

Informe Anual

2019 / 2020

25
Años
1995 - 2020



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO**
Provincia de Río Negro

Informe Anual

2019 / 2020



Índice

Autoridades	4
Palabras Preliminares	5
Estadísticas	6
Derechos Económicos Sociales y Culturales	11
Salud	12
Demanda Social	28
Adultos Mayores	30
Discapacidad	33
Niñez y Adolescencia	34
Violencia Familiar	36
Personas Privadas de Libertad	37
Educación	38
Tierra y Vivienda	39
Trabajo	42
Servicios Públicos	42
Usuarios y Consumidores	46
Recaudación Tributaria	51
Órbita Municipal	51
Previsionales	52

Derechos Civiles y Políticos	53
Seguridad	54
Circulación	54
Observatorio Electoral	62
Datos Personales	62
Derechos de Solidaridad	64
Ambiente	65
Centro de Mediación Ciudadana	68
Modernización	72
Relaciones Institucionales	76
Comunicación Institucional	82
Rendiciones de Cuentas y Política Presupuestaria	88

Autoridades

Adriana Santagati

Defensora del Pueblo de Río Negro

César Domínguez

Defensor Adjunto

Palabras Preliminares

Existen momentos en la vida de las instituciones que cobran relevancia. Sin dudas, uno de ellos son los aniversarios, que no sólo nos permiten celebrar sino fundamentalmente, que nos invitan a reflexionar a partir de una mirada retrospectiva.

Cuando miramos hacia atrás y analizamos el camino transitado durante los 25° años de vida de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, advertimos cómo la institución fue cambiando en consonancia con la evolución progresiva de los derechos humanos y del contexto en el cual debía desplegar sus tareas. Esa sintonía es esencial, porque las Instituciones del Estado dejan de tener sentido cuando funcionan disociadas de la realidad y la vida de las personas.

Sumado a ello, este año debimos transitar una crisis sanitaria sin precedentes, que en algunos lugares se transformó en crisis humanitaria, como consecuencia de la irrupción de la pandemia provocada por Covid-19.

La pandemia instaló como eje del debate público a los principios inherentes a los derechos humanos: la interdependencia y la indivisibilidad, es decir, que todos los derechos son igualmente importantes y por lo tanto igualmente efectivos, sin que exista una jerarquía entre ellos. Sin embargo, durante 2020 proteger el derecho a la vida condicionó el ejercicio de los demás derechos y ello implicó para la Defensoría del Pueblo un desafío inédito. Asumiendo esa realidad, desde el primer día de aislamiento y bajo el lema “Ahora más que nunca”, el equipo de trabajo de la Institución se puso a disposición de la ciudadanía para dar respuesta a cada uno de los problemas, necesidades, reclamos, consultas que iban surgiendo en el nuevo escenario, y que fueron muchos.

Todos recordaremos al año que termina por su cara más dolorosa en términos humanos, pero también tenemos el deber de asumir los profundos cambios que en él se han catalizado en relación al funcionamiento del Estado. El 2020 puso en el centro de la escena procesos de cambio que venían gestándose en las instituciones desde hace tiempo y que hoy nos ponen frente a la necesidad y a la oportunidad de consolidar nuevos paradigmas en la Administración Pública. Si seguimos trabajando del mismo modo no habremos aprendido nada.

Adriana Santagati
Defensora del Pueblo de Río Negro

Estadísticas

Estadísticas

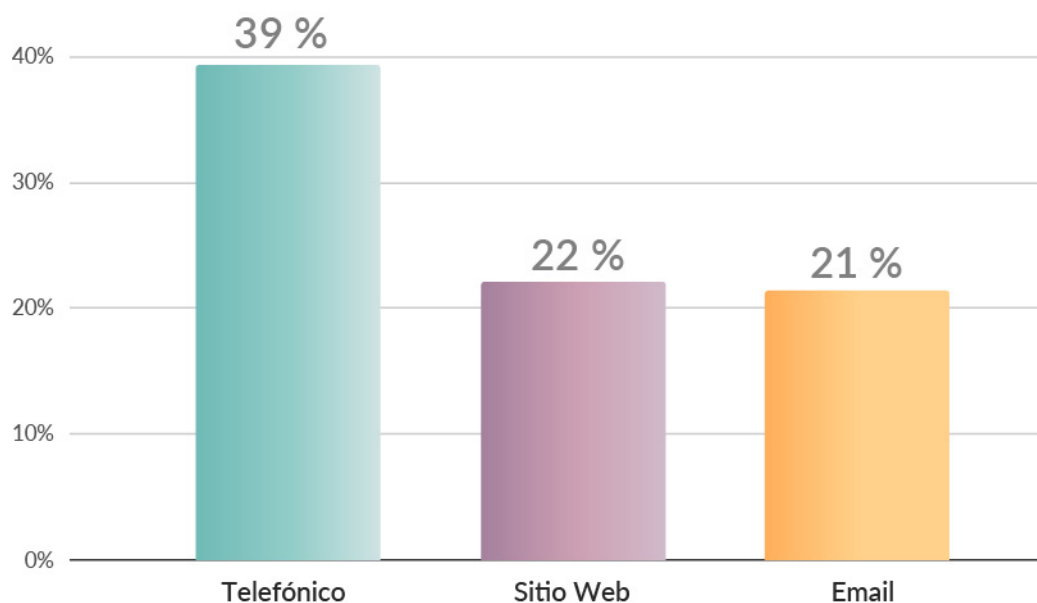
Durante el período comprendido entre noviembre de 2019 y octubre de 2020 fueron atendidas en el organismo 6.654 personas.

Debido al contexto actual de pandemia y en cumplimiento con las medidas de emergencia sanitaria establecidas por los gobiernos nacional, provincial y municipal, a partir del 20 de marzo la atención al público se brindó exclusivamente a través de nuestras vías de contacto telefónicas y digitales. Esta situación trajo aparejado un aumento porcentual del 227% en el ingreso de reclamos a través de esas vías de comunicación, en comparación con igual período anterior. Significa que la ciudadanía, lejos de dejar de expresar sus reclamos, consultas y solicitudes de asesoramiento acentuó más que nunca el pedido de ayuda, adaptándose rápidamente a las nuevas formas de atención y depositando su confianza en la Institución.

En la búsqueda de brindar al ciudadano una vía de respuesta expedita y eficiente, la cantidad de reclamos tramitados mediante resolución sumaria aumentó un 84% en relación con el período anterior, por lo que podemos afirmar que se continúa profundizando el compromiso con el ciudadano de resolver sus reclamos en el menor plazo posible.

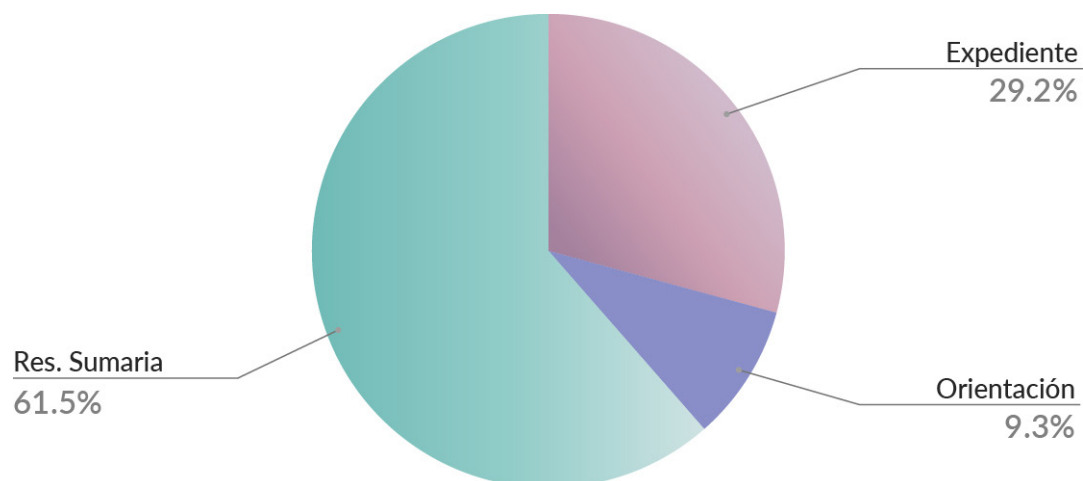
6.654 personas atendidas
140.171 visitas al sitio web

Principales Vías de Reclamo

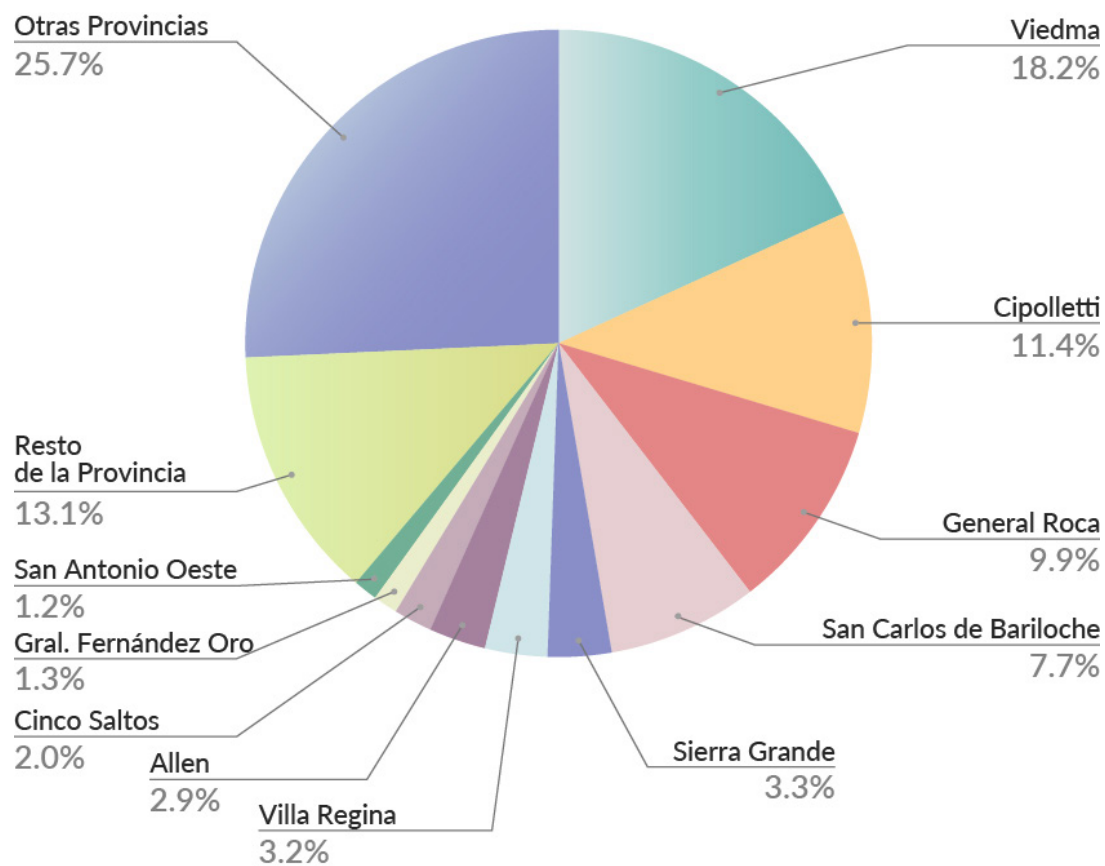


*18% de los reclamos fueron recepcionados de forma presencial y por redes sociales.

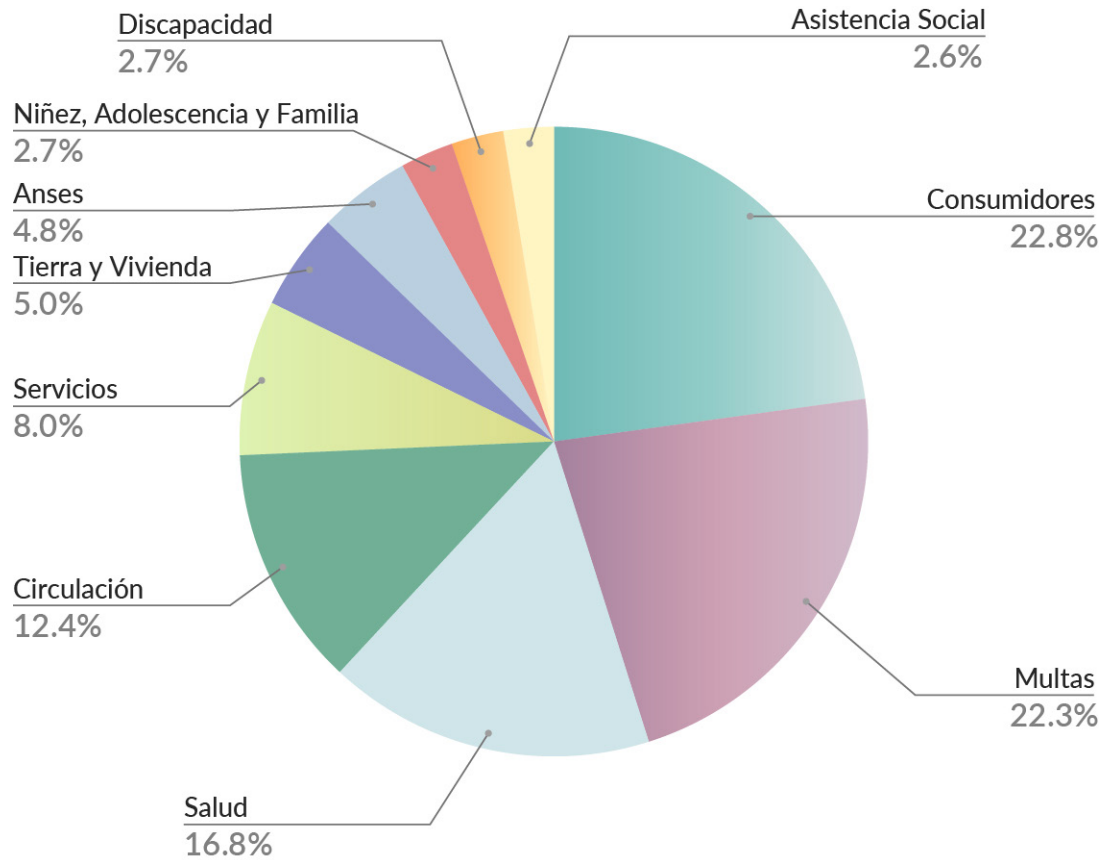
Formas de Gestión



Procedencia de Reclamos



Temáticas Principales





Derechos Económicos Sociales y Culturales

SALUD

En un contexto de emergencia sanitaria sin precedentes como el que vivimos ocasionado por la pandemia del virus COVID-19, los derechos humanos cobran relevancia y por sobre todo la responsabilidad de las instituciones de derechos humanos, como las Defensorías del Pueblo a la hora de cumplir con las tareas propias que les competen.

Es así que desde nuestra Institución el monitoreo de las políticas públicas tuvo como principio rector que la atención y contención del virus debía tener como centro el pleno respeto de los derechos humanos y desde ese lugar se fueron realizando observaciones, aportes, comentarios y consultas permanentes a la cartera sanitaria, sin perjuicio del tratamiento dado a cada uno de los reclamos que fueron ingresando durante el período que se informa.

Desde nuestra Institución el monitoreo de las políticas públicas tuvo como principio rector que la atención y contención del virus debía tener como centro el pleno respeto de los derechos humanos

Desde el inicio de la emergencia sanitaria, la defensora del pueblo mantuvo reuniones con las autoridades sanitarias de la provincia y de los municipios, así como también comunicación con varios directivos de distintos hospitales rionegrinos para dar seguimiento a este tema. En la misma línea, el defensor adjunto, César Domínguez, integró el Comité de emergencia sanitaria de la localidad de General Roca y, desde allí, también realizó un abordaje territorial a través de diferentes actividades en la zona del Alto Valle.

El 10 de marzo, la defensora mantuvo la primera reunión interinstitucional, por este tema, con autoridades de los Ministerios de Salud y de Educación a quienes advirtió sobre la necesidad de contar con protocolos específicos para el transporte, terminales de ómnibus y aéreas, hoteles, escuelas, etc., todo con el objetivo de prevenir la propagación

del virus y teniendo en cuenta la gravedad de lo que estaba ocurriendo en otros lugares del mundo. A partir de ese momento y durante todo este tiempo se abordaron otras cuestiones como: el tipo de equipamiento de protección del personal de salud, la atención de los adultos mayores alojados en instituciones de cuidado (geriátricos, hogares, etc.), la donación y el uso de plasma, el tratamiento con ibuprofeno inhalado, el tratamiento con ivermectina, etc.

La preocupación de la Defensoría incluyó al personal de salud expuesto de forma directa y constante a la posibilidad de contagio del virus. Este tema, que también fue tratado en el mes de abril en Plenario de ADPRA, dio lugar a la solicitud realizada al ministro de Salud de la Nación, requiriendo la implementación de un sistema de evaluaciones periódicas y testeos específicos al personal del equipo de salud, que por el desempeño de sus funciones tenían mayores posibilidades de contraer o propagar el virus Covid 19.

La discriminación sufrida por el personal de salud en diferentes lugares del país fue otro de los aspectos que se trabajó desde la Defensoría. Además, también fue un tema abordado por los defensores y defensoras del pueblo nucleados en ADPRA, cuando indicamos que son los profesionales de la salud “quienes aseguran la atención y contención de aquellas personas que eventualmente necesiten acceder al sistema de salud, colaborando con su actividad para que el resto de la sociedad se mantenga sana y a salvo”. En ese sentido, rechazaron toda práctica que pueda considerarse discriminatoria bajo cualquier forma (escraches, insultos, hostigamientos) calificándola como irrazonable.

Respecto a las quejas recibidas, en el período que se informa se recibieron 108 reclamos, el 90% de ellos se trabajó por resolución sumaria, y el 10% restante fue tramitado a través de expedientes, 6 de los cuales se encuentran en proceso de resolución.

El 50% de los reclamos estuvo relacionado con demoras en la provisión de medicamentos. En estos casos, se mantuvo comunicación con autoridades del sector Compras de Medicamentos del Ministerio de Salud, de quienes se obtuvo siempre respuesta logrando así la solución de las quejas planteadas.

Continuando con las temáticas de las quejas, un 18% de los reclamos fueron por demoras en la provisión de prótesis y ortesis; en tanto que un 17% tuvo que ver con inconvenientes para obtener turnos y autorizaciones de estudios y el 15% restante por otras cuestiones. En estos casos, se realizaron gestiones ante la Dirección de Auditorías Médicas desde donde se brindó información respecto a cada una de las situaciones puntuales y se gestionaron las soluciones a los reclamos.

El impacto de la pandemia ha superado los límites de la atención sanitaria configurando, en algunos casos, un problema humanitario y es allí donde debió actuar la Defensoría del Pueblo. Como ejemplo, relatamos las actuaciones desplegadas en el caso de un ciudadano de Villa Regina, quien a comienzos de la pandemia quedó desempleado y no

contaba con ningún ingreso, por lo que no pudo pagar el alquiler y recibía amenazas de desalojo. Además, el ciudadano manifestaba inconvenientes en la atención de su salud en el hospital local, siendo necesario su cuidado por una serie de problemas médicos que requerían de diferentes servicios. Desde la Defensoría se dio intervención, por un lado, al Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria que tramitó una ayuda económica para el pago del alquiler, además se realizaron gestiones ante el Banco Patagonia y el correo postal OCA, por inconvenientes surgidos con la tarjeta que debía utilizar para cobrar la asistencia. Por otro lado, se realizaron gestiones ante el director del Hospital de Villa Regina, quien a pesar de la pandemia, se ocupó de brindar la asistencia sanitaria que el reclamante requería. Desde el Hospital además se consiguió la derivación al nosocomio de Cipolletti para ser intervenido quirúrgicamente y luego, a un centro especializado de la misma ciudad para abordar la atención que su patología requería.

Este caso ilustra el arduo trabajo que se desplegó desde la Institución en cada una de las presentaciones recibidas.

Respecto al personal de salud, en este informe queremos hacer un especial reconocimiento a la dedicación, compromiso y vocación de servicio de todas las personas que integran el sistema de salud: médicos y médicas, enfermeros y enfermeras, kinesiólogos y kinesiólogas, terapeutas ocupacionales, bioquímicos y bioquímicas, farmacéuticas y farmacéuticos, al personal de maestranza, técnicas y técnicos, camilleras y camilleros, choferes de ambulancias, administrativos y administrativas. A todas y todos, nuestro especial agradecimiento.

... destacamos la progresiva inversión en infraestructura y la incorporación de tecnología en los hospitales públicos de la provincia, sin embargo, esta crisis sanitaria puso en evidencia que son muchos los retos que se plantean para el futuro en materia de políticas de salud pública

En informes de años anteriores destacamos la progresiva inversión en infraestructura y la incorporación de tecnología en los hospitales públicos de la provincia. Sin embargo, esta crisis sanitaria puso en evidencia que son muchos los retos que se plantean para el futuro en materia de políticas de salud pública. Nos referimos a la necesidad de que la provincia cuente con un Plan de Salud Pública Integral que otorgue previsibilidad, que dé lugar a la innovación e incorporación de tecnologías de la información para administrar datos que permitan el diagnóstico y tratamiento oportuno, que defina políticas inscriptas en

el paradigma de la prevención, que fortalezca las alianzas con el sector académico y científico para incentivar la investigación aplicada. Estos y otros aspectos deben resultar de una estrategia participativa que incluya a todas y todos quienes integran el sistema de salud.

Tratamiento con Ibuprofeno Inhalado

La recepción de diferentes reclamos tendientes a la implementación del tratamiento con “Ibuprofeno inhalado”, en el marco de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del virus COVID-19, dio lugar a una detallada investigación por parte de la Defensoría del Pueblo.

Así se procedió a efectuar las consultas de rigor a los organismos competentes, avanzando también en la recopilación de información relativa a la implementación de ese tratamiento en otras jurisdicciones, así como sobre sus beneficios y riesgos médicos.

Formulada la consulta al Ministerio de Salud provincial, mediante informe de fecha 17 de septiembre, la Secretaría de Políticas Públicas de Salud dependiente de dicha cartera indicó: “Dado que esta droga, Ibuprofeno solución para nebulizar, fundamenta su uso en un estudio preclínico de tipo “in vitro” en otra patología (para la cual tampoco está aprobado el uso de la droga), no existen ensayos clínicos apropiadamente diseñados en curso para la indicación propuesta y esta formulación no se encuentra avalada por la ANMAT para ese uso y en esa forma de administración en nuestro país, sumado a que existen alternativas terapéuticas eficaces o de eficacia en estudio, la solución de Ibuprofeno inhalado no se recomienda para uso compasivo en el tratamiento de pacientes graves con COVID-19. Además no existe evidencia acerca de la seguridad del uso del fármaco. Por el momento, hasta que no contemos con otros resultados, los antiinflamatorios no esteroideos, como el ibuprofeno, entre otros, pueden ser utilizados con seguridad en los pacientes sintomáticos, fuera del ámbito hospitalario para el tratamiento de síntomas leves (la decisión en pacientes de mayor gravedad depende de muchos otros factores)”.

