

# Informe Anual 2020 | 2021



**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro



# Informe Anual 2020 | 2021





# ÍNDICE

## Contenido

Autoridades .....	5
Palabras preliminares.....	7
Introducción.....	9
El año en síntesis.....	11
Actuaciones para garantizar derechos de afectación colectiva .....	15
Proyecto de ley Pirotecnia CERO en Río Negro.....	19
Actuaciones para garantizar derechos de afectación individual .....	51
La intersectorialidad como herramienta de gestión.....	63
Proyecto de ley de Procedimiento Administrativo de Río Negro ....	67
Estadísticas.....	77
Rendición de cuentas y políticas presupuestarias .....	85



# AUTORIDADES

**Adriana Santagati**

Defensora del Pueblo de Río Negro

**César Domínguez**

Defensor Adjunto

## Agradecimientos

---

Nuestro reconocimiento a todo el equipo de trabajo por ser un ejemplo de dedicación al servicio de la ciudadanía y un agradecimiento especial por la permanente predisposición para protagonizar los cambios profundos que desde el año 2017 fuimos implementando en la Defensoría del Pueblo de Río Negro.

## PALABRAS PRELIMINARES

Es una verdad de Perogrullo que hacer trámites en la administración resulta para los ciudadanos complicado, demanda tiempo y, en muchos casos, la gente duda de la transparencia de sus actos. Es por eso que, aunque las cosas se hagan bien, en el imaginario colectivo existe un descreimiento generalizado sobre las instituciones del Estado, que no están exentas de descalificaciones.

Por otra parte, reiteradamente nos encontramos con agentes públicos que se sienten desmotivados, en muchas ocasiones alienados o enojados, aunque sus capacidades se vinculen con la tarea que desempeñan.

Desde la Defensoría del Pueblo creemos que esa realidad debe ser revertida. Hay que trabajar creativamente y generar herramientas que permitan ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía y motivador para los/las trabajadores/as. Sólo de esta manera se podrá reconstruir el tejido social y recuperar la confianza en las instituciones del Estado, los funcionarios, los agentes públicos y en la ciudadanía.

Son tiempos disruptivos, de cambios radicales para la vida de las personas. Si a esto le agregamos la pandemia que irrumpió alterando un orden que parecía inexorable, podemos concluir que nuevas formas de vincular a la administración con el administrado es un imperativo para el Estado.

Para lograr una transformación estructural es necesario crear nuevos procesos en pos de la simplificación y avanzar con decisión política en varios aspectos: (I) la digitalización para despapelizar el Estado, hay que olvidar el mundo del papel; (II) cambiar los procedimientos promoviendo la coordinación interinstitucional; (III) analizar la normativa vigente y producir nuevos marcos legales; (IV) fortalecer las capacidades que los tiempos actuales exigen.

Nosotros estamos convencidos que lograr la transformación de los procesos de la administración es uno de los grandes desafíos contemporáneos. Por eso, este informe es diferente a todos los anteriores. En él encontrarán ejemplos concretos que demuestran que hay otra manera de trabajar. En esa línea, el informe concluye con la presentación de un proyecto de ley, conducente a lograr la transformación que implica tener una administración a la altura de los tiempos actuales.

Adriana Santagati  
Defensora del Pueblo de Río Negro



# INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como propósito mostrar una nueva política de trabajo para la resolución de problemas que aquejan a la ciudadanía y reclama a la administración pública por sus derechos.

Del trabajo anual de la Defensoría del Pueblo este documento toma y describe algunos casos destacados de afectación colectiva y situaciones individuales que han sido abordados desde un enfoque de derechos amplio, integral y colaborativo. En unos casos, arribando a la solución a través de instancias de diálogo y participación. En otros, conformando un grupo de trabajo para el estudio del problema y haciendo propuestas a la administración. Esto, sin dejar de expresarnos en todas las audiencias públicas a las que hemos sido convocados, por considerar que son instancias de participación ciudadana importantes por el impacto colectivo que tienen en temas trascendentes.

Ustedes se preguntarán qué necesitan las personas de la administración pública, la respuesta es simple y se resume en una sola palabra: “soluciones”. En este sentido, vale preguntarse también ¿qué provoca la burocracia administrativa en la vida de la gente? la respuesta: “complicaciones, enojo, descreimiento en las instituciones”.

Por eso este documento es el medio con el que pretendemos ejemplificar una nueva forma de trabajo que demuestra lo que venimos advirtiendo en los últimos informes sobre los desafíos que la realidad del mundo actual impone.

En la primera parte, encontrarán un listado de acciones relevantes realizadas durante el período que abarca este informe, desde el 01 de noviembre de 2020 al 31 de octubre del 2021.

En la segunda parte, se describen casos de afectación colectiva que fueron trabajados a partir de reclamos individuales o colectivos, como también la participación en las audiencias públicas más destacadas del período. Se incluye un proyecto de ley para dar respuesta a un tema que consideramos de vital importancia y es que la provincia tenga una Ley de Pirotecnia CERO.

En la tercera parte, se relatan situaciones complejas de afectación individual donde la política de trabajo interinstitucional fue la herramienta que permitió restituir los derechos vulnerados.

En la cuarta parte, y como síntesis de lo argumentado se presenta un Proyecto de Ley de Procedimiento Administrativo que hemos denominado Una nueva Administración Pública, con el que se pretende dar inicio al debate para el tratamiento y posterior sanción de una nueva ley de procedimientos que esté a la altura de los tiempos que vivimos, que cumpla con el fin que tiene la administración: brindar un servicio que garantice derechos haciéndole más fácil la vida a la gente.

A continuación se agregan los datos estadísticos y se concluye con toda la información referente a la rendición de cuentas y la política presupuestaria para el próximo período.



# EL AÑO EN SÍNTESIS

## 01/11/2020 al 31/10/2021

- ✓ Participación en el III Encuentro Binacional entre las Defensorías del Pueblo de la Argentina y las Comisiones de Derechos Humanos de México.
- ✓ Participación en la Audiencia Pública por el Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto Oleoducto Sierras Blancas – Estación de Bombeo Allen- presentado por la Empresa Shell S.A.
- ✓ Actuaciones a partir de la comunicación del Municipio de Chimpay que informa que municipalizó un tramo de la RN 22.
- ✓ Intervención de oficio por cortes de luz en Sierra Grande.
- ✓ Participación en la inauguración del canasto contenedor de residuos en el Bulevar Ayacucho, resultado del trabajo de la Mesa de Mediación Ambiental convocada y articulada desde la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Participación en la Audiencia Pública por el Estudio de Impacto Ambiental de la Planta de tratamientos cloacales para Fernández Oro.
- ✓ Actuaciones ante las autoridades del Ministerio de Economía, de la Agencia de Recaudación Tributaria y de la Dirección de Catastro Económico, debido al aumento de los Impuestos Inmobiliario y Automotor.
- ✓ Actuaciones de oficio por los cortes de luz en la localidad de Sierra Grande y que llegaron a afectar a toda la Zona Atlántica.
- ✓ Evaluación de las condiciones sanitarias del Hospital de Las Grutas y estado de la obra del nuevo hospital.
- ✓ Mesa de diálogo entre instituciones del ámbito provincial, municipal, vecinos y vecinas de Viedma por el problema con una estación elevadora del Plan Director de Saneamiento en la ciudad capital.
- ✓ Inicio de las reuniones con familiares por impacto de la pirotecnia en la salud de las personas con TEA.
- ✓ Relevamiento de escuelas destinado a evaluar las condiciones de los establecimientos educativos y las medidas sanitarias de prevención de Covid-19.
- ✓ En el marco de la Pandemia, relevamiento telefónico a directores de hospitales de la provincia para constatar la disponibilidad de médicos habilitados para otorgar el Certificado Médico Oficial (CMO), requisito para iniciar el trámite de Pensión no contributiva por discapacidad.
- ✓ Actuaciones ante el órgano contralor EPRE por interrupciones del servicio eléctrico en El Cóndor y Viedma.
- ✓ Seguimiento de los proyectos mineros: Calca-treu e Ivana.
- ✓ Encuentro de la Mesa de Mediación Ambiental.

- ✓ Participación en la Audiencia Pública convocada por el ENARGAS para el tratamiento de la tarifa de transición del servicio de gas.
- ✓ Publicación del Manual de Buenas Prácticas para la Puesta en Valor y Expurgo de los archivos de la administración pública provincial.
- ✓ Reunión entre defensores del pueblo y autoridades del ENRE por la Revisión Tarifaria Integral, el rechazo a la dolarización de las tarifas y la necesidad de reformular el acceso a la tarifa social.
- ✓ Producción y difusión de contenidos audiovisuales y en el sitio web para asesorar a la ciudadanía en referencia a estafas, telefónicas y por Internet.
- ✓ Solicitud ante las autoridades provinciales para que se anuncie el programa de vacunación por Covid-19.
- ✓ Participación en la audiencia pública por el Estudio de Impacto Ambiental para la construcción de la Planta de Saneamiento y la Planta Potabilizadora de agua para la localidad de Dina Huapi.
- ✓ Visita con integrantes de la Mesa Ambiental a la planta de separación de residuos y transferencia del GIRSU.
- ✓ Participación en las Audiencias Públicas por la revisión tarifaria del servicio de agua para las localidades de Mainqué y Villa Manzano.
- ✓ Postura de ADPRA frente a la situación de Pandemia.
- ✓ Participación en la Audiencia Pública por el Estudio de Impacto Ambiental para la nueva Planta Potabilizadora de Agua proyectada en la localidad de Viedma.
- ✓ Renovación organizaciones y/o instituciones para integrar el Plenario del ORSM.
- ✓ Contacto telefónico con directores de los hospitales (Las Grutas, San Carlos de Bariloche, General Roca, Cipolletti, Cinco Saltos, Viedma, etc.) para conocer la situación sanitaria como consecuencia del Covid-19.
- ✓ Comunicación periódica con autoridades de la Delegación del ENARGAS en la provincia, con motivo de los altos valores por mora en los casos de planes de pago; la obligatoriedad de tener tarjeta de crédito para acceder a planes de pago; y por la atención únicamente on line, todo por parte de la empresa Camuzzi.
- ✓ Participación con la Secretaria y equipo técnico del ORSM en reuniones del Consejo Federal de Órganos de Revisión de Salud Mental.
- ✓ Mediación en la localidad de Allen entre los vecinos del barrio La Pasarella y autoridades del Municipio, ante el corte por parte de los vecinos de la obra de suministro de agua para el Parque Industrial.
- ✓ Pronunciamiento respecto a la elección del titular de la Defensoría del Pueblo de Bariloche.
- ✓ Participación en la Audiencia Pública para la evaluación del Plan Director de Agua Potable para la localidad de Catriel.
- ✓ Observación electoral referida a la paridad de género en las listas de candidatos en la provincia de Río Negro y Neuquén previo a las elecciones PASO.
- ✓ Participación en la consulta pública sobre el proyecto de conectividad por fibra óptica troncal entre Choele Choel y General Roca - Tramo 1.

- ✓ Reunión en la DPRN con los Ministerios de Salud, Desarrollo Humano, Defensor General y vocal gubernamental de Ipross por usuarios de salud mental internados en Valle Sereno.
- ✓ Participación en la Audiencia pública convocada por el EPRE para la revisión tarifaria de Ederesa correspondiente al período 2021-2026.
- ✓ Detección de irregularidades en el pago de coseguros de Ipross y actuaciones ante su presidente.
- ✓ Realización y difusión de material audiovisual referido al impacto de la situación de Pandemia por Covid-19 en la salud mental de las personas.
- ✓ Seguridad ciudadana: reuniones con el Jefe de Policía por el monitoreo de seguridad en Viedma.
- ✓ Solicitud al jefe de Policía para que en el nuevo plan de capacitación se incorpore todo lo referente a la normativa de Salud Mental.
- ✓ Posicionamiento de ADPRA frente a los próximos comicios electorales.
- ✓ Puesta en funcionamiento de la Mesa de Articulación para las externaciones de usuarios de salud mental entre la Dirección de Salud Mental y Adicciones, Desarrollo Humano y Articulación Solidaria, Defensoría General, Ipross, Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad, Programa Incluir Salud y APASA.
- ✓ Actuaciones por el retroactivo de liquidaciones de la Anses en haberes de docentes jubiladas.
- ✓ Reunión con el director nacional de Salud Mental, a quien se ratificó la necesidad de generar dispositivos de asistencia para cumplir con los principios del paradigma de Salud Mental Comunitaria establecidos en normativa vigente.
- ✓ Relevamiento de Escuelas para constatar el cumplimiento del Protocolo Covid-19 ante el retorno completo a la presencialidad.
- ✓ Reuniones con autoridades del Banco Patagonia y directivos de SURA.
- ✓ Solicitud de información actualizada respecto a la autorización de los radares en Chimpay, Belisle y Darwin a las Agencias Nacional y Provincial de Seguridad Vial.





# Actuaciones para garantizar derechos de afectación colectiva

En esta sección describiremos casos de afectación colectiva y la metodología que utilizamos para gestionarlos.

Algunos son reclamos individuales y en ellos el trabajo intersectorial permitió encontrar una solución de impacto colectivo. En otro, iniciado de oficio, y al que se sumaron reclamos particulares, la herramienta fue una propuesta concreta a la Administración elaborada por un grupo de trabajo que estudió el tema en profundidad para luego plantear las propuestas de modificación que consideramos oportunas. A esta sección agregamos además, tres audiencias públicas que ejemplifican la postura que adoptamos en temas de gran trascendencia.

Al abordaje intersectorial y estudio de caso, como política institucional, sumamos el trabajo del Área de Comunicaciones. Como ejemplo hacemos referencia al problema de niños y niñas

con trastorno del espectro autista (TEA), y en el que incluimos un proyecto de ley de Pirotecnia CERO para Río Negro.

La democratización y el acceso a la información influyen en la forma de acercarnos a la ciudadanía para promover y difundir los derechos humanos, de allí la importancia del Área de Comunicaciones que es transversal a todos los temas.

En este sentido, durante este período se consolidó el uso de las redes sociales con la participación activa de la ciudadanía. Investigación de los temas, revisión de la normativa, selección correcta de las herramientas, canales y definición de las audiencias para brindar información institucional precisa, que resulta de interés y utilidad para la gente, son aspectos que respaldan la estrategia comunicacional que otorga integridad a la tarea de la DPRN.



## CASOS DESTACADOS

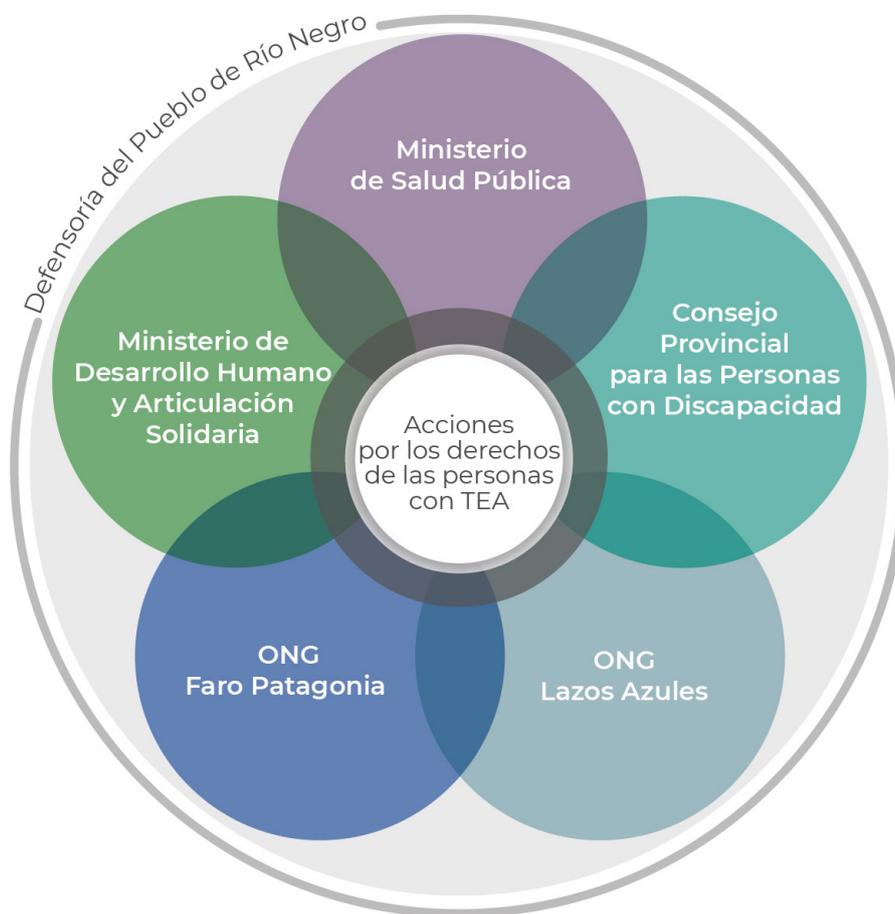


### Acciones por los derechos de las personas con TEA

A partir del reclamo realizado por la ONG Faro Patagonia de Cipolletti y Neuquén referido a los efectos perjudiciales que produce la pirotecnia en la salud de niñas y niños con trastorno del espectro autista -TEA-, en la Defensoría del Pueblo

nos avocamos al tratamiento del problema involucrando a diferentes actores.

En principio, propiciamos una serie de encuentros entre los reclamantes y representantes de la ONG Lazos Azules del Alto Valle con diferentes organismos del Estado provincial: Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria;



Consejo Provincial de las Personas con Discapacidad; Ministerio de Salud Pública. También, a solicitud de los reclamantes, propiciamos una reunión con el defensor del pueblo de la ciudad de Neuquén.

En la oportunidad, papás y mamás explicaron con solvencia los efectos que produce la pirotecnia en la salud de sus hijos y describieron con crudeza el padecimiento que genera en sus familias. Representantes de ambas ONG's plantearon que si bien existen normas de 'pirotecnia CERO' en algunos municipios de la provincia y en la localidad de Neuquén, las mismas no se respetan y resaltaron la necesidad de sancionar una norma que prohíba el ingreso y la posterior venta en todo el territorio provincial.

En ese marco, acordamos avanzar en el desarrollo de diferentes estrategias que permitan solucionar la violación de derechos que la utilización de pirotecnia conlleva para las personas con TEA. Entre ellas, la visibilización del problema a través de la puesta en marcha de procesos de concientización

de la población y especialmente la redacción de un proyecto de ley.

El área de comunicaciones elaboró videos de concientización con la participación de los protagonistas que fue difundida por redes sociales. Sin perjuicio de ello, en la investigación que se realiza de manera previa a la formulación de la estrategia comunicacional, se visualizó el impacto que la pirotecnia produce en las mascotas, lo que dio lugar a incluir este tema en otros videos con la misma lógica, la necesidad de prohibir su uso.

No obstante lo anterior, la asesoría legal de la Defensoría del Pueblo en conjunto con la Fundación Faro Patagonia elaboró el proyecto de ley que se pone a consideración, recomendando a las señoras y señores parlamentarios que se brinde la oportunidad de escuchar a los integrantes de las organizaciones, a los papás y las mamás de personas con TEA y a las organizaciones protectoras de animales, y que se propicie el debate del proyecto y la posterior sanción del mismo. Incorporamos el proyecto completo a continuación.

---

Recomendamos escuchar a los papás y mamás de personas con TEA como así también a las asociaciones protectoras de animales y propiciar el DEBATE del proyecto que conduce a la pirotecnia CERO

---

## Proyecto de Pirotecnia CERO en Río Negro

### Exposición de motivos

De acuerdo a los datos estadísticos de la Sociedad de Pediatría de los Estados Unidos y la Organización Mundial de la Salud, el autismo es una condición que viene en aumento sostenido a nivel mundial desde hace años, y que se ha disparado en la última década.

A mediados del siglo pasado, los casos de niños nacidos vivos que se diagnosticaban con autismo eran de 1 por cada 100.000. El último censo realizado por la Sociedad de Pediatría de los Estados Unidos indica que, en la actualidad, 1 de cada 49 niños nacidos vivos se encuentra dentro del amplio espectro de trastorno autista. Si bien en esa variación incide la evolución de las modalidades de diagnóstico del autismo, lo cierto es que el aumento de casos es notable. Las razones de ese fenómeno se encuentran actualmente bajo estudio.

Gran parte de la población con autismo presenta una hipersensibilidad auditiva que se denomina Hiperacusia (popularmente conocemos como sordera lo opuesto que es la hipoacusia). Esta hiperacusia se ha medido y evaluado en muchas personas con autismo, llegando a resultados sorprendentes. Mientras se sabe que un perro posee una capacidad auditiva siete (7) veces mayor a la del hombre, hay personas autistas con hiperacusia que alcanzan una capacidad auditiva veinte (20) veces superior al de una persona neurotípica. Es por esto que un estruendo fuerte provocado por una explosión de pirotecnia no sólo genera malestar, miedo o un aturdimiento pasajero, sino que provoca una fuerte inflamación del oído interno que trae aparejado un proceso de dolor agudo que persiste durante horas, hasta que la inflamación desaparece. Recordemos que muchas personas con autismo son no hablantes, por lo que no pueden manifestar verbalmente este dolor. Otras, verbales, lo describen literalmente como “sensación de muerte”; sienten que la cabeza les va a explotar. Cuando esto ocurre, las conductas disruptivas típicas terminan siendo fuertes golpes en la cabeza y los oídos -como intentando apagar, o desconectar ese dolor-. Durante estas crisis también pueden lastimar a un tercero al no poder controlar sus actos y hay pérdida del control de esfínteres, de conocimiento, convulsiones, vómitos y otros perjuicios para la salud de la persona.

**El severo impacto de los estruendos en las personas con autismo hace que los diferentes eventos en los cuales se utiliza pirotecnia tengan efectos devastadores en la calidad de vida de esas personas y sus familias. Los festejos navideños y deportivos se convierten, para estos semejantes, en una tragedia.**

El uso de pirotecnia no sólo afecta a las personas con autismo. El Alzheimer se encuentra en el otro extremo de la cadena de la sinapsis neuronal -en el autismo se encuentra acelerada y en el Alzheimer retardada- pero los efectos son perjudiciales para los dos porque muchas personas con Alzheimer (ge-

neralmente mayores, pero también jóvenes) con los estallidos pierden el sentido de la ubicación y pueden terminar con crisis conductuales o extraviarse.

Los adultos mayores que se encuentran internados en geriátricos también sufren las consecuencias de la pirotecnia, al igual que las personas que se encuentran ocasionalmente o de manera permanente institucionalizadas o internadas en unidades de terapia intensiva.

Al impacto desproporcionado de la utilización de artefactos pirotécnicos sobre ciertos segmentos de la población se agregan las largamente conocidas secuelas derivadas de lesiones, quemaduras, incendios y problemáticas similares, que se repiten año a año y someten al sistema sanitario a una gran tensión. Se suma a ello el daño sobre mascotas, animales silvestres, fauna y flora autóctona.

Esas severas afectaciones y riesgos sociales no tienen más contrapartida que una efímera actividad lúdica.

