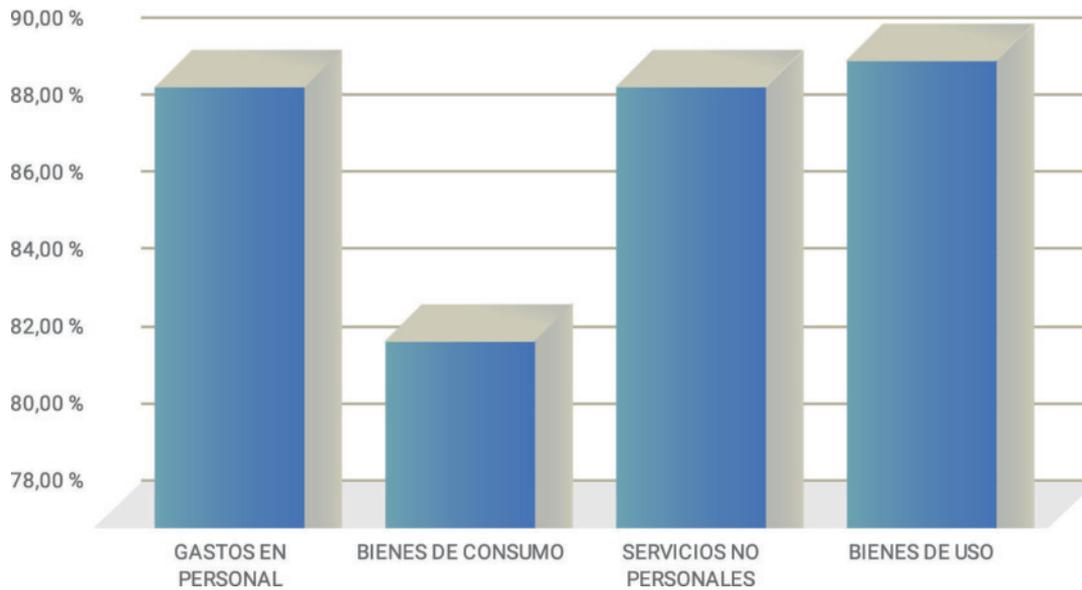
El presupuesto asignado para este grupo fue de \$118.000, siendo incrementado en \$2.936.500 para la adquisición de un nuevo vehículo oficial al cual no se pudo acceder en el periodo anterior debido a las variaciones cambiarias. Al 31 de octubre, se ha ejecutado un 89,14 % del total de gastos.

Las Rendiciones de Cuenta Mensuales al Tribunal de Cuentas, como así también la presentación de la Cuenta General del Ejercicio 2018 para el análisis de la Contaduría General de la Provincia, fueron realizadas dentro de los plazos establecidos.

Porcentaje de incidencia de los rubros en el presupuesto vigente a octubre



Nivel de ejecución de los de los rubros al 31 de octubre de 2019



Política presupuestaria 2020

La política presupuestaria de la Defensoría del Pueblo para el ejercicio 2020 está enmarcada por las definiciones del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022, cuya elaboración se realizó en base al modelo de gestión pública orientada a resultados con especial hincapié en la vinculación-plan-presupuesto y el cumplimiento de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. En esta línea, el nivel de producción institucional esperado para 2020 (relación insumo-producto) se refleja en programas y proyectos transversales (productos) articulados en torno a lineamientos (impacto) y objetivos contribuyentes (resultados) (matriz de planificación).

El PEI implica un cambio de paradigma respecto del actual funcionamiento de la institución, prescribiendo un modelo de gestión que se caracteriza por la prevención de las vulneraciones de derechos fundamentales a través del fortalecimiento de la administración pública y el empoderamiento de la ciudadanía en su ejercicio, la proactividad en el análisis de problemáticas estructurales que subyacen a los reclamos individuales y constituyen vulneraciones de derechos fundamentales de incidencia colectiva, la colaboración con los distintos poderes y niveles de gobierno, y la apertura hacia la sociedad civil bajo un enfoque de gobernanza.

Concretamente, el nivel de producción institucional para 2020 se estructura en torno a cuatro lineamientos estratégicos trienales definidos en el PEI, para cada uno de los cuales se enumeran a continuación sus programas contribuyentes para su primer año de ejecución (2020). Estas últimas se elaboraron en el marco de una matriz integral de medición que abarca indicadores de producción (insumo, producto,

resultado e impacto) y desempeño (proceso, eficacia, eficiencia y oportunidad).

- ▶ **Lineamiento N°1.** Fortalecer las capacidades de la administración para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales. Incluye los programas de formulación de políticas públicas, de actualización normativa permanente, de seguimiento de procesos electorales y de monitoreo de la Agenda 2030.
- ▶ **Lineamiento N°2.** Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales. Incluye los programas de ampliación de la cobertura territorial, de activación del servicio de atención digital, de modernización institucional, de formación profesional y de infraestructura e innovación tecnológica.
- ▶ **Lineamiento N°3.** Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales. Incluye los programas de producción de contenidos informativos, de generación de actividades informativas, de ampliación de presencia en redes sociales, de articulación de redes con la sociedad civil y de difusión de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.
- ▶ **Lineamiento N°4.** Consolidar el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental. Incluye los programas de evaluación de las condiciones de los tratamientos, de supervisión de las condiciones de internación, de evaluación de internaciones involuntarias y de mejora de la calidad del servicio de salud mental



DPRN

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Río Negro

www.defensoriarionegro.gov.ar