En igual temperamento, se solicitó opinión a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Comahue, que a través del Comité de Bioética recomendó que “mientras no exista una autorización formal por parte de los entes oficiales reguladores de la Salud de la Nación, los equipos médicos se abstengan de utilizar el ibuprofeno inhalado, a menos que sea dentro del contexto de un estudio de investigación correctamente diseñado, presentado, evaluado y aprobado por las autoridades provinciales”.

En forma paralela a dichas consultas, se procedió a recabar información sobre las diferentes experiencias que se han dado a lo largo del país en relación al precitado tratamiento.

Según surgió de dichas indagaciones, investigadores del CONICET solicitaron y aconsejaron el uso de este tratamiento, ya que los resultados terapéuticos resultan alenta-

dores en cuanto a su eficacia para el abordaje de los casos más graves, en los que existe compromiso directo de la vida del paciente. Según pudo constatar, el tratamiento cuenta con la autorización por parte de los Ministerios de Salud de las Provincias de Córdoba, Santa Fe, Buenos Aires, Mendoza, Jujuy, La Rioja y Salta.

Un aspecto tenido en cuenta en el análisis de este tema fue el Principio 37 de la Declaración de Helsinki de la Asamblea Médica Mundial sobre Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos, que establece: “Cuando en la atención de un enfermo las intervenciones probadas no existen u otras intervenciones conocidas han resultado ineficaces, el médico, después de pedir consejo de experto, con el consentimiento informado del paciente o de un representante legal autorizado, puede permitirse usar intervenciones no comprobadas, si, a su juicio, ello da alguna esperanza de salvar la vida, restituir la salud o aliviar el sufrimiento. Tales intervenciones deben ser investigadas posteriormente a fin de evaluar su seguridad y eficacia. En todos los casos, esa información nueva debe ser registrada y, cuando sea oportuno, puesta a disposición del público”.

A la luz de tales consideraciones, la Defensoría del Pueblo entiende que la inédita situación de emergencia sanitaria que atraviesa el mundo demanda de las autoridades públicas una gran adaptabilidad e innovación, que les permita brindar en los vertiginosos tiempos que la situación reclama la mayor cantidad de respuestas posibles.

la Defensoría del Pueblo entiende que la inédita situación de emergencia sanitaria que atraviesa el mundo demanda de las autoridades públicas una gran adaptabilidad e innovación, que les permita brindar en los vertiginosos tiempos que la situación reclama la mayor cantidad de respuestas posibles.

Como ha destacado la Corte Interamericana de Derechos Humanos, el derecho a la vida comprende no sólo el derecho de todo ser humano de no ser privado de la vida arbitrariamente (obligación negativa), sino que además requiere que los Estados tomen todas las medidas apropiadas para proteger y preservar su ejercicio (obligación positiva). (Corte IDH, “Instituto de Reeducción del Menor” v. Paraguay, 2004, párr. 156). De su salvaguarda depende la realización de los demás derechos, por lo que el tribunal le asigna un valor central y desecha la posibilidad de enfoques restrictivos. (Corte IDH, Ximenes Lopes v. Brasil, 2006).

Simultáneamente, “el derecho a la salud, máxime cuando se trata de enfermedades graves, está íntimamente relacionado con el derecho a la vida, siendo éste el primer derecho de la persona humana que resulta reconocido y garantizado por la Constitución Nacional. El hombre es el eje y centro de todo el sistema jurídico y en tanto fin en sí mismo -más allá de su naturaleza trascendente – su persona es inviolable y constituye un valor fundamental, con respecto al cual los restantes valores tienen siempre carácter instrumental”. (CSJN, Fallos, 323:3229, 324:3569).

Ante tales coordenadas, es evidente que –en este contexto de incertidumbre científica- ese deber positivo se traduce en la obligación de agotar la evaluación de los tratamientos médicos disponibles para evitar la muerte de los pacientes de COVID-19, no pudiendo escudarse el Estado en la ausencia de evaluaciones científicas más exhaustivas que, naturalmente, no podrían existir, habida cuenta de lo novedoso del virus que se intenta combatir.

En este sentido, corresponde recordar que se produce responsabilidad estatal por la violación del derecho a la vida “cuando por actos u omisiones se niegue a un paciente el acceso a la salud en situaciones de urgencia médica o tratamientos médicos esenciales, a pesar de ser previsible el riesgo que implica dicha denegación para la vida del paciente”. (Corte IDH, Poblete Vilches y otros v. Chile, 2018; Cuscul Pivaral y Otros v. Guatemala, 2018).

Ese riguroso mandato de una actuación positiva reclama una clara y conducente actitud de proactividad de las autoridades públicas, en la medida en que el derecho a la vida debe ser “interpretado y aplicado de manera que sus salvaguardas sean prácticas y efectivas”. (Corte IDH, Hilaire v. Trinidad y Tobago, 2001).

Atendiendo a esas pautas, la Defensoría del Pueblo exhortó al Ministerio de Salud a adoptar en forma urgente las medidas tendientes a evaluar en profundidad la posibilidad de implementar en el sistema sanitario provincial el tratamiento con ibuprofeno inhalado para pacientes graves con COVID-19, sugiriendo a tal efecto, la consideración de los argumentos vertidos precedentemente.

Tratamiento con Ivermectina

Un tema que tomó estado público fue el uso de ivermectina para contrarrestar los efectos adversos del virus COVID-19. Por ese motivo desde la Defensoría se inició una investigación para reunir los antecedentes y, además, se mantuvo contacto con investigadores que participaron del proyecto.

En este sentido, las publicaciones en los medios dieron cuenta que Investigadores del CONICET informaron sobre la alta eficacia del fármaco para reducir la carga viral en la

etapa temprana de la enfermedad y evitar su agravamiento. El informe indicó que los resultados terapéuticos arrojados hasta el momento, sobre la utilización del fármaco, resultan alentadores en cuanto a su eficacia para el abordaje de los casos en su estado inicial.

De hecho, el miércoles 23 de septiembre de 2020, en la página oficial Argentina.gob.ar se publicó: “Un estudio demuestra la respuesta antiviral de la ivermectina en pacientes con COVID-19. Se trata de un ensayo clínico, financiado por la Agencia I+D+i a través de la Convocatoria de Ideas-Proyecto COVID-19, que demuestra la capacidad de la droga sobre el virus en etapas tempranas de la infección”. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/un-estudio-demuestra-la-respuesta-antiviral-de-la-ivermectina-en-pacientes-con-covid-19>

La nota indica que el diseño, desarrollo y análisis del estudio es una cooperación público-privada conformada por el Centro de Investigación Veterinaria de Tandil (CIVETAN), UNCPBA-CICPBA-CONICET; la Plataforma de Servicios Biotecnológicos -COMTra-Universidad Nacional de Quilmes; el Laboratorio EleaPhoenix S.A. (cofinanció el proyecto); el Instituto de Investigaciones de Enfermedades Tropicales - Universidad Nacional de Salta - CONICET y el Laboratorio de Virología del Hospital Garrahan. Expresa además, que el proyecto cuenta con aprobaciones de la ANMAT quien “deberá definir el mejor modo para determinar si el efecto identificado se traduce en una utilidad clínica y/o epidemiológica y, en tal caso, el modo de administración con las necesarias medidas de seguridad y eficacia”.

En base a esas evidencias, en el mes de junio de 2020 se realizaron presentaciones ante la Administración Nacional de Medicamentos (ANMAT) con miras a obtener las directivas y protocolos necesarios para la adecuada utilización del fármaco en el marco de la pandemia del COVID-19. Sin embargo, dicha autoridad regulatoria no se ha expedido hasta la fecha.

Desde la Defensoría consideramos que la falta de pronunciamiento de la ANMAT es más grave si tenemos en cuenta que, a partir de las publicaciones oficiales, son muchas las personas en el país que han comenzado a consumir el fármaco sin la guía adecuada de rigor, lo que implica un riesgo para la salud teniendo en cuenta que se trata de una medicación de uso veterinario y que posee su fórmula para uso en personas. Por ese motivo, este tema fue tratado en el Plenario de defensores y defensoras del pueblo de todo el país a propuesta de la Defensoría del Pueblo de Río Negro.

Planteamos que, si bien son alentadoras las recientes noticias que indican la firma de contratos para la adquisición de diferentes vacunas, la finalización de las pruebas de rigor y la logística de distribución demandarán tiempo para llegar a toda la población, tiempo en el que será imperioso abordar esta crisis con la mayor cantidad de recursos terapéuticos disponibles.

Los argumentos esgrimidos ante el Plenario de defensores y defensoras de todo el país fueron idénticos a los ya indicados para el caso del tratamiento con ibuprofeno inhalado.

Teniendo en consideración todos los fundamentos vertidos por la Defensoría del Pueblo de Río Negro, la Asociación de defensores y defensoras del pueblo de la República Argentina (ADPRA), por unanimidad, aprobó una comunicación donde se exhortó a la ANMAT para que se expida en forma urgente sobre la posibilidad de implementar el tratamiento con ivermectina para pacientes con COVID-19 indicando un protocolo para su uso adecuado con el respaldo científico de los investigadores del país. Esta recomendación fue puesta en conocimiento del Ministerio de Salud de la provincia

Ipross

En el período que se informa se han recibido 224 reclamos que refieren a la obra social Ipross. El 95% de las presentaciones se tramitaron como resolución sumaria y el 5% por expedientes. Del total de reclamos, el 80% fueron resueltos y el resto se encuentra en trámite.

El 30% de las quejas se refieren a medicamentos, especialmente por demoras en las cargas al nuevo Programa de Acceso a Medicamentos y Material Descartable, implementado en octubre del año 2019. Es importante aclarar que estos reclamos fueron recibidos durante los meses de noviembre y diciembre de 2019 y enero del presente, tiempo que demandó completar el registro de los afiliados encuadrados en los diferentes planes. Para su resolución la Defensoría dio continuidad al dispositivo oportunamente implementado, manteniendo comunicación directa y permanente con los distintos sectores de cargas y autorizaciones a los fines de agilizar los reclamos que fueron resueltos en forma eficiente.

Otras presentaciones por medicamentos refirieron a demoras en la entrega de drogas oncológicas así como de Planes Especiales. En estos casos, los problemas detectados fueron los retrasos en el circuito administrativo de compras, por ello se realizó un seguimiento particular de cada caso hasta verificar la correspondiente entrega. El monitoreo realizado desde la Defensoría incluyó la comunicación con las distintas droguerías que habían sido adjudicadas, las cuales manifestaron tener atrasos debido a dificultades en el transporte y/o importación por la particular situación de pandemia.

Tal como lo expresamos en el informe anterior, el nuevo Programa de Medicamentos representa un cambio significativo porque implicó para el Ipross retomar el control de la comercialización de fármacos que por años estuvo en manos del Colegio de Farmacéuticos.

Oportunamente valoramos esta política porque entendemos que la obra social debe ponerle límites a las corporaciones impidiendo que los intereses de sectores monopólicos

conspiren contra la atención y prevención de la salud de los afiliados. No sólo se trata de hacer eficiente la administración de los recursos, sino de la implementación de políticas que aporten transparencia a la gestión de las prestaciones médico-asistenciales, garantizando así la adecuada atención de los pacientes.

... la obra social debe ponerle límites a las corporaciones
impidiendo que los intereses de sectores monopólicos
conspiren contra la atención y prevención de la salud de
los afiliados.

Otra temática que fue motivo de reclamos tuvo que ver con las coberturas de prestaciones de diferentes terapias, entre ellas psicológica y ocupacional, de las cuales se recibieron 20 presentaciones. Hasta el mes de junio el problema consistió en que el Ipross no tenía una normativa referida a la cobertura de terapias no presenciales. Esta situación se solucionó cuando el Ministerio de Salud emitió, en fecha 10 de junio, la Resolución 3053/20 habilitando a que dichas coberturas podían ser otorgadas a través de plataformas de teleasistencia y/o teleconsultas. De esta manera el Ipross adhirió a esta Resolución garantizando las prestaciones.

Entre las quejas recibidas por situaciones atravesadas por la emergencia sanitaria, un caso para ejemplificar fue la presentación de una ciudadana de Viedma que requería una intervención quirúrgica de tumor submaxilar a ser realizada por un especialista en Cuello y Cabeza en la localidad ya que era el único especialista en esta Zona Atlántica. El problema radicó en que este profesional no era prestador del Ipross. En virtud de que la Obra Social posee convenio con especialistas prestadores en la localidad de General Roca, le rechazaban la autorización. Teniendo en cuenta la situación epidemiológica que imposibilitaba la circulación y por consiguiente las derivaciones, sumado a la urgencia de la intervención quirúrgica, desde la Defensoría se solicitó a la Secretaria General Técnica del Ipross que revea la situación a fin de autorizar que la intervención se realice en la localidad de Viedma, con el especialista no prestador del Instituto. La Secretaría General Técnica, evaluó la situación y autorizó por excepción la intervención, garantizando así el derecho a la salud de la afiliada.

La Pandemia significó un desafío para el desarrollo de proyectos que aportaran modernización a los servicios de la Obra Social. En este punto destacamos el trabajo realizado por la Agencia INNOVA que, en el marco de las limitaciones impuestas por la emergencia sanitaria, avanzó en la implementación de herramientas informáticas que facilitaron el ac-

ceso a las demandas de los afiliados. Así, se agilizó el sistema de atención con la puesta en marcha de la Aplicación Ipross Río Negro que permitió: obtener la credencial digital, sacar turnos on line sin necesidad de adquirir bonos de consulta en las delegaciones, habilitar a los profesionales prescribir las recetas on line y gestionar diferentes autorizaciones. De esta manera se simplificaron los circuitos administrativos y se permitió a los afiliados llevar un control sobre sus prestaciones y consumos y evitar la circulación y aglomeración de personas en las delegaciones, además de la despapelización.

... destacamos el trabajo realizado por la Agencia INNOVA que, en el marco de las limitaciones impuestas por la emergencia sanitaria, avanzó en la implementación de herramientas informáticas que facilitaron el acceso a las demandas de los afiliados.

La Pandemia aceleró los procesos de modernización en el Estado y lo realizado en la Obra Social es el ejemplo más elocuente. Con el destacado trabajo de la Agencia Innova, en la figura de Soledad Gonet y el informático Martín Burgos, el Ipross pudo sortear las limitaciones del contexto sanitario. Queda mucho por hacer porque un nuevo paradigma se impone para la medicina del futuro que pasará de una medicina reactiva a una medicina preventiva.

A partir de la importancia que revisten los datos, hoy se habla del “Internet de la salud”, lo que significa que todos los datos médicos de una persona puedan estar conectados generando así un reporte integral de la salud. Esto es muy importante porque permitirá pasar del cuidado de la enfermedad al cuidado de la salud, es decir, trabajar en la prevención, lo que es beneficioso para las personas y más económico para los gobiernos, un tema que deberá ser tenido en cuenta por la Obra Social.

OBRAS SOCIALES NACIONALES

Como lo venimos haciendo desde el inicio de la gestión, los reclamos que competen a obras sociales nacionales, son derivados para su intervención a la Superintendencia de Servicios de Salud y también a la Defensoría del Pueblo de la Nación, en tanto órgano de control de la administración pública nacional.

En esta temática se tramitaron 42 reclamos o solicitudes de asesoramiento que involucraron a las siguientes obras sociales: OSECAC, OSDE, SANCOR SALUD, OSPECOM,

OSUTHGRA, OSPRERA, MEDIFE, UNIÓN PERSONAL, OSPLAD, JERÁRQUICOS, IOSE, OSPACA, UTA, ASE y OSPRA.

Los motivos de los reclamos fueron: pedido de autorización y cobertura de prácticas médicas (tomografías, cirugías, odontología), reclamos administrativos (alta, baja, entrega de credenciales, cambio inconsulto de obra social, reintegros por terapias psicológicas, de kinesiología, musicoterapia y material descartable por COVID; monotributistas que reclaman la incorporación o alta a la obra social; solicitud de cobertura o entrega de medicamentos.

Sólo uno de los reclamos se gestionó por expediente y se encuentra en trámite, el resto se trabajó a través de resolución sumaria y, de ellos, el 90% se encuentran solucionados.

SALUD MENTAL Y ADICCIONES

En el período informado se trabajaron 180 trámites, de los cuales 51 se generaron a partir de oficios con solicitudes de intervención de diferentes juzgados de familia de la provincia por internaciones prolongadas. Los restantes corresponden a intervenciones de los servicios de Salud Mental de la provincia por internaciones involuntarias que fueron notificadas dentro de las 10 horas en el marco del cumplimiento de la Ley de Salud Mental, como así también de internaciones voluntarias excedidas del plazo de los 60 días. En este sentido, se recepcionaron 144 notificaciones de internaciones, algunas de ellas provenientes de oficios judiciales. En números detallados informamos que 39 notificaciones provinieron de General Roca, 26 de Viedma, 26 de S.C. de Bariloche y otras de Cipolletti, Villa Regina, Catriel, Lamarque y Río Colorado.

Los 51 oficios refieren a situaciones en las cuales el Poder Judicial solicitó la intervención por diferentes situaciones: evaluación del carácter de la internación, toma de conocimiento de internaciones excedidas de plazo, irregularidades en el procedimiento de internación involuntarias, falta de informe ampliatorio en internaciones involuntarias, derivaciones fuera del ámbito comunitario, solicitud de sugerencias para la elaboración de estrategias de externación, entre otras.

En todos los casos el equipo de apoyo técnico interdisciplinario intervino brindando su opinión luego de investigar cada una de las situaciones. Para ello, las profesionales establecieron contacto con los equipos tratantes de los diferentes servicios de Salud Mental, con sus familias y con las personas usuarias en caso de ser posible. Todo con el objetivo de brindar informes debidamente fundamentados en el marco de la plena vigencia de los derechos humanos.

Destacamos el trabajo articulado con todos los servicios de salud mental, así como la comunicación permanente con la Dirección de Salud Mental Comunitaria y Adicciones quien ha respondido de manera expedita a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo.

En el marco de la Res. 2/20 P.ORSM las evaluaciones se realizaron de manera virtual a través de la Sala Zoom de la Defensoría del Pueblo, comunicaciones telefónicas y/o video llamadas a comunidades terapéuticas, clínicas y servicios de salud mental dentro y fuera de la provincia, dependiendo del lugar donde las personas se encontraban internadas.

Institución Valle Sereno

Un caso que fue motivo de preocupación desde el inicio de la pandemia por Covid-19 tuvo que ver con el cuidado de las personas internadas en la Institución Valle Sereno, especialmente a partir de denuncias de acompañantes terapéuticos y pedidos de intervención de los Juzgados de Familia N° 11 y 16 de General Roca, a instancias de solicitudes de defensoras y defensores oficiales de esa jurisdicción sobre las condiciones de internación, exceso en el plazo de internación, mala calidad de la alimentación, falta de dispositivos para la inclusión social, entre otras cuestiones. Además, los mismos Juzgados solicitaron la evaluación de los informes mensuales enviados desde la institución Valle Sereno.

Sin perjuicio de las tareas llevadas a cabo desde la Secretaría Ejecutiva, que incluyeron pedidos de informes, evaluación de la información recabada, intervención del equipo técnico, reuniones virtuales con el equipo de profesionales de Valle Sereno, opinión crítica de los informes interdisciplinarios, etc.; el caso de Valle Sereno en contexto de pandemia por Covid19, es un claro ejemplo de una nueva forma de trabajo que proponemos hace tiempo. Nos referimos a la articulación interinstitucional que, a partir del diálogo entre los actores involucrados conduce a acuerdos y compromisos para el logro de resultados concretos.

Por este caso se realizaron distintas reuniones encabezadas por la defensora del pueblo y el defensor general, Ariel Álice, y de las que participaron alternadamente y de acuerdo a los temas a tratar: las autoridades a cargo de la Defensoría de Menores e Incapaces N° 10 y de la Defensoría Civil N° 1 de Gral. Roca, Elizabeth Quesada y María Belén Delucchi, el defensor adjunto de la Defensoría de Menores e Incapaces N° 10, Fernando Pablo Bustamante, la secretaria ejecutiva del Órgano de Revisión de Salud Mental, Mariela Fernández, la directora de Salud Mental Comunitaria y Adicciones, Elizabeth Bugliolo, la secretaria de Políticas Públicas del Ministerio de Salud de Río Negro, Mercedes Iberó, el presidente de Ipross, Alejandro Marengo, la secretaria general técnica de Ipross, Silvia Ocampo, la presidenta del Consejo para las Personas con Discapacidad, Laura Balmaceda,

la representante legal de la institución Valle Sereno, Silvia Sirokich, autoridades de Salud Mental del Ministerio de Salud de la provincia de Neuquén y la secretaria ejecutiva del Órgano de Salud Mental de Neuquén.

Los temas abordados fueron: la adecuación de las condiciones de tratamiento de ese grupo de personas, a quienes se les debe garantizar una pronta externación y acompañamiento; el análisis de los protocolos de internación y externación informados oportunamente por Valle Sereno en el marco de la crisis sanitaria por Covid-19; la necesidad de garantizar la vinculación familiar, el acompañamiento terapéutico; la posibilidad de realizar salidas transitorias; la aplicación y fiscalización de los protocolos de prevención de contagios generados por la pandemia COVID-19; el estado actual de los procesos de externación; monitoreo de la situación cuando ingresaron los contagios a la institución; la deuda de Ipross y del Ministerio de Salud de Neuquén con la Institución Valle Sereno.

Entre los acuerdos asumidos y logros alcanzados se mencionan: (I) la presentación, por parte de Valle Sereno, de un protocolo específico de actuación ante casos confirmados de Covid19, para su correspondiente fiscalización y aprobación por el Ministerio de Salud; (II) la implementación de parte de la Institución de un equipo informático que posibilitó la comunicación y el contacto visual (video conferencias) de los usuarios con sus familiares, defensores y defensoras (los acuerdos I y II se cumplieron en el término de una semana); (III) el compromiso del Consejo para las Personas con Discapacidad de poner a disposición un vehículo para realizar –una vez por semana- salidas recreativas de los usuarios, previa evaluación del equipo tratante y autorización de las autoridades correspondientes (este compromiso quedó pendiente por el avance de contagios en la localidad y las medidas de restricción de circulación impuestas); (IV) el Órgano de Revisión de Salud Mental de Neuquén y las autoridades de salud mental de esa provincia se comprometieron a avanzar en medidas tendientes a lograr la externación de las personas que se encuentren en condiciones de acceder a la misma; (V) la cancelación de la deuda de Ipross con Valle Sereno (se resolvió una semana posterior a la reunión); (VI) la cancelación de la deuda del Ministerio de Salud de Neuquén (se resolvió una semana posterior a la reunión); (VII) el testeo a todas las personas internadas y a todo el personal por parte del Hospital de Gral. Roca cuando surgieron los contagios en la Institución; (VIII) el seguimiento diario por parte de las autoridades sanitarias del hospital durante el período que duró la enfermedad.