**Todos los años se vulneran los derechos humanos de muchas personas y familias, se generan lesiones, se maltratan animales, se afecta al medio ambiente, y todo ello ocurre en aras de un divertimento pasajero que no reporta beneficio colectivo alguno. En una sociedad guiada por los principios de dignidad y solidaridad, esa ecuación costo – beneficio no resulta admisible.**

En efecto, junto con el deber de respeto de los derechos humanos -que lo obliga a abstenerse de realizar prácticas que puedan vulnerarlos- pesa sobre el Estado una obligación de protección de esos derechos, en función de la cual la autoridad gubernamental debe prevenir la interferencia de terceros -particulares, corporaciones o empresas- en su disfrute. Proteger implica, así, diseñar y poner en práctica medidas regulatorias tendientes a impedir a cualquier sujeto privado la realización de conductas lesivas. El Estado no sólo debe observar por sí mismo los derechos humanos, sino que también tiene a cargo asegurar que los particulares hagan lo mismo en sus relaciones privadas y sociales.

La temática que nos ocupa es un típico supuesto en el que el Estado debe arbitrar medidas para cumplir con ese deber de protección. Existe una práctica social crónica que produce la lesión de derechos fundamentales de amplios colectivos de la población, por lo que no está dado a las autoridades públicas permanecer impasibles ante esa realidad. Antes bien, ellas deben adoptar estrategias concretas de prevención y control como las aquí propuestas.

Precisamente, el reconocimiento del status fundamental del derecho a la salud y la integridad personal, así como la necesidad de arbitrar medidas especiales de protección ante escenarios de vulnerabilidad, forman parte ya de un consolidado acervo jurídico argentino. Como tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación, “El derecho a la salud, máxime cuando se trate 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, Resolución N° 1699/01, 2001, *Fallos*, 324:3988; *Asociación de Esclerosis Múltiple de Salta*, 2003, *Fallos*, 326:4931; *María, Flavia Judith*, 2007, *Fallos*, 330:4647).

Semejante significación “reafirma el derecho a la preservación de la salud -comprendido dentro del derecho a la vida- y destaca la obligación impostergable que tiene la autoridad pública de garantizar ese derecho con acciones positivas” (CSJN, *Campodónico de Beviacqua*, 2000, *Fallos*, 323:3229; *Hospital Británico de Buenos Aires*, 2001, *Fallos*, 324:754; *Monteserin*, 2001, *Fallos*, 324:3569; *Chamorro*, 2008, *Fallos*, 331:453).

Con similar temperamento, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha explicado que el derecho a la integridad personal -consagrado por el art. 5.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos- comprende tanto los impactos relacionados con la atención de la salud física como la generación de situaciones de particular angustia y ansiedad que afectan a las personas, por lo que se requiere de un amplio catálogo de medidas tendientes a su tutela (Corte IDH, *Vélez Loor v. Panamá*, 23 de noviembre de 2010; *Norín Catrimán y otros v. Chile*, 29 de mayo de 2014; *Albán Cornejo y otros v. Ecuador*, 22 de noviembre de 2007; *Gonzales Lluy y otros v. Ecuador*, 1° de septiembre de 2015; *Furlan y Familiares v. Argentina*, 31 de agosto de 2012, entre muchos otros).

Al igual que en el caso de la vida, el derecho a la integridad física, psíquica y moral involucra para el Estado tanto una obligación negativa (respeto), como una positiva, consistente en la adopción de medidas tendientes a garantizar el efectivo disfrute del derecho sin discriminación (Corte IDH, *Instituto de Reeducción del Menor v. Paraguay*, 2° de septiembre de 2004; *Hermanos Gómez Paquiyauri v. Perú*, 8° de julio de 2004; *I.V. v. Bolivia*, 30 de noviembre de 2016). El poder de policía sanitario sobre las diferentes actividades sociales es una pieza clave en el cumplimiento de ese deber.

A ese plexo jurídico se suma el derecho al “disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social” -consagrado en los arts. 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 10 del Protocolo de San Salvador y 26 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos-. Esa meta también demanda de las autoridades conductas activas de prevención, regulación y fiscalización (Corte IDH, *Poblete Vilches y otros v. Chile*, 8° de marzo de 2018; *Cuscul Pivaral y Otros v. Guatemala*, 23 de agosto de 2018; *Hernández v. Argentina*, 22 de noviembre de 2019; ONU, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General N° 14, *El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud, -art. 12 del Pacto-*, 2000).

Como puede advertirse, no cabe dudas, a esta altura, que, bajo esos estándares internacionales, todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud que le permita vivir dignamente, entendida la salud no sólo como la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también como un estado completo de bienestar físico, mental y social, derivado de un estilo de vida que permita alcanzar a las personas un balance integral (Corte IDH, *Poblete Vilches y otros v. Chile*, cit.).

La regulación de las actividades económicas y sociales que pueden impactar negativamente en ese derecho constituye una obligación insoslayable del Estado (Corte IDH, *Albán Cornejo y otros v. Ecuador*, 22 de noviembre de 2007), y esa obligación se agrava cuando se trata de personas en situación de vulnerabilidad, como ocurre con las personas con discapacidad. En esos casos resulta exigible la adopción de medidas especiales de tutela, pues -nuevamente- no basta con que los Estados se abstengan de violar los derechos, sino que es imperativa la adopción de medidas positivas, determinables en función de las particulares necesidades de protección del sujeto, ya sea por su condición personal o por la situación específica en que se encuentre (Corte IDH, *Ximenes Lopes v. Brasil*, 4 de julio de 2006; ONU, Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General N° 5, *Personas con discapacidad*, 1994, art. 4° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

Conviene recordar, en este orden de ideas, que ese deber estatal de adoptar medidas de prevención y protección de los particulares en sus relaciones entre sí se acentúa ante el *conocimiento de una situación de riesgo real e inmediato para un individuo o grupo de individuos determinado y la posibilidad razonable de prevenir o evitar ese riesgo* (Corte IDH, *González y otras ("Campo Algodonero") v. México*, 16 de noviembre de 2009; *Comunidad Indígena Sawhoyamaya v. Paraguay*, 29 de marzo de 2006; SSTDH, *Kiliç v. Turquía*, 28 de marzo de 2000; *Osman v. Reino Unido*, 28 de octubre de 1998). En este caso, tenemos que la práctica pirotécnica engendra un riesgo *real* –no hipotético–, *inmediato* –no remoto– y *particularizado* –que amenaza los derechos de un individuo o un grupo identificable–. El Estado conoce ese riesgo y tiene –por ende– el deber de actuar con la debida diligencia para neutralizarlo.

**A todo lo dicho se suma que, en el caso de la provincia de Río Negro, la necesidad de esas estrategias de protección encuentra un expreso reconocimiento en la Ley N° 5.124 -que crea el Sistema de Protección Integral de personas afectadas por el Trastorno del Espectro Autista -TEA-. Ese dato confirma la pertinencia de medidas como las aquí propuestas si se pretende mantener una conducta gubernamental consistente ante la problemática.**

Al final de cuentas, existe entre nosotros un mandato constitucional de “otorgar mayor protección a quienes más lo necesitan” (CSJN, *Pedraza*, 2014, Fallos, 337:530). El imperativo constitucional de brindar respuestas especiales y diferenciadas para los sectores vulnerables, es transversal a todo el ordenamiento jurídico (CSJN, *C., J. C.*, 2020, Fallos, 343:264) y esta iniciativa no pretende más que poner en práctica ese mandato fundamental.

Por estos argumentos, y los que oportunamente incorporaremos, es que solicitamos la sanción del presente proyecto.

Por ello:

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA  
DE RIO NEGRO  
SANCIONA CON FUERZA DE  
L E Y**

**Artículo 1º.-** Prohíbese en todo el territorio de la Provincia de Río Negro la tenencia, fabricación, comercialización, transporte, distribución, depósito, venta al público, mayorista o minorista, y el uso particular de todo elemento de pirotecnia y cohetería, sea éste de venta libre o no, y/o fabricación autorizada.

**Artículo 2º.-** Se considera elemento de artificio pirotécnico o de cohetería al destinado a producir combustión o explosión, efectos visibles, mecánicos o audibles al ser encendido por fuego, fricción, golpe o detonación.

**Artículo 3º.-** Quedan excluidos de las inhabilitaciones de la presente ley, los artificios pirotécnicos para señales de auxilio, emergencias náuticas y para el uso de las Fuerzas Armadas, de seguridad y/o Defensa Civil.

**Artículo 4º.-** La tenencia, fabricación, comercialización, transporte, distribución, depósito y venta al público, mayorista o minorista, y el uso particular de todo elemento de pirotecnia y cohetería, sea éste de venta libre o no, y/o fabricación autorizada, será penado con multa de 500 a 4000 unidades previstas en el Código de Procedimientos Mineros -Ley 4941-, más el decomiso de los elementos utilizados para la comisión de la falta.

**Artículo 5º.-** Cuando se trate de establecimientos comerciales y exista reincidencia, se adicionará a la multa establecida en el artículo anterior, una clausura de quince (15) a treinta (30) días.

**Artículo 6º.-** Serán Autoridad de Aplicación de la presente la Secretaría de Estado de Seguridad y Justicia en todo el territorio provincial y los municipios en el ámbito de sus competencias.

**Artículo 7º.-** La Autoridad de Aplicación debe realizar campañas de difusión con el objeto de concientizar a la población sobre la necesidad de evitar los riesgos derivados del uso de la pirotecnia e intensificará las mismas en vísperas de fechas festivas.

**Artículo 8º.-** De forma.



## La educación en contexto de pandemia

Uno de los casos atendidos fue el reclamo del Colectivo Padres Organizados, que reclamaron por la vuelta a clases presenciales y solicitaron ser escuchados por las autoridades provinciales de los Ministerios de Educación y de Salud.

Desde la Defensoría del Pueblo gestionamos una reunión interinstitucional de la que participaron el Colectivo Padres Organizados y una representante del Ministerio de Educación y DD.HH. a los fines de generar una instancia de diálogo e intercambio.

Ante la imposibilidad de participación de autoridades del Ministerio de Salud, solicitamos informes sobre los planteos relacionados que fueron: la interrupción de la presencialidad y la falta de respuesta científica sobre la vacunación docente.

Si bien en la reunión con la vocal de Educación pudieron plantearse diferentes aspectos respecto del proceso de educación en contexto de pandemia, surgieron inquietudes que dieron lugar a un pedido de informes a la Ministra de Educación y DD.HH. que fueron respondidas por la funcionaria. Las consultas abarcaron: un detalle de lo trabajado por la cartera educativa en pan-



demia, la revinculación de estudiantes, planes, programas y proyectos provinciales y nacionales para fortalecer las trayectorias escolares, asesoramiento a docentes, detalle de los documentos elaborados por las Direcciones de Nivel, prácticas de prevención para garantizar la salubridad en los establecimientos, informe sobre la Resolución que determinó el cronograma al retorno presencial a clases, entre otros aspectos.

## RESPUESTAS

### Desde Educación

La Ministra de Educación respondió al pedido de informes indicando que los criterios, parámetros o indicadores utilizados para los Informes de seguimiento de los estudiantes durante la Pandemia *“dependen de las características y de la normativa específica de cada nivel y modalidad, basándose en los acuerdos federales emanados del Consejo Federal de Educación, en el marco de la pandemia Covid19”*.

Agregó que las resoluciones que enmarcan las decisiones con respecto a la evaluación de trayectorias son: la Resolución N° 3561/20 que estableció a los ciclos lectivos 2020-2021 como una unidad pedagógica, dada la complejidad que asumieron la enseñanza y el aprendizaje en este contexto de pandemia y por la que se aprobó el Marco Jurisdiccional de Continuidad Pedagógica durante el ciclo lectivo 2020-2021, *“lo que permitió que las trayectorias individuales, que son múltiples y diversas, se vayan completando, se evalúen y se acrediten en ese continuo pedagógico”*; y la Resolución N°2580/20 que estableció la *“Fundamentación y Principios Políticos y Pedagógicos en Tiempos del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio”*; y aprobó para todos los niveles y modalidades la *“Propuesta de Evaluación de Trayectorias*

*Escolares”*; determinando que las Direcciones de Educación elaboren los instrumentos para cumplir los Informes Evaluativos de Trayectorias Escolares.

Según indica la Nota, el Ministerio de Educación y Derechos Humanos ha trabajado en la reorganización del sistema escolar respondiendo a la necesidad de garantizar el derecho a la educación en el contexto de emergencia sanitaria y, en ese sentido, ha elaborado distintos tipos de normativas y lineamientos para la reorganización institucional en la modalidad combinada (presencialidad y no presencialidad), la reorganización de la enseñanza en torno a la Unidad Pedagógica 2020-2021; la resignificación de la evaluación, acreditación y promoción de los aprendizajes y la elaboración de dispositivos para acompañar trayectorias escolares. Se enumeran, en el informe recibido, todos los documentos elaborados, así como programas para fortalecer las trayectorias escolares y las herramientas para mejorar las prácticas en el contexto de la Cultura Digital.

Con respecto a la pregunta sobre el “abandono escolar”, se informó que se trabajó -y se sigue trabajando- en la ampliación y fortalecimiento del sistema de información y relevamiento. Entre las acciones realizadas, por ejemplo, destacó que en 2020 se incorporó un dispositivo que permitió la nominalización de estudiantes de educación secundaria y técnica que se desvincularon total o parcialmente de la escuela.

Para la revinculación de estudiantes alejados de la institución durante la pandemia y para fortalecer las trayectorias escolares, se enumeraron las acciones, planes, programas y proyectos provinciales y nacionales que se implementan, muchos de ellas

desde el Programa provincial Construyendo Puentes, enmarcado en "Acompañar" de Nación.

En respuesta al cuestionamiento sobre la falta de información sobre el correcto uso de la ventilación cruzada, la autoridad educativa informó que *"en la página web del Ministerio de Educación y DD. HH. se puede leer y/o descargar el Protocolo CuidaRNos, elaborado conjuntamente con el Ministerio de Salud de la provincia, que, a través de la normativa para el cuidado, prevención y protección, regula la vida institucional en contexto de emergencia epidemiológica"*.

Finalmente, sobre el rol del vocal padre, su modalidad de elección y sus facultades, la funcionaria detalló lo establecido en la Ley provincial N° 5.458 y en relación a sus funciones lo que implica la participación en el Consejo Provincial de Educación como órgano colegiado conformado, según la ley F N° 4.819.

## Desde Salud Pública

En su nota, el Ministerio de Salud informó que desde la notificación de la pandemia por Covid-19, el 11 de marzo de 2020, se iniciaron reuniones preparatorias e informaron a los distintos niveles del sistema de salud para detectar casos sospechosos y evaluar la situación epidemiológica.

Indicó que se dio inicio además al Plan Coordinado de Contingencia, con la conformación del Comité de Emergencia Sanitaria cuyo objetivo general fue: *"garantizar el acceso a la atención oportuna e integral de la salud de las y los rionegrinos en el marco de la pandemia de Covid-19"*. Este plan fue apoyado por el comité de crisis provincial y se contó con apoyo técnico financiero del gobierno nacional.

Detalló que en la evolución de la pandemia la estrategia es reducir el contagio y mitigar los daños.

Además, que la ampliación de las actividades está ligada a nuevos indicadores tal lo planteado por el Decreto nacional 235 y sus modificatorias (decretos N° 287 y 334) que desglosan en los considerandos recomendaciones básicas para reducir la expansión del virus y discrimina distintos niveles de riesgo sanitario y epidemiológico para los departamentos de cada jurisdicción.

En relación a las clases presenciales mencionó que el artículo 10 del citado decreto establece que se mantendrán las clases presenciales bajo los protocolos oportunamente aprobados, incluyendo la posibilidad de utilizar el transporte público para toda la comunidad educativa. Y agregó que las autoridades jurisdiccionales serán las encargadas de determinar, en función del riesgo epidemiológico, continuar o suspender las actividades.

Hizo referencia a que se realizaron reuniones periódicas entre los miembros del comité de emergencia sanitaria y autoridades del Ministerio de Educación a fin de establecer protocolos de regreso a las aulas.

Refirió al plan de vacunación que se está implementando en la provincia y se aplica a docentes, que adhieren en forma voluntaria, desde el mes de marzo.

Por último, debido a que la situación sanitaria indicó que es aún muy compleja y queda un largo camino por recorrer, alienta a un compromiso individual y comunitario y que se mantenga el diálogo para avanzar en el recupero del bienestar de todos los rionegrinos.

La respuesta de ambos organismos fue puesta a consideración de las reclamantes.

Si bien el origen del reclamo era el regreso a clases que fue resuelto tal lo manifestado por la vocal gubernamental, las actuaciones continuaron en trámite.

## Monitoreo de escuelas en tres instancias

Con el fin de evaluar las condiciones de salubridad y prevención de Covid-19 en los establecimientos educativos para el inicio del ciclo lectivo 2021, realizamos relevamientos en distintas etapas del año.

El primero de ellos, realizado en el mes de febrero, consistió en constatar la implementación del Protocolo Covid-19 para ingresar a las escuelas y el estado de las obras de refacción escolar que se encontraban en curso. En la oportunidad evaluamos distintos aspectos edilicios, monitoreamos que fuera posible la ventilación, el correcto funcionamiento de los sanitarios, que estuvieran hechas las tareas de desmalezamiento y desratización así como la limpieza de tanques de agua.

La información obtenida dio lugar a un intercambio con las autoridades quienes fueron informando respecto a los planes de obras y el cumplimiento de las fallas detectadas.

## Monitoreo de las condiciones sanitarias

Durante los meses de agosto y septiembre, y en pleno proceso de vuelta a clases presenciales, hicimos un nuevo relevamiento a escuelas de distintos puntos de la provincia. Puntualmente se relevaron 118 escuelas, 67 primarias y 51 secundarias de 42 municipios y comisiones de fomento. En esta oportunidad nos focalizamos en constatar que los establecimientos educativos relevados cuenten con todos los elementos de higiene y profilaxis necesarios para la prevención de Covid-19.

Asimismo evaluamos también aquellos aspectos referidos a las condiciones estructurales de los es-

tablecimientos destinados a garantizar la correcta ventilación cruzada, la organización y escalonamiento de recreos, entradas y salidas, y demás observaciones enviadas por las autoridades del Ministerio de Salud. El resultado del relevamiento indicó que en las escuelas se cumple con las pautas del Protocolo Covid-19, establecido por el Ministerio de Salud, para el dictado de clases presenciales por agrupamientos de manera eficiente.

Es de destacar que para evaluar distintos aspectos referido al tema educativo, la Defensoría del Pueblo tuvo a la vista los informes, recomendaciones y análisis de Organismos expertos como la Sociedad Argentina de Pediatría y UNICEF, los cuales coincidieron expresar que *“la vuelta a las escuelas en la modalidad presencial es imprescindible”*<sup>1</sup>, *“a medida que avanza el segundo año de la pandemia por Covid-19 es fundamental priorizar los esfuerzos para regresar a la educación presencial en las mejores condiciones posibles de seguridad en todas las escuelas del país”*<sup>2</sup>.

Según el informe de UNICEF Argentina *“Impacto de la Pandemia en la Educación de niños niñas y adolescentes”*<sup>3</sup>, basado en la cuarta Encuesta a hogares con chicos y chicas, la vuelta parcial a la presencialidad en 2021 fue positiva: *“...la presencialidad tuvo un impacto altamente positivo entre las y los*

1 “Documento conjunto de posicionamiento para la vuelta a las escuelas Sociedad Argentina de Pediatría” [https://www.sap.org.ar/uploads/archivos/general/files\\_documento-conjunto-escuelas-covid\\_1602694567.pdf](https://www.sap.org.ar/uploads/archivos/general/files_documento-conjunto-escuelas-covid_1602694567.pdf)

2 “Posición frente al regreso de clases presenciales en 2021 en el marco de COVID-19” <https://www.unicef.org/argentina/articulos/posicion-frente-al-regreso-de-clases-presenciales-en-2021>

3 “Impacto de la Pandemia en la Educación de niños niñas y adolescentes” <https://www.unicef.org/argentina/media/11626/file/Impacto%20de%20la%20pandemia%20en%20la%20educacion%20de%20ni%C3%B1as,%20ni%C3%B1os%20y%20adolescentes.pdf>

*estudiantes, siendo que nueve de cada diez familias detectaron que el regreso a las aulas había mejorado el estado de ánimo de las niñas y niños del hogar...”*

Desde UNICEF se recomienda *“...asegurar la mayor presencialidad posible a lo largo del ciclo lectivo, así como sostener y acelerar los procesos de vacunación del personal docente y no docente, así como buscar activamente a los chicos y a las chicas que interrumpieron su escolaridad...”*<sup>4</sup>.

## Relevamiento de las situaciones de desvinculación de alumnos

En el mes de noviembre, comenzamos a hacer un nuevo relevamiento en escuelas de los niveles inicial, primaria, secundaria y educación especial, con el propósito de relevar las situaciones de desvinculación de alumnos registradas por cada establecimiento y cada año/grado.

En esta oportunidad nos interesa conocer cómo se ha revinculado la escuela con esos alumnos y sus familias, a través de qué herramientas, ya sean pedagógicas, institucionales, etc., y en cuántos de esos casos ha sido necesario tramitar una intervención interinstitucional ante la SENAF.

En el mencionado proceso que está en elaboración pretendemos conocer también la efectividad de las denominadas trayectorias escolares realizadas durante estos períodos de pandemia y sus consecuencias, así como los resultados de ese trabajo en el marco de revinculación de alumnos.

<sup>4</sup> “La mayoría de los chicos y chicas está en las aulas, pero hay 1 millón de estudiantes en el país que aún no retomó la presencialidad” <https://www.unicef.org/argentina/comunicados-prensa/4-ronda-encuesta-rapida-educacion>

## Seminario Web por el impacto del Covid-19 en la Adolescencia

Durante el mes de noviembre se realizó el Webinar “El impacto del Covid-19 en la adolescencia”.

Si bien fue mencionado en el informe anterior, por formar parte de este período destacamos que esta actividad fue realizada en función de un contexto extraordinario como es la pandemia por el Covid-19 y entendiendo que dejará tremendas huellas en la salud mental de la personas, lo que es una gran preocupación de la Defensoría del Pueblo en tanto Órgano de Revisión de Salud Mental provincial y organismo de garantía de derechos humanos.

Nos interesaba escuchar, visibilizar y comprender cómo estaban viviendo el contexto de pandemia los adolescentes. Sin lugar a dudas una etapa muy difícil en cualquier circunstancia pero que aumenta los desafíos y las situaciones complejas para cualquier adolescente.

Las expertas disertantes fueron la Dra. María Graciela Iglesias, secretaria ejecutiva del ORSM de la Nación y la Lic. Patricia Álvarez Zunino,

---

**Nos interesaba escuchar, visibilizar y comprender cómo estaban viviendo el contexto de pandemia los adolescentes. Sin lugar a dudas una etapa muy difícil en cualquier circunstancia pero que aumenta los desafíos y las situaciones complejas para cualquier adolescente.**

---

psicóloga de la UBA y especialista clínica de niños, niñas y adolescentes.

Zunino destacó la importancia de pensar en estas problemáticas, *“especialmente rescatando justamente la voz de los niños, niñas y adolescentes, para darnos la oportunidad de intervenir, desde la perspectiva de derechos, para que entre todos podamos diseñar respuestas tendientes a incluir las formas singulares del padecimiento subjetivo”*.

