

# Informe Anual

2022  
2023



**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro



# Informe | 2022 anual | 2023





Gráfico - Trámite x Cierres

Trámite x Sub-Temática	Cierres
MULTAS CON RADARES A1	
SALUD MENTAL - INTERNACI...	
ADARES NO AUTORIZADAS DARI	
ADARES NO AUTORIZADAS CORONEL BELU	
CON RADARES NO AUTORIZADOS CHIM	
CONSUMIDORES - BANCO PATAGONIA SI	
CONSUMIDORES - OTI	
CONSUMIDORES - BANCO PATAGO	
SALUD PUBLICA - PROTESIS / ORTI	
SALUD - IPROES - OTI	
Otro (1)	

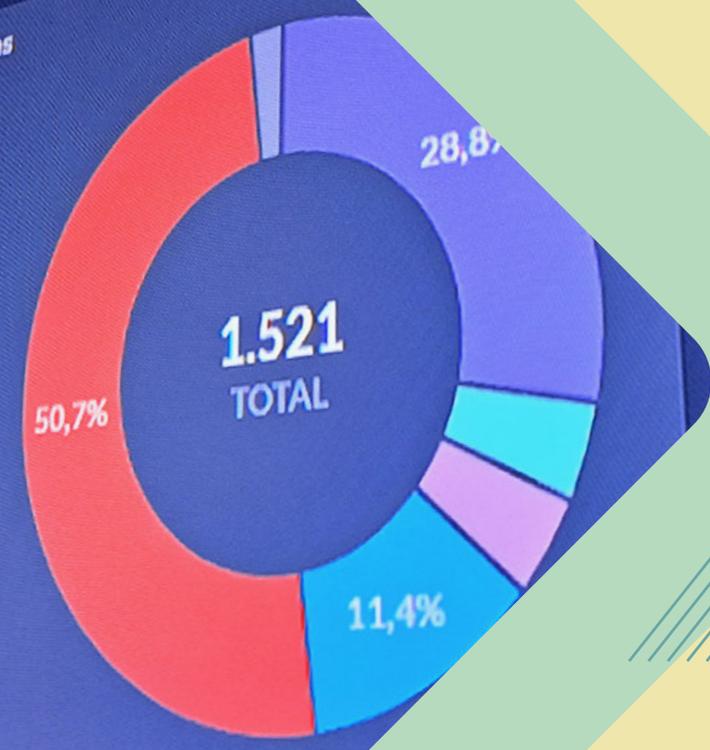
Gráfico - Trámite x Cierres

Trámite	Cierres
CIPOLLETTI	
VIEDMA	
SAN CARLOS DE BARILOCHE	352
GENERAL ROCA	103
VILLA REGINA	100
CINCO SALTOS	70
SAN ANTONIO OESTE	66
ALLEN	66
CHOELE CHOEL	62
GENERAL FERNÁNDEZ ORO	62
Otro (52)	649

OTRAS RE...



- Gráfico - Trámite x Cierres
- Asesorado
  - Derivado
  - Desestimado ...
  - Gestión Agot...
  - Resuelto
  - Otro

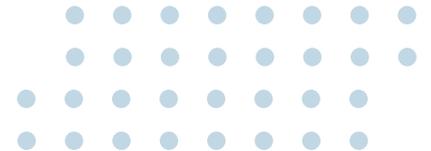


## Autoridades

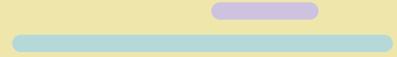
---

Defensora del Pueblo de Río Negro  
**Adriana Santagati**

Defensor Adjunto  
**Alvaro Larreguy**



# Palabras preliminares





**Adriana  
Santagati**  
Defensora del Pueblo  
de Río Negro

Este fue un año de mucha incertidumbre que transcurrió entre la corriente de acontecimientos de la vida política con la singular cantidad de actos eleccionarios, una crisis económica que fue agravándose progresivamente y la trama de necesidades de la ciudadanía.

A grandes rasgos ese fue el escenario en el que la Defensoría del Pueblo trabajó poniendo en diálogo la política pública y los derechos humanos con el claro objetivo de resolver los problemas que aquejaron a las personas.

Las herramientas metodológicas aplicadas fueron múltiples y abarcaron desde el análisis objetivo de los problemas, el diálogo permanente con las autoridades, los relevamientos sobre diferentes servicios públicos, el monitoreo de los resultados y la articulación con las diferentes áreas del Gobierno haciendo las observaciones en los casos necesarios.