Vale mencionar que durante 5 meses no se registró ningún contagio en Valle Sereno hasta el 4 de septiembre, momento en que se notifica al Órgano de Revisión que se habían manifestado los primeros contagios. Desde el primer momento se dio intervención a salud pública, quien monitoreó el proceso y se constató tanto desde la Defensoría del

Pueblo como también desde la Defensoría General el trabajo realizado desde la cartera sanitaria. De todas las personas que se contagiaron, ninguna requirió internación en el hospital y ninguna persona falleció por Covid-19.

... esta nueva forma de trabajo, que permite pasar de un paradigma focalizado en el formalismo a otro centrado en la eficacia, es el que garantiza la tutela y plena vigencia de los derechos humanos ...

Agradecemos al defensor general, Ariel Alice, por la predisposición al diálogo y al trabajo interinstitucional con la Defensoría del Pueblo. Estamos convencidos que esta nueva forma de trabajo, que permite pasar de un paradigma focalizado en el formalismo a otro centrado en la eficacia, es el que garantiza la tutela y plena vigencia de los derechos humanos. Este caso es un ejemplo más de que no importan las formas, reglas o jerarquías. Lo que importa es el resultado que buscamos, que es el acceso a las prestaciones estatales y el ejercicio pleno de los derechos humanos.

Procesos de externación.

Continuamos trabajando en el acompañamiento a la autoridad de aplicación- dirección de Salud Mental Comunitaria y Adicciones dependiente del Ministerio de Salud- para la externación de personas usuarias con criterio de alta, como así también con los servicios de Salud Mental de los distintos hospitales de la provincia con el objetivo de colaborar y sugerir en cuanto a los procesos de externación. Esta articulación se viene haciendo de manera paulatina, teniendo en cuenta la situación sanitaria en la que se encuentra la provincia, realizando principalmente acciones de acompañamiento, sugerencias y observaciones a los equipos derivantes de los diferentes servicios.

Como ejemplo, en el mes de abril del corriente año se tomó conocimiento, a través de la Dirección de Salud Mental Comunitaria y Adicciones, respecto a la situación de una usuaria alojada en el hospital de Maquinchao desde el año 2003. A partir de ese momento comenzamos a trabajar en la articulación con los diferentes actores del Estado para lograr su externación. En ese sentido fue importante la tarea de la trabajadora social del hospital local, figura de apoyo de la usuaria, que con la colaboración del equipo técnico de la Se-

cretaria Ejecutiva diseñaron el dispositivo acorde a las necesidades de la ciudadana. Para concretar la externación se trabajó interinstitucionalmente logrando el acompañamiento del Municipio de Maquinchao, del Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria y de la Obra Social PAMI gracias a las gestiones realizadas por la secretaria ejecutiva del Órgano de Revisión de Salud Mental Nacional, María Graciela Iglesias. Actualmente, se continúa trabajando en el monitoreo del dispositivo.

Un caso relevante fue el de un ciudadano de San Carlos de Bariloche de 33 años usuario del servicio de salud mental con una discapacidad intelectual, que desde los 16 años estuvo internado en el Instituto Valle Sereno y hace aproximadamente un año fue externado y derivado al Hospital Público Zonal de S. C., de Bariloche. En enero del presente año el equipo tratante del hospital planteó como estrategia terapéutica la derivación fuera del ámbito comunitario debido a la falta de dispositivos acordes a sus necesidades. Ante esto, la Secretaría Ejecutiva del Órgano de Revisión intervino a fin de evitar el traslado y respetar el derecho del ciudadano a vivir en su comunidad, donde además reside su familia. Asimismo, en el mes de abril este Órgano de Revisión debió expedirse nuevamente en relación a una nueva estrategia de externación que consistía en el traslado del usuario al domicilio de sus progenitores. Se insistió en la no viabilidad de esta última estrategia y en la necesidad de que se genere un dispositivo acorde a las necesidades del usuario fuera del ámbito hospitalario. Finalmente, la Cámara de Apelaciones de Bariloche hizo lugar a una medida cautelar impulsada por la defensora y los padres, por la cual el Hospital Zonal Ramón Carrillo acondicionó un dispositivo para la debida atención de esta y otras personas usuarias de San Carlos de Bariloche en las instalaciones de la Escuela de Hotelería de esa ciudad.

Reuniones Plenarias del ORSM

Para dar cumplimiento a lo establecido en el art. 27 de la Ley N° 5.349 y de conformidad con la Resolución N° 105/19 de la DPRN que aprobó el procedimiento de selección de las organizaciones que forman parte del Plenario, este año resultaron seleccionadas: la Asociación ACUFA de San Carlos de Bariloche, la Asociación AMAS de la localidad de Viedma, y el Colegio de Psicólogos de Valle Inferior.

Debido a las restricciones sanitarias que limitaron la circulación y con el objetivo de avanzar en el funcionamiento del mencionado Órgano, en el mes de mayo se realizó la primera Reunión Plenaria en la Sala Zoom de la Defensoría del Pueblo, con la presencia de la secretaria ejecutiva del Órgano de Revisión de Salud Mental Nacional, la Dra. María Graciela Iglesias, quien dio inicio formal a este espacio.

Entre mayo y noviembre de 2020 se realizaron 7 reuniones plenarias, 5 de carácter ordinario y 2 reuniones extraordinarias. Desde su puesta en funcionamiento fueron dictadas tres resoluciones emanadas del Plenario: la Res. 1/20 P.ORSM que Aprueba el Reglamento Interno; la Res. 2/20 P.ORSM que establece las “Pautas para la evaluación interdisciplinaria en contexto de pandemia” y las “Pautas para el monitoreo institucional Covid-19”; y la Res. 3/20 P.ORSM que expresa la “Recomendación sobre la abstención de realizar internaciones en monovalentes”.

Observatorio de Instituciones destinadas a la atención y tratamiento de usuarios del Sistema de Salud Mental

A través del trabajo del ORSM en diversas situaciones de personas usuarias de salud mental con discapacidad intelectual, que requieren alto nivel de apoyo y derivan en internaciones prolongadas por falta de dispositivos en el ámbito de la comunidad que permitan su externación, desde la Defensoría del Pueblo se advierte la necesidad de disponer de dispositivos de medio y alto nivel de apoyo de manera interinstitucional e interministerial, para garantizar la inclusión de las personas en su comunidad, a través de la implementación de apoyos flexibles y adaptados a las necesidades de los usuarios.

En ese marco, el PEI 2019-2022 de la Defensoría del Pueblo, propone en su Lineamiento N° 4 consolidar el funcionamiento del sistema provincial de salud mental, para lo cual se plantearon dos objetivos focalizados en (1) supervisar y (2) perfeccionar su organización y funcionamiento.

En ese orden de ideas, se propuso generar e implementar una serie de programas y proyectos transversales entre los cuales se encuentran: (I) la realización de un diagnóstico del estado actual del servicio con el objetivo de ser utilizado como base para la definición de lineamientos políticos y estratégicos de actuación y, (II) la creación del Observatorio Provincial del Servicio de Salud Mental, que se basa en crear un registro que contribuya a dar respuestas a los requisitos de un sistema de salud mental comunitaria y al monitoreo integral del servicio que realiza el Órgano de Revisión. La misma permitirá identificar recursos públicos y privados disponibles en la provincia; resaltar las buenas prácticas; elaborar estudios estratégicos y proponer recomendaciones de fondo en base al asesoramiento de entidades públicas y privadas especializadas y de personalidades y/o profesionales destacados en la materia, entre otros.

Actualmente esta tarea se encuentra en proceso de elaboración.

DEMANDA SOCIAL

El impacto social y económico que produjo la pandemia a partir del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), profundizó la situación de vulnerabilidad social. Si bien la crisis impactó en toda la sociedad, no hay dudas que quienes más se han visto afectados son los hogares que ya se encontraban en situación de pobreza, los que percibían bajos ingresos, así como sectores de la economía informal, trabajadores con relaciones laborales precarias, eventuales, temporarios e independientes que vieron limitada la posibilidad de trabajar por imposición de las medidas sanitarias.

En este contexto destacamos la inmediata reacción del Gobierno Nacional que, enfocado en un sistema de protección social amplio, implementó una serie de programas de transferencia de ingresos a los sectores más desprotegidos, entre los que resaltamos el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y el Programa de Asistencia Financiera al Trabajo y a la Producción (ATP), el pago extra a titulares de la AUH y AUE y el pago extra a jubilados/as y pensionados/as que perciben un haber mínimo. En la misma línea las acciones desplegadas desde el Gobierno Provincial brindaron la asistencia social necesaria desde el Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria, las que fueron esenciales para acompañar este proceso.

La inminente disposición que resolvió el aislamiento obligatorio interrumpió en la provincia la continuidad de programas como la Tarjeta Río Negro Presente, Hábitat y Microemprendimientos, así como las ayudas económicas en cuotas que ya estaban en ejecución, debido a la imposibilidad de que las personas pudieran ir a los bancos a cobrar por ventanilla. Esto último encontró solución a partir del convenio elaborado con el agente financiero estatal en el mes de julio, por el que se provee a cada beneficiario de asistencias económicas una tarjeta de débito para el retiro de la ayuda por cajero automático.

Sin perjuicio de la demora que genera en muchos casos la apertura de una cuenta bancaria, el cobro por cajero automático permitió acompañar las medidas de prevención para mantener el distanciamiento social.

La asistencia se concentró en la entrega de módulos alimentarios a través de las guardias dispuestas en las delegaciones provinciales y a partir del mes de julio con ayudas dinerarias a través del sistema bancario. Otra política que merece destacarse corresponde a la tarjeta AlimentAR del Programa RN Nutre que, a partir de septiembre, reemplazó la entrega directa de alimentos no perecederos a los alumnos y alumnas que asistían a comedores escolares, por la entrega de \$3.000 mensuales por alumno o alumna más un adicional por cada uno de sus hermanos o hermanas escolarizados, que se hace efectivo a través de un procedimiento bancarizado y está destinado a la compra de alimentos.

Durante este período se recibieron 89 solicitudes de asistencia social, 8 de las cuales se tramitaron por expediente y 78 como resoluciones sumaria. 5 de los expedientes se encuentran resueltos, al igual que 62 de las resoluciones sumarias.

Respecto al tipo de reclamos, 49% se referían a la necesidad de contar con una ayuda económica, el 19% a una ayuda alimentaria, y 32% solicitaban ayuda habitacional para construcción, mejora habitacional o para pago de alquiler. Los datos reflejan el impacto social y económico de la crisis provocada por la pandemia.

En el mes de abril, desde ADPRA, se solicita al Director Ejecutivo de Anses la extensión del beneficio IFE a los trabajadores/as “temporarios” de los rubros hotelería y gastronomía, que no estaban prestando servicios por las razones de público conocimiento, se encontraban con reserva de puesto y estaban “desocupados de hecho”, más allá del carácter formal que registra Anses como trabajadores eventuales permanentes o temporarios.

La implementación del expediente digital en la Defensoría del Pueblo y la derivación de reclamos por vías electrónicas agilizaron las intervenciones del órgano proteccional y la recepción de informes con respuestas a cada ciudadano. Reconocemos la permanente comunicación, respuesta y abordaje que las Delegaciones brindaron a cada situación derivada desde el organismo de control durante el período que se informa, pero especialmente durante el ASPO en el que se trabajó de manera exclusivamente remota.

Reiteramos y valoramos los esfuerzos de los gobiernos nacional y provincial para mitigar la crisis. No obstante ello, los datos del INDEC que indican el aumento de la pobreza, representa un enorme desafío para los decisores del Estado que deberán, desde un punto de vista multiagencial y coordinado, planificar e implementar políticas públicas sostenidas en el tiempo que permitan la recuperación social y económica con inclusión social y orientadas a la disminución de la desigualdad.

... los datos del INDEC que indican el aumento de la pobreza, representa un enorme desafío para los decisores del Estado que deberán, desde un punto de vista multiagencial y coordinado, planificar e implementar políticas públicas sostenidas en el tiempo que permitan la recuperación social y económica con inclusión social y orientadas a la disminución de la desigualdad.

ADULTOS MAYORES

Gestiones ante PAMI por medicación para adultos mayores con enfermedades frecuentes

Las medidas sanitarias de aislamiento y el cierre de oficinas de atención al público, dieron lugar a la recepción de reclamos que corresponden a la competencia de organismos de la administración pública nacional, tal es el caso de PAMI. Recepcionamos así 29 consultas en esta temática, todas trabajadas como resoluciones sumarias, 25 de las cuales se resolvieron satisfactoriamente y de manera expedita.

Si bien las competencias de la Defensoría del Pueblo son claras, el extraordinario contexto sanitario nos impuso, como organismo de garantías de derechos humanos, la obligación de actuar ante las necesidades, más allá de nuestro marco de actuación y agotando todos los recursos disponibles.

Por esto, establecimos inmediatamente contacto con autoridades nacionales y la coordinación provincial de PAMI. Las quejas daban cuenta de las dificultades de adultos mayores con enfermedades frecuentes para adquirir sus medicamentos, porque consultorios de prestadores en la zona del Alto Valle se encontraban cerrados, lo que les imposibilitaba obtener sus recetas.

La situación fue evaluada por la autoridad del organismo nacional quien verificó lo planteado y se puso a trabajar en el tema. Sin perjuicio de lo anterior y la responsabilidad que les cabe a los profesionales prestadores, se transmitió esta situación al ministro de Salud, para que desde el área de Fiscalización se realizaran los controles correspondientes y que los profesionales establecieran un horario de atención para estos casos, evitando así los riesgos que significaba a los afiliados concurrir al sistema público por una receta.

La respuesta de PAMI no se hizo esperar, en pocos días informaron a la Defensoría del Pueblo sobre un nuevo procedimiento que incluyó: la implementación de un número de atención gratuita para coronavirus (138 opción 9) y del Vademécum PAMI de Medicamentos Esenciales Gratuitos destinado a la provisión de fármacos para enfermedades frecuentes; la posibilidad de que un familiar o una persona de confianza vaya a la farmacia con el DNI, la credencial de la persona afiliada y la receta, para retirar los medicamentos de manera simple y rápida, sin necesidad de ningún trámite previo en la agencia.

Agradecemos la atención y las rápidas respuestas de las autoridades de PAMI a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo las que significaron la restitución de los derechos de personas mayores con enfermedades frecuentes.

Residencias de adultos mayores ante la pandemia por Covid 19.

Cuando se origina la pandemia, una de las grandes preocupaciones para la Defensoría del Pueblo fue monitorear las políticas de cuidado de las personas de riesgo y especialmente las destinadas a adultos mayores. Esto dio lugar a la comunicación con las autoridades provinciales, a quienes se les transmitió la importancia de atender a este colectivo de personas por el riesgo al que estaban expuestos.

No obstante, se planificó una acción directa desde la Institución para llegar al público destinatario. Así, se confeccionó un directorio de residencias, hogares y geriátricos dedicados a la atención y cuidado de adultos mayores. Esta tarea, realizada por personal de la Defensoría de diferentes localidades de la provincia, tuvo que ser llevada a cabo a través de contactos telefónicos con organismos locales, provinciales y búsquedas en Internet.

Desde las áreas de Comunicación y Coordinación de gestión de reclamos se elaboró un documento con recomendaciones de prevención para las personas que se ocupan del cuidado de adultos mayores. El documento fue puesto a consideración y aprobado por el Ministerio de Salud de la Provincia. Luego, el personal se contactó telefónicamente a los fines de consultar si en la institución se cumplía algún protocolo y si conocían y aplicaban las medidas de prevención. En esa línea se les ofreció el documento que fue enviado por mail y por Whatsapp, poniendo a disposición las vías de contacto de la Defensoría del Pueblo. Cuando la curva de contagios comenzó a escalar se reforzó esta medida llamando por teléfono nuevamente a todas las residencias de la provincia.

En otros trámites, al comienzo de la Pandemia y del ASPO, adultos mayores consultaron por la posibilidad de salir a caminar. Esta Defensoría trabajó en el asesoramiento y acompañamiento telefónico, principalmente a adultos mayores que querían continuar con sus caminatas diarias y no podían.

Según estudios de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en el año 2037 la proporción de personas mayores sobrepasará a la proporción de menores de 15 años. Esta referencia nos debe alertar sobre las condiciones en las que este escenario ocurre, especialmente a partir de las consecuencias de la pandemia; con esto nos referimos al envejecimiento en un contexto de desigualdad, pobreza y desempleo.

Como lo dijimos en el informe anterior, la aprobación de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores en 2015 y su ratificación por nuestro país ha sido un hecho trascendente y conforma un marco jurídico de garantías de los derechos humanos de las personas mayores en lo que respecta a la universalidad, igualdad y no discriminación como principios rectores. Luego, la inclusión de las personas mayores en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que se caracteriza por ser indivisible e interdependiente, fija un piso de derechos que los Estados están obligados

a respetar y cumplir. Es decir, el enfoque de derechos humanos define las obligaciones del Estado y al mismo tiempo reconoce a las personas como titulares de derechos.

En ese orden de ideas, entendemos que al momento de definir políticas públicas, se debe partir de un claro diagnóstico demográfico que contemple el crecimiento de la población adulta mayor y que surja de una estrategia participativa, para producir así las reformas estructurales que permitan alcanzar el bienestar de sus ciudadanos. En este sentido, el riesgo de sufrir la dependencia, en muchos casos trae aparejado el envejecimiento. Por ello, si bien son importantes las políticas asistenciales y de cuidado, uno de los grandes desafíos es abordar las situaciones de abuso y maltrato hacia las personas mayores promoviendo la cultura del buen trato basada en el respeto, la igualdad y la no discriminación.

... el riesgo de sufrir la dependencia, en muchos casos trae aparejado el envejecimiento. Por ello, si bien son importantes las políticas asistenciales y de cuidado, uno de los grandes desafíos es abordar las situaciones de abuso y maltrato hacia las personas mayores

Durante este período se tramitaron 34 reclamos a través de resoluciones sumarias. El 82 % de ellos fueron resueltos y el resto se encuentra en trámite. La mayoría de los casos fueron situaciones de vulnerabilidad económica y en todos ellos se dio intervención a la Subsecretaría de Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria. Las respuestas indican que las ayudas económicas fueron gestionadas.

Los casos de personas que no contaban con ningún tipo de haber previsional, fueron derivados a la Subsecretaría de Adultos Mayores a los fines de iniciar el trámite para acceder al Sistema Integral de Protección de la Vejez (SIPROVE).

Pudimos constatar la buena diligencia y rapidez en la intervención de esa Subsecretaría, desde donde se envió inmediatamente una dupla técnica para realizar el informe social y el inicio a los trámites respectivos.

DISCAPACIDAD

En este período se tramitaron 89 reclamos por temas de discapacidad, entre los que se encuentran solicitudes para iniciar o dar curso al trámite de pensiones no contributivas, reclamos por pasajes para personas con discapacidad, beneficios en el pago de tasas municipales, reclamos vinculados a internaciones involuntarias y externaciones de personas con discapacidad usuarios del servicio de salud mental, asesoramientos en relación a beneficios previsionales, etc. Todos fueron tramitados ante los organismos correspondientes.

Del total de estos reclamos, 68 se tramitaron como resoluciones sumarias y 21 a través de expedientes. El 69 % de los reclamos fueron resueltos y el resto se encuentran en trámite.

Pensiones no contributivas por Discapacidad - CUDs

Durante este período se recibieron 16 consultas referidas a este tema. En el marco del trabajo interinstitucional que se lleva adelante desde la ADPRA y los organismos de la administración pública nacional (APN), se tramita un expediente por demora en el otorgamiento de pensiones no contributivas por discapacidad.

En el mismo, se incluyeron 11 reclamos que corresponden a este período, que se sumaron a los 107 ya existentes y que fueron derivados a la ANSES a través del punto de articulación de ADPRA. En todos los casos se realizó un permanente seguimiento y se mantuvo la correspondiente comunicación con los ciudadanos.

En línea con las nuevas políticas, este año se recibieron respuestas de la ANDIS sobre la mayoría de los reclamos. Muchos con resultados favorables, 5 fueron denegados por no cumplimentar los requisitos, a quienes se les asesoró para que soliciten una reconsideración ante la ANSES, y en otros 10 casos, se indicó sobre la información que debían cumplimentar.

Un párrafo especial dedicamos a lo ocurrido durante el 2020 con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS). A fines de mayo, defensoras y defensores del pueblo del país, dialogaron con el titular de la ANDIS. En la oportunidad se abordó la problemática de las pensiones no contributivas (los casos judicializados y los que están pendientes de resolución); políticas destinadas a la discapacidad mental y la necesidad de contar con un canal directo de comunicación para los casos que lleguen a las Defensorías del Pueblo.

A diferencia de lo que venía sucediendo, la ANDIS desde una política de inclusión y garantías de derechos, modificó requisitos impuestos por el gobierno anterior para la obtención de pensiones no contributivas facilitando su acceso. Esta situación había sido planteada reiteradamente, en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), sin obtener respuestas.

Así, en enero de 2020 la ANDIS dictó la Resolución 8/20 dejando sin efecto las Resoluciones 39/19 y 76/19. En el caso de la Res. 39/19 se exigía como requisito excluyente para conservar el beneficio previsional, la presentación del Certificado Médico Obligatorio (CMO) en formato digital, ignorándose si las provincias disponían de las herramientas tecnológicas y recursos humanos. Por su parte, a través de la Res. 76/19 se habían aprobado criterios de carácter extremadamente restrictivos para la determinación del estado socio-económico y de vulnerabilidad de beneficiarios o peticionantes de pensiones no contributivas por invalidez, lo que limitaba su acceso.

Es así que a partir de la Res. 8/20 durante 2020 se estableció que, hasta tanto el Certificado Médico Oficial (CMO) Digital no resulte accesible en todas las provincias de la República Argentina, se garantizará el inicio del trámite correspondiente a través de las Unidades de Atención Integral (UDAI) de la ANSeS, así como también se dispusieron criterios para determinar la situación socio-económica y de vulnerabilidad vigentes con anterioridad al dictado de la referida Resolución.

Otro tema fue la vigencia de los certificados únicos de discapacidad (CUDs). Debido a la situación de pandemia, la ANDIS dictó la Resolución 106/20 resolviendo prorrogar todos los CUDs cuyos vencimientos tuvieran lugar al presente año, extendiéndose el vencimiento por un año. Por ello, durante este período se recibieron sólo 5 reclamos relacionados con este tema.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En el período que se informa se recibieron 88 quejas con distintas problemáticas que involucran a niños, niñas y adolescentes. Dentro de estas presentaciones existen temas vinculados con la falta de comunicación y contacto familiar de menores en casos de padres separados; la atención por parte de la SENAF; la percepción de la prestación alimentaria y, en menor medida, consultas por trámites de filiaciones y pedidos de asesoramiento que derivaron en intervenciones de las Defensorías Oficiales. Respecto a la modalidad de abordaje, 68 de los reclamos fueron tramitados por resolución sumaria y de estos el 80% fueron resueltos. Con respecto al resto de las situaciones, que fueron tramitadas por expediente, el 19% están en trámite y el resto se encuentran solucionadas.