Por su parte, la Dra. Iglesias remarcó que a *“las y los adolescentes les ha tocado, en esta pandemia, un lugar de sacrificio (...) y en el sentido de responsabilidad humana, es el grupo adulto el que debe realizar todas las acciones para acompañar y para poner, finalmente, las cosas en su lugar, tanto en relación a aquellos que viven bajo la línea de pobreza como para aquellos que están dentro de un hogar y que de todas maneras la soledad se siente del mismo modo”*.



### **Problemas con la provisión de agua potable en algunos barrios de S.C. de Bariloche.**

La situación de obras hídricas necesarias para normalizar y garantizar la prestación del servicio de provisión de agua de red sin interrupciones durante la época estival en San Carlos de Bariloche, más precisamente en el sector este de la ciudad, es un problema a resolver.

Si bien se han llevado a cabo obras menores para disminuir los problemas generados a los usuarios por sectores (inversiones secundarias), así como proyectos de toma de agua de cursos y lagos (Gutiérrez, Ñireco, Nahuel Huapi, entre otros), la situa-

ción demanda la adopción de medidas estructurales para hacer efectivas las obras de captación demandadas ante el Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento (ENHOSA).

El panorama de falta del recurso se vio agravado en este último tiempo a causa de la sequía existente, bajo nivel de precipitaciones y del caudal de los cursos de agua, aumento de las temperaturas, incumplimiento de la normativa vigente (tanque de reserva domiciliario) y el alto nivel de conexiones clandestinas. Ello, sumado al derroche del recurso en algunos casos.

La situación señalada es de larga data y ha generado acciones de diversos sectores de la dirigencia política, con el objeto de lograr su pronta solución.

A la vista de los reclamos recibidos y la observancia de esta DPRN, resulta claro que es necesario profundizar los esfuerzos en lograr la reducción de los tiempos insumidos para la ejecución final de las obras que den solución definitiva a este problema.

---

**El panorama de falta del recurso se vio agravado en este último tiempo a causa de la sequía existente, bajo nivel de precipitaciones y del caudal de los cursos de agua, aumento de las temperaturas, incumplimiento de la normativa vigente (tanque de reserva domiciliario) y el alto nivel de conexiones clandestinas.**

---



## Impuestos Inmobiliario y Automotor

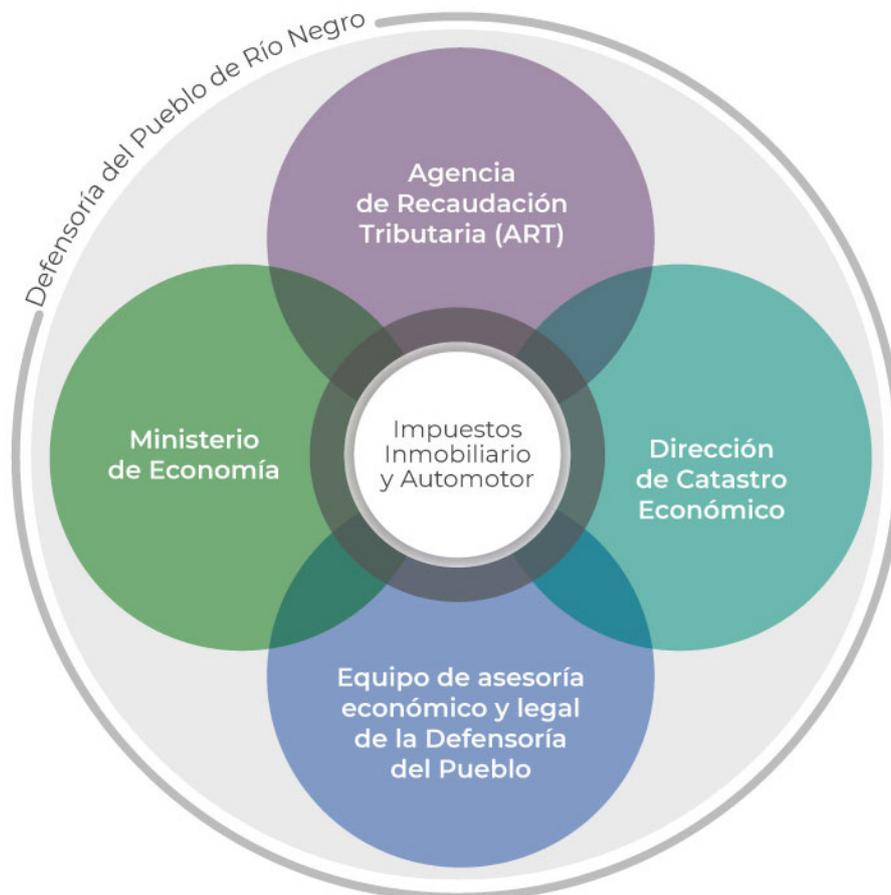
A partir del mes de enero de 2021 tomó estado público el aumento de los Impuestos Inmobiliario y Automotor. Desde la Defensoría del Pueblo intervenimos inmediatamente de oficio y a esta actuación agregamos numerosos reclamos individuales y colectivos.

En principio, mantuvimos contacto con las máximas autoridades provinciales argumentando el problema que esto generaría en las economías familiares considerando el estancamiento producto del contexto de pandemia. Es por esto que solici-

tamos “razonabilidad y no confiscatoriedad” en las cargas impositivas.

La respuesta inmediata llegó de parte de la Gobernadora que dispuso: (I) en el caso del Impuesto Automotor, la re liquidación de todas las facturas fijando un tope del 36% y (II) respecto al Inmobiliario abrir un canal de atención para revisar los casos particulares teniendo en cuenta la capacidad contributiva.

También incluyó: la prórroga de los plazos del vencimiento del pago anual; la suspensión del plazo del vencimiento hasta dar respuesta a las quejas y la implementación de un botón de acceso en la página principal de la ART para reclamos.



Respecto al Impuesto Automotor, fueron liquidadas 233 mil partidas con lo cual un 86% registraron importantes reducciones en el impuesto, mientras que 38 mil mantuvieron sus tributos iniciales.

Los reclamos recibidos en la DPRN fueron derivados para su revisión, sin perjuicio del seguimiento del problema a través de pedidos de informes y manteniendo reuniones con las autoridades. Como ejemplo, en respuesta a una solicitud de información surgió que: de 691 reclamos recibidos, 440 fueron finalizados y 60 se encontraban a la espera de documentación. De los 440 reclamos finalizados, se rectificó la valuación de 248 y se les re-liquidó el Impuesto Inmobiliario.

## Estudio del caso / Observaciones

Sin perjuicio de lo anterior, desde la DPRN conformamos un grupo de trabajo para estudiar el tema en profundidad y elaboramos una propuesta que pusimos a consideración de las autoridades del área económica.

Para ello, requerimos información a la Agencia de Recaudación Tributaria (ART) sobre diferentes aspectos que hacen al cálculo del Impuesto Inmobiliario (procedimiento para el cálculo de Valores Unitarios Básicos –VUB-, método de cálculo para definir los porcentajes de aumentos del valor fiscal de inmuebles, mecanismo utilizado por la Gerencia de Catastro para disponer la recategorización de los inmuebles, tarea del Observatorio de Valores de Mercado Inmobiliario, impacto de la recesión económica derivada de la pandemia por Covid-19, entre otros).

Del análisis de la información aportada y el estudio comparado sobre la metodología implemen-

tada en otras provincias, arribamos a las siguientes conclusiones:

1) En relación a la variable de la divisa extranjera adoptada como un factor necesario para evaluar los aumentos en el VUB, advertimos que la referencia al valor del dólar en un país con altísimo nivel de inflación (2021= 50% ↑) y cuya moneda de curso legal es el peso, involucra una metodología no exenta de reparos. Esto es así porque los contribuyentes y la ciudadanía en general perciben sus ganancias, ingresos, salarios y rentas, en general, en pesos y no en otra moneda; y si bien podemos afirmar que la economía del país en parte se encuentra “dolarizada”, la aplicación de esta variable incidirá siempre negativamente sobre el poder adquisitivo y capacidad contributiva de los contribuyentes.

2) Respecto al Observatorio de Valores del Mercado Inmobiliario, división independiente del Departamento de Catastro Económico de la Gerencia de Catastro, consideramos que es imprescindible la participación de otros agen-

---

**Los contribuyentes y la ciudadanía en general perciben sus ganancias, ingresos, salarios y rentas, en general, en pesos ... y si bien podemos afirmar que la economía del país en parte se encuentra “dolarizada”, la aplicación de esta variable incidirá siempre negativamente sobre el poder adquisitivo y capacidad contributiva de los contribuyentes.**

---

tes relevantes, como los colegios profesionales afines a la temática en cuestión o las asociaciones vinculadas al quehacer inmobiliario (escribanos, arquitectos, martilleros y corredores públicos, agrimensores).

3) En cuanto a la capacidad contributiva de los ciudadanos, advertimos que las variables utilizadas para la determinación de los nuevos valores catastrales deben incluir aquellos componentes que permitan brindar un panorama lo más preciso posible de la realidad económica, siendo útil para ello ponderar aquellos factores que afectan directamente el poder adquisitivo, los gastos y la capacidad de pago de los ciudadanos.

4) Por su parte, el proceso administrativo que decide cuestiones económicas, como ocurre en este caso con la fijación del quantum del impuesto inmobiliario, debe necesariamente contemplar mediciones adicionales a las valoradas por la ART, tales como el nivel de incremento salarial, los aumentos de los servicios públicos –luz, gas, agua, transporte-, el índice de desempleo, la tendencia y valor real de las propiedades, los aumentos de alquileres, el uso, destino y número de inmuebles (comercial/vivienda), entre otras.

## Consideraciones sobre el Principio de Capacidad Contributiva

A los fines de realizar un aporte al tema en cuestión analizamos el principio de capacidad contributiva por ser el fundamento de los principales impuestos de los sistemas fiscales modernos, especialmente de los tributos personales y directos (Musgrave y Musgrave, 1981).

En este sentido, el principio de capacidad contributiva, también llamado principio de la capacidad de pago, se fundamenta en el derecho del Estado de establecer impuestos a fin de financiar sus necesidades o cumplir con sus obligaciones. A este derecho corresponde el deber de la ciudadanía de pagar impuestos y estos pagos, para ser justos, deben ser distribuidos según la capacidad contributiva de cada persona (Musgrave, 1967). Esa capacidad debe interpretarse en términos de elementos concretos y fácilmente apreciables y medibles, como la renta, el patrimonio o, incluso, el consumo.

Lo que desde la DPRN advertimos es que una de las dificultades que enfrenta esta interpretación es cómo determinar cuál es el mejor indicador de la capacidad económica. Generalmente, puede pensarse en la renta, el patrimonio, el gasto o una combinación de los tres.

Asimismo, consideramos importante tener presente algunas consideraciones:

- Un elevado porcentaje de la población propietaria posee un único inmueble para habitarlo como vivienda personal.
- El patrimonio es un componente distribuido de manera más desigual que el consumo y la renta (Novick y Villafañe, 2011).
- Si bien el patrimonio brinda solvencia económica, no necesariamente garantiza liquidez.

---

**Si bien el patrimonio brinda solvencia económica, no necesariamente garantiza liquidez.**

---

---

**Utilizar únicamente el patrimonio como indicador de capacidad resulta insuficiente por lo que es imprescindible complementar las aproximaciones a la capacidad contributiva, con arreglos a la equidad, también a partir de la renta y el consumo.**

---

En consecuencia, la conclusión a la que arribamos es que utilizar únicamente el patrimonio como indicador de capacidad resulta insuficiente por lo que es imprescindible complementar las aproximaciones a la capacidad contributiva, con arreglos a la equidad, también a partir de la renta y el consumo.

Por ello, pusimos a consideración de la ART una propuesta técnica, que de aplicar estas incorporaciones permite obtener un Valor Unitario Básico que surge del producto entre la actualización sugerida por la autoridad, modificada por el producto de dos coeficientes que buscan la diversidad de bases que tiene la capacidad contributiva.

## Recomendación

A la luz del repaso de la situación económica en general, los efectos de la pandemia que perdurarán más allá del 2021, los datos e índices referenciados y del análisis del proceso administrativo valuatorio, consideramos que es necesario instrumentar la incorporación de variables (índices) que atiendan a la capacidad contributiva de los ciudadanos y a las variaciones objetivas regis-

tradas en el mercado inmobiliario producto de una redefinición del Observatorio del Mercado Inmobiliario, sobre la base de una proyección de recuperación económica real, permitiendo con ello que los valores de actualización del impuesto inmobiliario guarden una directa relación con la situación social y económica, garantizándose de tal forma una mayor previsibilidad y equidad en su reajuste anual.

Por todo lo anterior, recomendamos al Ministerio de Economía que: (I) el Departamento de Catastro Económico proceda a la revisión del proceso de avalúo inmobiliario, incluyendo en su metodología aquellas variables que se encuentren ligadas directamente con la capacidad contributiva de los ciudadanos y la realidad del mercado inmobiliario y (II) que se garantice una composición plural del Observatorio del Mercado Inmobiliario, incorporando a los colegios profesionales o asociaciones vinculadas al quehacer inmobiliario (escribanos, arquitectos, martilleros y corredores públicos, agrimensores).

---

**Es necesario instrumentar la incorporación de variables (índices) que atiendan a la capacidad contributiva de los ciudadanos y a las variaciones objetivas registradas en el mercado inmobiliario producto de una redefinición del Observatorio del Mercado Inmobiliario, sobre la base de una proyección de recuperación económica real.**

---

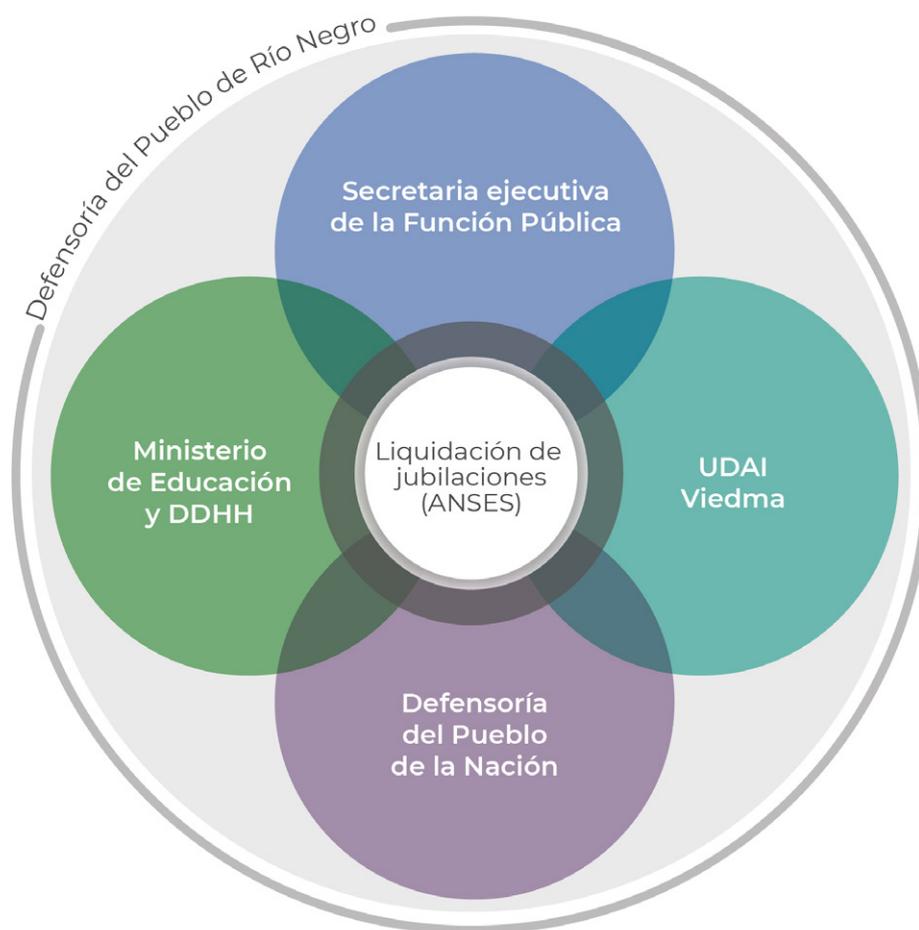


## Liquidación del concepto “Variación Salarial Docente” en los casos de docentes jubiladas

En el mes de agosto recibimos la queja de dos docentes que manifestaron sentirse perjudicadas por errores en la liquidación de sus jubilaciones realizadas por parte de la ANSES. Las ciudadanas expresaron haber hecho reiterados reclamos ante el organismo nacional y ante el Ministerio de Educación sin obtener una respuesta.

Convocamos a las partes involucradas con el fin de analizar el problema y encontrar una solución colectiva. De la reunión participaron: la secretaria ejecutiva de la Función Pública, el liquidador de sueldos y el representante legal del Ministerio de Educación y DDHH, la titular de la UDAI Viedma, la delegada de la Defensoría del Pueblo de la Nación y la Defensora del Pueblo.

Del análisis de la queja surgió que el problema estaba en la liquidación del concepto “Variación Salarial Docente”, puntualmente en la confección



---

Se acordó entre organismos competentes cambiar el modo de informar un ítem en el referido formulario, de esta manera se resuelve el problema en el futuro.

---

del formulario 931. Se acordó entre los organismos competentes cambiar el modo de informar un ítem en el referido formulario, para de esta manera resolver el problema en el futuro.

Sin perjuicio de lo anterior y en función a las dos personas que dieron origen al reclamo, mantuvimos comunicación con la titular de la UDAI Viedma y trasladamos la queja a la Gerencia Regional de la Anses, quien nos comentó que había otras personas con el mismo problema. Luego de varias gestiones ante el delegado del organismo nacional las reclamantes recibieron la notificación de la Anses que sus reclamos habían sido resueltos.

En esta situación la tarea de la DPRN, como órgano externo, consistió en propiciar el encuentro de los organismos (provincial y nacional) y colaborar facilitando el diálogo para encontrar una solución.

Lo incorporamos al informe porque ejemplifica cómo a partir de dos reclamos individuales se puede encontrar un resultado de impacto colectivo.



## Radares

Desde la Defensoría del Pueblo trabajamos desde el año 2018, de manera persistente por la legalidad del funcionamiento de los radares porque defendemos la vida, porque consideramos que la prevención es una herramienta fundamental para garantizar la seguridad en las rutas y reducir la siniestralidad vial; pero no estamos de acuerdo que esto se reduzca a una política con fines recaudatorios.

En referencia a este tema, en el mes de noviembre fuimos notificados por parte del Concejo Deliberante de la Municipalidad de Chimpay de la sanción de la Ordenanza Municipal N° 06/2020 por la cual se municipalizaba la RN 22 en el tramo comprendido entre los km 1045 y 1050.

Ante esto, solicitamos a la Fiscalía de Estado que evaluara si existía colisión normativa con el orden jurídico provincial, en atención al contenido y carácter de lo informado por el Concejo Deliberante. Entendimos que la ordenanza de “municipalización” constituía una norma irrazonable con vicios de nulidad, ya que la RN 22 es un bien del dominio público nacional que ostenta los caracteres de inajenabilidad, inembargabilidad e imprescriptibilidad, con lo cual, la autonomía municipal pregonada por el Municipio tenía la clara limitación de respetar el orden constitucional y legal, federal, provincial y municipal.

La sanción de la normativa tenía relación con los inconvenientes, quejas y reclamos referidos a las fotomultas labradas por dicho Municipio y en los que la DPRN viene actuando activamente a partir de una enorme cantidad de reclamos.

En el mes de abril del corriente año, el Superior Tribunal de Justicia de la provincia en pleno, en la

causa caratulada “PROVINCIA DE RÍO NEGRO C/ MUNICIPALIDAD DE CHIMPAY S/ INCONSTITUCIONALIDAD (Ord. N° 06/20)”; Expte. N° PS2-1086-STJ2020 promovida por el Fiscal de Estado, suspendió en forma cautelar la vigencia y aplicación de la norma municipal cuestionada y de toda otra actuación de hecho y derecho tendiente a hacerla efectiva hasta tanto se resuelva el fondo de la cuestión. En este sentido, como fundamentos de su decisión señaló:

*“De la simple lectura de la Ordenanza 06/2020 surge que legisla sobre una materia que –en principio- al Municipio le es vedada, cual es la municipalización sin más de una ruta nacional... se vislumbra la intromisión en cuestiones atinentes al tránsito interjurisdiccional y la seguridad vial, cuyo poder de policía es inherente al Estado Nacional o Provincial”.*

Sin perjuicio de lo anterior, las numerosas actuaciones llevadas adelante por la DPRN ante el organismo nacional y provincial, que han sido detalladas en informes previos, derivaron en la suspensión de las habilitaciones de ambas jurisdicciones.

En este punto, existe un trabajo destacable en el sitio web de la Defensoría, que se enmarca en el Lineamiento 3 del Plan Estratégico Institucional, referido a la promoción de derechos, realizado por los equipos del área de comunicación en conjunto con la asesoría legal competente en el tema, que sistematizó toda la información para que cada persona afectada pueda hacer valer sus derechos.

Se incluyó un botón específico denominado radares, donde cualquier ciudadano puede verificar: (I) si en el momento que la multa fue grabada los radares estaban habilitados; (II) identificar qué tipo de radares fueron utilizados; (III) cuál es la normativa respaldatoria; (IV) acceder a modelos de para realizar los correspondientes descargos.

Sin embargo, el problema no ha cesado, las personas siguen denunciando no sólo el envío de infracciones ilegales sino también intimaciones coactivas y amenazantes para su cobro, aun habiendo hecho sus correspondientes descargos.

En las últimas actuaciones, solicitamos a las Agencias Provincial y Nacional de Seguridad Vial (APSV y ANSV) que aporten información actualizada respecto al marco normativo aplicable y, en consecuencia, la validez legal de las actas de infracción labradas por los municipios de Coronel Belisle, Chimpay y Darwin. Ambos organismos ratificaron que ninguno de los municipios mencionados posee autorización vigente para el uso de cinemómetros controladores de velocidad en rutas nacionales. Incluso, en el caso de la ANSV no sólo refirió que no existe autorización por parte del organismo nacional, sino que refrendó la vigencia de las Disposiciones ANSV Nros. 31 y 32, ambas del 7 de febrero de 2020, que dieron la baja definitiva de las autorizaciones que en algún momento tuvieron los municipios de Darwin y Chimpay.

Este tema nos conduce a las políticas de seguridad vial en nuestra provincia. En primer lugar, ha sido importante la sanción de la Ley N° 5.379 de esta Legislatura que modificó la Ley N° 5.263 de Tránsito Provincial y por la cual, la Provincia de Río Negro hizo la reserva de jurisdicción y facultó a la APSV para autorizar el funcionamiento de radares,

---

**El problema no se resuelve con la coacción, sino generando un cambio cultural que surja de la responsabilidad ciudadana.**

---

prohibiendo además la privatización o concesión de cualquier tipo de acción vinculada al control del tránsito. En segundo lugar, es una política estratégica la formulación del Plan Integral de Seguridad Vial por parte del gobierno provincial.

En referencia a este último tema, hemos mantenido comunicación y reuniones con las autoridades de la Secretaría de Seguridad y de la APSV quienes han dado cuenta de los diferentes aspectos que incluye la política de seguridad vial: (I) el convenio firmado por la APSV con el Ministerio de Educación y DDHH para implementar programas de educación vial en la niñez y adolescencia; (II) el trabajo que desde Secretaría se realiza en coordinación con los municipios; (III) el mejoramiento de la infraestructura con la incorporación de equipos para el control de velocidad; (IV) el Observatorio Vial con datos de accidentología; (V) el monitoreo de las políticas.