Un tema que fue de preocupación al inicio de la pandemia, fue la situación de niños, niñas y adolescentes que se encontraban bajo la tutela del Estado. Por este motivo la defensora mantuvo comunicación con la secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia, quien informó sobre las reuniones mantenidas con el defensor general, defensoras y defensores

de menores y sobre el acuerdo logrado para que esos menores fueran a transitar el período de aislamiento en casas de familias que ya habían sido evaluadas y sobre las que se realizaría un permanente monitoreo.

Del informe de la Secretaría de la SENAF surge que niños, niñas y adolescentes fueron alojados en familias solidarias o referentes afectivos, previamente supervisados.

Recordemos que desde la creación del Programa “Fortalecimiento Familiar” (Decreto 325/2003 y modificatoria Decreto 72/2011) se ha implementado la modalidad Familia Solidaria como una de las estrategias de intervención con niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.

En cuanto a la evaluación de niños, niñas y adolescentes que participan en el acogimiento familiar, la Secretaría informó que por tratarse de una medida excepcional se realiza una evaluación periódica de la medida de acogimiento y de la evolución de la re-vinculación del niño o niña con su familia de origen para determinar la necesidad o no de su continuidad. Actualmente la Modalidad de Familia Solidaria se implementa a través de las diferentes Coordinaciones Regionales de la SENAF en Río Negro, teniendo acogimientos en diferentes localidades.

La Secretaría informó, que para incrementar el número de familias solidarias se realizaron convocatorias a través de las redes sociales y medios periodísticos, lográndose una amplia inscripción de familias postulantes. Según el informe: “En la ciudad de Cipolletti, se presentaron 300 familias. Esto posibilitó que luego de la evaluación, se creara un banco de 50 familias postulantes que facilitará el trabajo del equipo. Asimismo, en Viedma se postularon 100 familias para una convocatoria de familia solidaria para niños en la primera infancia. Luego de ser convocadas para la evaluación, la selección posibilitó que el 50% de los niños que se encontraban alojados en el Hogar ahora disfruten de un acogimiento familiar”.

Según lo comunicado, actualmente los equipos de Familia Solidaria cuentan con acogimientos en las localidades de: Viedma, San Antonio Oeste, Las Grutas, Sierra Grande, General Roca, Cinco Saltos, Cipolletti, Bariloche y El Bolsón.

Para ejemplificar el trabajo realizado en el organismo, mencionamos el reclamo de un ciudadano que manifestó que el Organismo proteccional había presentado un informe ante el Juzgado de Familia que lo perjudicaba como progenitor. Si bien se trató de un caso judicializado, en el marco de la política de trabajo colaborativo y de compromiso ciudadano que se lleva adelante, se ofreció a las partes un encuentro a través de la Sala Zoom de la Defensoría del Pueblo oportunidad en que se analizó la situación y se llegó a un acuerdo que permitió superar el problema.

Otra actuación refiere a una joven de 16 años, que se encuentra alojada en un dispositivo especial de la SENAF y transita su cambio de género. La misma manifestó su deseo

de ir a vivir a Cipolletti o Buenos Aires, donde tuvo su centro de vida y según expresó, integrantes del colectivo LGBT podrían recibirla. Refirió, además, haber sido víctima de golpes por parte de otras jóvenes alojadas en el Hogar CAINA. Ante este caso, se corrió traslado de la denuncia a la Secretaría de Niñez y se solicitó informe sobre lo actuado en consecuencia. Además, en carácter de colaboración, se pidieron antecedentes a la Defensoría de Menores e Incapaces. El informe posterior de la SENAF da cuentas que la joven se encuentra contenida en un dispositivo especial junto a otro joven, manteniendo una buena convivencia. Asimismo, el organismo proteccional informó que se encuentra realizando los trámites administrativos para su cambio de nombre ante el Registro Civil y que se logró la obtención de prestación alimentaria por parte de uno de sus progenitores. Respecto a su centro de vida, se están haciendo las gestiones con el Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos de Mercedes para lograr propiciar su traslado, proceso que se ha tornado muy dificultoso debido al contexto sanitario.

VIOLENCIA FAMILIAR

La violencia familiar ha sido otro de los temas de preocupación ya que los problemas derivados de las medidas de confinamiento impactaron directamente en los entornos familiares, especialmente en aquellos hogares donde se transitan situaciones de violencia y especialmente en aquellos marcados por la pobreza o con limitados recursos.

En ese sentido, en el mes de abril, el secretario general de la ONU, António Guterres, hizo un “llamamiento a la paz en los hogares de todo el mundo”, e instó a todos los Gobiernos a incluir la prevención y la reparación de los casos de violencia contra las mujeres en sus planes nacionales de respuesta contra el COVID-19.

Conscientes de que el lugar de seguridad, que es el hogar, se podía convertir en una mayor amenaza para mujeres y los menores que transitaban conflictos intrafamiliares, desde la Defensoría se mantuvo contacto con las autoridades de la Secretaría de Género y Diversidad para conocer las medidas dispuestas en este contexto. Desde el organismo se informó la implementación, a partir del 30 de marzo, de la atención de guardias las 24 horas a través de los Equipos de Atención Territorial en las localidades de Viedma, San Antonio Oeste, Sierra Grande, Cipolletti, Villa Regina, General de Roca, San Carlos de Bariloche, Dina Huapi y El Bolsón; los que se sumaron a la atención de las líneas 144 y 911, las 24 horas.

Durante este período se recibieron consultas por violencia intrafamiliar, que básicamente solicitaban asesoramiento. En todos los casos se brindaron las respuestas y fueron tramitadas por resoluciones sumarias.

Como ejemplo para ilustrar el trabajo realizado desde la institución, relatamos la denuncia recibida por mail de una ciudadana de General Roca quien solicitó ayuda denunciando hechos de violencia por parte de su pareja que se había ido del hogar, expresó sentir temor por su integridad psicofísica y no saber adónde recurrir.

Luego de la comunicación con la reclamante para recabar toda la información y ser asesorada, se contactó a los diferentes organismos para garantizar una estrategia de abordaje integral. Así se mantuvo comunicación con la guardia del Sistema de Abordaje Territorial (SAT) de la Delegación de la Secretaría de Género en la localidad, propiciando su intervención. Además, se mantuvo comunicación con la Comisaría de la Familia y la Comisaría correspondiente al radio del domicilio de la reclamante, peticionando las rondas policiales por su domicilio. Dado que la víctima ya había realizado la denuncia de violencia en el marco de la Ley N°3.040 en sede policial, se solicitó el diligenciamiento de la notificación urgente de las medidas impuestas.

PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

En el marco de la crisis sanitaria se tuvo presente la vulnerabilidad a la que están expuestas las personas privadas de libertad y el riesgo que corren, considerando que las cárceles por sus características propias son un campo fértil para la propagaciones de infecciones y enfermedades.

Durante este período se tramitaron 19 reclamos de personas privadas de libertad alojadas en las localidades de Viedma, General Roca, Cipolletti y Choele Choel. Los motivos refirieron a la necesidad de comunicación con sus defensores para solicitar que se revea su situación procesal los que fueron puestos en conocimiento de los funcionarios judiciales; quejas de familiares que solicitaban poder ingresar a los penales para visitar a un interno y reclamos por la imposibilidad de ingresar alimentos frescos al penal, entre otras cuestiones.

La tarea desde la Defensoría consistió en solicitar informes a las autoridades del Servicio Penitenciario sobre las medidas dispuestas y sus motivos para luego explicar a los reclamantes el contexto sanitario, los Protocolos de Prevención implementados que contaban con la aprobación de la cartera sanitaria y la necesidad de cumplir con medidas de prevención para preservar la salud de los internos, lo cual fue comprendido por los reclamantes.

Sin perjuicio de la atención de reclamos, en el mes de abril, ante los primeros contagios de personas que prestaban servicios en el Penal de Choele Choel, la defensora se mantuvo en permanente comunicación con el director del Servicio Penitenciario Provincial, a quien

solicitó informes sobre las medidas dispuestas desde el punto de vista sanitario y desde la reorganización interna, teniendo en cuenta que varios empleados debieron adoptar por prevención el aislamiento. De la misma forma, se actuó cuando una celadora del Penal de San Carlos de Bariloche dio positivo por Covid 19.

En todos los casos se constató el trabajo realizado desde el Servicio con la aplicación del Protocolo aprobado por la cartera sanitaria que incluyó estrictas medidas de ingreso y permanencia por parte del personal, así como estrictos procesos de desinfección de ambientes, ropa de cama y control diario de los internos.

Finalmente, mencionamos que la Defensoría del Pueblo fue contactada por integrantes del Comité Nacional contra la Tortura, en virtud de la falta de conformación del mencionado Comité en la provincia. En este sentido, se detalló el trabajo de monitoreo llevado adelante por la institución en relación a las personas privadas de libertad y las instituciones carcelarias.

EDUCACIÓN

En materia educativa y como consecuencia de las medidas sanitarias, este año 2020 ha sido muy atípico. Hubo solamente dos semanas de clases presenciales a comienzos de marzo, y a partir de la suspensión de clases el día 17 de ese mes, en toda la provincia se comenzó con la educación a distancia.

Durante el período se recibieron 54 reclamos por temas educativos, 2 de ellos gestionados por expediente y 52 como resoluciones sumarias, 11 de los cuales aún se encuentran en trámite.

Respecto a los temas que dieron lugar a las quejas, 27 reclamos están relacionados con inconvenientes a la hora de inscribirse a programas como el Plan FinEs; planteos acerca de ingresos e inscripciones al sistema educativo, tanto del nivel primario como secundario; retrasos en entrega de títulos universitarios o terciarios y reclamos por dificultad de comunicación con programas educativos para realizar distintos trámites.

El tratamiento dado a los reclamos por problemas de cupo, previo informe a las supervisiones respectivas, consistió en brindar asesoramiento a los reclamantes acerca del régimen que establece los requisitos de ingresos, prioridades y oferta de establecimientos educativos, como así también en relación a la documental válida para acceder a ello, en los casos de traslados desde otras provincias. Cabe mencionar que esta situación se repite año a año ante el crecimiento de la matrícula de ingresantes y aumento menor de la oferta y cupo para responder a dicha demanda.

También se recibieron 6 reclamos por temas laborales, referidos a otorgamiento de licencias, obtención de certificados u otros trámites administrativos.

Otros reclamos corresponden a consultas de ciudadanos sobre el abono de cuotas de establecimientos privados en época de cuarentena. Recordemos que a comienzos de abril de 2020 el Ministerio de Educación de la Nación emitió un documento destinado a instituciones educativas de gestión privada, en el marco de la pandemia. En el mismo, se recomendó congelar aranceles, no cobrar servicios directos interrumpidos, diferir el pago de un porcentaje del total del arancel para familias que no puedan afrontarlo y flexibilizar o extender las fechas de pago. En estos casos, dada la incompetencia, el asesoramiento brindado desde esta Defensoría fue que se comuniquen con la escuela y en un diálogo franco se intente llegar a un acuerdo que sirva a ambas partes.

Educación a distancia. Dificultades de acceso

El acceso a la educación a distancia durante el aislamiento fue, desde el primer momento, motivo de preocupación de la defensora, quien mantuvo contactos en el mes de abril con la ministra de Educación y Derechos Humanos. En esa oportunidad, se planteó la brecha de desigualdad que impone tanto la falta de acceso a Internet como la disponibilidad de herramientas tecnológicas que permitan acceder a la educación virtual. También se compartió la preocupación por tantas familias numerosas que habitan en viviendas reducidas y que, incluso, en muchas de ellas conviven más de un grupo familiar.

Si bien la ministra informó que eran 22.000 docentes incorporados a la plataforma virtual, la defensora destacó la implementación de herramientas de educación virtual pero expresó como prioritario poner en marcha medidas para suplir las carencias que padecen los alumnos. Además, solicitó coordinar el trabajo en equipo de los docentes a los fines de evitar una sobrecarga de actividades que, sumado al aislamiento, deriven en consecuencias que afecten la salud de los niños, niñas y adolescentes.

TIERRA Y VIVIENDA

La política de viviendas es sin dudas un problema estructural y representa uno de los grandes desafíos que enfrentan los Estados provinciales y del que nuestra provincia no está exceptuada.

Según una investigación sobre el problema habitacional en la Argentina, publicado por el Cippec en el año 2019, existen coincidencias respecto al problema: “el déficit ha-

bitacional que enfrentan las provincias es superior a los recursos nacionales disponibles para producir vivienda”. Frente a esta realidad, en informes anteriores expresamos la necesidad de legislar sobre el acceso a la tierra como un bien social, teniendo en cuenta que el acceso al suelo con servicios y a precios accesibles es el primer problema a resolver.

Por ello, celebramos el Programa Provincial Suelo Urbano impulsado por el Gobierno de Río Negro, pero también queremos hacer un reconocimiento a todos los integrantes de la Honorable Legislatura provincial que dieron su apoyo unánime, de cara a uno de los problemas más acuciantes que enfrenta la población, como es la posibilidad de dar los primeros pasos para garantizar uno de los derechos humanos fundamentales como es el acceso a una vivienda.

En el presente período los reclamos que involucraron al I.P.P.V. tuvieron que ver con diferentes temáticas: dificultades con inscripción en planes habitacionales, adjudicación de vivienda, asesoramiento por listado de preadjudicatarios e impugnaciones, inconvenientes edilicios en Barrios de IPPV y solicitud de escrituras de la unidad habitacional. Sólo el 15% de los reclamos se tramitaron por expediente y están pendientes de solución. El resto fueron asesoramientos que se gestionaron a través de resoluciones sumarias.

ALQUILERES

El contexto de emergencia sanitaria y las consecuencias económicas que impactó en las economías familiares, generó que muchos inquilinos se vieran imposibilitados a hacer frente a sus obligaciones contractuales. El Estado Nacional, mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 320/20, prorrogado por el DNU 766/20 hasta enero de 2021, dispuso una serie de medidas vinculadas con alquileres, dentro de las cuales se destacan la suspensión de desalojos, la prórroga de los contratos, el congelamiento del precio del alquiler al valor de marzo del corriente año, el establecimiento de mecanismos tanto para el pago de los aumentos postergados, como de los alquileres adeudados, la bancarización para el pago de los alquileres y el establecimiento, por un año, de la mediación obligatoria para los procesos de ejecución y desalojo regulados por los decretos mencionados.

A raíz de estas medidas y en un contexto de incertidumbre, la Defensoría del Pueblo asumió el problema y asesoró a cada uno de los ciudadanos en este tema, brindando información detallada sobre los alcances de las medidas adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria.

Muchas personas que consultaron sobre los alcances del decreto, comentaron que se habían quedado sin trabajo, que no podían pagar el alquiler y que los amenazaban con el desalojo. Esto sucedía tanto con propietarios particulares como con inmobiliarias.

En los casos en los cuales se detectaba una situación de vulnerabilidad no sólo se asesoró sobre los alcances de los mencionados decretos, sino también se hicieron las derivaciones al Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria, para que se tramitara una ayuda económica.

En otros casos, ante la discrepancia en la interpretación de la norma por parte de propietarios e inquilinos, se ofreció el servicio del centro de mediación ciudadana de la Defensoría y se realizaron mediaciones telefónicas logrando importantes acuerdos.

En muchos casos se detectó el desconocimiento por parte de los propietarios de la existencia o las medidas del DNU, y numerosas consultas estuvieron vinculadas a los intereses que se aplicarían ante la falta de pago durante varios meses o ante la falta de aplicación de los aumentos. La mayoría de los reclamos se efectuaron durante los primeros meses de la pandemia aunque continúan, en menor medida, en la actualidad y responden a ciudadanos de las ciudades de Cipolletti (29 reclamos), General Roca (24 reclamos), Viedma (19 reclamos) y Bariloche (15 reclamos).

... la Defensoría del Pueblo asumió el problema y asesoró a cada uno de los ciudadanos en este tema, brindando información detallada sobre los alcances de las medidas adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria.

Nueva ley de alquileres

A partir de la sanción de la Ley de Alquileres - Ley N° 27.551, promulgada mediante el Decreto 580/2020, se recibieron consultas por parte de propietarios e inquilinos sobre las modificaciones introducidas por dicha ley, el plazo de entrada de vigencia de la misma, y si su sanción afectaba a los contratos vigentes al momento de su promulgación.

También en este tema, desde la Defensoría del Pueblo, se asesoró sobre las principales modificaciones introducidas por dicha ley, brindando información detallada ante cada uno de los casos planteados por los ciudadanos. Las consultas más recurrentes se relacionaron al plazo de duración de los alquileres con destinos habitacionales y con destinos comerciales, la cantidad de aumentos permitida durante la vigencia del alquiler y el alcance de la indexación establecida por la ley sobre la base de un coeficiente entre el Índice de Precios Al Consumidor (IPC) y la Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTE).

TRABAJO

En el presente período se recibieron 82 reclamos por problemáticas relacionadas al ámbito laboral. De estos, 7 fueron tramitados por expediente y 75 por resoluciones sumarias. El 67% fueron resueltos y el resto se encuentran en trámite. Los reclamos involucraron a trabajadores que se desempeñan en organismos de la administración pública provincial, como también a trabajadores del ámbito privado y aquellos no registrados.

Las temáticas de los reclamos fueron: solicitud de asesoramientos legales, pedidos de licencias especiales, reclamos por pago de adicionales, solicitud de pases o adscripciones a otras dependencias de la administración, recategorizaciones, consultas por situaciones de trabajadores no registrados o del ámbito privado, reclamos por falta de elementos de protección para prevenir contagios por Covid-19 y denuncias por maltrato en el ámbito laboral.

Las delegaciones de Trabajo respondieron a los requerimientos de esta Defensoría inclusive, teniendo en cuenta el especial contexto sanitario, algunos delegados brindaron sus teléfonos personales poniéndose a disposición de los reclamantes para lograr la superación de sus problemáticas laborales.

SERVICIOS PÚBLICOS

GAS

Los reclamos o consultas referidos al servicio de gas durante este período fueron 56. Todos tramitados como resoluciones sumarias y resueltos.

Con respecto a la problemática que originaron las presentaciones, el 65% refiere a aumentos en la tarifa, 30% al corte de servicio por falta de pago, y un caso por solicitud de tarifa social. Cabe aclarar que por Decreto del Gobierno Nacional 311/20 del 24 de marzo del presente año y las modificaciones introducidas por los Decretos 543/20 y 756/20, los ciudadanos comprendidos en el Artículo 3° se vieron eximidos del corte del servicio en caso de mora o por falta de pago de hasta siete facturas consecutivas o alternas con vencimiento desde el 1° de marzo de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2020. Los reclamos recibidos por corte de suministro fueron de personas que no estaban incluidas en el Art.3 o reclamos anteriores al decreto.

Al igual que en el período anterior, no se registraron reclamos por pérdidas de gas o deficiencias en la prestación del servicio. Los reclamos corresponden a ciudadanos

de Viedma, Valcheta, Sierra Colorada, El Bolsón, General Roca, Cipolletti y San Carlos de Bariloche.

Todas las quejas se tramitaron por resolución sumaria y se resolvieron mediante comunicación con el Gerente Comercial de Camuzzi de Viedma y la Delegación del Comahue a quienes se solicitó información sobre la facturación, se analizó si existían inconsistencias y se informó a los ciudadanos. Además, se asesoró sobre la situación de la tarifa y la metodología de facturación. En los casos en que el reclamante no quedó conforme con la respuesta, se solicitó a la empresa realizar la inspección del medidor y en las situaciones en que se constató un error en la medición se constató la refacturación por parte de la empresa.

ELECTRICIDAD

Durante el período que se informa fueron 45 los reclamos recepcionados por inconvenientes con el servicio de electricidad; 2 de los cuales se tramitaron por expediente y el resto como resoluciones sumarias. Al cierre de este informe se encuentran en trámite 1 expediente y 2 resoluciones sumarias. Del total de las quejas, 28 refieren a problemas con la facturación, 7 a cortes de servicio y 6 a solicitudes de tarifa social.

A diferencia del año anterior, no se registraron reclamos sobre interrupción del servicio generalizado. El 77% de los mismos versaron sobre presuntos aumentos desmedidos en la tarifa los que se tramitaron solicitando información a la empresa distribuidora. A partir de las respuestas, en general se constató que no existían problemas de sobrefacturación sino el gasto por mayor consumo producto de permanecer en la casa a partir de las medidas de aislamiento. Respecto a los reclamos de tarifa social se asesoró a los ciudadanos para que tramiten personalmente la solicitud ante el EPRE.

AGUA

Las presentaciones recepcionadas por el servicio de agua fueron 86. La gran mayoría de los reclamos se relacionó a inconvenientes en el servicio de agua potable y cloacas y otros relativos al consorcio de riego o revisiones tarifarias. El 27% corresponden a desbordes cloacales provenientes de las localidades de General Roca y Viedma; el 26% se relacionan con problemas en la provisión de agua potable; el 22% estuvieron vinculados a inconvenientes con la facturación del servicio y el 15% restante a otras cuestiones.

Con respecto al soporte de tramitación, 9 de los reclamos se gestionaron por expediente, 6 de los cuales aún están en trámite. Los 77 restantes se tramitaron como resoluciones sumarias, de las cuales 45 fueron solucionadas y 31 continúa en proceso de resolución.

Un caso que dio lugar a la intervención de la Defensoría del Pueblo, fue la detección de un problema colectivo a partir de diez reclamos individuales de vecinos de Fernández Oro que, en el mes de junio, se quejaron por los inconvenientes que venían padeciendo ante la falta de agua potable en sus domicilios. En el contexto de crisis sanitaria, donde el lavado de manos, entre otros medios de prevención contra el COVID es esencial para preservar la vida, solicitamos la inmediata intervención por parte de la empresa.

Sin perjuicio de la solicitud de atención de cada uno de los casos ante la empresa distribuidora, la defensora mantuvo comunicación con el Ministro de Obras y Servicios Públicos y el Gerente General de ARSA, a quien le expresó la necesidad de contar con una solución inmediata para afrontar adecuadamente la emergencia sanitaria en el contexto de la pandemia. Según lo explicado por los funcionarios, la solución a este problema estaba sujeto a la finalización de la obra de ampliación del acueducto, ya que el abastecimiento del servicio provenía de las localidades de Cipolletti y Allen, cuyo caudal se regula con válvulas y, según expresó el gerente de ARSA, se ha constatado que son los propios pobladores los que en algunas oportunidades han manipulado la amplitud generando inconvenientes en la provisión del agua.

En razón de ello, la empresa se comprometió a dar intervención al área técnica para revisar dichas válvulas y a garantizar la provisión de agua en los domicilios particulares a través de camiones cisterna. Por su parte, el Presidente de ARSA; se comprometió a cumplir los plazos de la obra y al abordaje de la resolución inmediata de la coyuntura. Finalmente, el DPA informó que la empresa Ferrosur había autorizado el cruce del acueducto por debajo de la vía, permitiendo avanzar en los plazos de la obra. Además, se comprometió a poner a disposición de ARSA el personal del DPA que presta servicio en el lugar para garantizar a la población la provisión de agua. Finalmente la obra fue concluida y el problema resuelto.

Respecto a los reclamos por problemas con la facturación la empresa ARSA desde el sector Gestión Comercial dio rápido tratamiento a cada uno de los casos, logrando acuerdos para planes de pagos, revisión de medidores, quita de intereses, etc. recordamos que durante el ejercicio 2018-2019 dimos cuenta de circunstancias que motivaron la promoción de actuaciones de oficio, por la que pusimos en conocimiento a la Presidencia de ARSA los problemas que advertíamos en referido sector. En respuesta, desde presidencia se dispusieron modificaciones y a partir de ese momento los reclamos referidos a problemas con facturaciones del servicio son diligenciados y resueltos de manera expeditiva.

A diferencia de lo ocurrido en el sector de Atención Comercial y por la evaluación que resulta de analizar las respuestas de la empresa a los reclamos, que cuestionan irregularidades en la provisión del servicio de agua potable, desbordes cloacales, roturas de caños, etc., advertimos que deben generarse cambios en el área de servicios técnicos

que reflejen eficiencia en el servicio y dar respuestas a los reclamos enviados desde la Defensoría del pueblo. En razón de la falta de respuestas, en el mes de agosto se dictó la Recomendación N° 132/20.

... advertimos que deben generarse cambios que reflejen eficiencia en el servicio y respuestas a los reclamos enviados desde la Defensoría del pueblo...

Aumento en la tarifa del Agua / Resolución N° 522/20 del DPA

Ante el dictado de la Resolución N° 522/20 del Departamento Provincial de Aguas, que autorizó un 57% de incremento en la tarifa del servicio público de agua y saneamiento para todas las distribuidoras de la provincia, desde la Defensoría del Pueblo se solicitó al DPA dejar sin efecto la medida argumentando que no es compatible con los derechos de los usuarios fijar un aumento sobre un servicio público esencial en un escenario de reducción masiva de ingresos. La Defensoría consideró que el dictado de la Resolución N°522/20 no había tenido en cuenta la gravísima situación socio-económica que atraviesa el universo de usuarios como resultado, fundamentalmente, de la pandemia por el COVID-19.

En la Nota dirigida al superintendente provincial de aguas, Fernando Curetti, la Defensoría advirtió que, en los fundamentos de la Resolución N°522, no se tuvieron en consideración ninguno de los aspectos de la actual coyuntura, procediendo simplemente a la aplicación automática de una redeterminación de costos en el marco de la Ley N° 5.292 que atiende, principalmente, a los incrementos salariales del personal de los prestadores. En ese marco, el análisis aislado que motivó el aumento no tuvo en cuenta, adecuadamente, la realidad actual de los usuarios y las exigencias en materia de accesibilidad económica inherente al derecho humano al agua. Esa accesibilidad demanda que los aumentos sean consistentes con la capacidad de pago de los usuarios y usuarias del servicio y la necesidad que, decisiones de esta índole, sean adoptadas luego de una exhaustiva ponderación del contexto.

Como resultado Aguas Rionegrinas decidió volver atrás con la medida y aplicar el aumento en tres tramos, además solicitó a los usuarios que no abonen las boletas que ya habían sido emitidas, requiriendo su refacturación.

Solicitud de opinión respecto a revisiones tarifarias de agua requeridas por el DPA.

La Defensoría del Pueblo dio respuesta en tiempo y forma a todas las solicitudes de opinión respecto a revisiones tarifarias. Así se presentaron los correspondientes informes en cada una de las causas administrativas en las que el DPA ha dado la debida intervención, a partir de solicitudes de recomposición tarifaria por parte de las entidades sub concesionarias del servicio público (juntas vecinales y municipios), dando cumplimiento y observancia de tal forma a la normativa legal vigente respecto de los derechos de los usuarios del servicio, términos y alcances de los aumentos autorizados.

En todos los casos se tuvo presente que el derecho al agua y al saneamiento forman parte de la categorización de los derechos humanos, en tanto el agua potable limpia y el saneamiento, son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. Por esto y sin perjuicio de los análisis técnicos, en todos los casos se ha solicitado que, al momento de aprobar los respectivos cuadros tarifarios, el DPA extirpe los recaudos para no poner en riesgo la prestación y el acceso razonable al servicio.

En todos los casos se tuvo presente que el derecho al agua y al saneamiento forman parte de la categorización de los derechos humanos, en tanto el agua potable limpia y el saneamiento, son esenciales para la realización de todos los derechos humanos.

USUARIOS Y CONSUMIDORES

Seguros Sura de cuentas del Banco Patagonia

En el presente período se recibieron 241 reclamos por descuentos de Seguros SURA. De ellos 178 fueron de ciudadanos de Río Negro y el resto provinieron de otras provincias.

Todos los reclamantes fueron debidamente asesorados acerca de la manera de ejercer sus derechos para peticionar bajas y solicitudes de reintegro de sumas descontadas de manera inconsulta. Sin perjuicio de ello, todos fueron derivados a ambas empresas,

solicitando las bajas y en caso de constatarse descuentos impuestos de manera unilateral, se proceda a reintegrar sumas descontadas.

Al trabajo que se viene realizando se agrega la reunión realizada en el mes de febrero en la sede central de la Defensoría del Pueblo, en la que fueron recibidas autoridades y asesores de la Cía. de Seguros SURA y del Banco Patagonia y de la que participó también la jefa del Dpto. de Defensa del Consumidor de la provincia.

El encuentro sirvió para que los funcionarios de ambas empresas, a partir del conocimiento del cúmulo de quejas recibidas, tomaran dimensión del problema y se trabajara para encontrar una solución. Formó parte del diagnóstico un informe acompañado por el Inspector de Justicia de Paz que dio cuenta de 107 expedientes judiciales por procesos de menor cuantía tramitados durante el año 2019 en diferentes Juzgados de Paz de la provincia.

La empresa aseguradora y la entidad bancaria se comprometieron a dar atención inmediata a los reclamos. Para ello, se implementó un punto de enlace específico con la Defensoría del Pueblo destinado a atender las quejas. Además, ambas empresas asumieron el compromiso de establecer contacto inmediato con los reclamantes para brindar una atención personalizada aclarando sus dudas y dando solución a los reclamos.

En respuesta al requerimiento de la Defensoría del Pueblo respecto a la necesidad de terminar con este problema, el Banco Patagonia incorporó, a las modificaciones ya implementadas en la comercialización de este producto, un servicio por el cual los clientes a través del homebanking puedan conocer los seguros que están pagando, dar altas o bajas de manera online.

Fallo del STJ

La reciente Sentencia -Nº 46- del Superior Tribunal de Justicia, a través de la cual el máximo tribunal rionegrino rechazó los recursos de casación interpuestos por la empresa SURA y el Banco Patagonia y confirmó las multas impuestas por la Agencia de Recaudación Tributaria.

Cabe recordar que la Defensoría del Pueblo fue el organismo que dio origen a ese proceso administrativo cuando derivó al área de Defensa del Consumidor varios reclamos de ciudadanos que indicaban haber detectado descuentos, de forma inconsulta y sin el consentimiento, en sus cuentas del Banco Patagonia que correspondían a seguros de la Cía. SURA /RSA. La Dirección de Defensa del Consumidor, luego de analizar la información recibida, procedió a multar a ambas empresas y ordenó que en el plazo de 48 horas hábiles se reintegraran los importes debitados absteniéndose de continuar utilizando esa forma de contratación.

Contra dichas resoluciones sancionatorias, Sura y el Banco Patagonia recurrieron a la Justicia y en sentencia del 6 de septiembre de 2019 la Cámara Civil de Viedma confirmó lo resuelto por la Agencia de Recaudación Tributaria. Sin embargo, las empresas rechazaron ese pronunciamiento y ambos plantearon recursos de casación que el Superior Tribunal de Justicia rechazó en el reciente fallo, confirmando de esta manera la potestad sancionatoria del organismo público provincial y la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Este fallo del STJ resulta ejemplar y alentador para continuar la gestión dentro de la línea de trabajo que llevamos adelante. Es muy importante que la ciudadanía esté informada respecto a los derechos que tienen los consumidores y la obligación de los proveedores a suministrar en forma cierta, clara y detallada la información acerca de las características de los bienes y servicios que provee y a las condiciones en que los comercializa.

Problemas Bancarios a partir del ASPO

Durante los primeros meses de la Pandemia hubieron muchos inconvenientes de ciudadanos que habitualmente cobraban sus haberes, beneficios o cuotas alimentarias en efectivo por caja en el Banco, ya sea porque no tenían tarjeta de débito, la habían extraviado o no sabían cómo usarla.

En el marco del Decreto de Aislamiento y las medidas dispuestas por el Banco Central no cabía la posibilidad de la atención presencial. Por ello, en todos los casos se realizaron múltiples gestiones por correo electrónico o teléfono, para resolver los diferentes problemas que generaron los reclamos.

Es así que se recibieron 90 reclamos de clientes del Banco Patagonia por diversos temas: inconvenientes para dar de baja cuentas corrientes o cajas de ahorro, problemas para dar el alta o renovar tarjetas de débito o crédito; trámites por bloqueo o extravío de tarjetas. Todos estos casos se derivaron a través del enlace de la Defensoría del Pueblo con la Gerencia del Sector Público de la entidad bancaria, los que fueron respondidos en forma oportuna e informados a los reclamantes.

Además se recibieron 48 reclamos de clientes de otros bancos: Santander Río, Banco Nación, Credicop, ICBC, Hipotecario, y BBVA. El tipo de reclamos referían a inconvenientes para pagar créditos vigentes, solicitud de cierre de cuenta bancaria, reclamo por resúmenes de cuenta bancaria, consulta por teléfonos de contacto de bancos, habilitación de tarjetas de débito, etc. Todos los reclamos fueron atendidos a partir de los enlaces que se generaron con las diferentes entidades bancarias, lográndose la resolución de los problemas. Además se estableció también el contacto con el área de Defensa del Usuario de servicios bancarios del Banco Central.

Como ejemplo, citamos el caso de una persona de San Carlos de Bariloche que reclamó no poder cobrar sus haberes ya que no podía habilitar la tarjeta de débito del Banco Credicoop que le había llegado hacía dos años y estaba bloqueada. Con la intervención de la Defensoría del Pueblo se logró que el Banco le brindara atención en la sucursal más cercana a su domicilio, le habilite la tarjeta y de esta forma pueda cobrar sus haberes.

Banco Columbia

A partir de reclamos que dieron cuenta de distintas dificultades de clientes del Banco Columbia de San Carlos de Bariloche para cobrar sus haberes, la defensora del pueblo se contactó con la Gerencia de Legales de esa entidad bancaria.

En respuesta a los reclamos se informó que obraban en el Banco muchas tarjetas que no habían sido retiradas oportunamente por lo que la empresa OCA las entregaría en los respectivos domicilios. Por otra parte, desde la gerencia comentaron que los blanqueos de claves y otras cuestiones, que se debían solicitar a través del 0800 y la página web del Banco, eran atendidos desde la central de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). Esto fue observado por la defensora que advirtió como una dificultad que esta atención se concentre desde CABA. Por ese motivo, remarcó la imperiosa necesidad de dar una rápida solución a los problemas y solicitó que se pueda brindar respuesta a las quejas desde las sucursales, entendiendo que el personal del Banco de cada una de ellas tiene el trato fluido y directo con su cartera de clientes, a lo que agregó la necesidad de tener mayor accesibilidad para solicitar las tarjetas de débito por las vías digitales.

Telefonía, internet y televisión por cable

Desde el 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020 se recibieron 36 reclamos sobre telefonía, 29 de internet y 11 por inconvenientes con el servicio de televisión por cable/satelital. Todos fueron tramitados como resolución sumaria y se encuentran solucionados.

Los motivos de las quejas fueron: fallas en la conexión de los servicios, cortes del servicio y consultas sobre facturación. En todos los casos se resolvieron brindando el asesoramiento correspondiente y, sin perjuicio de la incompetencia de la Defensoría del Pueblo, se dio intervención al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM). Cabe destacar que luego de nuestras derivaciones, en todos los casos, el organismo nacional respondió

en forma inmediata estableciendo contacto con los reclamantes y con esta Defensoría el mismo día de recibir la queja.

Conectividad - Cortes del servicio de Internet en Viedma

En el marco del DNU N° 311/2020 firmado por el Presidente de la Nación el 24 de marzo, que dispuso la suspensión temporaria del corte de servicios por falta de pago para garantizar el desarrollo de la vida diaria en cuestiones esenciales, la Defensoría del Pueblo, intervino al tomar conocimiento de usuarios a los que les había cortado el servicio de Internet en Viedma.

La medida nacional estableció que las empresas prestadoras de servicios de luz, agua, gas, telefonía fija y móvil e Internet y televisión por cable, no podían suspender los servicios en caso de mora o falta de pago de hasta tres facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1 de marzo de 2020.

Por ello, al tomar conocimiento respecto a cortes del servicio de Internet, la defensora se comunicó con uno de los gerentes responsables de la empresa prestadora quien aclaró que los cortes se habían realizado a clientes que no estaban dentro de los grupos mencionados en el Artículo 3 del Decreto presidencial o que no habían acreditado ser parte de alguno de los grupos referidos, a pesar que la empresa lo había requerido por correo electrónico en dos oportunidades.

No obstante lo anterior, la defensora puso de relieve la importancia que revestía la continuidad del servicio en el contexto de aislamiento social, preventivo y obligatorio, teniendo en cuenta que representaba el acceso a la salud, la educación, cuestiones económicas/bancarias y laborales. Este planteo fue atendido por la empresa, que asumió el compromiso de restablecer todos los servicios que habían sido cortados.

El mismo día en horas de la tarde, desde la gerencia de la empresa, informaron a la defensora que se habían terminado de adecuar los sistemas para que todos los clientes que tenían aviso de corte contaran con el servicio reducido, tal como lo establece el Art. 1 del DNU, garantizando así los servicios esenciales y aclarando que a partir de ese momento no había ningún cliente que tuviera cortado el servicio y manifestando la predisposición para dar solución a cualquier reclamo que pudiera surgir.

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Durante el período que se informa se recibieron 78 reclamos por temáticas tributarias. Los motivos de las quejas refirieron, en su mayoría, al aumento interanual del impuesto automotor y del impuesto inmobiliario (durante los primeros meses del año) y a las dificultades para pagar o para regularizar planes de pago en el marco de las limitaciones impuestas por la pandemia. El 64% de los reclamos fueron tramitados por expediente y el 36% restante a través de resoluciones sumarias.

Ante la creciente demanda de reclamos a principio de año, la Defensoría del Pueblo articuló con la Agencia de Recaudación Tributaria un canal de consultas on line para analizar la situación particular de cada uno de los contribuyentes. En todos los casos se trabajó brindando asesoramiento sobre las normativas vigentes y sobre las maneras de resolver cada problemática. Cuando la situación lo requirió se solicitó la intervención a la Agencia de Recaudación Tributaria, que atendió cada uno de los casos y respondiendo de manera expeditiva.

En los casos de reclamos que provenían de persona en situación de vulnerabilidad, se solicitó la acreditación de la dificultad o imposibilidad de pago ante la entidad recaudadora o, en su defecto, se asesoró sobre la inclusión a alguna de las exenciones vigentes.

Como ejemplo citamos el caso de una persona de la ciudad de La Plata, que pretendía ingresar a la moratoria ofrecida por el Estado rionegrino para saldar la deuda impositiva sobre un inmueble rural. El reclamante se comunicó con la Defensoría por dificultades para tramitar un Plan de Pago Especial COVID-19, toda vez que el organismo recaudador provincial le requería cierta documentación que le era imposible presentar antes del cierre de dicha moratoria. La intervención de la Defensoría del Pueblo dio como resultado que el ciudadano pudiera ingresar a la moratoria creada y alivianar las deudas generadas producto de la mencionada pandemia.

ÓRBITA MUNICIPAL

Debido a las medidas de emergencia sanitaria, muchos ciudadanos recurrieron a canalizar reclamos a través de las vías digitales de la Defensoría por la imposibilidad de hacerlo en sus respectivos municipios. En todos estos casos, se aclaró sobre la incompetencia de este organismo de control para actuar en la órbita Municipal y, sin perjuicio de ello, se colaboró brindando toda la información que estuviera disponible así como contactando

a las autoridades municipales para trasladar los reclamos viabilizando las respuestas. Las presentaciones recibidas durante este período, que corresponden al ámbito municipal, fueron 78 y de ellas 7 se tramitaron por expediente y 71 por resoluciones sumarias.

La procedencia de los reclamos corresponde mayormente a las ciudades del Alto Valle y Viedma y las temáticas refieren en su mayoría a denuncias por conflictos vecinales y problemas administrativos en menor medida a otras cuestiones: requerimientos de poda de árboles en espacios públicos, autorizaciones para taxis o carros de comida, problemas con el ingreso de personas a comercios, falta de control a la circulación de personas en contexto de ASPO, multas, uso de espacios comunes, contravenciones, consultas por usurpaciones, etc.

PREVISIONALES

Reclamos vinculados a la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES)

A partir del cambio de gobierno en el mes de diciembre, la renovación de autoridades de muchos organismos de la administración pública nacional en el interior del país se encontraran en proceso de designación. En medio de ese contexto irrumpió la pandemia y el consiguiente dictado de medidas de prevención que derivaron en el cierre de la atención al público de las oficinas.

Por estas razones y en el marco del trabajo interinstitucional que se realiza desde la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), se estableció un punto de enlace con autoridades regionales de la ANSES para derivar los reclamos y colaborar con las soluciones de los mismos. Cuando se designaron las autoridades de las diferentes UDAs, el trabajo se continuó con cada una de esas oficinas. Destacamos la buena receptividad y atención del delegado regional de Anses y de los titulares de las oficinas en la provincia a los requerimientos de la Defensoría del Pueblo.

En este tópico se recibieron 158 reclamos que incluyeron: solicitud de averiguación del estado de trámites jubilatorios, solicitud de inicio de trámites de jubilación, tramitación de pensiones no contributivas por discapacidad, solicitudes de turnos, reclamos por falta de pago del Ingreso Familiar de Emergencia y Asignación Universal por Hijo, entre otros.



Derechos Civiles y Políticos

SEGURIDAD

El Decreto 297/2020 que dispuso el aislamiento social, preventivo y obligatorio y su adhesión por parte del Gobierno provincial, representó un desafío para las fuerzas de seguridad, responsables de hacer efectivo su cumplimiento. Por este motivo desde la Defensoría se mantuvo comunicación con las autoridades del Ministerio de Seguridad y con el jefe de Policía para interiorizarse sobre el modo en que esta medida se llevaría adelante por parte de los agentes policiales en territorio. La sugerencia que se hizo desde el organismo de control fue la importancia de contar con un Protocolo de actuación que indicara cómo se debía proceder en diferentes situaciones para dar cumplimiento a las normas antes citadas, evitando situaciones de abuso policial.

Se tramitaron 30 reclamos que involucran a las fuerzas de seguridad. Los temas de las quejas fueron: denuncias por abusos en el allanamiento de un domicilio; abusos de autoridad; secuestro de vehículo; notificaciones, entre otros. De los casos referidos, el 25% se trabajó por expediente y el 75% restante a través de resoluciones sumarias y la mitad de ellos fueron solucionados.

En los casos de denuncias por apremios, se solicitaron informes y la correspondiente investigación por parte de la Jefatura de Policía, los que se encuentran en etapa de investigación.

CIRCULACIÓN

Nuestra Constitución Nacional se expresa taxativamente a favor de la libertad de circulación de bienes, servicios y personas dentro del territorio nacional. El ejemplo concreto es el artículo 14 cuando reconoce que todos los habitantes de la Nación gozan, entre otros derechos, el de entrar, permanecer, transitar y salir del territorio argentino. Sabemos además, que el Estado de Derecho garantiza la vigencia y el respeto por los derechos huma-

nos. Sin embargo, la inédita crisis sanitaria de dimensiones globales, desencadenó una serie de medidas para prevenir la propagación del virus que provoca el Covid-19, que derivaron en la restricción del pleno goce de algunos derechos como el de reunión y la libertad de circulación que no fueran indispensables para el abastecimiento de insumos o la atención médica.

Este tema fue motivo de múltiples quejas, es así que se tramitaron 402 consultas y reclamos por permisos de circulación en el marco de la pandemia. Con respecto a las localidades de origen las quejas procedieron tanto de la Provincia de Río Negro (262) como de otras provincias, fundamentalmente de Buenos Aires, Neuquén, Chubut, Santa Cruz, Chaco, Santa Fe y Entre Ríos. Entre las localidades rionegrinas la mayor cantidad de consultas llegaron desde San Carlos de Bariloche, Viedma, Cipolletti y General Roca.

La Defensoría del Pueblo cumplió en este tema un papel importantísimo al ofrecer asesoramiento y orientación clara y precisa sobre los tipos de permisos y las medidas sanitarias implementadas a nivel provincial y municipal. Si bien no teníamos competencia para tramitar los permisos, brindamos un servicio de orientación a los ciudadanos, de contención y escucha. En todos los asesoramientos siempre se intentó disminuir la circulación, y aconsejar, en la medida que era posible, se eviten los desplazamientos. En los casos que la solicitud de circular estaba justificada, se orientó para poder tramitar los correspondientes permisos, siempre aconsejando extremar las medidas sanitarias de prevención.

Programa Volver a Casa

El 8 abril comenzamos a recibir reclamos y solicitudes de información relacionados con la tramitación del permiso en el marco del Programa “Volver a Casa”. Este programa nacional, que fue administrado por cada provincia, en Río Negro se tramitó a través del sitio oficial. Desde la Defensoría y en el marco de una articulación con el área de gobierno competente, se colaboró con los reclamantes asesorándolos para tramitarlo y luego brindando información sobre el estado del trámite.

App Circulación Río Negro

También desde el mes de abril esta Defensoría asesoró en relación a la Aplicación “Circular Río Negro” por la cual se obtenían todos los permisos para circular dentro de la provincia. La misma continúa en la actualidad para permisos turísticos.

Muchas personas llamaban al 0800 de la Defensoría enojados por no poder circular, por lo que la tarea de los asesores fue escuchar, comprender y luego explicar la pertinencia de las medidas, lo que dio lugar a múltiples muestras de agradecimiento por parte de las personas. Además, los ciudadanos expresaron confusión ante el cambio constante de medidas respecto a la circulación. En este punto la tarea de la Defensoría fue brindar información actualizada, clara y precisa. Para ello se hizo un seguimiento permanente de las distintas resoluciones y decretos a nivel nacional y provincial que se fueron actualizando diariamente en la página web del organismo.