Compartimos este enfoque integral, ya que no sólo se propone garantizar la seguridad en las rutas, sino que al mismo tiempo y de forma progresiva, pretende lograr que la ciudadanía incorpore pautas de conducta responsable. Porque el problema no se resuelve con la coacción, sino generando un cambio cultural que surja de la responsabilidad ciudadana.



## La importancia de participar en las instancias de audiencias públicas.

Desde el inicio de la gestión hemos participado en 46 audiencias públicas por revisión de tarifas de servicios públicos de agua potable y desagües cloacales; electricidad y gas.

Además, nos presentamos en defensa de los derechos ambientales en todas las audiencias públicas en las que se evaluaron Estudios de Impacto Ambiental para el mejoramiento del servicio de saneamiento en diferentes lugares de la provincia (Cipolletti, Viedma, Las Grutas, Choele Choel, Dina Huapi, Fernández Oro, etc.). En el mismo sentido, participamos también en audiencias públicas para la evaluación de impacto ambiental de actividades de exploración y explotación de hidrocarburos.

### PARTICIPACIONES RELEVANTES

#### **ENARGAS: Audiencia pública para definir las actualizaciones del costo en el transporte y la distribución del gas mediante un cuadro tarifario de transición.**

En el mes de marzo participamos de la audiencia pública convocada por el Enargas, para definir las actualizaciones del costo en el transporte y la distribución del gas mediante un cuadro tarifario de transición. En la oportunidad, expresamos que el pedido de las empresas se da en un contexto inédito a partir de la grave crisis económica y social del país producto de la pandemia Covid-19 que afectó a todos los sectores productivos, especialmente a los usuarios “asalariados”, “cuentapropistas” y “trabajadores independientes” quienes vieron reducidos significativamente sus ingresos ante la suspensión o cierre de las actividades comerciales. Personas que se quedaron sin trabajo, pequeños comercios que cerraron sus puertas por no poder sostener los costos fijos, personas imposibilitadas de pagar sus tarifas a pesar del desdoblamiento de la factura en cuotas.

---

El aumento de un 128% del valor de la tarifa actual solicitado por la distribuidora Camuzzi, junto con el aumento tarifario del 58% solicitado por el TGS (...) a criterio de esta Defensoría, resulta inviable e inoportuno.

---

Esa es la realidad que pudimos ver en las Defensorías del Pueblo y que reflejaron los datos publicados por el INDEC, dando cuenta de la baja en la tasa de empleo y el aumento en la tasa de desocupación. Según la Encuesta Permanente de Hogares de ese momento en comparación interanual, el INDEC registró durante el primer semestre del 2020 un aumento de hogares bajo la línea de pobreza y un aumento de hogares bajo la línea de indigencia.

En este punto, y en referencia al estándar normativo de protección de los derechos de los usuarios y consumidores, mencionamos el art. 42 de la Constitución Nacional como resultado de un proceso evolutivo de especificación de ciertos derechos que ya se produjo en su momento con los derechos de segunda generación y que -en términos generales- responde al reconocimiento de situaciones de desigualdad real que merecían un tratamiento constitucional expreso. Como ha explicado la Corte Suprema Nacional, *“los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial”*<sup>5</sup>.

---

5 CSJN, Ledesma, 2008, Fallos, 331:819; Unión de Usuarios y Consumidores, 2014, Fallos, 337:790; Prevención, 2017, Fallos, 340:172, entre otros.

El ordenamiento argentino consagra el derecho operativo de acceso a los servicios energéticos, con sustento directo en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que cuenta con jerarquía constitucional. La normativa internacional dispone: *“Los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas”*<sup>6</sup>. Es decir, el Estado debe adoptar medidas para garantizar que el porcentaje de los gastos de vivienda sean acordes con los niveles de ingreso.

Como resultado de las anteriores directivas, la Corte en el fallo CEPIS expresó que *“el Estado debe velar por la continuidad, universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, ponderando la realidad económico-social concreta de los afectados por la decisión tarifaria con especial atención a los sectores más vulnerables (...)”*<sup>7</sup>. Por lo demás, y como lo expresó la CSJN *“no debe obviarse que un cálculo tarifario desmesurado o irrazonable generará altos niveles de incobrabilidad y terminará afectando al mentado financiamiento y, por vía de consecuencia de este círculo vicioso, a la calidad y continuidad del servicio”*<sup>8</sup>.

Teniendo en miras las anteriores consideraciones, expresamos que el aumento de un 128% del valor de la tarifa actual solicitado por la distribuidora Camuzzi, junto con el aumento tarifario del 58% solicitado por el TGS, en el contexto descrito, a criterio de esta Defensoría, resulta inviable e inoportuno. En efecto, si bien las tarifas se mantuvieron congeladas desde abril de 2019, no puede

---

6 CESCR, Observación General N° 4, El derecho a una vivienda adecuada -párrafo 1 del artículo 11 del Pacto-, U.N. Doc. E/1991/23, 1991, párr. 8.b.

7 CSJN, CEPIS, 2016, Fallos, 339:1077.

8 CSJN, CEPIS, cit.

dejarse de computarse lo que bien expresó el defensor del usuario cuando detalló el aumento del 3300% en la tarifa de gas que tuvieron las empresas en el período 2015-2019.

Por lo tanto, pedimos al ENARGAS que al momento de analizar en detalle y profundidad los nuevos costos informados por las empresas pondere las ganancias acumuladas en periodos anteriores, atento a que si bien en el período que se analiza en esta audiencia las empresas argumentan que han registrado un aumento considerable de costos, nada dicen de los dividendos generados durante los años anteriores cuando las tarifas escalonaron desmesuradamente generando onerosas ganancias para las empresas sin considerar el impacto negativo y la situación de pobreza energética a la que sumieron a innumerables familias.

Un tema que importa a esta Defensoría del Pueblo por sobremanera es lo referido a la tarifa social.

Habida cuenta de la situación descrita, solicitamos al organismo regulador la “eliminación” de topes sobre los consumos de los beneficiarios de

---

**Las empresas argumentan que han registrado un aumento considerable de costos, nada dicen de los dividendos generados durante los años anteriores cuando las tarifas escalonaron desmesuradamente generando onerosas ganancias, sin considerar la situación de pobreza energética a la que sumieron a innumerables familias.**

---

---

**Solicitamos al organismo regulador la “eliminación” de topes sobre los consumos de los beneficiarios de la tarifa social que incidan e impliquen un recorte o limitación del beneficio.**

---

la tarifa social que incidan e impliquen un recorte o limitación del beneficio, atento la delicada situación social y económica y en pos de la adopción de una medida efectiva y directa tendiente a alivianar la carga económica esencial que deben afrontar los sectores vulnerables por el uso de servicios públicos básicos, servicios de los cuales no puede ningún ciudadano prescindir o verse privado.

Por otra parte, entendemos que es urgente modificar los requisitos de acceso a la referida tarifa ampliando el universo de beneficiarios.

En conclusión, teniendo en cuenta que se trata de un “servicio público esencial” y un “derecho social”, consideramos que el mismo requiere por parte de la entidad concedente extremar los recaudos y acciones a fin de no poner en riesgo el acceso y prestación del servicio público.

En el caso de la región Patagónica y como lo expresamos en anteriores audiencias los derechos de personas que viven en una región que representa un tercio del territorio nacional y que sólo tiene el 5% de la población del país, poco más de dos millones de habitantes. Ratificamos que, vivir en el sur equivale a distancias; significa recorrer cientos de kilómetros para acceder a centros de salud de alta complejidad; que los insumos, alimentos y medicamentos deban recorrer cientos y miles de

---

Se trata de un “servicio público esencial” y un “derecho social”, consideramos que el mismo requiere por parte de la entidad concedente extremar los recaudos y acciones a fin de no poner en riesgo el acceso y prestación del servicio público.

---

kilómetros de transporte, aumentando los costos de todos ellos y haciendo que la accesibilidad no sea igual que en los grandes centros urbanos; significa también vivir con rigurosos inviernos que se extienden de marzo a diciembre.

Vivir en el sur de nuestro país significa vivir en un medio de objetivas dificultades que demanda a las familias un altísimo costo para morigerar sus efectos.

En conclusión, participamos de la audiencia con la claridad de que no estábamos discutiendo el

---

Expresamos la necesidad de que las tarifas sean desdolarizadas y fijadas de acuerdo a la realidad regional, generando las condiciones que faciliten la recuperación económica y aliviando la situación de las economías familiares. Además, resulta imprescindible que las actualizaciones sean graduales y razonables de cara a la realidad social y económica de la gente.

---

precio de una tarifa de transición para un servicio público, sino el reconocimiento efectivo a un derecho social que garantice derechos humanos.

Por eso, en función de todo lo anterior expresamos la necesidad de que las tarifas sean desdolarizadas y fijadas de acuerdo a la realidad regional, generando las condiciones que faciliten la recuperación económica y aliviando la situación de las economías familiares. Además, consideramos imprescindible que las actualizaciones sean graduales y razonables de cara a la realidad social y económica de la gente.

### **EPRE : Audiencia pública por la revisión tarifaria de EdERSA para el próximo quinquenio.**

Sin perjuicio de la permanente participación en audiencias públicas por revisiones tarifarias de agua, gas y luz, la revisión tarifaria para el próximo quinquenio de la empresa EdERSA, resultó para esta Defensoría del Pueblo la oportunidad para poder expresar la visión que tenemos respecto de la calidad en la prestación del servicio, lo que demuestra el desempeño de la Distribuidora.

Para pronunciarnos tuvimos en cuenta un concepto, el de pobreza energética, que cobró relevancia especialmente en los últimos años, a partir de las políticas implementadas en materia energética por el gobierno nacional anterior. Se trata de hogares que no pueden afrontar el pago de estas prestaciones o deben destinar un excesivo porcentaje de sus ingresos para poder pagarlas o no pueden acceder a servicios energéticos modernos.

En este marco, entendemos que el problema no es el acceso al servicio sino tener garantizada la cali-

dad del mismo, lo que implica que todos los usuarios puedan tener una prestación continua, que satisfaga sus necesidades a un precio que no implique la afectación de su economía familiar.

Respecto al nivel de ingresos, sobran argumentos para expresar que, el escenario actual, agravado por los efectos que la Pandemia está generando en la vida de las personas y la economía en general, no da lugar a incluir mayores gastos en la canasta familiar especialmente a jubilados y pensionados, hogares donde viven personas con discapacidad, personas que han perdido su trabajo o han visto disminuidos sus ingresos como las Pymes o las instituciones sin fines de lucro, por citar algunos ejemplos.

En referencia a los precios de la energía y en el marco de la audiencia donde se puso a consideración el nuevo cuadro tarifario para el próximo quinquenio, analizamos dos grandes aspectos: (I) la obligación que tiene la principal empresa concesionaria del servicio de distribución eléctrica en nuestra provincia de acuerdo al contrato de concesión y (II) la evaluación del desempeño que ha tenido EdERSA en el último quinquenio.

En principio, ratificamos que la obligación de la distribuidora es simplemente brindar un servicio de calidad y asumir las responsabilidades por los daños, perjuicios e incumplimientos del contrato.

Ahora bien, para evaluar el desempeño revisamos lo sucedido en los últimos 5 años y de los informes anuales de esta Defensoría del Pueblo, síntesis de las actuaciones que se tramitaron en el organismo de control, surge que esa obligación no se cumplió. Mencionamos algunos ejemplos: cortes de luz constantes; falta de reparación y/o cambio de postes de línea; subas y bajas diarias de tensión eléctrica; microcortes; incumplimientos por ejecución

de obras; reclamos por roturas de artefactos como consecuencias de diferencias de tensión; cortes en el suministro del servicio eléctrico que afectó regiones enteras como la Zona Andina, en julio de 2017 o el Alto Valle, en febrero de 2018 o en enero de 2021, en la Zona Atlántica; cortes superiores en cantidad y tiempo a los límites establecidos por el contrato de concesión; errores en la facturación; falta de inversiones; entre otros.

Prueba de nuestras observaciones fueron las sanciones económicas aplicadas por el EPRE en reiteradas oportunidades. Es decir, está probado que la Distribuidora incumplió con su obligación de realizar las inversiones necesarias para brindar un servicio eficiente tal como lo establece el artículo 25 del contrato de concesión que expresa: *“la distribuidora tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para asegurar la provisión y disponibilidad de energía eléctrica, a fin de satisfacer la demanda en tiempo oportuno debiendo, a tales efectos, asegurar las fuentes de aprovisionamiento, efectuar las inversiones y realizar el mantenimiento necesario para garantizar los niveles de calidad de servicio”*.

Advertimos que puede la empresa argumentar que necesita aumentar la tarifa para realizar esas inversiones. En este punto hay que aclarar cómo se compone la tarifa que pagan los usuarios. La tarifa se compone de tres ítems: el VAD (valor agregado de distribución que incluye los costos operativos e inversiones operativas), el costo de la energía (que es el pago a CAMMESA) y los impuestos. Es decir, cuando las personas pagan sus facturas lo hacen por estos tres ítems y la distribuidora cobra por ellos.

Lo que ha ocurrido es que EDERSA ha cobrado el costo de la energía pero ha incumplido con la proveedora de electricidad mayorista CAMMESA, situación por la que la acreedora a fines de 2019 calificó a

EDERSA como distribuidor moroso crónico, teniendo en cuenta que acumulaba a esa fecha deudas vencidas e impagas por montos superiores a dos (2) facturaciones mensuales, sumando un pasivo de \$2.874.860.877,30, que puso en riesgo de una inminente interrupción de la regularidad del servicio público de abastecimiento de energía en la provincia.

A esto se agregó la negativa sistemática de EdERSA a brindar la información relativa al cumplimiento de sus obligaciones contractuales al Ente Regulador EPRE, obstaculizando su función de organismo fiscalizador del servicio público lo que derivó en un pedido de intervención judicial por parte del Estado Provincial en la medida que la sustentabilidad

del sistema de distribución eléctrica se encontró en grave riesgo no sólo en la disminución del servicio sino de suspensión del mismo.

En síntesis, la principal empresa concesionaria del servicio público de distribución de energía eléctrica de la provincia no realizó las inversiones en infraestructura ni de mantenimiento, no cumplió con el proveedor mayorista y se negó sistemáticamente a facilitar el acceso a la información obstaculizando el desempeño del Ente Regulador provincial. Por el contrario acumuló el monto de la facturación mensual generando para sí extraordinarias ganancias y dejando a los usuarios víctimas de un servicio deficiente con el riesgo de suspensión del mismo.

Volviendo a otro de los aspectos que determinan la eficiencia energética, y esto fue también dirigido al Ente Regulador, que debe ponderar estos aspectos, dijimos que corresponde analizar lo que les ocurre a las familias de menores ingresos. Estas personas, muchas veces habitan viviendas con una infraestructura deficiente y precaria que genera mayor consumo de energía, ya sea porque tienen electrodomésticos viejos o lámparas de alto consumo, o porque la vivienda tiene deficiencias de aislamiento, por lo que son hogares que requieren mayor energía que se traduce en abultadas facturas que no pueden asumir por sus bajos ingresos. Es lo que podría definirse como ineficiencia energética.

Cuando analizamos los requisitos para acceder a la tarifa social vemos que se basa en subsidios sobre topes de consumo. En el caso de pequeñas demandas de uso residencial destinado a usuarios cuyo consumo no supere 100 kWh mensuales o 200 kWh bimestrales se contempla un subsidio del 80% sobre los valores del cargo fijo por suministro lo que no se corresponde con la realidad

---

La principal empresa concesionaria del servicio público de distribución de energía eléctrica de la provincia no realizó las inversiones en infraestructura ni de mantenimiento, no cumplió con el proveedor mayorista y se negó sistemáticamente a facilitar el acceso a la información obstaculizando el desempeño del Ente Regulador provincial. Por el contrario acumuló el monto de la facturación mensual generando para sí extraordinarias ganancias y dejando a los usuarios víctimas de un servicio deficiente con el riesgo de suspensión del mismo.

---

---

**Necesitamos volver a un esquema de tarifa social simple y accesible que beneficie a los sectores más vulnerables, a jubilados y pensionados, personas con discapacidad, las entidades sin fines de lucro, etc.**

---

descripta anteriormente. Otro es el caso de Jubilados y Pensionados de consumos residenciales de hasta 200kwh/bimestre que son subsidiados con el 100% sobre el valor del cargo fijo por suministro y del 50% de todo consumo y si aumentan el consumo entre 200 y 300 kwh/bimestre el subsidio disminuye al 50% sobre el cargo fijo y se mantiene en el 50% de todo el consumo. Para ejemplificar referimos que en el mes de junio uno de los requisitos era que el total de haberes fuera de \$29.532,60 (sin asignaciones familiares y SAC). Obsérvense dos datos: por una parte la jubilación mínima a partir de junio era de \$23.000 y por otra parte, según el Indec en el mes de junio, una familia tipo necesitó \$66.488 para no ser pobre.

En el caso de personas con discapacidad se contempla un 100% del valor del cargo fijo y el 100% del cargo variable hasta un máximo de 150 o 300 kwh, según la factura sea mensual o bimestral.

Pudimos decir entonces que estamos ante una tarifa social testimonial, de ninguna manera un beneficio para quienes más necesitan.

A partir de este diagnóstico y teniendo en cuenta que hablamos de un derecho humano, ratificamos lo que expresamos en todas las audiencias públicas

referidas a revisiones tarifarias: necesitamos volver a un esquema de tarifa social simple y accesible que beneficie a los sectores más vulnerables, a jubilados y pensionados, personas con discapacidad, las entidades sin fines de lucro, etc. Además, reclamamos por un programa de contingencia con una tarifa diferenciada para las Pymes, monotributistas, etc. que permita superar el contexto difícil en el que nos sumió la Pandemia.

Para resumir, en torno al concepto de pobreza energética evaluamos el comportamiento de la Distribuidora, que se caracterizó por una situación ya crónica de falta de pago al proveedor mayorista de energía CAMMESA y la falta de inversiones, todo lo cual nos lleva a la falta de sustentabilidad de la firma prestadora y a una baja calidad del servicio. Por todo lo anterior, rechazamos la aplicación del aumento tarifario solicitado por la Distribuidora en la medida que no existen motivos que justifiquen su pretensión.

---

**Reclamamos a las autoridades de EdERSA que cumpla los términos del contrato brindando un servicio de calidad, apelamos a la seriedad de su desempeño y a la responsabilidad social que le corresponde por ser una empresa monopólica en los lugares donde distribuye un servicio esencial calificado como un derecho humano.**

---

Por el contrario, reclamamos a las autoridades de EdERSA que cumpla los términos del contrato brindando un servicio de calidad, apelamos a la seriedad de su desempeño y a la responsabilidad social que le corresponde por ser una empresa monopólica en los lugares donde distribuye un servicio esencial calificado como un derecho humano. Esto significa, que la empresa debe cancelar las deudas contraídas con el proveedor mayorista y rendir cuentas al ente regulador, debe concretar un plan de inversiones asumiendo los costos que este demande, que el mismo sea monitoreado y evaluado semestralmente por la autoridad regulatoria y que estos costos de ninguna manera sean cargados a los usuarios.

## **Audiencia pública por el Oleoducto Sierras Blancas - Estación de Bombeo Allen.**

En el mes de diciembre de 2020 participamos de la audiencia pública para la evaluación de impacto ambiental del proyecto “Obra de construcción, puesta en marcha y plan de contingencia del oleoducto Sierras Blancas – estación de bombeo Allen”, a emplazarse en la cuenca neuquina, enmarcada en los departamentos Añelo y General Roca, pertenecientes a las provincias del Neuquén y Río Negro, respectivamente. En la oportunidad expresamos:

El enfoque que entendemos corresponde dar a la temática relacionada con el impacto de las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos en la región Norpatagónica, es un tema que –como sabemos- involucra aspectos económicos, socio ambientales, culturales e históricos de gran relevancia para la comunidad de la zona.

Creemos que esta cuestión debe ser abordada a partir de estrategias que trasciendan la confrontación permanente y eso exige de todos los actores involucrados -y en especial de las empresas operadoras y las autoridades que las fiscalizan- un rol activo y participativo que tenga por norte la prevención, la sostenibilidad ambiental y la superación de la conflictividad asociada a la actividad.

La defensa y protección del ambiente es transversal a todas las políticas públicas y como tal, motivo de preocupación de la comunidad científica internacional. Este tema, se constituye como la expresión de múltiples movilizaciones sociales en el mundo, que tienen como eje las cuestiones ambientales en articulación con diferentes actividades como la minería, la explotación de hidrocarburos, la contaminación industrial, etc.

---

**Creemos que esta cuestión debe ser abordada a partir de estrategias que trasciendan la confrontación permanente y eso exige de todos los actores involucrados -y en especial de las empresas operadoras y las autoridades que las fiscalizan- un rol activo y participativo que tenga por norte la prevención, la sostenibilidad ambiental y la superación de la conflictividad asociada a la actividad.**

---

Es imprescindible tener presente en este análisis la vinculación entre empresas y derechos humanos, pues de allí se deducen mandatos concretos de actuación que deben tenerse en cuenta al momento de evaluar cada obra y cada impacto. En este sentido, los “Principios rectores sobre empresas y derechos humanos” de las Naciones Unidas (2011) –que constituyen a la fecha la experiencia de investigación, sistematización y debate en derechos humanos y empresas más evolucionada a nivel mundial- ofrecen una guía de inestimable valor de cara a ese desafío.

Para concluir hicimos referencia al Acuerdo de Escazú, el primer tratado regional sobre el medio ambiente cuyo objeto es salvaguardar el derecho de las generaciones presentes y futuras a un medio ambiente sano que fue recientemente ratificado por el Congreso de la Nación. Este Acuerdo Regional no sólo es un instrumento jurídico en materia de protección ambiental, sino también es un tratado de derechos humanos destinado a garantizar el derecho de todas las personas a tener acceso a la información de manera oportuna y adecuada, a participar de manera significativa en las decisiones que afectan sus vidas y su entorno y a acceder a la justicia cuando estos derechos hayan sido vulnerados.

Por esto, aspectos como: precisiones respecto a la utilización y tratamiento de los recursos hídricos así como de residuos en el desarrollo de la obra, el cuidado de la flora y la fauna autóctona, deben ser temas de agenda para la empresa y, por supuesto, responsabilidad en el control de las autoridades públicas. En este sentido, y respecto al Plan de Gestión Ambiental mencionado, dijimos que es imprescindible la participación activa de los organismos de control del Estado para asegurarse que las medidas programadas y adoptadas por la Empresa sean las correctas.

---

---

## Los tiempos actuales imponen la gobernanza ambiental que se basa en políticas cuyo enfoque está basado en los derechos humanos, la transparencia, la apertura y la participación.

---

---

Los tiempos actuales imponen la gobernanza ambiental que se basa en políticas cuyo enfoque está basado en los derechos humanos, la transparencia, la apertura y la participación. En este sentido, el Acuerdo Regional de Escazú impone un nuevo modelo de desarrollo, frente a la cultura de intereses limitados y fragmentados, con el compromiso de incluir a aquellos que tradicionalmente han sido excluidos o marginados y de dar voz a quienes no la tienen, sin que quede nadie atrás.