Fue muy importante el rol cumplido en cuanto a la contención de ciudadanos que se encontraban desesperados por no poder regresar a su domicilio o reencontrarse con sus familiares.

Circulación de camiones desde Chile

Otro tema que motivó la consulta a las autoridades del Ministerio de Seguridad, refiere a las medidas de control que realizaba la provincia sobre el tránsito de camiones provenientes de Chile que cruzan por el Paso Samoré y se dirigen al sur por la Ruta 40 para llegar a Punta Arenas.

En la oportunidad el ministro de Seguridad, informó que el permiso de tránsito de la provincia es exclusivamente para el traslado de mercadería destinada a atender el abastecimiento de localidades del país y aclaró que sólo se permite circular por la provincia sin la posibilidad de detenerse.

MULTAS CON RADARES

Situación de los radares de Darwin, Chimpay y Sierra Grande

La Legislatura provincial sancionó la Ley N° 5.379, que modificó la Ley N° 5.263 de Tránsito Provincial, (publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Río Negro el 15/08/19, y con vigencia a partir del 23/08/19). Con el fin de garantizar la seguridad en materia de tránsito, reducir y minimizar la siniestralidad vial, el Gobierno provincial implementó el Plan de Seguridad Vial. Un política que destacamos porque servirá para terminar con las irregularidades detectadas y puestas de manifiesto por esta Defensoría del Pueblo ante autoridades.

des nacionales y provinciales como producto de la radarización en las RN22 a la altura de las localidades de Chimpay y Darwin y RN3 en la localidad de Sierra Grande.

En el nuevo marco legal, la Provincia efectúa expresa reserva de jurisdicción, legislación, ejecución y control de las competencias que le corresponden. Al tiempo que trabajará en forma conjunta con los municipios. Con el objetivo de reducir la tasa de siniestralidad vial, detalla 4 programas de ejecución: control de velocidades, educación vial, fortalecimiento del observatorio vial, y asistencia/ acompañamiento a víctimas y familiares de siniestros viales.

Dentro del programa de control de velocidades, la Agencia Provincial de Seguridad Vial sectorizó la provincia para la implementación de los sistemas automáticos y semiautomáticos de control de tránsito en 12 zonas, incluyendo a la localidad de Chimpay y Darwin en la zona V y a Sierra Grande en la zona X. Por lo tanto, la Agencia Provincial de Seguridad Vial es la única quien tiene las facultades para autorizar el uso de tecnología en los controles de seguridad vial.

Efectuaremos una síntesis de la evolución casuística de los radares y su situación actual.

Radares de Sierra Grande

En el período que se informa se han recibido 226 reclamos de ciudadanas y ciudadanos por aplicación de multas derivadas del radar de Sierra Grande, ubicado sobre Ruta Nacional N° 3 –a la altura de los KM 1261 a 1264 –en la travesía Urbana de la ciudad de Sierra Grande. Ante estos reclamos, hemos brindando asesoramiento sobre la situación legal y el modo de efectuar los pertinentes descargos alegando nulidades.

A partir del mes de septiembre comenzamos a recibir de manera masiva quejas por dicho radar; y en todos los casos se trata de infracciones labradas en enero y febrero de este año, previo al ASPO.

Los reclamos provenían de diferentes puntos del país. Sólo 12 de los mismos eran de ciudadanos de Río Negro (General Roca y Viedma) y el resto de otras provincias: 123 de Chubut (Puerto Madryn, Trelew, Comodoro Rivadavia, Rawson), 42 de provincia de Buenos Aires (Merlo, Bahía Blanca, Olavarría, San Fernando, Punta Alta, Patagones, Mar del Plata, etc.), 15 de Santa Cruz (Rio Gallegos, Puerto Deseado, Caleta Oliva, etc.), 11 de Tierra del Fuego (Rio Grande, Ushuaia), 5 de Córdoba (capital, Rio Cuarto, Villa Adelina), 4 de CABA y 3 de Mendoza (capital, Guaymallen, Lujan de Cuyo).

El 20 de septiembre de 2019, la Agencia Nacional de Seguridad Vial –ANSV-, puso en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo de Río Negro que el radar de Sierra Grande no poseía autorización de uso de cinemómetros, agregando que “...dicha jurisdicción presentó una solicitud para obtener la autorización referida, cuyo trámite aún no ha finalizado”.

Con fecha 20 de enero del corriente, la Provincia de Río Negro, a través de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, también nos informó que el Radar de Sierra Grande, “...no tuvo autorización alguna por parte de esta Agencia como de la Agencia Nacional”.

Radares de Chimpay

En este caso, fueron 222 los reclamos recibidos, 60 de los mismos provinieron de la provincia de Río Negro (General Roca, Viedma, Cipolletti, Fernández Oro, Bariloche, SAO, etc.) y la mayor parte de los reclamos corresponden a ciudadanos de otras provincias: 86 de provincia de Buenos Aires (La Plata, Tandil, Merlo, Bahía Blanca, Olavarría, Punta Alta, Carmen de Patagones, Mar del Plata, etc.); 25 de Neuquén (capital, Loncopué, Senillosa, Centenario San Martín de los Andes, etc.); 22 de Chubut (Rawson, Rada Tilly, Trelew, Puerto Madryn, Comodoro Rivadavia); 10 de Mendoza (capital, Junín, Luzuriaga) y 4 de Santa Cruz (Río Gallegos).

Con este radar hubo varias situaciones temporales, en donde la validez o nulidad de las multas labradas dependía de la habilitación, suspensión, o baja otorgada oportunamente por la ANSV, y de las irregularidades en el sistema del radar: falta de cartelera, no identificación del operador y demás elementos de los operativos de control.

Recordemos que:

- a) El Municipio de Chimpay comenzó a labrar infracciones de tránsito, un año antes de que obtuviera la autorización de la ANSV, y sin contar con ningún otro tipo de autorización.
- b) El 23 de noviembre de 2018, por Disposición N° 519/2018 (B.O. N° 34.002 -23/11/18), los radares de Chimpay fueron autorizados para funcionar por parte de la Agencia Nacional de Seguridad Vial.
- c) El 22 de marzo de 2019, por Disposición N° 95/2019 (B.O. N° 34.080 -22/03/19), la propia Agencia Nacional de Seguridad Vial, suspendió por el lapso de 6 meses, la autorización y homologación del uso de los cuatro (4) cinemómetros–radares.

d) El 11 de febrero de 2020, por Disposición N° 32/2020 (B.O. N° 34.305 -11/02/20), la Agencia Nacional de Seguridad Vial, dio de baja de manera definitiva a los radares de Chimpay.

Entre sus considerandos, la ANSV enuncia que: "...los incumplimientos por parte del Municipio de CHIMPAY a la normativa que regula la utilización de cinemómetros controladores de velocidad para la constatación de infracciones en rutas nacionales, que diera fundamento y causa a la suspensión de la autorización otorgada dispuesta mediante la Disposición ANSV N° 95/2019, no fueron regularizados durante el período de suspensión, sino que persistió en su accionar, configurando una evidente sistematización en la conducta irregular, lo que atenta contra la finalidad última perseguida por la norma, que es la prevención y concientización en pos de la seguridad vial".

e) Con fecha 20 de enero del corriente, la Provincia de Río Negro, a través de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, por Nota N° 24/20 informa que "Radares de Chimpay,... no cuentan a la fecha con habilitación de autoridad competente, tanto a nivel nacional y provincial para su funcionamiento".

No obstante la suspensión, la baja, y la falta de autorización de la Provincia, se han recibido en este período, 222 reclamos de ciudadanas y ciudadanos por multas labradas por del Municipio de Chimpay.

Pero incluso hay un absurdo mayor. Recientemente con fecha 7 de octubre del corriente, se recibió una nota del Municipio de Chimpay, informando el dictado de una Ordenanza Municipal N° 06/2020 de fecha 17 de marzo, por medio de la cual el Concejo Deliberante de la ciudad sancionó: "ARTÍCULO PRIMERO: Dispóngase la municipalización de la Ruta Nacional 22, en el tramo comprendido entre el kilómetro 1.045 y 1.050...".

La ordenanza se fundamenta en el crecimiento poblacional, sucesivos accidentes, e incremento del tránsito vehicular; citando el preámbulo de la Carta Orgánica Municipal, y resaltando la autonomía municipal y la potestad del Municipio de organizar el ejido a los fines jurisdiccionales, electorales, administrativos y de representación vecinal, estableciendo áreas urbanas, suburbanas y rurales. Fundamenta que la seguridad habilita a municipalizar la ruta en el tramo indicado.

La lectura de la ordenanza con su escasa y nula fundamentación, así como de la nota de elevación, conducen a afirmar que la norma de "municipalización" es irrazonable con vicios de nulidad. Ello porque la Ruta "Nacional" N° 22, es un bien del dominio público nacional, con sus caracteres de inenajenabilidad, inembargabilidad e imprescriptibilidad; y la autonomía municipal pregonada por el Municipio tiene la clara limitación de respetar el

orden constitucional y legal, federal, provincial y municipal.

Por este motivo se ha solicitado a la Fiscalía de Estado evalúe la colisión normativa con el orden jurídico provincial, en atención al contenido y carácter de la ordenanza citada.

Radares de Darwin

Por fotomultas en la localidad de Darwin se recibieron 267 reclamos. De los mismos sólo 15 fueron de Río Negro (General Roca, Cipolletti, Bariloche, Viedma, Villa Regina, Choele Choel, SAO, etc.). El resto fueron de otras provincias: Buenos Aires, Santa Cruz, Chubut y Mendoza.

Al igual que con el radar de Chimpay, aquí también existen varias situaciones temporales, en donde la validez o nulidad de las multas labradas depende de la habilitación, suspensión, o baja otorgada oportunamente por la Agencia Nacional de Seguridad Vial, y de las irregularidades en el sistema del radar: falta de cartelería, no identificación del operador, y demás elementos de los operativos de control.

Señalamos que:

a) El 27 de febrero de 2018, por Disposición N° 45/2018 (B.O. N° 33.820 -27/02/18), los radares de Darwin fueron autorizados para funcionar por parte de la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

b) El 21 de septiembre de 2018, recibimos una Carta Documento proveniente de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, poniéndonos en conocimiento que habían intimado al Municipio de Darwin a subsanar irregularidades que habían sido constatadas en la visita de la Agencia a la localidad el 7 de septiembre.

c) El 01 de abril de 2019, por Disposición N° 117/2019 (B.O. N° 34.086 -01/04/19), la propia Agencia Nacional de Seguridad Vial, suspendió por el lapso de 6 meses, la autorización y homologación del uso de los cuatro (4) cinemómetros-radares.

La ANSV señala las mismas irregularidades y observaciones detectadas en la norma que suspendió a los radares de Chimpay.

d) El 11 de febrero de 2020, por Disposición N° 31/2020 (B.O. N° 34.305 -11/02/20), la Agencia Nacional de Seguridad Vial, dio de baja de manera definitiva los radares de Darwin.

También señala que: “...los incumplimientos por parte del Municipio de DARWIN a la normativa que regula la utilización de cinemómetros controladores de velocidad para la constatación de infracciones en rutas nacionales, que diera fundamento y causa a la suspensión de la autorización otorgada dispuesta mediante la Disposición ANSV N° 117/2019, no fueron regularizados durante el periodo de suspensión, sino que persistió en su accionar, configurando una evidente sistematización en la conducta irregular, lo que atenta contra la finalidad última perseguida por la norma, que es la prevención y concientización en pos de la seguridad vial”.

Señalamos también que con fecha 20 de enero del corriente, la Provincia de Río Negro, a través de la Agencia Provincial de Seguridad Vial, por Nota N° 24/20 informa que los “Radares de ...Darwin,... no cuentan a la fecha con habilitación de autoridad competente, tanto a nivel nacional y provincial para su funcionamiento”.

Agrega la APSV que “A partir de Agosto del Año 2019, esta Agencia Provincial de Seguridad, por imperio de la Ley N° 5236 y su modificatoria N° 5379, tiene la facultad de autorizar el uso de este tipo de tecnología para el contralor en rutas nacionales y/o provinciales que atravesasen el territorio de la Provincia”.

A pesar de todo lo expresado, el municipio de Darwin labró infracciones, y durante el presente período de informe, se han recibido 267 reclamos de ciudadanas y ciudadanos cuestionando las multas.

Otras multas

A todo lo anterior se suma la tramitación de consultas y reclamos por otras multas de tránsito vehicular, en donde asesoramos sobre vías de defensa para efectuar descargos, en caso de existir razones y argumentaciones de nulidad. Por ejemplo, aquellas consultas por multas provenientes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de la Provincia de Buenos Aires, han sido asesoradas sobre la posibilidad de efectuar descargos vía web o ante los canales oficiales de whatsapp o Facebook de los organismos.

Para el caso de multas recibidas por quejas provenientes del radar de Dina Huapi, hemos asesorado sobre la legalidad de los mismos, los que fueron autorizados oportunamente por la Agencia Nacional de Seguridad Vial. Al respecto, la Agencia Provincial de Seguridad Vial ha informado que “El radar de Dina Huapi está autorizado por disposición de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, por facultada precedente a la otorgada a esta Agencia”.

OBSERVATORIO ELECTORAL

La Defensoría del Pueblo, con la coordinación del Área de Comunicaciones, viene desarrollando la tarea de observación electoral desde el año 2017 en oportunidad de las PASO. Además, desarrolló la actividad en las últimas elecciones generales nacionales y también en las provinciales.

Durante este período, el organismo actuó como observador electoral de las elecciones generales de Bolivia en Viedma. Por primera vez se monitoreó un proceso electoral extranjero y con el agregado del contexto de vivir en pandemia.

Cinco fueron las mesas dispuestas en la provincia y ubicadas en el campus de la Universidad de Río Negro en Viedma para que los bolivianos residentes pudieran sufragar. El acto se desarrolló con total normalidad y fueron 379 los electores que emitieron su voto de los 1050 empadronados.

Los veedores registraron en formularios especialmente diseñados para la oportunidad, entre otras cuestiones: (I) el horario de apertura del establecimiento; (II) el horario de habilitación de las mesas; (III) a conformación de las mesas con el material y el personal correspondiente; (III) la asistencia al elector por parte de las autoridades de mesa; (IV) la accesibilidad edilicia a los votantes y (V) la presencia de las fuerzas de seguridad, que en este caso, estuvo representado por la Policía Federal Argentina que garantizó la seguridad del proceso electoral.

Todo el personal que tuvo a cargo la tarea de observación contó con los elementos necesarios para cumplir con las medidas preventivas que impone el contexto de pandemia.

La acción se realizó en el marco del Observatorio Electoral impulsado desde la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y en coordinación con la Unidad de Política Institucional de la Defensoría del Pueblo de CABA.

Luego de recabar y analizar toda la información registrada por los observadores en todo el territorio argentino, ADPRA elaboró un informe que fue elevado al Tribunal Supremo Electoral de Bolivia.

DATOS PERSONALES

Preocupó a la defensora del pueblo de Río Negro la difusión a través de redes sociales de datos de personas de la localidad de Sierra Grande que cumplían con el aislamiento domiciliario ordenado por la autoridad sanitaria local, atento su condición de “contacto estrecho” con pacientes con resultados positivos de Covid19.

Ante esta situación, la defensora se comunicó con el intendente de Sierra Grande y con el jefe de la Policía rionegrina, a quienes expresó la necesidad de advertir al personal la obligatoriedad de dar cumplimiento a la normativa legal referida al resguardo y confidencialidad de información sensible, en relación a posibles casos de personas contagiadas y su entorno socio-familiar, y en su caso, el inicio de las actuaciones administrativas tendientes a atribuir las responsabilidades correspondientes.

Esto demuestra que no se ha tomado conciencia suficiente sobre la necesidad de ser solidario con el otro, de darse cuenta que todos nos podemos contagiar, que hoy soy yo y mañana podés ser vos. Lo único que se genera con este tipo de actitudes es violencia, discriminación y estigmatización, que en nada ayudan en este contexto de emergencia sanitaria que estamos viviendo. Estos tiempos exigen solidaridad, empatía y pensar en nuevas formas de unión y convivencia para que todos podamos salir de esta pandemia con la menor cantidad de secuelas posibles.

Estos tiempos exigen solidaridad, empatía y pensar en nuevas formas de unión y convivencia para que todos podamos salir de esta pandemia con la menor cantidad de secuelas posibles.

Derechos de Solidaridad

AMBIENTE

La mediación ambiental, una herramienta para preservar la calidad del agua del río en la Comarca Viedma - Carmen de Patagones

Como fue mencionado en el informe anterior, en el año 2019 se inició en la Defensoría del Pueblo de Río Negro un expediente de oficio con el objetivo de abordar la calidad del agua del río en la zona de la Comarca Viedma - Carmen de Patagones.

Este problema había cobrado visibilidad a fines del año 2016 a través de una singular metodología de protesta iniciada por uno de los integrantes de la Asamblea de Vecinos Autoconvocados. Andrés Di Leo, un ciudadano comprometido con el medio ambiente sano, luego de cada tormenta se dedicó a juntar la basura depositada en las riberas la que es arrastrada por los pluviales de la ciudad y desemboca en el río. Así dio visibilidad del problema publicando su tarea en las redes. De esta forma otros vecinos se comprometieron y emprendieron así numerosas acciones a lo largo de estos años ante las autoridades locales y provinciales que incluyeron pedidos de audiencias, denuncias públicas, judicialización del problema en el fuero federal, sin obtener respuestas.

En el marco de una estrategia participativa y como nueva metodología para una efectiva búsqueda de soluciones, la Defensoría del Pueblo conformó una Mesa de Mediación Ambiental a fines del 2019 con la Asamblea de Vecinos, actores de la sociedad civil involucrados en la problemática y los organismos públicos provinciales y locales responsables,

El primer encuentro se llevó a cabo el 28 de octubre de 2019 en el que se partió por definir el área sobre la que se desplegarían las acciones que resultó ser: el curso del río Negro comprendido en el Valle Inferior de la provincia de Río Negro, específicamente la Comarca Viedma-Patagones y la zona de chacras del IDEVI.

Desde ese momento a la fecha se realizaron siete (7) encuentros, cuatro (4) de forma presencial y cuando surgió la Pandemia, los restantes se hicieron virtualmente en la sala Zoom de la Defensoría del Pueblo.

La mesa de mediación ambiental se desarrolla bajo una dinámica de análisis e intercambio de opiniones por parte de los actores involucrados de manera directa o indirecta con la conservación de la calidad del agua del río en la zona referida, y a partir del cual los organismos asumen compromisos que permiten avanzar en la búsqueda de soluciones a la problemática abordada.

Desde su conformación han participado representantes de: la Asamblea de Vecinos Autoconvocados, el Departamento Provincial de Aguas (DPA), la Secretaría de Ambiente, Desarrollo Sustentable y Cambio Climático (SADSyCC), el Ministerio de Producción y Agroindustria, el Ministerio de Salud, el Instituto de Desarrollo del Valle Inferior (IDEVI), el Instituto Provincial de Promoción y Planificación de la Vivienda (IPPV), la Empresa Aguas Rionegrinas S.A (ARSA), la Municipalidad de Viedma, la Defensoría del Pueblo de Viedma, representantes de Cáritas Diocesana Viedma, el Centro Universitario Regional Zona Atlántica de la Universidad Nacional del Comahue y la Universidad Nacional de Río Negro (UNRN).

Con el fin de realizar un abordaje integral, por tratarse de un curso de agua que por su margen norte baña las costas de la localidad de Carmen de Patagones, durante este año la Defensoría del Pueblo de Río Negro invitó a participar de la Mesa a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y a la Municipalidad de Carmen de Patagones.

El trabajo participativo realizado entre los distintos actores involucrados ha permitido lograr importantes avances en cumplimiento de los objetivos previamente acordados, dentro de los cuales se mencionan:

- Colocación, por parte del Municipio de Viedma, de las rejillas de contención de residuos sólidos, elaboradas por el Departamento Provincial de Aguas (DPA), en los desagües pluviales ubicados en el Boulevard Ayacucho y en el Boulevard Ituzaingó.
- Análisis técnico, diseño y ejecución de obra, por parte de la Municipalidad de Viedma, del primer sistema de retención de residuos sólidos de menor tamaño en la boca del desagüe pluvial del Boulevard Ayacucho. Se destaca que el proyecto contó con el visado del Ing. en recursos Hídricos Andrés Di Leo quien colaboró en nombre de la Asamblea de Vecinos Autoconvocados. Este dispositivo servirá de experiencia piloto ya que, de acuerdo a los resultados, se prevé instalar el mismo sistema en las bocas de desagües pluviales ubicados en el Boulevard Ituzaingó y Puente Viejo con financiamiento del DPA. En el mismo sentido, el Municipio de Patagones prevé la instalación de un sistema equivalente en varios de los desagües pluviales que posee la ciudad.

- Iniciativa del Municipio de Viedma presentada ante el Consejo Deliberante de una ordenanza que dispone la obligatoriedad de colocar canastos de basura domiciliarios, tipificación de los grandes generadores de basura quienes deberán presentar un plan de manejo y lugar de deposición, sanciones por faltas vinculadas a afectaciones al espacio público y el equipamiento urbano, etc.
- Avances en la puesta en marcha del Programa GRSU por parte del Municipio de Viedma. Desde el mes de enero funciona al 100 % el relleno sanitario y se lleva adelante un trabajo para erradicar los microbasurales clandestinos.
- Instalación de 29 estaciones de reciclado en toda la ciudad de Viedma por parte del Gobierno Municipal.
- La empresa Aguas Rionegrinas S.A, se encuentra realizando el relevamiento del estado de las redes cloacales de los barrios FONAVI en la ciudad de Viedma, para la elaboración de proyectos de obras que permitan mejorar la calidad del sistema de saneamiento y erradicar los desbordes cloacales. El financiamiento para realizar esas obras fue comprometido por el DPA.
- Por iniciativa de la Asamblea de Vecinos Autoconvocados y acuerdo de la Universidad Nacional de Río Negro (UNRN), la Universidad del Comahue (CURZA - UNCOMA), y el Ministerio de Salud de Río Negro se decidió incorporar el parámetro bacteriológico de Enterococos, a los habituales análisis de Escherichia coli como parámetros para evaluar la calidad del agua y decidir la habilitación de los balnearios de la Comarca.
- Compromiso de la Defensoría del Pueblo de Río Negro y de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable para realizar campañas de concientización sobre el buen uso de las riberas en la margen sur y la responsabilidad del tratamiento de los residuos domiciliarios.
- Gestiones de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires ante el Enhosa para reubicar la Planta de tratamiento de líquidos cloacales en la localidad de Carmen de Patagones.
- Compromiso de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires para realizar coordinadamente con el Municipio de Carmen de Patagones una campaña de concientización respecto al uso responsable de las riberas en la margen norte.

Los resultados de esta experiencia demuestran que el espacio de mediación representa un instrumento útil para la resolución de conflictos ambientales porque incentiva a las partes a obtener acuerdos consensuados incidiendo en el desenlace de la situación.

Estamos convencidos que la posibilidad de recurrir a instancias más informales y dinámicas de tratamiento de los reclamos, que cumplan estándares de legitimidad, accesibilidad, previsibilidad, equidad, transparencia y compatibilidad puede ser un paso en la reducción de la conflictividad y la garantía de derechos.

Desde una perspectiva pragmática esto demuestra que no siempre es necesario recurrir a una sentencia judicial y que tampoco ella es siempre la mejor solución. Por el contrario, la generación de un escenario propicio para el diálogo, la autocomposición y el compromiso puede ser una herramienta útil por su mayor flexibilidad, informalismo y celeridad, así como su menor costo. En este orden de ideas, la propuesta de la Defensoría del Pueblo se focaliza en poner a disposición de las partes en conflicto, mecanismos de mediación eficaces como eslabón de un sistema estatal integral de solución de los diferendos ambientales que procura complementar los mecanismos judiciales, pero no sustituirlos.

Estamos convencidos que la posibilidad de recurrir a instancias más informales y dinámicas de tratamiento de los reclamos, que cumplan estándares de legitimidad, accesibilidad, previsibilidad, equidad, transparencia y compatibilidad puede ser un paso en la reducción de la conflictividad y la garantía de derechos.

CENTRO DE MEDIACIÓN CIUDADANA

En el período informado se realizaron 36 mediaciones que resolvieron el 90% de las situaciones planteadas y fueron tramitadas por la modalidad de resolución sumaria. El restante 10 % se tramitó por expedientes. Sólo el 10% pudo realizarse de manera presencial. El contexto de pandemia y las correspondientes restricciones sanitarias tuvieron la

particularidad de que el 90% de las mediaciones que se brindaron en este período fueron a través de medios digitales y telefónicos.

Si bien el uso de la virtualidad otorga mayor flexibilidad para el encuentro entre partes, por ejemplo a través de las salas Zoom, o videollamadas de Whatsapp, las posibilidades de acceso a los servicios de Internet y, por otro lado también la resistencia en el uso de las nuevas tecnologías por parte de la población que demandó el servicio de mediación, en muchos casos condicionó la intervención a acuerdos telefónicos con ambas partes involucradas en los conflictos.

Fundamentalmente se abordaron problemas derivados de la imposibilidad en el cumplimiento del pago de alquiler de viviendas con amenazas de desalojos y a cuestiones asociadas a la convivencia vecinal por ruidos molestos consecuentes del aislamiento obligatorio. A partir del diálogo entablado desde ADPRA con el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación, se realizaron numerosas mediaciones que impidieron intentos de desalojos durante el ASPO.

Los problemas de convivencia, ruidos molestos, fueron emergentes del período de aislamiento. Una de las situaciones para comentar surgió por la denuncia de una señora cuya vivienda es lindante a un dispositivo de CAINA Adolescentes. Este caso generó varias instancias de diálogo con la vecina y autoridades de la SENAF y la emisión de la Recomendación N° 142/20 al organismo proteccional.

En lo sustancial, el conflicto que originó la intervención dio lugar a instancias de diálogo y acuerdos que fueron parcialmente cumplidos por lo que la Defensoría del Pueblo se pronunció a través de una Recomendación, entendiendo que la vida de las personas debe estar ligada a la sana convivencia desde una mirada de la obligatoriedad individual siguiendo normas cívicas de comportamiento y respetuosas para con los vecinos, sustentado en el reconocimiento de deberes y derechos.

En el marco del tratamiento que se dio al reclamo, se tuvo presente la importancia de lograr la satisfacción máxima, integral y simultánea de los derechos y garantías que prevé la Ley N° 4.109 de Protección Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes. Por ello, a partir de la información suministrada por la SENAF, se cuestionó la dimensión del espacio físico destinado al dispositivo, así como la falta de cumplimiento de los acuerdos de convivencia pactados, advirtiéndole sobre la imposibilidad de cumplir con las medidas de distanciamiento social requeridas por las autoridades sanitarias.

Sin perjuicio de las observaciones realizadas, la Defensoría del Pueblo consideró importante fortalecer y acompañar las funciones y demandas que requieren los Programas Preventivos Promocionales para garantizar la contención de adolescentes a cargo de la SENAF y en particular de los Centros de Atención Integral de Niñez y Adolescencia (CAINA). Por ello, en el marco de las atribuciones asignadas por la Ley K 2.756, la defensora del pueblo

Recomendó a la SENAF que, dentro del ejercicio de los derechos que protege, realice las gestiones necesarias para garantizar que el dispositivo disponga de espacios adecuados a las necesidades y tareas que cotidianamente desarrollan. Todo ello, en pos de brindar bienestar físico, emocional y social a los jóvenes, atendiendo a la garantía de sus derechos y con el fin de lograr la sana convivencia con los vecinos.

En respuesta a la Recomendación la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia junto a la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar, indicaron “(...) desde la SENAF se evalúa la accesibilidad, el tamaño y las dimensiones edilicias para los alojamientos de jóvenes en Instituciones (...) con más espacio a fin que los adolescentes alojados cuenten con mayores comodidades”. La Defensoría del Pueblo continuará monitoreando el caso hasta la resolución definitiva.

Otro caso que podemos citar, también, a partir del requerimiento de un ciudadano de S. C. de Bariloche, quien siendo propietario de una vivienda en la localidad de Playas Doradas, emplazada en un área denominada Barrio residencial Clase A, durante los meses de diciembre y enero debió tolerar los inconvenientes que le ocasionaron, en particular a su esposa con hipoacusia bilateral degenerativa, la instalación de un local bailable ubicado a 100mts de su vivienda.

Dados los infructuosos intentos de resolución en los encuentros mantenidos con autoridades municipales, con el Juez de Paz y los empresarios del local bailable, se coordinó la instancia de mediación propuesta por parte del área de mediación de la Defensoría del Pueblo. Así, en febrero concurrimos a la localidad de Sierra Grande y realizamos la mediación en dependencias del Palacio Municipal. Participaron del encuentro: los demandantes y su asesora legal, el intendente municipal, el secretario de gobierno municipal, el secretario de turismo, los dos responsables comerciales del local bailable, el presidente del Consejo Deliberante, la responsable del Área de Coordinación de Inspección Comercial, la defensora del pueblo y la responsable del Centro de Mediación Ciudadana del organismo de control.

Como resultado de la mediación, se pudieron establecer responsabilidades asumidas por cada una de las partes intervinientes, atendiendo tanto las demandas de los denunciantes como el sostenimiento de las fuentes laborales generadas a partir del funcionamiento del local bailable. También se acordaron compromisos de las áreas municipales para el pleno cumplimiento de los controles nocturnos y de la Defensoría del Pueblo para requerir intervención de los organismos provinciales responsables de la regulación de decibeles de sonido.

En la Defensoría del Pueblo apostamos a prácticas saludables destinadas a encontrar consensos a partir de los conflictos; a estrategias de intervención que promuevan procesos constructivos y colaborativos donde todos salgan fortalecidos. Para ello, identificar y

buscar las coincidencias frente a un reclamo, es más importante que separar las partes que intervienen en el conflicto para luego actuar. Así, el Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo se sustenta en la idea de “hacer en conjunto y pensar entramadamente la solución a los problemas que dificultan la convivencia o vulneran derechos”. Es el camino para producir profundas transformaciones en nuestras formas de hacer, pensar y vivir en sociedad.

El Centro de Mediación Ciudadana de la Defensoría del Pueblo se sustenta en la idea de “hacer en conjunto y pensar entramadamente la solución a los problemas que dificultan la convivencia o vulneran derechos”. Es el camino para producir profundas transformaciones en nuestras formas de hacer, pensar y vivir en sociedad.

Modernización

MODERNIZACIÓN

Implementación del Sistema de Trámites Electrónicos “ATENEA” y Firma Digital

El Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo comprende la informatización y sistematización de los procedimientos a fin de asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneración de derechos fundamentales, todo esto en línea con el Plan de Modernización del Estado provincial.

En ese marco, en el mes de febrero de 2020 y mediante Resolución N° 24/20 DPRN se aprobó el Acuerdo Específico de Cooperación y Asistencia recíproca de la Defensoría del Pueblo de Río Negro con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por el cual esta última cedió el uso gratuito del software de gestión de expedientes electrónicos “ATENEA” y firma digital de documentaciones.

Previo análisis y consulta a la Agencia R.N. INNOVA, así como a la empresa ALTEC para constatar que el sistema Atenea no presentaba obstáculos de integración con el Sistema de Gestión Documental Electrónico que se encuentra en marcha en la administración pública provincial, se inició al proceso de adaptación del referido sistema.

En el mes de febrero comenzó entonces un arduo trabajo por parte de un equipo de la Defensoría del Pueblo designado a este fin, que junto al personal técnico contratado identificó procesos y relevó las tareas de las áreas que intervienen en la tramitación de expedientes.

El advenimiento de la Pandemia por Covid19 no interrumpió lo planificado ya que se continuó el proceso en forma on line. Así, a comienzos del mes de abril se realizaron reuniones a través de la plataforma Zoom de las que participaron personal de mesa de entradas, comunicaciones, legales, coordinación de asesores y la defensora del pueblo.

A la identificación de los procesos se sumaron: la identificaron las temáticas y sub-temáticas, la enumeración de localidades, la selección de las palabras clave, se confeccionaron las plantillas y logos para la documentación a generar, entre otras múltiples actividades.

En el mes de Junio se culminó la etapa de instalación y adaptación del Sistema de Expediente Electrónico y Firma Digital y se comenzó la capacitación a todo el personal. Las capacitaciones se realizaron vía Zoom y estuvieron a cargo de uno de los ingenieros informáticos que trabajó en la implementación del sistema. Debido a algunas dificultades que fueron surgiendo en la adaptación del personal al nuevo sistema, se realizaron capacitaciones por parte de agentes que capacitaron a sus propios compañeros, lo cual tuvo excelentes resultados.

A partir del día 26 de Junio de 2020 y mediante el dictado de la Resolución N° 119/20 DPRN se aprobó la implementación del Sistema Atenea y Firma Digital con uso obligatorio para todo el personal del organismo y de acuerdo a las pautas y modalidades del Tutorial de Uso, el cual fue notificado a todo el personal del organismo. A partir de ese momento se procedió a realizar la carga de actuaciones desde el 1/1/19. Próximamente se realizará la carga del período 2018 y así progresivamente se prevé la carga de todas las actuaciones obrantes en la Institución.

Protocolo de Gestión por Audiencias

Con el objetivo de acercar los servicios de la Institución a todo el territorio provincial en el mes de septiembre se puso a disposición de la ciudadanía la “Atención Remota” a través de los Juzgados de Paz de toda la provincia.

Las inéditas circunstancias derivadas de la pandemia por el COVID-19, junto al proceso de modernización que viene llevando adelante la Defensoría del Pueblo, significaron una valiosa oportunidad para fortalecer la presencia del organismo en todo el territorio provincial, dinamizar su funcionamiento y poner en práctica varios de los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, en especial aquellos relacionados con el fortalecimiento de la Administración Pública y la participación ciudadana.

Como resultado de ese diagnóstico, se diseñó un nuevo formato de gestión, que apunta a la utilización de las TICs como vehículo para la atención remota, la participación y la des-formalización de la actividad administrativa.

El nuevo enfoque consiste en incorporar la realización de audiencias remotas de forma rutinaria para la atención de reclamos y el tratamiento de casos, es decir, abordar la resolución de los diferentes asuntos que llegan al órgano de control a través de la celebración de encuentros virtuales con los reclamantes y entre el afectado y la Administración, coordinados por la Defensoría del Pueblo.

La plena puesta en marcha de esta política en todo el territorio demanda que el interesado disponga del equipamiento tecnológico (computadora, cámara y micrófono) y la

asistencia para ser atendido en la Sala Zoom de la Defensoría del Pueblo. Para esto y en el marco del Convenio celebrado entre la DPRN y el STJ, el Poder Judicial colabora poniendo a disposición el equipamiento que posee en la red de Juzgados de Paz de la provincia, respetando la organización de turnos dispuesta por cada Juzgado.

Además de las vías telefónicas y digitales ya existentes, como página web, redes sociales, 0800, correo electrónico, etc.; cualquier ciudadano de la provincia que no cuente con herramientas digitales y desee ser atendido en la Sala Zoom de la DPRN, puede comunicarse con el Juzgado de Paz más próximo y coordinar el turno y la atención.

El trabajo en conjunto con el Poder Judicial y en particular, entre la Inspectoría de Justicia y la Defensoría del Pueblo de Río Negro, conlleva la posibilidad de brindar respuestas eficientes y rápidas a la ciudadanía que ha sido uno de los ejes propuestos desde el inicio de la actual gestión.

Sistema SIGES para RRHH

Durante este período se avanzó sobre el trabajo de implementación del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGES), creado por ALTEC.

El sistema SIGES permite la elaboración y confección del Legajo Electrónico de las y los agentes del organismo, generando la despapelización y la posibilidad de acceder diariamente al reloj de fichaje, licencias diarias y anuales, horarios, entre otras. El empleado a su vez, accederá a través de la web con su usuario y clave a su legajo, pudiendo solicitar los permisos de licencia y realizar modificaciones de algunos datos personales (cambio de domicilio, números telefónicos, etc.).

Durante el transcurso del año se digitalizaron la totalidad de los legajos del personal y actualmente se trabaja en la carga de información de horarios y licencias, con vistas de concretar y finalizar el ordenamiento de la información para el próximo año 2021.



Relaciones Institucionales

RELACIONES INSTITUCIONALES

Poder Judicial de Río Negro

En el marco del convenio de cooperación entre el Poder Judicial de Río Negro y la Defensoría del Pueblo y con el objetivo de acercar los servicios de la Institución a todo el territorio provincial, el organismo de control implementó la “Atención Remota” a través de los Juzgados de Paz de toda la provincia.

El trabajo en conjunto con el Poder Judicial y, en particular, entre la Inspectoría de Justicia y la Defensoría del Pueblo de Río Negro, conlleva la posibilidad de brindar respuestas eficientes y rápidas a la ciudadanía, que ha sido uno de los ejes propuestos desde el inicio de la actual gestión.

ADPRA

ABRIL

- Pedido a la Corte Suprema de Justicia de la Nación para que se reactive la justicia. ADPRA cuestionó la ralentización del servicio de justicia, ya que esa situación deriva en inconvenientes en la prestación del servicio de justicia y perjuicio a los profesionales del sector.
- ADPRA expresó su preocupación frente a discriminaciones sufridas por trabajadores y trabajadoras de la salud.
- El día martes 14 de abril, los defensores y defensoras del Pueblo de Argentina desarrollaron un Plenario Nacional vía conferencia web, a los efectos de seguir trabajando en conjunto inquietudes y problemáticas que ingresan diariamente en sus

instituciones, en el marco de la crisis sanitaria por el COVID-19, especialmente en relación a: Anses, Pami, Control de Precios, Acceso a la Justicia, Políticas Públicas en materia de Salud, etc.

- ADPRA solicitó al PEN medidas frente al aumento de precios en productos básicos.

MAYO

- Los defensores y defensoras del Pueblo de la República Argentina dialogaron con el director de la Agencia Nacional de Discapacidad sobre la importancia de trabajar coordinadamente para brindarle una mejor respuesta a la ciudadanía. En este marco, se abordó la problemática de las pensiones no contributivas (aquellos casos judicializados y los que están pendientes de resolución); las políticas previstas en cuanto a la discapacidad mental y se manifestó la necesidad de un canal de comunicación directo para la consulta de los casos que reciba cada Defensoría del Pueblo.
- ADPRA se reunió vía conferencia web, con la Ministra de Desarrollo Territorial y Hábitat de la Nación Argentina, a los efectos de trabajar en conjunto los lineamientos del Decreto Nacional 320/20. En este marco, los defensores plantearon la necesidad de definir un Órgano de Aplicación del Decreto en relación a alquileres. Por su parte, se comunicó a Bielsa las instancias de Mediación llevadas a cabo desde las Defensorías y se planteó trabajar mancomunadamente en las temáticas de Derecho al suelo, permisos de Obras Particulares, entre otros.
- Las Defensorías del Pueblo de la República Argentina, acompañaron y respaldaron la propuesta del Estado argentino, en la misión de reestructurar la deuda externa para que sea sostenible en el mediano y largo plazo, y cuya erogación no afecte los derechos humanos esenciales, permitiendo a su vez hacer frente la crisis sanitaria y económica desatada por la pandemia. En este mismo sentido, hicieron un llamado a los acreedores bilaterales, multilaterales y privados de la República Argentina a hacer los esfuerzos necesarios y a negociar con buena fe y predisposición la oferta de reestructuración propuesta por el Estado Nacional.

JUNIO

- ADPRA aprobó la Declaración para dar inicio al procedimiento de designación del Defensor del Pueblo de la provincia de Entre Ríos
- ADPRA manifestó su repudio a la resolución del fiscal de Rawson, Fernando Rivarola, en el marco de un juicio por violación sufrida por una adolescente de esa provincia.

JULIO

- Los defensores y defensoras del pueblo del país mantuvieron una reunión virtual con el Gerente de Protección del Usuario, coordinadores del Ente Nacional Regulador del gas (ENARGAS), para tratar específicamente la problemática de re categorización de la tarifa del servicio de gas natural en diferentes zonas del país.
- ADPRA manifestó su preocupación por la desaparición de Facundo Astudillo Castro e instó a su búsqueda y aparición con vida.
- ADPRA solicitó el tratamiento en Cámara de Diputados de la ley de presupuestos mínimos de conservación y protección de humedales en el territorio de la República Argentina.
- ADPRA expresó su apoyo a la candidatura del Museo Sitio de Memoria ESMA – Ex Centro Clandestino de Detención, Tortura y Exterminio a la Lista de Patrimonio Mundial de UNESCO.
- Defensoras y defensores del pueblo participaron en la Asamblea General Extraordinaria de la FIO. En la oportunidad el presidente de ADPRA y Defensor del Pueblo de Caba, Alejandro Amor apoyó al Procurador Federal de los Derechos Humanos de Guatemala y presidente de esa Federación tras los intentos de remoción por parte del Poder Legislativo de su país.

AGOSTO

- Los defensores y defensoras del pueblo del país mantuvieron una nueva reunión virtual con el Gerente de Protección del Usuario, coordinadores del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), para seguir trabajando en las diferentes problemáticas y reclamos específicos que se reciben a diario, profundizados por el contexto de pandemia.
- ADPRA manifestó su preocupación por la situación de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, frente a la decisión del Secretario General de la OEA de no renovar el mandato del Secretario Ejecutivo de la CIDH.
- ADPRA repudió enfáticamente los conceptos esgrimidos, la violencia perpetrada y el maltrato misógino propiciados por el Fiscal jefe de Cutral Có, Santiago Terán, a la periodista Lucila Trujillo.

SEPTIEMBRE

- ADPRA repudió los actos de intimidación y prepotencia efectuadas por las Fuerzas de Seguridad en la Residencia de Olivos y en la del Gobernador de la Provincia de Buenos Aires.

OCTUBRE

- ADPRA participó de la Mesa Argentina contra el Hambre: participaron en las primeras reuniones de las tres comisiones de la Mesa Argentina Contra el Hambre, encabezadas por el ministro de Desarrollo Social, Daniel Arroyo, y la titular del Consejo de Coordinación de Políticas Sociales, Victoria Tolosa Paz. El objetivo de las comisiones es orientar el consumo de alimentos de toda la población a fin de mejorar la calidad nutricional, analizar las formas en que las familias acceden a los alimentos e indagar en las barreras vinculadas a cobertura, precios, identidad cultural y estrategias de producción. También se plantea proponer espacios de articulación y trabajo entre distintos sectores públicos y privados, además de diseñar estrategias para optimizar y facilitar el acceso de alimentos a los hogares más vulnerables y afianzar el concepto de autoproducción de alimentos. La Defensoría del Pueblo de Río Negro integra la Comisión de Producción y Comercialización de Alimentos.
- ADPRA actuó como veedora de las elecciones nacionales en Bolivia.
- ADPRA evaluó el dictado de una resolución que reglamente el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) con el objeto de poner límites al accionar abusivo de las agencias y/o estudios de cobranza extrajudiciales y determinar aquellas prácticas comerciales que deban catalogarse como abusivas e ilícitas.

Jornadas y capacitaciones

- El equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo realizó la capacitación sobre género y violencia contra las mujeres, según lo establecido en la Ley “Micaela” N° 27.499.
- Participación en la Webinar “La gestión de la comunicación estratégica para el manejo de la emergencia sanitaria”, organizada por la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

- Participación en el Seminario “Recomendaciones para garantizar el derecho a la vida familiar y comunitaria en el marco de la pandemia”, organizado por la Red de Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) junto a la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano.
- Participación en el Seminario Web “Desafíos de los sistemas sanitarios para enfrentar al COVID-19”, organizada por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).
- Participación en la reunión vía Zoom en el marco de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en la que la alta comisionada Michelle Bachelet hizo una radiografía de los DDHH a partir de la pandemia.
- Participación en el Seminario Web “Derechos de las personas internas en prisión durante la pandemia” organizada por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).
- Participación en el Seminario Web “Repatriación de personas en tiempos del COVID-19” organizado por la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y la Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA).



Comunicación Institucional

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Las inéditas circunstancias derivadas de la pandemia por el COVID-19, junto al proceso de modernización que viene llevando adelante la DPRN, significaron una valiosa oportunidad para fortalecer la presencia del organismo en todo el territorio provincial, dinamizar su funcionamiento y poner en práctica varios de los objetivos trazados en el Plan Estratégico de la institución, en especial aquellos relacionados con el fortalecimiento de la administración pública y la participación ciudadana.

La necesidad de establecer un orden mínimo de trabajo, continuar con la atención a la ciudadanía y la recepción de reclamos por las vías de contacto habilitadas (0800, página web, correo electrónico, redes sociales) requerían de todos los agentes y funcionarios de la Defensoría del Pueblo la mayor responsabilidad social, cooperación, predisposición, prudencia y compromiso público ante las circunstancias extraordinarias. Por ello, y con el fin de cumplir con la misión constitucional del organismo, la defensora dictó la Res. 072/20 DPRN que implementó el teletrabajo en el marco de las medidas dispuestas por las autoridades nacionales y provinciales respecto del COVID-19.

En ese marco, fue destacada la tarea realizada desde el Área de Comunicación junto a la de Informática quienes planificaron de forma inmediata un sistema para que cada uno de los asesores, utilizando la herramienta de Google Drive y su posibilidad de crear carpetas compartidas, pudieran seguir trabajando desde el hogar.