En lo que importa al debate que se planteó advertimos que nos interesa el contacto directo y permanente durante el desarrollo de la obra con los pobladores rurales y las comunidades originarias, a fin de mitigar potenciales efectos adversos de la construcción del oleoducto.

En resumen, teniendo presente el marco jurídico antes mencionado, recomendamos tener en cuenta: (I) los Principios de Derechos Humanos y Empresas, (II) el cumplimiento de los Objetivos y metas indicados en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y (III) lo indicado en el Acuerdo de Escazú.

La Defensoría del Pueblo entiende que se debe dar un debate serio y responsable sobre las estrategias de desarrollo que han marcado a la Región Norpatagónica y, sin dudas, el lugar de la actividad hidrocarbúfera es una pieza decisiva de esa discusión.

## DPA: Postura adoptada en las audiencias públicas por la revisión tarifaria de agua y desagües cloacales de la ciudad de S. C. de Bariloche.

Sin perjuicio de los aspectos singulares de cada junta vecinal o entidad cesionaria de dichos servicios básicos, tales como niveles y propuesta de aumentos de tarifas en general, inversiones, costos y cargos fijos, se ha puntualizado especialmente a los entes concedentes tener especial consideración al resolver los aumentos solicitados, la situación de grave crisis económica generada por los efectos de la pandemia Covid-19 en estos últimos períodos y el alto nivel inflacionario registrado en todos los aspectos de la vida cotidiana de los usuarios (impuestos provinciales -automotor, inmobiliario-, gas, agua, energía eléctrica, transporte público, combustibles, alimentos, etc.).

En este sentido, y tal cual lo ha receptado la Corte Suprema de Justicia de la Nación<sup>9</sup>, *el Estado debe tener una especial prudencia y rigor a la hora de determinar el valor de las tarifas, a fin de asegurar su certeza, previsibilidad, gradualidad y razonabilidad, evitando de tal forma, restricciones arbitrarias o desproporcionadas a los derechos de los usuarios*<sup>10</sup> y que todo reajuste tarifario debe incorporar como condición de validez jurídica, el criterio de “gradualidad”, expresión concreta del principio de razonabilidad<sup>11</sup>, con el objeto de evitar la aplicación de una tarifa

9 FLP 8399/2016/CS1. causa caratulada “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo”

10 Pág. 27. Fallo “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo”

11 Pág. 28. Fallo “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros c/ Ministerio de Energía y Minería s/ amparo colectivo”

---

Se ha requerido a las entidades concesionarias adoptar durante el proceso de revisión, una visión integral y objetiva de la situación y realidad económica del usuario, evitando trasladar en forma matemática y mecánica aumentos que no guarden una justa medida, brindando como resultado una tarifa final “razonable” y “justa” de los servicios públicos básicos.

---

elevada y “confiscatoria”, que afecte irrazonable y excesivamente los ingresos de un grupo familiar.

Ello, sin dejar de mencionar que nuestra Constitución nacional en su art. 42, establece el derecho de los usuarios a la protección de sus intereses económicos, en concordancia con lo previsto en la Constitución provincial en su art. 30 y que, cualquier ajuste por mínimo que sea, incide de forma negativa sobre el universo de usuarios, máxime teniendo en cuenta el grado de esfuerzo sostenido demostrado por la sociedad en su conjunto, frente a los continuos y altos costos aplicados en forma generalizada. De tal manera, se ha requerido a las entidades concesionarias adoptar durante el proceso de revisión, una visión integral y objetiva de la situación y realidad económica del usuario, evitando trasladar en forma matemática y mecánica aumentos que no guarden una justa medida, brindando como resultado una tarifa final “razonable” y “justa” de los servicios públicos básicos.

## Proyectos mineros Calcatreu e Ivana

En el marco del seguimiento de los proyectos mineros que se desarrollan en la provincia de Río Negro, se realizaron pedidos de información en relación al proyecto Calcatreu (60 km al sur-sureste de Ing. Jacobacci) y al proyecto Ivana (90 km al sur-sureste de Valcheta.) conocido también como Amarillo Grande.

Las actividades mineras vinculadas a estos proyectos estuvieron paralizadas durante el año 2020 con motivo del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) en el contexto de emergencia pública en materia sanitaria por Covid-19 y se reiniciaron en el período que comprende este informe.

Ante la solicitud de información y a partir de nuestro seguimiento en la temática, las Secretarías de Minería y de Ambiente y Cambio Climático (SAyCC) de Río Negro y el Departamento Provincial de Aguas (DPA) remitieron los informes pertinentes.

En el mes de enero, la SAyCC refirió que en el proyecto Calcatreu, la empresa se encuentra desarrollando actividades previstas para la instalación de un campamento donde realiza actividades del tipo prospectivas y exploratorias iniciales, que consisten en sondeos superficiales, toma de muestras de suelo, sedimento de corrientes y prospección geofísica.

En referencia al Proyecto Ivana, la Secretaría informó que el mismo se encuentra en etapa de prospección y exploración inicial para identificar la existencia de posibles manifestaciones minerales, evaluar y definir la prefactibilidad técnico-económica de la extracción ambientalmente compatible del recurso minero.

En ambos casos la autoridad ambiental expresó que las actividades fueron debidamente autorizadas por la SAyCC a partir de la evaluación de los informes ambientales y de las declaraciones juradas de buenas prácticas presentadas por las empresas mineras.

La Secretaría de Minería, por su parte y en relación a Calcatreu, en el mes de abril informó que la empresa tiene la intención de completar la etapa de prefactibilidad técnica y económica (PAE) para instalar un campamento base, a fin de realizar tareas exploratorias y las pruebas metalúrgicas necesarias para el estudio de factibilidad y el posterior diseño de la planta de procesos.

Asimismo, comunicó que la empresa emitió una declaración de compromiso que fue presentada a diferentes instituciones de la provincia y de la localidad de Ingeniero Jacobacci. Que la misma se enmarca en una política de responsabilidad social y buenas prácticas en exploración minera, procurando el desarrollo del proyecto en condiciones de sustentabilidad, seguridad y respeto ambiental y promoviendo el desarrollo económico y social de la localidad de Ingeniero Jacobacci y de sus zonas de influencia.

En referencia al Proyecto Ivana, la autoridad minera informó que la misma se encuentra desarrollando actividades prospectivas y exploratorias que consisten en relevamientos geofísicos, aéreos radiométrico de superficie, calcatas, ensayos mineralógicos y programas de sondajes con sistemas de perforación, aire reverso sin uso de agua y sin uso de huella ni remoción de suelos.

Asimismo, el informe da cuenta que la empresa tiene acuerdos de servidumbres para las actividades prospectivas y exploratorias con los poblado-

res rurales, que expresan los términos para lograr una convivencia armoniosa y equitativa entre la actividad minera y la ganadera, con énfasis en el respeto por la actividad preexistente y que, en el marco de las políticas de Responsabilidad Social Empresaria, la firma ha realizado contribuciones a distintas escuelas y clubes de la localidad, como el Centro de Educación Media N°126, el Club Atlético Tigre, el Club Social, Deportivo y Cultural Valcheta, la Escuela de Hockey de Valcheta, la Escuela Primaria N°227 “Adolfo Alani”, la Escuela Primaria N°15 “Benjamín Zorrilla”, la Escuela Secundaria N°87, la Escuela de Voley de Valcheta, y el Comisionado de Fomento Nahuel Niyeu, entre otros.

Finalmente, el Departamento Provincial de Aguas (DPA), informó que el otorgamiento de permisos de usos de agua pública otorgado a la empresa que lleva adelante el Proyecto Calcatreu, es de carácter: (I) temporal, en función de que sólo se extiende durante el periodo que abarque los trabajos de exploración, y (II) precario, ya que como autoridad concedente puede revocarlo en forma inmediata, si comprueba incompatibilidades con otros usos preferentes, como lo son el suministro de agua para poblaciones y la agricultura, o por problemas de operación que puedan afectar el acuífero que se está utilizando.

También, precisó que las captaciones de agua autorizadas para el Proyecto Calcatreu y las captaciones de los pobladores del área son de acuíferos diferentes, aclarando que los permisos otorgados corresponden a los pozos PW20 (Res. DPA 1710/19) y PW23 (Res. DPA 1711/19). En este sentido, indicó que los volúmenes otorgados son de 2500 m<sup>3</sup> distribuidos en 4 meses para el pozo PW20 y de 1620 m<sup>3</sup> y por seis meses para el pozo PW23, volúmenes que el DPA considera muy bajos si se los compara que las reservas acuí-

feras que abarca un área de casi 14 km<sup>2</sup> alcanza a 15.704.280 m<sup>3</sup> (15,70 hm<sup>3</sup>).

Este tema es de permanente seguimiento de parte de esta Defensoría del Pueblo.

## **El enfoque de la DPRN respecto a las actividades mineras e hidrocarburíferas.**

El impacto de las actividades mineras, así como las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos son motivo de un intenso debate público que involucra aspectos económicos, socio ambientales, culturales e históricos de gran relevancia para las comunidades.

La política que planteamos desde el inicio de la gestión es que para el logro de resultados concretos en temáticas complejas como las mencionadas deben utilizarse estrategias que trasciendan la judicialización y la confrontación permanente. Esto exige que todos los actores involucrados -en especial las empresas operadoras y las autoridades de fiscalización- desempeñen un rol activo y participativo con la comunidad, las autoridades locales, las ONGs y las Universidades que tenga como norte la prevención y superación de la conflictividad asociada a los emprendimientos.

Frente a estos desafíos, el marco internacional de vinculación entre empresas y derechos humanos representa una herramienta de gran utilidad para gestionar el nuevo escenario.

Es la aprobación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos por parte del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en el año 2011, la que dio el marco legal

al reconocimiento y consolidación de la obligación de respeto de los derechos humanos que pesa sobre las empresas, enfatizando a partir de allí la necesidad que las compañías que operan en todo el mundo, y en especial aquellas que lo hacen en las actividades como las mineras, abracen una serie de prácticas y estándares de debida diligencia cuyo seguimiento resulta de capital importancia para gestionar el impacto de sus actividades.

Durante un largo tiempo, las estrategias e iniciativas de protección de los derechos humanos fueron atribuidas casi exclusivamente en el rol y la responsabilidad del Estado. Sin embargo, a medida que el papel global de las empresas fue creciendo, también su nivel de exposición en esta materia aumentó significativamente.

Es así que en junio de 2011, el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas aprobó una serie de recomendaciones del representante especial del secretario general para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas –Prof. John Ruggie– conocidas como los “Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos. Proteger, Respetar y Remediar” (ONU, Consejo de Derechos Humanos, A/HRC/RES/17/4, 16/06/2011, aprobatoria del Informe Final A/HRC/17/31 del 21/03/2011).

Esas propuestas son el resultado de un proceso iniciado en 2005 y constituyen a la fecha la experiencia de investigación, sistematización y debate en derechos humanos y empresas más evolucionada a nivel mundial.

La iniciativa llevada adelante por Ruggie tuvo por impronta un “pragmatismo de principios” encaminado a lograr los mayores consensos posibles de

parte de ONGs, empresas y gobiernos a partir de la interrelación de tres principios fundamentales:

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

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

c) Es necesario mejorar el acceso de las víctimas a vías de reparación efectivas, tanto judiciales como extrajudiciales, pues ni siquiera los esfuerzos mejor coordinados pueden impedir totalmente que se cometan abusos.

Estos Principios Rectores marcan un punto de inflexión en la asignación de roles a los diferentes actores involucrados: protección, respeto y remediación.

Para cumplir esos papeles se espera del Estado y de las empresas actitudes proactivas, medidas concretas y tangibles tendientes a abordar espontáneamente los desafíos en juego y no simplemente a reaccionar ante las quejas de los afectados. Es por ello que los principios rectores deben servir de modelo para que las empresas materialicen ese respeto en sus políticas y procedimientos y reduzcan los riesgos de violaciones.

El conjunto de beneficios directos e indirectos que la implementación de esas recomendaciones genera confirma una orientación básica: la obtención de ventajas a corto plazo como resultado de un inadecuado posicionamiento frente a los derechos humanos no hace más que socavar los intereses de la empresa a mediano y largo plazo. Más allá de los imperativos éticos en juego, la falta de una política de derechos humanos en el siglo XXI

no es una sabia decisión empresarial. No se trata ya de filantropía o publicidad, sino de tener una lectura correcta y realista del escenario.

No hay desarrollo posible de la minería o de los hidrocarburos sin respeto a los derechos humanos; de ahí la necesidad de profundizar la integración de esa temática en las nuevas estrategias que se desplieguen desde el Estado y desde las empresas.



# Actuaciones para garantizar derechos de afectación individual

En esta sección describimos situaciones concretas de afectación individual que muestran con elocuencia los resultados obtenidos cuando se conforman grupos de trabajo para resolver problemas complejos.

A través de ellos, vemos los beneficios de actuar articulada e intersectorialmente. Esta forma de gestión pone en juego las capacidades institucionales de los diferentes organismos del Estado y, muy especialmente, las capacidades de los diferentes actores públicos para pensar, colectiva y creativamente, estrategias y dispositivos que logran dar respuestas a problemas críticos.

Son casos paradigmáticos la restitución de derechos en las situaciones de personas usuarias del sistema de salud mental comunitaria quienes a través de esta forma de gestión, y no de otra, vieron garantizados sus derechos.

Destacamos al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo que, poniendo en el centro a las personas y sus derechos, demuestra cada día su compromiso, empatía y trabajo colectivo en defensa de los derechos humanos.



## CASOS DESTACADOS

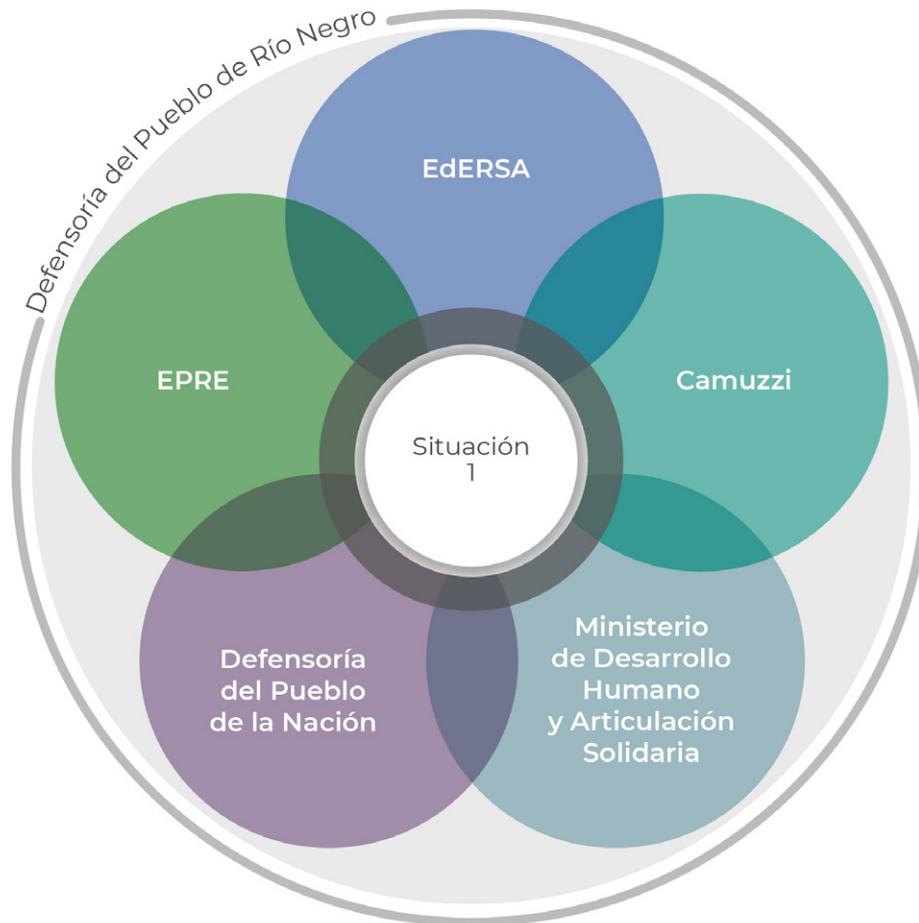


### Situación 1

En el mes de marzo, se presenta en la Defensoría un ciudadano requiriendo nuestra intervención, ya que se encontraba desempleado desde el inicio de la pandemia por Covid-19. La situación económica por la que estaba atravesando había provocado el retraso del pago de los servicios de

electricidad y de gas de su vivienda ubicada en la localidad de El Cóndor y, en consecuencia, estaba intimado a abonar bajo aviso de corte.

Ante ello, dispusimos correr traslado a las empresas EDERSA y CAMUZZI a fin de acreditar la situación del reclamante, solicitando la suspensión del corte de los servicios y el otorgamiento de un plan



de pago. También, se dio intervención al EPRE a fin de implementar el procedimiento dispuesto en la Ley N°4.395. Ambas prestadoras informaron que se contactaron con el usuario a fin de acordar un plan de pago teniendo en cuenta sus posibilidades.

Paralelamente, se informó a la Subsecretaría de Integración Social del Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria acerca del caso, desde allí y luego de realizar un análisis pormenorizado de la situación de vulnerabilidad social, consideraron necesario otorgar una ayuda económica destinada a la cancelación de la deuda pendiente.

Asimismo, el ciudadano manifestó que su hija de 8 años sufría de una enfermedad renal crónica, cuya especialidad médica no se encuentra en el hospital local, por lo cual debía ser derivada a la ciudad de Bahía Blanca a los fines de realizar el control anual. Desde el Hospital Artémides Zatti le negaron la derivación debido a que figuraba en su registro como afiliado a una obra social. Sin embargo, el ciudadano no contaba con cobertura ya que había sido dada de baja por falta de pago.

En este caso, derivamos el reclamo a la Defensoría del Pueblo de Nación, donde realizaron la consulta en la Superintendencia de Servicios de Salud respecto al estado de afiliación del reclamante para luego otorgarle una certificación negativa a los fines de presentarla ante el nosocomio local.

Posteriormente, una vez obtenida la derivación, el reclamante recurrió nuevamente a la DPRN, en el mes de julio, solicitando asistencia para cubrir la estadía en la ciudad de Bahía Blanca junto a su hija. Le dimos intervención nuevamente al Ministerio de Desarrollo Humano, quienes otorgaron una ayuda económica destinada a cubrir los gastos mencionados.

Este reclamo ha sido una muestra de la importancia del trabajo en conjunto dentro y fuera de la Defensoría, tanto entre asesores como con otras instituciones, a fin de paliar las consecuencias de la pandemia, que ha potenciado las problemáticas estructurales de los sectores más vulnerables. Esta situación demuestra que resulta imprescindible el trabajo articulado de los organismos del Estado a fin de brindar asistencia y acompañamiento, impidiendo que se vulneren derechos fundamentales.



## Situación 2

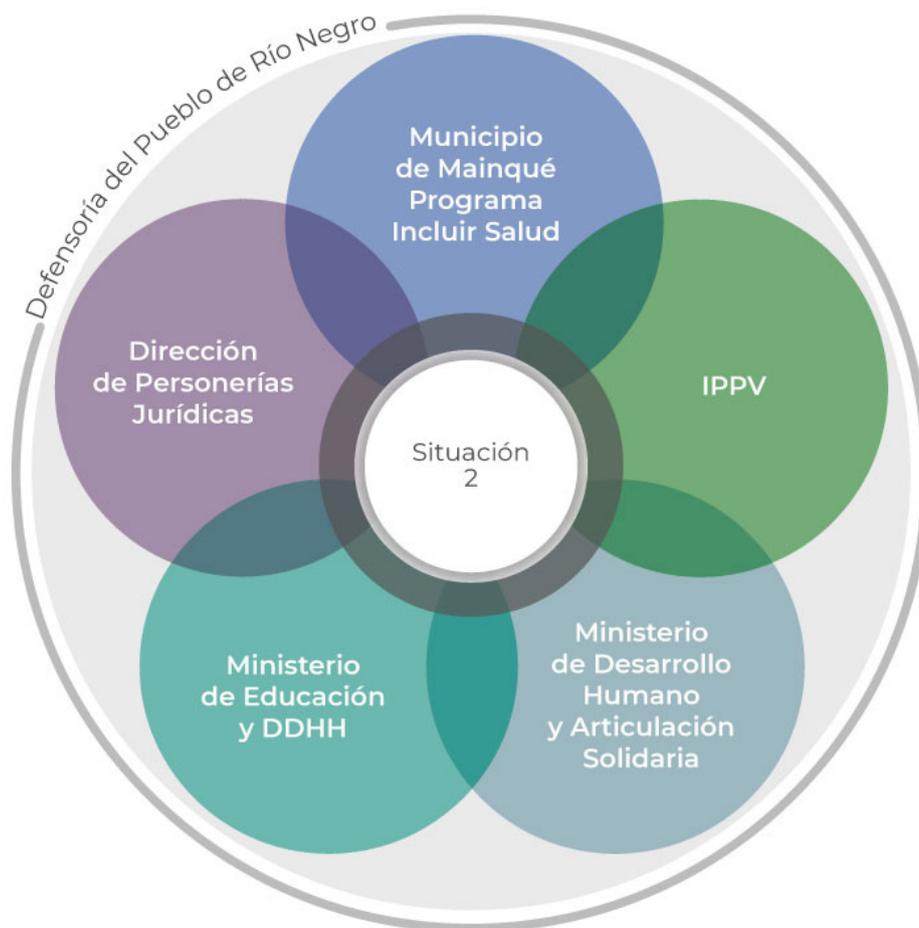
Las actuaciones fueron iniciadas en una visita a la zona del Alto Valle, en la que tomamos conocimiento de la situación de una mujer que tiene a su cargo la crianza de un niño y dos adolescentes, todos con trastorno del espectro autista (TEA).

Entre varias cuestiones, detectamos que los jóvenes no estaban concurriendo a clases ya que no podían cumplir con el uso del barbijo porque la patología les dificultaba respirar normalmente, incluso deben dormir en posición erguida. Tampoco contaban con acompañantes de apoyo escolar.

Respecto a las condiciones habitacionales no tenían servicio de gas y dado que la enfermedad de uno de ellos le provoca sobrepeso, necesitaba de manera imprescindible la construcción de un baño adaptado.

Ante la situación, desde la Defensoría actuamos ante diferentes organismos con una dedicación especial en este caso del defensor adjunto.

En principio, pusimos la situación en conocimiento del Ministerio de Educación y en relación a la solicitud de maestros integradores, constatamos



que se realizaron adaptaciones en el hogar durante el período de pandemia: los docentes de las escuelas a las que concurren los niños dejaban sus tareas y las iban a buscar para configuración y registro de las trayectorias escolares, con lo cual no se observó desvinculación escolar.

La reclamante comunicó que, en el mes de abril se realizaron reuniones de trabajo en su casa donde participaron docentes, representantes de supervisión y personal del Equipo Técnico

de Apoyo Pedagógico –ETAP- para diagramar la continuidad pedagógica de los chicos. Como resultado, uno de ellos pudo disponer de un acompañante terapéutico para comenzar la escuela con instancia presencial.

En el caso de los otros dos jóvenes si bien no concurrieron a los establecimientos escolares, desde las escuelas se otorgaron tareas domiciliarias y acompañamiento supervisado por el equipo técnico.

La solicitud de maestros integradores fue oportunamente evaluada por el Consejo Escolar y desde la escuela se señaló que el alumno no presentaba inconvenientes para concurrir a la jornada completa sin la presencia de maestro integrador y/o acompañante terapéutico. Indicaron para ello, que disponía del servicio de transporte escolar.

Respecto a otros de los jóvenes, y debido a sus problemas de salud, el servicio de educación que se le brindó fue a distancia, modalidad bajo la cual continúa sus estudios.

Desde el inicio de las actuaciones, al día de la fecha, las intervenciones de la Defensoría han estado dirigidas a reforzar el vínculo entre la reclamante y el ámbito educativo a través de comunicaciones periódicas desde una óptica psicosocial.

En cuanto a la necesidad de disponer de un aporte económico para solventar los gastos en la construcción del baño y acceso al servicio de gas por red, corrimos traslado del caso a la Subsecretaría de Integración Social del Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria. El organismo proteccionista coordinó con el municipio la oportuna intervención de las demandas, generando una red de contención a la familia a través de gestiones a cargo de una u otra institución estatal. Así, desde el Ministerio indicaron haber tramitado en favor de la ciudadana una ayuda económica destinada a la refacción del baño.

Si bien el aporte económico fue acorde al presupuesto oportunamente presentado por la demandante, los plazos para la efectivización de la ayuda y la modalidad de pago en tres cuotas, dificultaron la compra de materiales de construcción y/o de sanitarios. Por eso, pusimos en consideración de la interventora del IPPV el estado de lo actuado, para que evalúe la incor-

poración del grupo familiar a un programa de mejoramiento habitacional.

Otra de las acciones fue la reunión mantenida por el defensor del pueblo adjunto, la Interventora del IPPV y el subsecretario de Gestión y Vivienda donde se acordó el otorgamiento de materiales de construcción/grifería para la familia.

En relación al servicio de gas, la demanda fue elevada al Programa Hogares Rionegrinos, a través del municipio.

Además, se acompañó y asesoró a la mujer para que pueda efectivizar la creación de la Fundación de niños con TEA en la localidad, contando para ello con el aporte del municipio en el alquiler del local. Brindamos asistencia para que puedan disponer en la inmediatez de personería jurídica.

Finalmente la ciudadana comunicó que, desde el programa Incluir Salud, se gestionó ante el Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria un nuevo aporte económico para abonar los salarios de los acompañantes terapéuticos que no pueden registrarse en el sistema nacional por no contar aún con sus títulos habilitantes. Al respecto, la referente de Incluir Salud corroboró lo dicho por la reclamante e informó sobre los plazos para la percepción del aporte.



### Situación 3

Las actuaciones se inician a partir de la presentación de una ciudadana que solicitaba asistencia económica para acceder a la compra de un generador eléctrico que permitiera a su padre contar con servicio eléctrico permanente. Su pa-

dre había sufrido un ACV, estaba traqueostomizado y necesitaba hacerse aspiraciones en muchas ocasiones. Dado que con cierta frecuencia se cortaba el servicio de luz, debían movilizarlo hasta el cuartel de bomberos de Viedma para que lo broncoaspiraran. Refería que ni su padre, ni sus hijos disponían de los recursos económicos suficientes para comprar el equipo eléctrico. Cuestionó la falta de respuesta de la empresa de energía EdERSA a sus demandas, se quejó de los recurrentes cortes y de no brindarle adecuado asesoramiento sobre las instancias que debía cumplimentar para incorporar a su padre en el registro de electrodependientes.

En función de la información aportada, que además refería que su hermano había gestionado ante el Ministerio de Energía de Nación los trámites para incorporar a su padre al registro de electrodependientes, mantuvimos comunicaciones telefónicas con las autoridades del EPRE que solicitó informes e intervino ante la Distribuidora.

De la comunicación con el hermano de la demandante, surgió que no contaba con comprobante de inicio del trámite, por lo que fue asesorado sobre las instancias a cumplimentar. Dada la necesidad manifiesta por la promotora de acompañamiento en la gestión, desde la Defensoría del Pueblo brindamos el recurso tecnológico y humano necesario.

Informamos al EPRE y pedimos la colaboración a la Defensoría del Pueblo de la Nación para que intervenga ante el Ministerio de Energía de la Nación.

El relato del caso demuestra las dificultades que le generó al grupo familiar la falta de información precisa del trámite por parte de EdERSA y la falta de soporte tecnológico adecuado, con los que no

cuentan muchos ciudadanos para hacer trámites digitales. Sobre el particular, la articulación interinstitucional que llevó adelante la Defensoría del Pueblo logró la solución al problema.



## Situación 4

Los reclamos vinculados a temáticas relacionadas a los derechos de los usuarios y consumidores tuvieron en este período un notable incremento alcanzando las 900 quejas que incluyeron las siguientes temáticas: aumento desmedido en las cuotas de planes de auto ahorro, cuestiones bancarias, alquileres, quejas contra financieras, variados temas como compra/devolución de pasajes aéreos incumplimiento de contratos (aseguradoras, empresas que ofrecen servicios), incumplimiento de garantías en productos defectuosos, imposibilidad de dar de baja servicios como por ejemplo internet, errores en el envío de productos comprados on line y negación a realizar el cambio o devolución del dinero, problemas de pagos, cuotas y cobros de intereses en empresas de telefonía celular, problemas con pagos, cuotas e intereses de tarjetas de crédito de supermercados como la Anónima o Chango Más, publicidad engañosa; descuentos en la tarjeta de crédito por compras no reconocidas en una empresa on line (EASY), planes de pago en cuotas quejas contra empresas de transporte, etc.

En esta multiplicidad de quejas, advertimos un aumento progresivo de reclamos que surgen de la nueva Ley de Alquileres N° 27.551, promulgada por Decreto 580/2020. Sin perjuicio de haber intervenido ante el Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria en los casos de vulnerabilidad social, que fueron constatados por el

organismo otorgando asistencia económica a los afectados para regularizar deudas contraída por la falta de pago de alquiler; lo que vemos con preocupación es que la aplicación de esta ley ha generado los efectos contrarios a los problemas que pretendió resolver.

En efecto, advertimos el crecimiento de quejas por: el aumento desmedido de los alquileres, el aumento de los valores en la actualización de los contratos con una suba por encima de la inflación interanual que resulta de aplicar la indexación que establece la ley, sobre la base del coeficiente compuesto por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y la Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTE). Esto sin dejar de tener presente la disminución de la oferta de propiedades destinadas a alquiler.

Por ello, consideramos que, a más de un año de la vigencia de su implementación, es necesario que la ley sea revisada para lograr una verdadera protección de los inquilinos y generar políticas que permitan otorgar previsibilidad a los inquilinos y al mercado inmobiliario en general.

Los problemas con entidades bancarias son otro de los temas relevantes, ocupando el mayor porcentaje de ellos, los vinculados a las quejas contra Seguros Sura, que comercializa el Banco Patagonia y que venimos expresando en los anteriores informes.

La continuidad de reclamos durante este año no sólo han sido en la DPRN, sino en Defensa del Consumidor y en los Juzgados de Paz de la provincia. Es verdad que se fueron modificando muchas prácticas comerciales a partir de nuestra intervención que incluyeron: acciones ante Defensa del Consumidor, establecer un canal de comunicación

directa con el Banco y la Aseguradora para dar pronta respuesta, cambios en la comercialización, cambios en el home banking, numerosas reuniones en la búsqueda de una solución, el monitoreo del problema a través del seguimiento estadístico y la comunicación permanente. Sin embargo, el problema no se resuelve de manera definitiva y el banco debe tomar nota de esto porque es quien vende el producto.

Los tutela de derechos de los usuarios y consumidores se conforma de un amplio sistema normativo, a partir de la sanción de la Ley Nº24.240. Esta regulación fue ratificada y actualizada por el art. 42 de la Constitución Nacional que establece: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

Como ha explicado la Corte Suprema, la reforma constitucional de 1994 dio lugar a un cambio cualitativo en la situación de los consumidores y usuarios, pues implicó “*el reconocimiento por parte*

*del derecho constitucional de las hondas desigualdades inmanentes al mercado y al consumo, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas”.*

En resumidas cuentas, *“los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial”.*

En el marco de los profundos cambios que generó la pandemia, uno de los más significativos tuvo que ver con la ampliación de nuevas prácticas en la relación de consumo, especialmente en lo que se refiere al comercio electrónico. Esto tuvo su correlato con un notable incremento en la demanda de reclamos ante el área de Defensa del Consumidor por parte de usuarios y consumidores en el organismo provincial y las oficinas locales.

Si bien reconocemos el trabajo de la jefa del área Paola Munyao y su equipo, advertimos que de la forma que está planteado su funcionamiento actualmente -un departamento que depende de la gerencia de legales de la Agencia de Recaudación Tributaria- y que descentraliza funciones en algunos municipios (OMICs), no alcanza para dar respuestas a la enorme y creciente demanda de reclamos.

Por todo lo anterior y porque advertimos que significará un sector de alta demanda, solicitamos al Poder Ejecutivo que se reformule el área, se planifique y se ponga en marcha una política específica que permita dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.



## Situación 5 - ORSM

Por tratarse de problemas multicausales que requieren de un abordaje comunitario, la tarea que compete al Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) exige el diálogo interinstitucional.

En cuanto a las evaluaciones, las mismas se realizaron mediante una metodología mixta en función del levantamiento de las restricciones sanitarias por Covid-19 en la provincia (presencial y virtual). Así se hizo el monitoreo de comunidades terapéuticas, clínicas y servicios de Salud Mental de hospitales, dentro y fuera de la provincia, internadas y/o derivadas por los servicios de salud mental y/o la Senaf.

Además se dio respuesta a los 43 oficios judiciales por evaluaciones interdisciplinarias a personas internadas de manera involuntaria y voluntaria.

En este período se trabajó realizando numerosas acciones tendientes a la externación de las personas que incluyeron: (I) la revisión de la figura de apoyo en un proceso de capacidad, debido a que se constató que dicha figura sustituía la voluntad de la persona con discapacidad y no se desempeñaba conforme a las funciones para las cuales fue designada; (II) el inicio de proceso de capacidad y fijación de apoyo provisorio para una usuaria en la cual previamente se evaluó que ello resultaba beneficioso para ella y para el ejercicio de sus derechos; (III) la generación de mesas locales para garantizar la continuidad de cuidados de personas que regresaron a la comunidad, de la que participaron también los municipios; (IV) los acuerdos con las Obras sociales, nacionales y provinciales, para la cobertura de prestaciones requeridas en el menor tiempo posible, a fin de que se garanticen mejores condiciones de internación previo

a posibilitar la externación; (V) se promovió que se realicen evaluaciones por parte de los SSMCyA de algunas localidades para contar con estrategias de externación; (VI) se trabajó con el Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación solidaria para la generación de subsidios para personas con problemáticas de índole sociales que además presentan una discapacidad. Estas son sólo algunas de las acciones más importantes.

Para ejemplificar la complejidad que implican las externaciones se describen algunos casos relevantes:

1) Una persona oriunda de la localidad de Ing. Jacobacci se encontraba con una internación desde el año 2018 en Valle Sereno por lo que se acompañó el proceso que comenzó en enero 2021 y concluyó con su externación en julio 2021. Para ello se realizaron las siguientes acciones: (I) se mantuvieron reuniones con la DSMCyA y con el equipo interdisciplinario del Servicio de SMCyA de Ing. Jacobacci, quienes informaron acerca del contacto semanal mantenido con el usuario y las dificultades para comunicarse con el equipo profesional tratante de Valle Sereno; (II) se realizaron observaciones al dispositivo de externación planificado por dicho servicio, así como en los apoyos que necesitaba el usuario con el objeto de lograr la mayor autonomía posible; (III) se articuló ante la obra social (Ipross) y el Registro provincial de "Cuidadores domiciliarios polivalentes" la posibilidad del acceso a la cobertura de apoyos; (IV) se mantuvo comunicación con el Coordinador local del Registro Provincial de Cuidadores Domiciliarios Polivalentes refiriendo esta situación y advirtiendo que la falta de apoyos no debía ser un

obstáculo para una externación; (V) se sugirió al Ministerio de Salud fortalecer el recurso humano con operadores socio comunitarios formados en el área (salud mental), lo cual fue recepcionado por la dirección de salud mental dando respuesta.

Desde Julio de 2021 el usuario está externado y vive en su localidad con un dispositivo acorde a sus necesidades.

2) Una persona oriunda de la localidad de Viedma se encontraba en una Comunidad Terapéutica en la localidad de San Martín cursando una internación excedida de tiempo (2 años) y en situación de alta. En este caso: se realizó presentación en el proceso de capacidad a solicitud del Juzgado de familia N° 7 y también se intervino con la usuaria a través de la plataforma zoom debido a las restricciones por Covid-19; se participó de una audiencia a requerimiento de la Defensora Oficial de la usuaria en la participaron: el jefe de servicio de salud mental del Hospital Artémides Zatti, dos representantes de la Dirección de Salud Mental Comunitaria y Adicciones y representantes del área de discapacidad del ministerio de desarrollo humano y articulación solidaria y del equipo del ORSM, donde se acordó el armado del dispositivo para propiciar el retorno a la comunidad de la persona.

En agosto de 2021 la usuaria finalmente regresa a la localidad siendo alojada en un dispositivo perteneciente al área de discapacidad con articulación e intervención del servicio de salud mental de la localidad de origen.

3) Una persona oriunda de la localidad de Villa Regina se encontraba internada en comunidad terapéutica, en la provincia de Buenos Aires desde el mes de junio de 2019. Las acciones desplegadas fueron: (I) entrevistar a la persona usuaria mediante plataforma zoom atento restricciones, a personal de la comunidad terapéutica, al equipo derivante y al referente de la SENAF; (II) se constató que la internación no se encontraba debidamente fundamentada y que la persona no consentirla.

En junio de 2021 la persona regresó a su comunidad y cuenta con el seguimiento de la Senaf y de salud mental.

4) Una persona oriunda de la localidad de Villa Regina encontraba internada en comunidad terapéutica en la provincia de Buenos Aires desde el mes de septiembre de 2020. Ante la situación se intervino de la siguiente manera: (I) se entrevistó a la persona mediante video-llamada atento las restricciones impuestas por Covid-19, al equipo tratante y al coordinador de la comunidad terapéutica, al Defensor de Menores e incapaces, al equipo del servicio derivante y la referente de Senaf.

- Se evaluó que el usuario no consentía la internación.
- Se trabajó para que se garantice el derecho a la información, se articuló con diferentes organismos para lograr el retorno a la comunidad y su no transinstitucionalización.

Finalmente, en el mes de febrero 2021, luego de varias articulaciones, la persona regresó a su localidad.

## Procesos de externación de personas internadas en Valle Sereno

Sin perjuicio de la participación en las audiencias judiciales, en el segundo semestre de este año se puso en marcha una mesa interinstitucional con el objetivo de garantizar los derechos de las personas internadas en Valle Sereno.

Esta mesa fue el resultado de una reunión convocada por la Defensoría del Pueblo y de la que participaron: el ministro de salud, Fabián Zgaib, el ministro de desarrollo humano y articulación solidaria, Juan José Deco, el defensor general, Ariel Alice, la vocal gubernamental del Ipross, Silvia La Guardia y la defensora del pueblo.

En la misma se analizaron las recomendaciones que surgieron del monitoreo realizado por el equipo del ORSM, referido a las condiciones de internación y tratamiento de las personas internadas en Valle Sereno.

El análisis de las autoridades se realizó sobre la base del paradigma de derechos humanos que significa: (I) que todas las personas son capaces de derecho y que las restricciones a la capacidad son excepcionales y siempre se imponen en beneficio de la persona, (II) que la intervención estatal debe ser siempre de carácter interdisciplinario, (III) que se deben priorizar las alternativas terapéuticas menos restrictivas de los derechos y libertades, (IV) que se debe promover la autonomía y facilitar la comunicación, la comprensión y la manifestación de voluntad de las personas para el ejercicio de sus derechos para lo cual son imprescindibles medidas de apoyo.

Resulta oportuno señalar que los procesos de internación por su complejidad, requieren de una

amplia gama de intervenciones y articulaciones interdisciplinarias e intersectoriales, tendientes a asegurar que las personas puedan continuar con la atención de su salud en el ámbito de la comunidad. Implica proveerles los apoyos necesarios, garantizando la disponibilidad y accesibilidad de dispositivos de acuerdo a la situación particular requiera.

Teniendo en cuenta lo anterior el defensor general, propuso conformar una mesa de articulación que fue acompañada por todos los funcionarios presentes.

El trabajo se inició en el mes de agosto. En la mesa de articulación interinstitucional, todos los actores involucrados en el proceso de externación de las personas usuarias participan propiciando un intercambio constructivo, y generando acciones positivas que permitan obtener los recursos necesarios para que la persona viva en la comunidad con todos los derechos que le asisten.

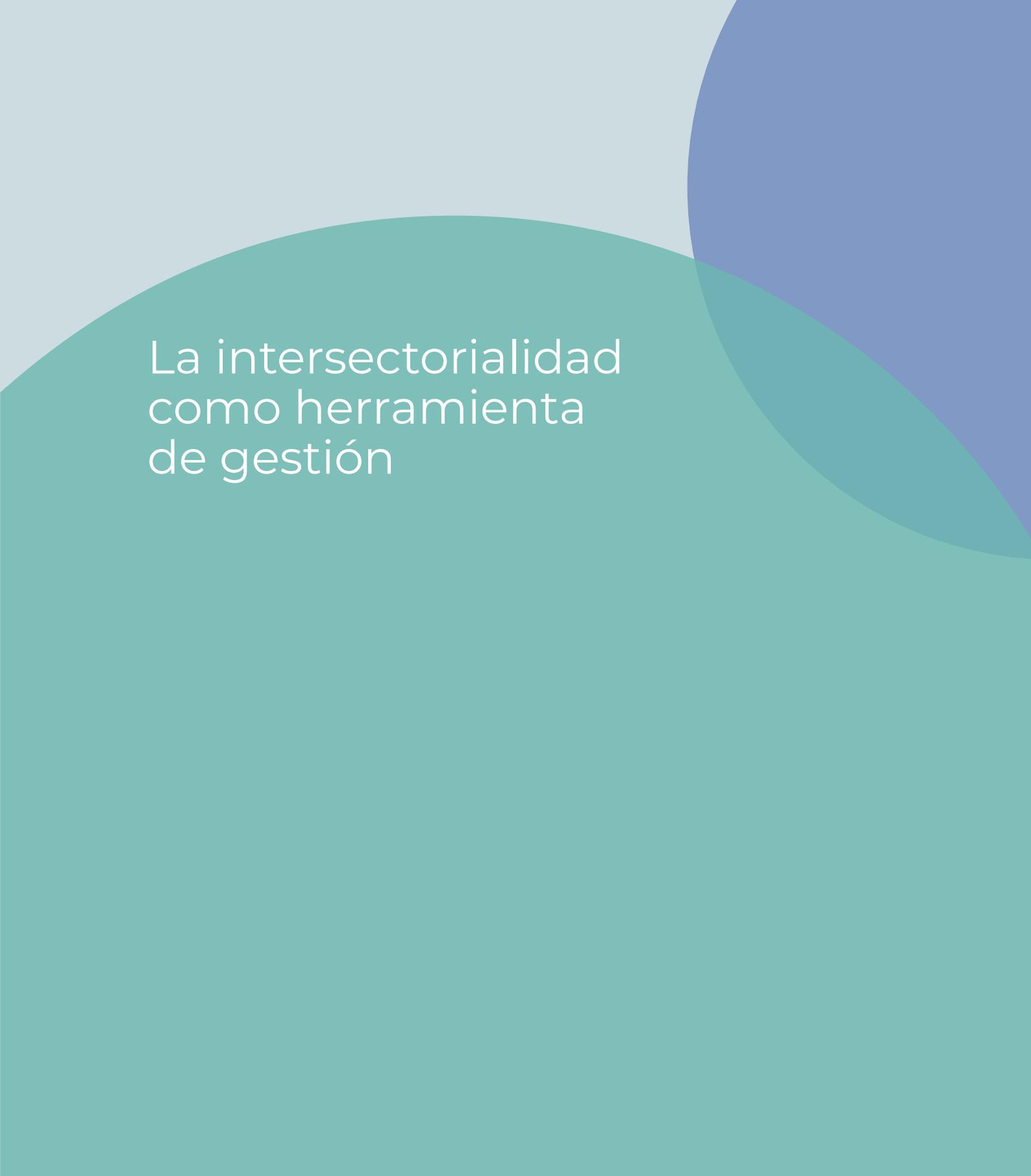
En cada reunión se hace el abordaje de 2 o 3 casos, se acuerda un dispositivo y se da seguimiento a los compromisos asumidos hasta su concreción, adicionando nuevos casos para su tratamiento en cada reunión y poniendo en consideración los avances y obstáculos que se van presentando.

---

Los procesos de internación por su complejidad, requieren de una amplia gama de intervenciones y articulaciones interdisciplinarias e intersectoriales, tendientes a asegurar que las personas puedan continuar con la atención de su salud en el ámbito de la comunidad.

---

Desde fines de agosto a la fecha se realizaron cuatro (4) encuentros en la mesa de articulación. Como resultado favorable se puede señalar que se ha logrado la externación de un usuario quien regresó a su ciudad, la localidad de Allen y que estaba internado desde el año 2004 (17 años). Se encuentra actualmente dos personas en proceso de externación, una internada desde el año 2015 (6 años) y la otra desde el 2019. En ambos casos las personas cuentan con familiares en sus ciudades de origen.



# La intersectorialidad como herramienta de gestión



## LA INTERSECTORIALIDAD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

La sectorialidad y el formalismo característicos de la burocracia estatal convierten a la administración pública en un problema para la ciudadanía que termina descreyendo de ella. Frente a esta situación, debemos recuperar el valor de las instituciones y esto está condicionado a recuperar las capacidades del Estado y con ello, una característica social básica: la confianza

En ese sentido, el debate está centrado en las mejores prácticas de gestión que permitan transformar el funcionamiento de las organizaciones públicas y hacerlas eficientes para garantizar los derechos individuales y colectivos, sin perder de vista el impacto que generan estas transformaciones en la cultura organizacional de las instituciones.

El paradigma post burocrático requiere modernización y esto incluye: digitalización, orientación a resultados, participación, desarrollo de capacidades, planificación estratégica, revisión normativa. Esta transformación no sucederá si no se produce la reingeniería de sus procedimientos.

Por eso, en esta sección incorporamos un proyecto de ley que redefine las reglas de funcionamiento de la Administración Pública, pasando de un paradigma focalizado en el formalismo a otro centrado en la eficacia en la tutela de los derechos ciudadanos.



# Ley de Procedimiento Administrativo de Río Negro

## Exposición de Motivos

### Una nueva Administración Pública

#### 1. El cambio de paradigma. Del formalismo a la eficacia

La Administración Pública debe repensar sus reglas de funcionamiento y pasar de un paradigma focalizado en el formalismo a otro centrado en la eficacia en la tutela de los derechos de los habitantes.