El sistema que reprodujo el proceso de atención de reclamos consistió en crear un correo de Gmail con las firmas electrónicas para cada uno de los integrantes de la Defensoría, tanto de la sede central como de las receptorías y un e-mail coordinador de todas las tareas.

Luego cada asesor realizó un listado de contactos con los que frecuentemente se maneja para realizar su trabajo diario. Esos listados que fueron actualizados día a día, fueron subidos a cada una de las carpetas de los asesores respectivamente, como así también las plantillas de documentos que habitualmente utilizan (notas, resoluciones, resoluciones sumarias, etc.).

A través de un instructivo compartido en cada una de las carpetas, de forma presencial y también por videollamadas, se capacitó a todos los integrantes del organismo respecto a cómo utilizar las herramientas digitales.

Paralelamente sumamos otros recursos para hacer eficaz el trabajo como fue el “control remoto”, con la asistencia de ALTEC, en algunas PCs, tal el caso de aquella desde donde se otorgan los números de trámites y expedientes. Además, solicitamos a ALTEC la ampliación de capacidad para los correos oficiales del organismo a fin que las consultas de la ciudadanía no fueran rebotadas por casilla completa.

Otro recurso de suma importancia que agregamos en el contexto de pandemia fue la Sala Zoom de la DPRN, que posibilitó la realización de reuniones sin límite de tiempo, con participantes residentes en distintos puntos de la provincia y del país.

Con estas herramientas, a partir del 20 de marzo, todo el personal continuó trabajando desde sus casas.

La planificación e implementación de este procedimiento fue compartido como ejemplo a técnicos de la Secretaría de Ambiente, Desarrollo Sustentable y Cambio Climático durante el mes de mayo, en oportunidad de coordinar una reunión por Zoom.

A lo anterior sumamos la continuidad del trabajo referido al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Expedientes Digital (SGED) y Firma Digital que se había iniciado en el mes de febrero y que se puso en marcha durante la pandemia.

Vías de contacto

Por otra parte y siempre en pos de mejorar la atención dentro del contexto de pandemia, solicitamos a la empresa Telefónica sumar una línea móvil del 0800, extender el horario de atención de la misma y poder levantar de manera remota los mensajes del memobox, garantizando así la atención telefónica desde el hogar a través de un cronograma de rotación de la línea entre los asesores. Además y para que cada agente pudiera continuar chequeando sus e mails oficiales desde sus hogares se los capacitó en el uso del webmail.

Sitio web

Durante este período el sitio web de la Defensoría del Pueblo centró su atención, de forma especial, en brindar información clara y precisa acerca de todas las cuestiones atinentes a la pandemia generada por el Covid-19.

En ese sentido, creamos botones de acceso directo desde la portada en www.defensoriarionegro.gov.ar y realizamos un seguimiento diario de las disposiciones nacionales y

provinciales respecto al contexto de crisis sanitaria. Para ello se creó un botón específico de “Coronavirus” donde fuimos cargando todas las normativas y disposiciones; excepciones al aislamiento y permisos de circulación, etc., con toda la información actualizada. Además incorporamos en el “Home” una banda permanente con las recomendaciones principales a tener en cuenta para prevenir el contagio. Todo ello en pos de mejorar la accesibilidad para la ciudadanía en general y a los fines que la navegación resulte lo más sencilla posible.

La cantidad de visitas que tuvo la página web durante este período fue de 140.171 personas (127% más que en el período anterior) siendo los botones más clicados aquellos que contienen la información referida a: “Cómo tramitar el permiso para circular a nivel nacional y en Río Negro”; “Información sobre infracciones con radares”; “Excepciones al aislamiento y permisos de circulación”; “Información sobre Seguro SURA” y “Tu reclamo”.

Redes Sociales

Facebook

Durante este período se sumaron 1.158 personas al Facebook de la institución logrando actualmente a 2190 seguidores. Se realizaron 89 publicaciones pensadas especialmente a los fines de la difusión de derechos y concientización de temas como lo fue la campaña “No discrimines, el virus también lo podés tener/contrar vos”; y la de “Estafas telefónicas. Ante la duda, cortá la llamada”.

La publicación referida a la difusión de los permisos de circulación fue la que tuvo mayor alcance, seguida de la referida a información sobre contactos bancarios para jubilados y pensionados que tenían inconvenientes con sus tarjetas.

Cabe destacar que la publicación que tenía información sobre “multas por radares”, realizada en el mes de enero, tuvo un enorme alcance de 187.780 personas y 11.674 interacciones.

Twitter

Continuamos sumando seguidores en Twitter y seguimos difundiendo información sobre las últimas acciones llevadas adelante por el organismo. Marzo fue el mes que más visitas tuvimos en esta red social.

Flickr

Durante este período el registro fotográfico de las múltiples acciones de la Defensoría, se vio limitado por las medidas sanitarias dispuestas por la pandemia. No obstante, incorporamos nuevos álbumes e imágenes que dan cuenta de la actividad del organismo.

Campañas

Luego de una evaluación del contexto social vimos la necesidad de realizar campañas de difusión con el objetivo de concientizar a la población sobre las temáticas y brindar la información correspondiente en cada caso.

- “No discrimines. El virus también lo podés tener/contraer vos”.
- “Estafas telefónicas. Ante la duda, cortá la llamada”. “Recomendaciones para el cuidado de adultos mayores”.
- “Aislamiento Sin Violencia”.
- “El Impacto del Covid 19 en la adolescencia. La voz de los protagonistas”.

Sobre la última campaña mencionada describiremos el proyecto de manera resumida.

Los objetivos establecidos para llevar adelante el proyecto fueron concientizar a la ciudadanía sobre el impacto que está teniendo la pandemia por el Covid19 en la adolescencia y hacer visible la voz de los propios jóvenes en este contexto.

Dentro de los fundamentos, analizamos que en poco tiempo la vida de los adolescentes cambió drásticamente como resultado de las medidas de prevención sanitarias. Nuestros adolescentes modificaron rutinas, formas y medios de aprendizaje, espacios de juego, el contacto directo con sus amigos/as, y personas queridas.

Por eso la presencia del Estado en este contexto es crucial (medidas de protección social, como los programas y las políticas que conectan a las familias con los servicios fundamentales de atención a la salud, nutrición, apoyo educativo y psicosocial, así como las ayudas que implican transferencias monetarias).

Ante este contexto, consideramos que resultaba fundamental contar con la voz de los propios adolescentes rionegrinos a los fines que expresen su vivencia dentro de la situación de aislamiento/distanciamiento social que están atravesando. Hacer visible su situación y permitir que se expresen y sean escuchados, creemos que conllevará a una mayor concientización y un mejor abordaje de la situación sobre el impacto del Covid en la adolescencia desde los distintos ámbitos.

La metodología utilizada fue la realización de un video con entrevistas grabadas a través de la plataforma Zoom de la DPRN a adolescentes de distintas ciudades de Río Negro.

Las preguntas realizadas fueron pensadas en función de cuatro aspectos: adolescencia/familia; adolescencia/amigos; adolescencia/estudios; adolescencia/cuestiones personales.

El video con fragmentos de esas entrevistas fue incorporado, a manera de disparador reflexivo, dentro de una Webinar que organizamos especialmente sobre la temática y que

contó con las disertaciones de dos expertas en la materia, la Dra. María Graciela Iglesias y la Lic. Patricia Álvarez Zunino.

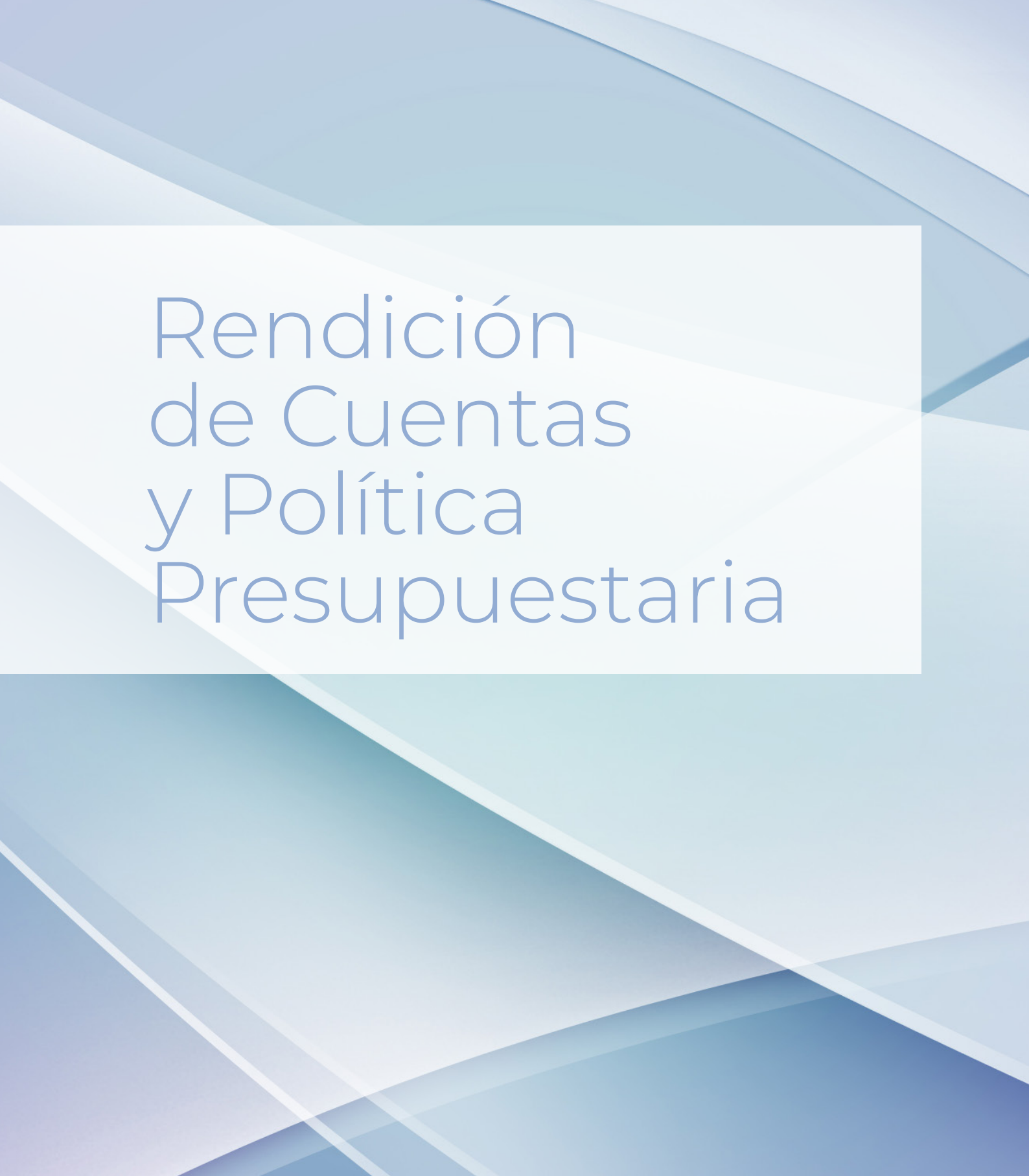
La videoconferencia fue transmitida en Facebook live y a través de Zoom con un gran alcance y luego fue publicada en el canal de YouTube de la DPRN.

Paralelamente a este trabajo se editaron cortos de las entrevistas realizadas que fueron difundidos en nuestras redes sociales y página web.

Medios de Comunicación

Durante este período y en particular al principio de la medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), la defensora del pueblo, estuvo a disposición de los diferentes medios de comunicación en la provincia, transmitiendo a la ciudadanía la importancia de cumplir con el ASPO y con todas las medidas establecidas a nivel nacional, provincial y municipal en el marco de pandemia, al mismo tiempo que apeló a las responsabilidades individuales para lograr el bien común.

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.



Rendición de Cuentas y Política Presupuestaria

RENDICIÓN DE CUENTAS Y POLÍTICA PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2020

La Ley Provincial N° 5.399 aprueba el Presupuesto de Recursos y Gastos de la Provincia de Río Negro para el período 2020 asignando a la Defensoría la suma de \$ 85.353.847,00. Durante el ejercicio se perciben transferencias de fondos por cobros de honorarios de asesoramiento efectuados a la Administración Nacional de Seguridad Social-ANSeS por la suma de \$ 388.954,24, por lo tanto el Presupuesto vigente al 31/10/2020 asciende a la suma de \$ 85.742.801,24 distribuido de acuerdo al siguiente detalle:

GASTOS EN PERSONAL (Grupo 100)

Para este concepto se destinó el 87,85% del presupuesto vigente, siendo la suma de \$ 75.323.847. Al 31 de octubre se ha ejecutado la suma de \$ 64.669.523,65 que representa el 85,86% del presupuesto asignado a este grupo.

Actualmente, para cubrir las necesidades de este rubro solo se necesitará ampliar el presupuesto para ejecutar el mes de diciembre y SAC, a diferencia de períodos anteriores que se solicitaban los importes de más de dos meses.

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Bienes de Consumo y Servicios No Personales (Grupo 200 y 300)

El presupuesto asignado vigente para los grupos 200 y 300 es de \$ 8.351.885, lo que representa un 9,74% del total.

La situación sanitaria que atraviesa la población mundial a causa de la pandemia ocasionada por el coronavirus, también afectó la modalidad de atención de esta Defensoría pasando de presencial a remota. Así ciertos gastos proyectados no fueron ejecutados en

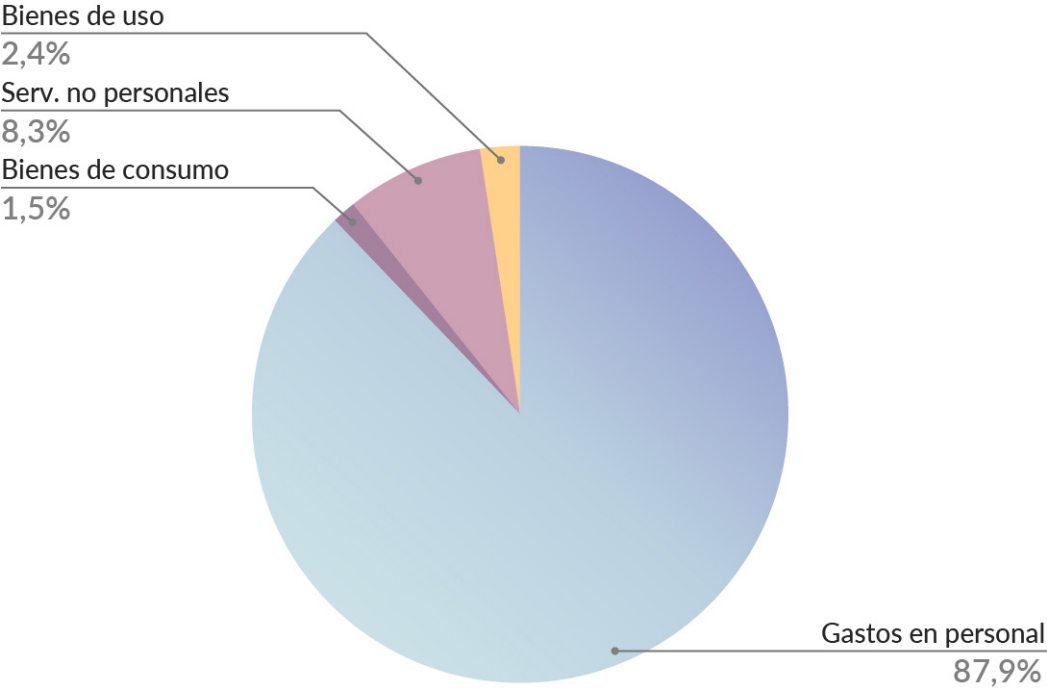
su totalidad, por lo cual la inversión en el primer grupo fue de 33,01% y del segundo un 66,39%. Atento a lo expuesto, el saldo presupuestario cubrirá las necesidades del organismo hasta finalizar ejercicio.

Bienes de Uso (Grupo 400)

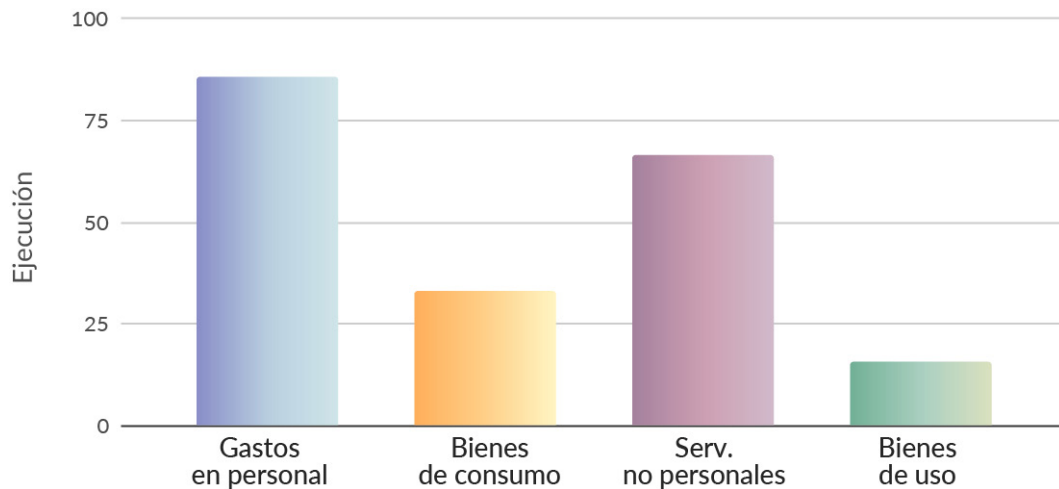
Para este rubro se proyectó la suma de \$2.067.068,90 representando un 2,41% del presupuesto total. Del mismo se ha ejecutado hasta la fecha un 15,98%, siendo la diferencia la omisión de adquisición de un vehículo oficial.

Las Rendiciones de Cuenta mensuales al Tribunal de Cuentas durante el período 2020 y la presentación de la Cuenta General del Ejercicio 2019 a 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 2020



Nivel de ejecución de los rubros al 31 de octubre de 2020



Política Presupuestaria 2021

1) Misión

- Ejercer el control externo de la administración pública provincial y sus delegados con miras a la defensa, protección y promoción de los derechos fundamentales de las personas, por medio del fortalecimiento de las capacidades de la administración para su tutela efectiva, su defensa individual y colectiva ante vulneraciones afianzando el diálogo interinstitucional, y del empoderamiento de la ciudadanía para su ejercicio.

- También proteger los derechos humanos de los usuarios del sistema provincial de salud mental consolidando el buen funcionamiento del servicio en tanto coordinador ejecutivo de su órgano colegiado de revisión.

Visión

Ser una usina de políticas públicas para la implementación de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible en Río Negro, gestionada con orientación a resultados en base a evidencias, al empleo intensivo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación

y a la innovación de sus procesos; conformada por un equipo de trabajadores comprometidos y profesionalizados; reconocida por la accesibilidad de sus servicios, la proactividad de su intervención, la efectividad de su desempeño y valorada como institución de derechos humanos por su contribución permanente a la solución de problemas de alcance nacional.

2) La política presupuestaria de la DPRN para el ejercicio 2021, da continuidad a la política planteada para el 2020 las que se enmarcarán en las definiciones del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022, el que tuvo como base al momento de su elaboración el modelo de gestión pública orientada a resultados, con especial atención en la vinculación plan-presupuesto y el cumplimiento de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible. Así el nivel de producción institucional para el 2021 se estructura en torno a los cuatro lineamientos trienales trazados en el PEI:

Lineamiento N°1

Fortalecimiento de las capacidades de la administración para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales.

Lineamiento N°2

Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales.

Lineamiento N°3

Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales.

Lineamiento N°4

Consolidar el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental.

En el actual contexto de Pandemia y con el objetivo de dar cumplimiento a los programas, destinados al cumplimiento de los lineamientos mencionados para el ejercicio 2021, la DPRN proyecta recurrir al uso de diferentes recursos tecnológicos (atención remota vía Zoom, Meet, Whatsapp, atención telefónica, correo electrónico, página web, línea 0800, etc). Para ello será necesario prioritariamente fortalecer con tecnología y recursos humanos calificados las áreas de: (I) modernización e innovación tecnológica; (II) recepción y resolución de reclamos; (III) capacitación de RRHH y (IV) elaboración y difusión de contenidos.

La puesta en marcha del sistema digital de trámites ATENEA en la DPRN a partir del Junio del 2020 brinda la oportunidad de aumentar exponencialmente su presencia fuera de Viedma, dinamizar su funcionamiento y poner en práctica varios de los objetivos trazados en el Plan Estratégico, en especial aquellos relacionados con el fortalecimiento de la Administración Pública y la participación ciudadana.

La conjugación de una mayor incidencia en todo el territorio con las líneas de trabajo que la DPRN viene desarrollando en punto a la modificación de las prácticas de la Administración –en especial la implantación del modelo de Grupos de Trabajo (GT) por vía de una reforma de la Ley de Procedimiento Administrativo- tiene como correlato el surgimiento de un nuevo diseño para la gestión de los asuntos que tomó impulso en el actual contexto de Pandemia y que apunta a la utilización de las TICs como vehículo de la participación y la des-formalización de la actividad administrativa.

La nueva modalidad de gestión (que combina ATENEA con GT y atención personalizada) es la Atención Remota y la Gestión por Audiencias, esto es, la resolución de los diferentes asuntos que llegan a la DPRN a través de la celebración de encuentros virtuales entre el o los afectados y la Administración, coordinados por la DPRN.

3) Las relaciones interinstitucionales representan una fortaleza con las que cuenta la actual gestión para el cumplimiento de las funciones que le competen. Entre ellas se destacan:

- Convenio de cooperación con el Poder Judicial que permite la atención de la Defensoría del Pueblo en todos los Juzgados de Paz, Casas de Justicia y Oficinas de Atención al Ciudadano de la provincia.
- Convenio de cooperación con UNRN y UNCO para el despliegue de distintos programas y acciones (Observatorio Electoral, participación de expertos en los GT, etc.)
- Diálogo permanente con Municipios y Comisiones de Fomento de toda la provincia con el fin de resolver reclamos que escapan a las competencias de la administración pública provincial.

En el actual contexto de Pandemia se instará a las instituciones públicas antes mencionadas para que sean facilitadores de herramientas tecnológicas y así posibilitar a la DPRN atender de manera remota sin importar el lugar donde residan las personas.

4) La aplicación de las políticas mencionadas permitirá brindar a la gente la posibilidad de ser escuchada en forma directa e inmediata desde cualquier lugar de la provincia, facilitando espacios de intercambio con la administración pública para resolver sus reclamos en tiempo real y sorteando así las barreras que nos impone la Pandemia.

Esto incidirá en una profunda reformulación de la forma en la que la Administración aborda los problemas y sería inédito no sólo por la redefinición del dispositivo de atención, sino también para avanzar en el cambio que implica pasar de la cultura del expediente a la cultura de la participación ciudadana.



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO**
Provincia de Río Negro

www.defensoriarionegro.gov.ar

  @DPRioNegro