El modelo tradicional de gestión administrativa tiene los siguientes rasgos:

- a) Responde al sistema de “orden y mando”, centrado en la *autoridad* de la Administración y que regula a la sociedad civil mediante órdenes, prohibiciones y mandatos;
- b) Ubica a la Administración como el brazo ejecutor de las directivas legales, mediante técnicas de carácter unilateral y coactivo. La ley *predetermina* la acción administrativa.
- c) Concibe a la Administración como una *organización piramidal y jerárquica*;
- d) Ubica a la *formalización* de la acción administrativa en el centro del sistema, marginando a los resultados a un lugar secundario. El “papelito” (la resolución, la “norma legal”) es el “sol” en torno del cual gira todo el régimen de gestión.
- e) Plantea, como resultado de la impronta formalista, una *separación tajante entre la elaboración de la decisión (general o particular) y su ejecución*. La gestión se agota en el dictado del acto administrativo y se desentiende de sus efectos, hasta que la falla en la ejecución obligue al dictado de un nuevo acto.

Pues bien, el modelo de la eficacia invierte esa lógica:

- a) Sustituye la idea de comando por la cooperación con la sociedad civil, incluyendo nuevas formas de vinculación cuyos ejes son la *participación*, el *consenso* y la *negociación*, como los acuerdos programáticos, planes, convenios etc. La Administración no está atada por sus comandos, sino que actúa con flexibilidad procurando la cooperación.
- b) Sustituye la idea de la Administración como brazo ejecutor de la ley por la de una Administración dirigida por el ordenamiento jurídico. La ley no predetermina la actividad administrativa, sino que la orienta y le fija metas, poniendo un fuerte acento en los procedimientos para arribar a la mejor solución, pero sin fijar de antemano cuál debe ser esa solución.
- c) *Flexibiliza el principio de jerarquía* en aras de lograr aportes e ideas, sin importar de quien vengan. El nuevo paradigma se orienta a la constitución de organizaciones acentuadamente flexibles, a diferencia de los modelos de carácter formal altamente estructurados que constituían el núcleo central del para-

digma antiguo. Frente a la rigidez orgánica derivada de los postulados de competencia y jerarquía, el nuevo escenario reclama cierta ambigüedad e indeterminación deliberadas respecto de los canales de mando e interacción, para dar mayor plasticidad a la organización. El organigrama se reemplaza por el grupo de trabajo que gestiona un proyecto. La capacidad de respuesta no se da en formatos rígidos, enclaustrados en diferentes departamentos, sino en un juego flexible y ambiguo, en el trabajo interproyectos dentro de las organizaciones.

d) El sistema obsesionado por la formalización de la acción administrativa –cuyo sol es lograr la “norma legal”, en la jerga burocrática- deja paso a un *modelo centrado en los resultados*. No importan las formas, reglas o jerarquías. Importa el resultado querido por el sistema, que es el acceso a las prestaciones estatales y el ejercicio de los derechos fundamentales. El expediente no constituye un fin en sí mismo. El nuevo centro del sistema es el efecto concreto sobre la vida del ciudadano.

La actual imagen de funcionarios que encuentran autocomplacencia en haber preservado las formas aun a expensas de no lograr nada es reemplazada por funcionarios incómodos, que saben que no pueden excusarse en lo instrumental. Ellos deben obtener logros cotidianos que se encuentren *razonablemente formalizados y adecuadamente motivados*. El sistema normativo debe incentivar la inquietud de los funcionarios, no sus excusas, por ejemplo fijando metas. Esto no implica, por cierto, convalidar la improvisación. La planificación, al menos de los objetivos macro, sigue siendo una precondition de la eficacia.

e) La nueva mirada también *erradica la distinción entre elaboración y ejecución* de la medida. El proceso administrativo es un ciclo constante que fluye de modo permanente. La creación y la ejecución son lo mismo. El procedimiento no se agota en la emisión de la resolución.

f) Por último, este enfoque implica superar la obsesión por el control *judicial*, para avanzar en un nuevo paradigma de control *ciudadano*. El control por los tribunales participa de las mismas debilidades que aquejan a la Administración. Debemos potenciar otros mecanismos de incidencia y *accountability*, más allá de la justicia administrativa. Limitarnos a la verificación de la aplicación de la ley en el acto administrativo es claramente insuficiente si contemplamos la multiplicidad de factores que intervienen en la toma de decisiones, la variedad de intereses en juego y el contexto en que se ubican.

## 2. El fin del expediente. Del “pase” a los “Grupos de Trabajo”

Para ser consistentes con el nuevo contexto, es necesario refundar la forma de trabajo del Estado, poniendo en el centro a la satisfacción de las necesidades del ciudadano y no a la generación de papeles o archivos digitales<sup>1</sup>. La gestión de los recursos humanos es esencial para que las nuevas prácticas puedan materializarse. Ello involucra un fuerte cambio cultural que debe promoverse confrontando a los oficiales públicos con la ciudadanía.

---

<sup>1</sup> Véase, Justo, Juan, “Del expediente al encuentro”, Revista Jurídica La Ley, Suplemento Derecho Administrativo, N° 7, noviembre 2020; “La democracia de los posmodernos y las transformaciones del derecho público. Tres mutaciones”, Revista Jurídica La Ley, Suplemento Derecho Administrativo, N° 4, junio 2020.

Una herramienta de cambio sustantivo consiste en pasar del clásico expediente a una nueva forma de gestionar los asuntos, que podemos llamar “Grupo de Trabajo” (GT).

En el modelo actual, cada decisión es el resultado de una secuencia de actuaciones en las que intervienen áreas aisladas entre sí. Desde que se detecta la necesidad (de oficio o por un reclamo del ciudadano), hay decenas de pasos que se formalizan con el “pase” y el “memo”. Cada paso insume varios días y consume pilas de papeles. Si hay expediente digital, la segmentación se mantiene, solo que no se imprime.

**Se propone sustituir ese esquema por un nuevo modelo: desde la detección de la necesidad a la respuesta estatal hay un solo paso: la intervención de un “Grupo de Trabajo” integrado *ad hoc* por los agentes con incumbencia en la cuestión.** Los asuntos administrativos –al menos aquellos en que están en juego intereses de los ciudadanos y no cuestiones internas- se gestionarían mediante estos grupos. **Es pasar de un modelo decisorio *secuencial* a uno *dialógico*.**

#### i) ¿En qué consiste la modalidad GT de gestión?

- Cada GT debe procesar una cantidad determinada de asuntos, recabando la participación de miembros de las áreas con incidencia en la cuestión (integración *ad hoc* que lleva a un cambio radical de la espacialidad de la Administración). Cuando recibe el asunto, el GT debe despacharlo en el día. Si presenta complejidad, puede fijarse un plazo de resolución. Debe notificar al ciudadano la fecha de resolución e invitarlo a participar de las reuniones, que podrán ser físicas o virtuales.
- Los GT pueden trabajar en turnos rotativos, mañana y tarde. Es tiempo de abandonar el dogma del horario matutino como única alternativa.
- El procesamiento del asunto se materializa en una “Respuesta”, que constituye un documento de trabajo en el cual se reseñan los siguientes aspectos de la decisión estatal: Objeto / fundamentos / marco legal / monitoreo. Las respuestas pueden ser “preliminares” o “definitivas”. Entre la documentación de la necesidad y la “Respuesta” no hay hojas. Hay un solo paso, la actuación del GT. No hay más expediente, sino un legajo accesible que contiene todos los antecedentes de la decisión. La “Respuesta” reemplaza a la clásica “Resolución”.
- Cada proyecto de “Respuesta” debe ser validado por el responsable designado, atendiendo a las reglas competenciales aplicables.
- El GT debe verificar que la decisión se cumpla y que sus efectos lleguen al ciudadano.
- Debe existir un funcionario encargado de coordinar las actividades de los GT. Cada GT debe contar con referencias generales para el procesamiento de los asuntos, elaboradas en función de la estandarización de las problemáticas comunitarias.



# Ley de Procedimiento Administrativo de Río Negro

## Título I

### Ámbito de aplicación de los Grupos de Trabajo

#### Artículo 1. Ámbito de aplicación

Toda decisión de la Administración Pública, adoptada de oficio o a petición de parte, que produzca efectos individuales en forma directa deberá emanar de un Grupo de Trabajo. Deberá propenderse a suprimir gradualmente la utilización de expedientes administrativos.

## Título II

### Peticiones y actuaciones de oficio

#### Artículo 2. Presentación de peticiones a la Administración Pública

El ciudadano deberá comunicar a la Administración su petición en un sólo acto, ofreciendo la prueba de la que intente valerse. La presentación podrá ser escrita u oral y deberá ser documentada y presentada en formato electrónico. En esa primera oportunidad, el interesado constituirá un domicilio digital, en el cual serán válidas todas las notificaciones que se le cursen.

#### Artículo 3. Actuaciones de oficio

Cuando la intervención del Grupo de Trabajo sea motivada en una actuación de oficio, el área correspondiente elevará todos los antecedentes al mismo y determinará el objeto de las actuaciones.

## Título III

### Gestión y resolución de los asuntos por Grupos de Trabajo

#### Artículo 4. Regla de procedimiento

Toda petición y/o actuación oficiosa será analizada y resuelta mediante la sustanciación de un único paso procedimental, consistente en la intervención de un Grupo de Trabajo.

## **Artículo 5. Integración y turnos**

Cada Grupo de Trabajo se encontrará integrado *ad hoc* por los agentes pertenecientes a las áreas con competencia y/o incidencia en la cuestión. La conformación de cada Grupo de Trabajo será dispuesta por la Dirección de Grupos de Trabajo, atendiendo para ello a un abordaje interdisciplinario de los problemas. Cada Grupo de Trabajo contará con un Responsable, calidad que revestirá el agente con competencia para la resolución del asunto.

Los Grupos de Trabajo funcionarán en dos turnos rotativos, mañana y tarde.

## **Artículo 6. Modalidad de intervención**

La intervención de los Grupos de Trabajo se realizará de acuerdo a las siguientes reglas:

- a) Cada Grupo de Trabajo deberá procesar en Audiencias los asuntos que reciba de acuerdo a las instrucciones de la Dirección de Grupos de Trabajo, siguiéndose para ello un criterio de especialización temática.
- b) La Dirección de Grupos de Trabajo invitará al interesado a participar de la Audiencia en la que se tratará y resolverá el asunto.
- c) El Grupo de Trabajo deberá despachar el asunto asignado en el plazo de diez (10) días computados desde su recepción. En caso que la cuestión presente mayor complejidad, el Grupo de Trabajo podrá fijar una fecha de Audiencia en un plazo no mayor a los veinte (20) días hábiles para su resolución, debiendo notificar dicho cambio al interesado.

## **Artículo 7. Insumos para la Audiencia del Grupo de Trabajo**

El responsable del Grupo de Trabajo podrá formar un legajo digital del asunto sin formalidad alguna, en el cual se incluirán todos los elementos que se estimen necesarios para decidir. Dicho legajo será accesible para los miembros del grupo y la parte interesada.

## **Artículo 8. Audiencia y Respuesta. Instrumentación**

El Grupo de Trabajo procesará cada asunto mediante la realización de una Audiencia oral y pública, que se celebrará de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) La participación de los miembros e interesados podrá ser con presencia física o remota.
- b) Para la realización de la Audiencia deberán estar presentes todos los miembros del Grupo de Trabajo o sus suplentes. La participación del interesado no será condición de validez de la misma en tanto aquél haya sido fehacientemente invitado.

c) La Audiencia será conducida por el Responsable del Grupo de Trabajo. Dicho responsable será asistido por los restantes miembros del grupo, que cumplirán labores consultivas y/o de control previo, según corresponda.

d) El procesamiento del asunto se materializará en una “Respuesta”, que podrá ser preliminar o definitiva. Dicho documento será instrumentado en formato digital y deberá contener los siguientes aspectos de la decisión:

- Objeto de lo decidido;
- Fundamentos fácticos y jurídicos;
- Plazo de ejecución;
- Mecanismos de monitoreo.

e) La Respuesta será adoptada por el Responsable del Grupo de Trabajo y será firmada digitalmente por todos sus miembros, quienes resultarán personalmente responsables por lo decidido a menos que manifiesten su oposición de modo fehaciente y fundado.

f) Las audiencias se registrarán en forma íntegra en audio y video o por cualquier medio con el que se asegure la fidelidad. Los fundamentos y antecedentes de lo resuelto deberán quedar documentados en el registro digital. Los registros se conservarán y serán públicos, salvo en el caso en que se hubiera decretado la reserva.

g) La Respuesta será notificada electrónicamente al interesado.

#### **Artículo 9. Validación de la Respuesta**

Cuando las reglas de competencia así lo exijan, la “Respuesta” deberá ser validada mediante firma digital de la autoridad correspondiente en forma previa a su notificación.

#### **Artículo 10. Impugnación**

La Respuesta podrá ser impugnada por el destinatario dentro de los diez (10) días de notificada. La impugnación deberá ser presentada en forma escrita y por vía digital. La impugnación será resuelta por la autoridad con competencia para el agotamiento de la vía administrativa.

#### **Artículo 11. Monitoreo**

El Grupo de Trabajo deberá verificar que la Respuesta se ejecute en el plazo en ella establecido.

## Título IV

### Aspectos operativos

#### **Artículo 12. Coordinación de Grupos de Trabajo**

La Dirección de Grupos de Trabajo tendrá por función coordinar y supervisar la integración y desempeño de los Grupos de Trabajo, asegurando su adecuada conformación y el regular despacho de los asuntos. A esos fines, se establecerá un protocolo de funcionamiento de los Grupos de Trabajo.

La Dirección conformará los Grupos de Grupos de Trabajo de acuerdo a las incumbencias involucradas en la temática.

## Título V

### Procedimientos especiales

#### **Artículo 13. Grupos de Trabajo en contrataciones públicas**

Los Grupos de Trabajo que tengan a su cargo los procedimientos de contratación de bienes y servicios funcionarán garantizando la accesibilidad, publicidad, igualdad y oralidad del trámite bajo las siguientes pautas:

- a) Elaboración participativa de las bases de la contratación.
- b) Convocatoria.
- c) Recepción de propuestas por medios electrónicos.
- d) Apertura y análisis de las propuestas en Audiencia física o virtual.
- e) Adjudicación.
- f) Notificación electrónica de la adjudicación.
- g) Monitoreo de la ejecución

#### **Artículo 14. Grupos de Trabajo en procedimientos sancionatorios**

Los Grupos de Trabajo que tengan a su cargo los procedimientos de aplicación de sanciones funcionarán en audiencias orales garantizando el derecho de defensa, siguiendo a esos fines las siguientes pautas:

- a) Comunicación de la acusación, incluyendo su plataforma fáctica y encuadre jurídico.
- b) Concesión de un plazo de quince (15) días para ejercer la defensa y ofrecer prueba de descargo.
- c) Audiencia de debate y producción de la prueba.
- d) Decisión.
- e) Impugnación y agotamiento de la vía administrativa.

## **Título VI**

### **Período de Transición**

#### **Artículo 15. Depuración**

La Dirección de Grupos de Trabajo deberá dictaminar sobre aquellos trámites de la Administración Pública que pueden ser eliminados o gestionados a través de TIC.

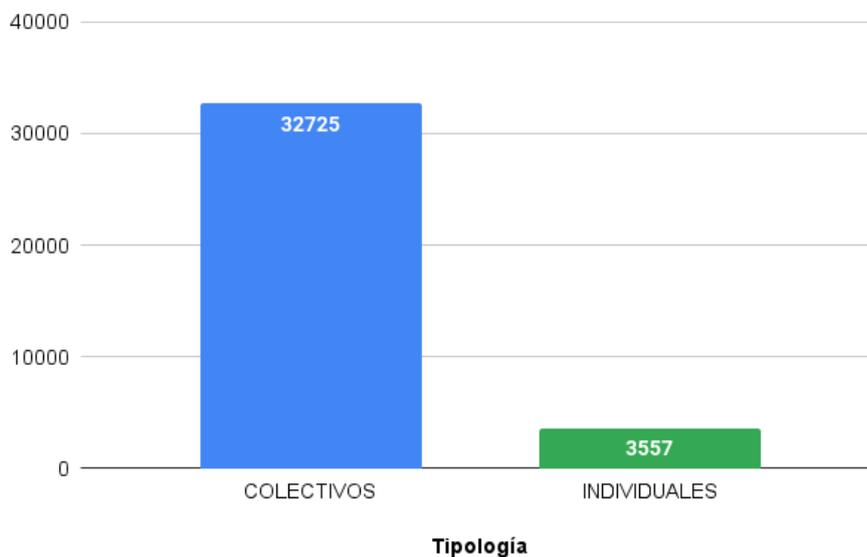


# ESTADÍSTICAS

## Personas atendidas

Total: 36.282 personas

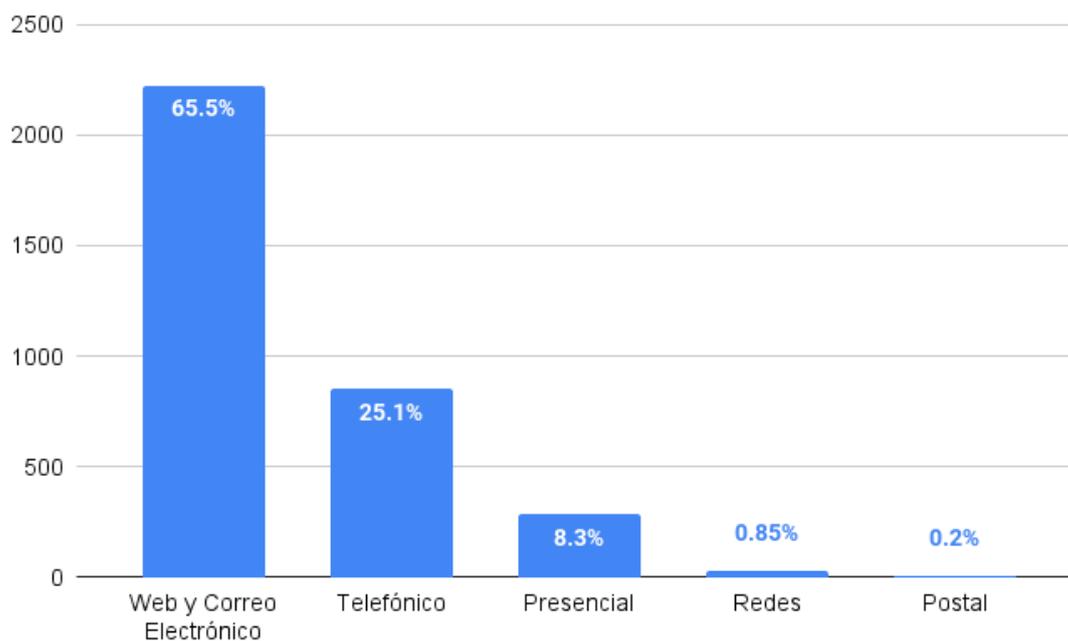
Durante el período informado se atendió la demanda de 36.282 personas, 3.557 de las cuales hicieron reclamos por problemas de afectación individual y 32.725 por problemas de afectación colectiva.



## Vías de ingreso de los reclamos

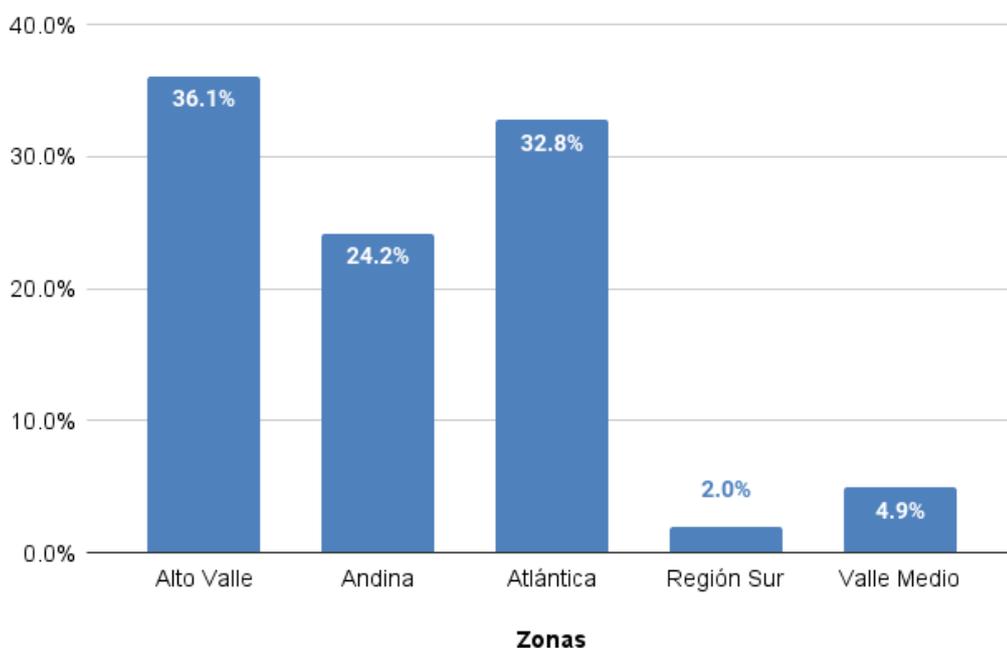
El 65,5% de los trámites iniciados se recibieron a través de la página web o correo electrónico, mientras que un 25% se recibieron por teléfono. Un 8% de los trámites se iniciaron de forma presencial, lo que marca una clara diferencia respecto de períodos anteriores.

En 2021, sin perjuicio de que se retomó la atención presencial en la sede central y en las receptorías del interior de la provincia, las vías principales de reclamo siguieron siendo las digitales, lo que se corresponde con la política de democratización que viene implementando la DPRN.



## Procedencia de reclamos

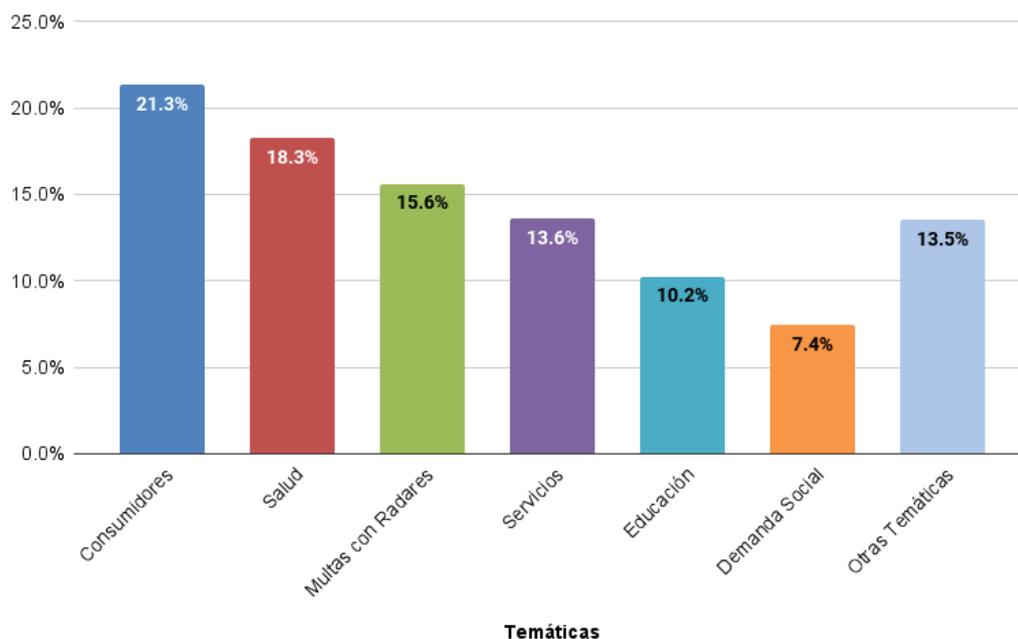
El 36% de los reclamos recibidos provienen de las localidades que conforman el Alto Valle, reuniendo esa zona la mayor cantidad de quejas, lo que se relaciona con la distribución de la población en el territorio provincial. La zona Atlántica reúne el 33% del total de reclamos recibidos y la Zona Andina el 24%, en su mayoría de la ciudad de San Carlos de Bariloche. La zona del Valle Medio y de la Región Sur representan el 5% y el 2% respectivamente de las quejas tramitadas.



## Principales temáticas

Con respecto a los principales temas por los cuales las personas reclamaron, aparece en primer lugar el referido al aumento del impuesto inmobiliario.

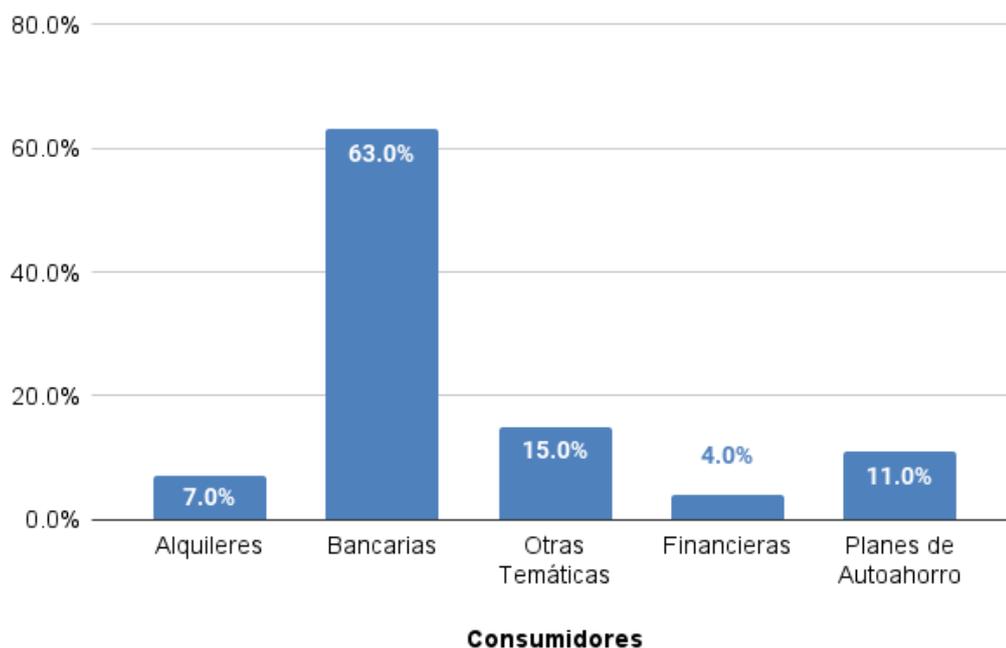
Por fuera de la temática mencionada observamos que las principales quejas refieren a: usuarios y consumidores, salud, multas con radares, servicios, educación y demanda social.



## Temáticas específicas

### Usuarios y Consumidores

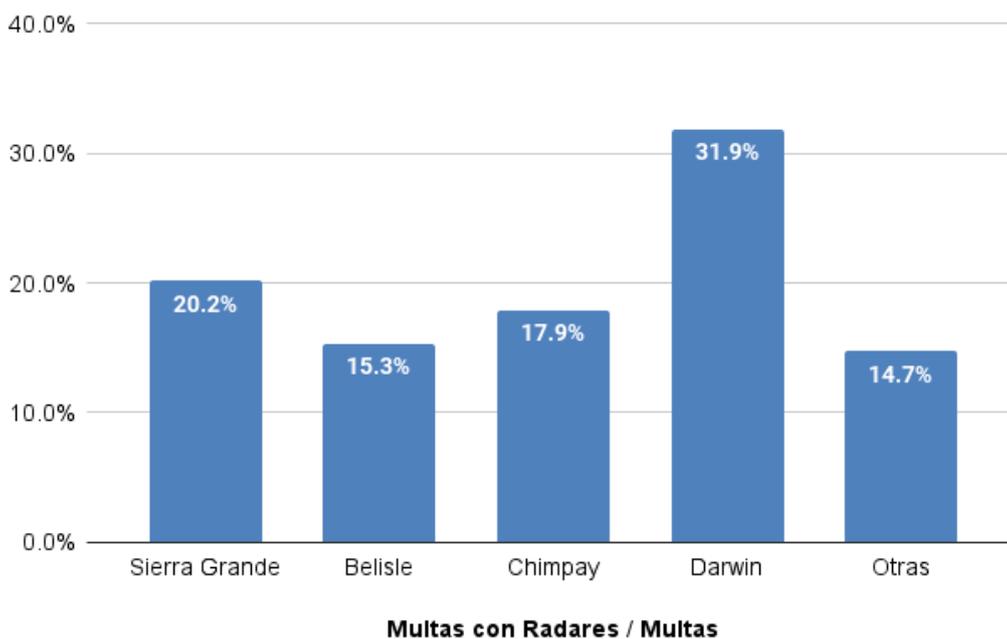
Dentro de los reclamos de usuarios y consumidores los principales problemas fueron: cuestiones bancarias (63%), destacándose los inconvenientes con el seguro SURA comercializados por el Banco Patagonia; aumentos desmedidos de las cuotas de planes de autoahorro (11%); cuestiones vinculadas a alquileres (7%); problemas con entidades financieras (4%); y otras temáticas (15%).



## Multas con radares

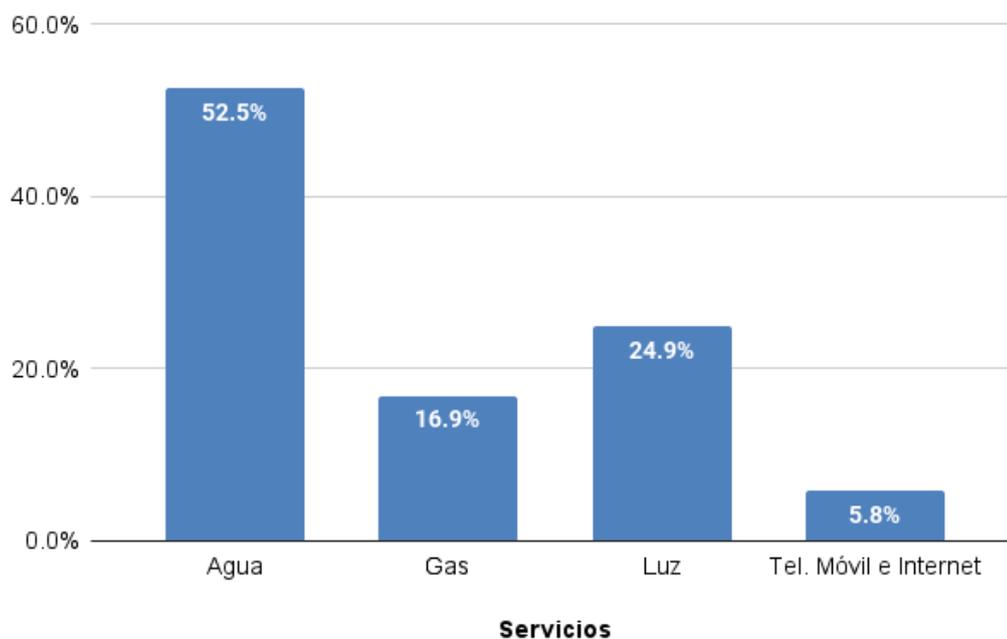
Durante todo el período continuaron recibándose las quejas por multas con radares no autorizados grabadas por los Municipios de Darwin y Chimpay. En el mes de junio de 2021 se comenzaron a recibir reclamos por multas con un nuevo radar no autorizado en la localidad de Coronel Belisle, representando más del 15% del total.

Si bien en los primeros 5 meses de este período se recepcionó un alto porcentaje de multas con radares ubicados en la RN 3 a la altura de la localidad de Sierra Grande, este tipo de reclamos dejó de recibirse en el mes de abril, luego de que el municipio cesara de utilizar ese tipo de radares.



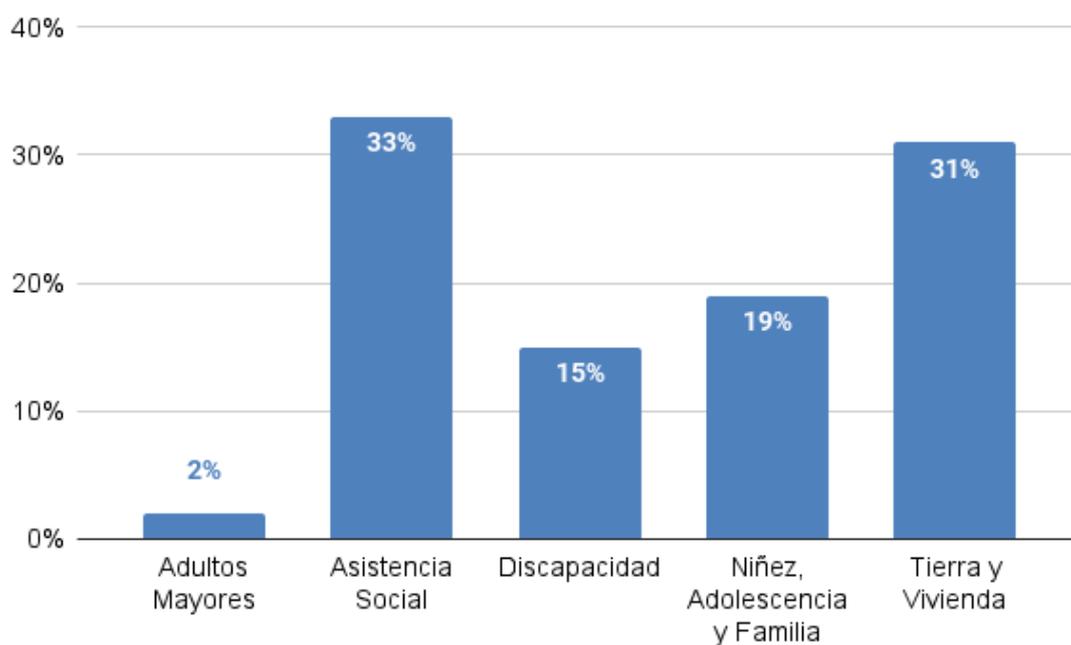
## Servicios

Dentro de las quejas relacionadas con inconvenientes con los servicios, la mayor cantidad refiere a reclamos por agua y cloacas (52,5%); luego, quejas por el servicio eléctrico (30%) y por servicio de gas (17%).



## Demanda social

Los principales reclamos de demanda social que se recibieron fueron por solicitud de asistencia económica (33%) y habitacional (31%), así como por inconvenientes relacionados con problemas familiares (19%) y demandas de personas con discapacidad (15%).



# RENDICIÓN DE CUENTAS Y POLÍTICAS PRESUPUESTARIAS

En el año 2019, se comenzó a trabajar en la institución en un proceso interno, participativo, colaborativo que culminó con la validación interna y externa del primer Plan Estratégico Institucional (P.E.I.) 2019-2022. Dicho PEI tiene lineamientos, objetivos, proyectos y programas transversales.

## FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA Y ARTICULACIÓN EL PEI

Siendo la articulación entre el P.E.I y el presupuesto operativo anual primordial para el logro de los resultados esperados, es que se procedió a vincularlos conceptualmente, siguiendo los plazos y actividades solicitadas en el “Cronograma para la elaboración del presupuesto provincial 2021” proporcionada por la Subsecretaría de Presupuesto de la provincia.

### Resumen de acciones realizadas para la presentación del anteproyecto de Presupuesto 2021:

1- Se estipuló como línea de partida la Política presupuestaria (Formulario N° 1), que fue validada por el Órgano Rector del Sistema Presupuestario.

Esta sintetiza la misión-visión institucional a la luz de los objetivos, estrategias y metas físicas previstas para el año en curso. Formulada el fin de dar continuidad a la política planteada para el 2020 (primer año del CPDP).

**Lineamiento N°1.** Fortalecer las capacidades de la administración para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales. Incluye los programas de formulación de políticas públicas, de actualización normativa permanente, de seguimiento de procesos electorales y de monitoreo de la Agenda 2030.

**Lineamiento N°2.** Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales. Incluye los programas de ampliación de la cobertura territorial, de activación del servicio de atención digital, de modernización institucional, de formación profesional y de infraestructura e innovación tecnológica.

**Lineamiento N°3.** Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales. Incluye los programas de producción de contenidos informativos, de generación de actividades informativas, de ampliación de presencia en redes sociales, de articulación de redes con la sociedad civil y de difusión de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

**Lineamiento N°4.** Consolidar el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental. Incluye los programas de evaluación de las condiciones de los tratamientos, de supervisión de las condiciones de internación, de evaluación de internaciones involuntarias y de mejora de la calidad del servicio de salud mental.

La Pandemia por Covid-19 resultó una oportunidad para poner en marcha nuevas modalidades de trabajo que permitieron dar cumplimiento a los objetivos trazados para cada uno de los lineamientos del PEI.

En ese marco, la DPRN proyectó seguir avanzando en el uso de diferentes recursos tecnológicos (atención remota vía Zoom, Meet, Whatsapp, videoconferencias, atención telefónica, correo electrónico, página web, línea 0800, etc.); para lo cual fue necesario prioritariamente fortalecer con tecnología y recursos humanos calificados las áreas de: (I) modernización e innovación tecnológica; (II) gestión de reclamos y articulación institucional; (III) plataforma de atención virtual; (IV) capacitación de RRHH y (V) elaboración y difusión de contenidos.

2- Se definió la Apertura Programática, con la estructura presupuestaria por programas de la jurisdicción, las metas físicas alcanzar, y las actividades que conforman el Programa Presupuestario del organismo, cumplimentando los formularios de la Subsecretaría de Presupuesto S.S.P N° F.2, F.8, y F.10.

Se valorizaron los gastos para alcanzar dichas metas físicas en función de la política previamente validada, cumplimentando los formulario: F.4, F.5 y F.6 donde se definió el resumen del presupuesto de gastos por partida y por actividad.

Se detalló la matriz de indicadores del PEI, que describe las metas físicas y unidades de medida de estas. El resumen de esto puede visualizarse en el **Gráfico 1**.

Asimismo, en el **Gráfico 2** puede verse la relación de los lineamientos del PEI con las actividades del presupuesto.

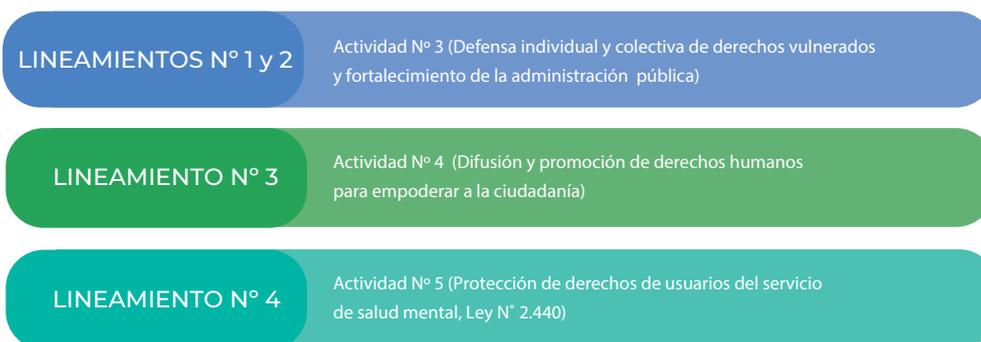
Cabe destacar en esta instancia la definición de las Metas Físicas estipuladas para el 2021, entendiéndose éstas como los diferentes productos que ofrece la institución a la ciudadanía, y su relación con las actividades de la institución.

3- Presentación. Una vez formulada la información de los formularios mencionados, y notificados de los techos presupuestarios por la Subsecretaría de Presupuesto, se ajustaron los gastos proyectados, se sistematizó la información en el SAFyC, y se presentó a este Órgano Rector del sistema, para que éste unifique la información del sector público provincial y presente el Proyecto de Ley de Presupuesto de Recursos y Gastos de la Provincia de Río Negro.

**Gráfico 1.** Relación entre elementos del Plan Estratégico Institucional y formularios presupuestarios.



**Gráfico 2.** Lineamientos del PEI y las actividades del presupuesto.



Para el año 2021 se aprobó por Ley Provincial N° 5.489 el Presupuesto de Recursos y Gastos de la Provincia de Río Negro asignando a la Defensoría del Pueblo de Río Negro la suma de \$118.719.159,00.

## EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2021

### GASTOS EN PERSONAL - Grupo 100.

Este grupo constituye la retribución de los servicios personales prestados a la institución.

Para este concepto se destinó el 89,63% del presupuesto vigente, siendo la suma de \$106.402.147. Al 31 de octubre se ha ejecutado la suma de \$92.999.888,70 que representa el 87,40% del presupuesto asignado a este grupo.

Cabe destacar que a fin de cumplir con el objetivo transversal a los lineamientos del PEI de profesionalizar el organismo, este año se procedió a la realización de un concurso de oposición y antecedentes para ocupar cargos vacantes en las distintas áreas, conforme el organigrama aprobado.

## GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

### BIENES DE CONSUMO - Grupo 200.

Se corresponden con materiales y suministros consumibles para el funcionamiento, incluidos los que se destinan a la conservación y reparación de bienes de capital.

El presupuesto asignado vigente para el rubro es de \$1.027.245,26 representa un 0,87% del total. La ejecución actual del rubro asciende al 73,15%. Dichos gastos son necesarios para el normal funcionamiento del organismo y posibilitan la correcta prestación de servicios a la ciudadanía. Son transversales a todos los lineamientos del PEI. Aquí se consideran los elementos de escritorios (resmas de papel, sellos, etc.), combustible, alimentos básicos, repuestos y accesorios (cartuchos impresoras), pintura para el mantenimiento del edificio, así como también los insumos sanitarios para el uso interno del personal y la atención al público, como alcohol en distintas versiones, artículos de limpieza e higiene, la colocación de mamparas en las delegaciones de Bariloche y Cipolletti.

## SERVICIOS NO PERSONALES - Grupo 300.

Constituyen servicios para el funcionamiento del organismo incluidos los que se destinan a la conservación y reparación de bienes de capital.

El presupuesto asignado vigente para el rubro \$8.749.502,74 representa un 7,37% del total. La ejecución actual del rubro asciende al 78,19%. Abarca los gastos efectuados en los siguientes servicios, para la normal prestación del servicio al ciudadano, impactando en todas las actividades presupuestarias.

Servicios Contratados: Comodato dispenser, Internet Agilnet y Altec, alquiler de fotocopidora, sector hosting, alquiler del edificio en sede central y oficinas del Órgano de Revisión, limpieza, soporte y mantenimiento Altec y Seguro Automotor.

Servicios Tarifados: Agua potable, gas, telefonía fija, móvil, luz y correo.

Otros Servicios: comisiones bancarias, viáticos, pasajes, mantenimiento de los vehículos oficiales y edilicio, impresión de informes. Remodelación edilicia a fin de optimizar los espacios internos disponibles, para que el personal mantenga el adecuado distanciamiento sanitario, tapa bocas para el personal. La adquisición de banners institucionales para eventos y sala de conferencias. En consonancia con el lineamiento N° 4, se contrató el servicio para realizar campañas visuales de concientización ciudadana: "Todos somos defensores del Río".

Asimismo se promovió la capacitación del área de administración mediante la participación del personal en la "Diplomatura en Administración Pública Orientada a Resultados" organizada por la UNRN.

## BIENES DE USO - Grupo 400.

Estos son gastos que se generan por la adquisición de bienes de capital.

Este rubro tiene vigente la suma de \$2.540.264,00 representando un 2,14% del presupuesto total. Del mismo se ha ejecutado hasta la fecha un 20,98%, en función de las restricciones financieras trimestrales establecidas por la Secretaría de Hacienda Provincial. Según la competencia que le otorga el artículo 32 de la Ley H 3.186 de Administración financiera y control interno del sector público provincial y su Decreto Reglamentario H N° 1.737/98 anexo I.

Las inversiones en este rubro son los siguientes:

Bienes muebles: escritorios, computadoras, cámaras web, y teléfonos que contribuyen al logro de los objetivos planteados de modernización institucional para la atención web planteados en especial en el lineamiento N° 3.

También se incorporó un tótem sanitizante en el ingreso para la atención al público, y medidor de dióxido de carbono para el control de la calidad del aire en las reuniones institucionales que se realizan en el organismo y en las oficinas.

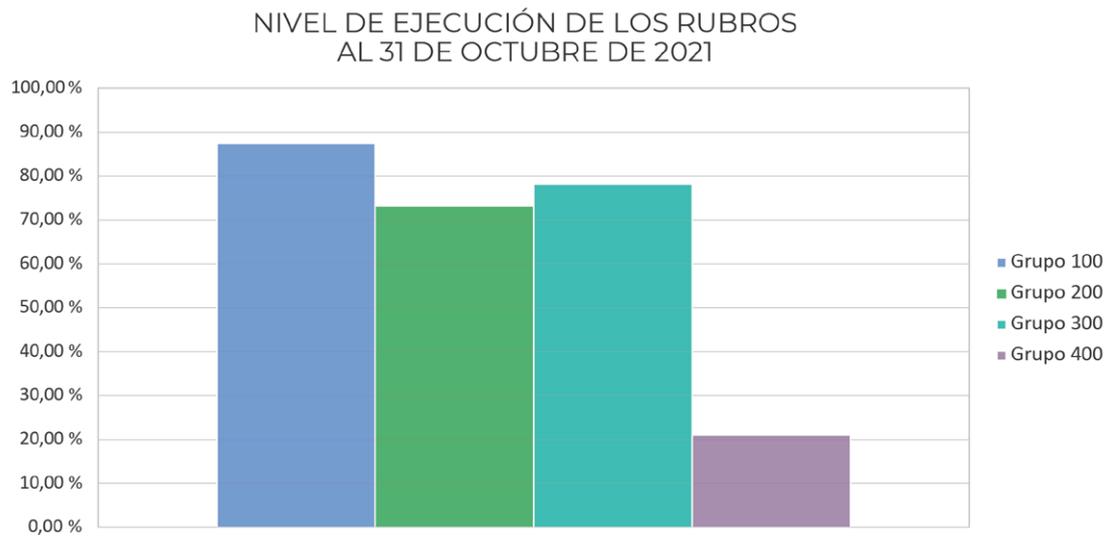
## RENDICIÓN

Las rendiciones de cuentas que corresponden al Tribunal de Cuentas, por mes calendario y en un plazo de sesenta (60) días corridos contados a partir del último día de cada mes, fueron presentadas dentro de los plazos mencionados anteriormente.

Por otra parte, los estados contables que conforman la Cuenta de Inversión, fueron presen-

tados a la Contaduría General dentro de los dos (2) meses de haber concluido el ejercicio 2020, destacándose que fue el primer organismo de la Provincia en presentarla.

**Gráfico 3.**





**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

[www.defensoriarionegro.gov.ar](http://www.defensoriarionegro.gov.ar)