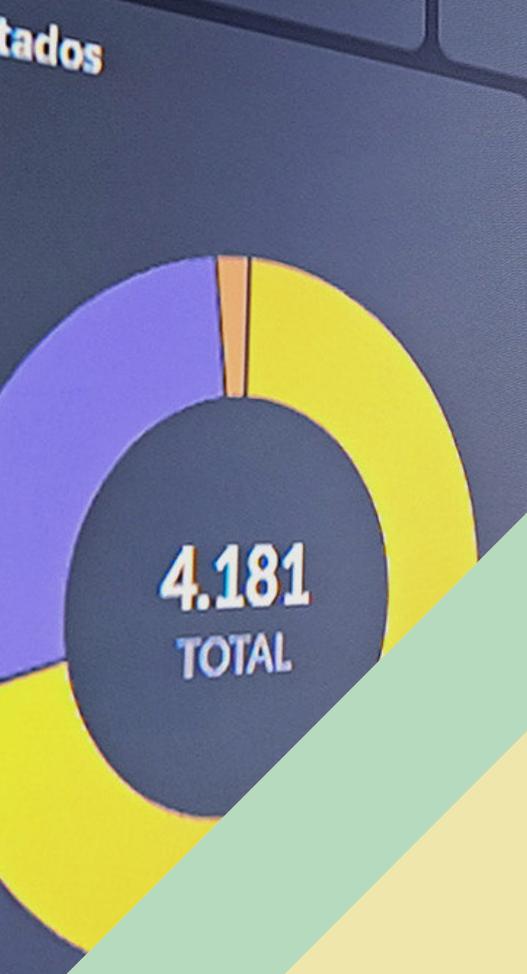
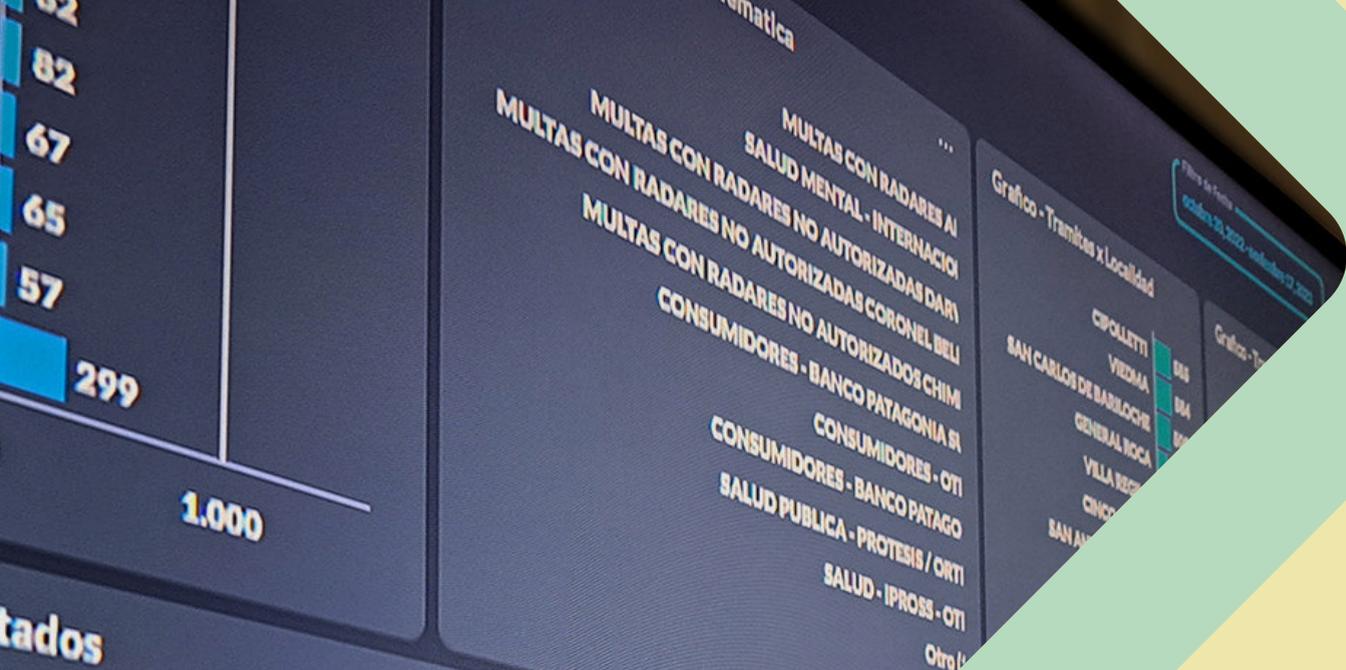
La complejidad de muchos de los reclamos requirió de intervenciones coordinadas de varias áreas de las políticas públicas, muchas veces con tensiones entre sí reduciendo la previsibilidad de los efectos, por lo que la tarea de la Defensoría tuvo que ser persistente y minuciosa.

Hoy nos encontramos inmersos en un contexto económico apremiante, en un mundo donde avanzan profundos cambios tecnológicos, lo cual obliga tener prioridades claras frente a problemas complejos duraderos que necesitan ser resueltos y ante un creciente malestar social que lesiona la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

Sin embargo, los momentos de crisis también representan oportunidades y en ese sentido, son varios los desafíos que se deberán afrontar desde las políticas públicas.

Hay cuestiones que no pueden esperar. La revolución digital y de los datos deberá estar en el centro de la gestión pública y con ello, la medición y mejora del desempeño así como la formulación de políticas basadas en evidencia. Además, se deberá promover la sinergia interministerial transversalizando las políticas públicas y generando procesos de corresponsabilidad. Es decir, el diseño y la ejecución de las políticas públicas deberán poner en el centro al ciudadano con un enfoque sistémico y holístico.

Hace años venimos hablando de los cambios que debe asumir la administración pública para hacer frente a los desafíos contemporáneos y hoy lo ratificamos. Ya no hay margen de tiempo para encarar los retos económicos, sociales, culturales y tecnológicos que la sociedad demanda.

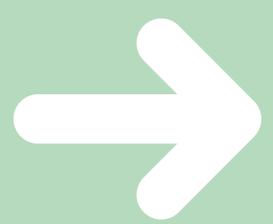


A table with a dark blue background. The title is "Grafico - Tramites x Localidad". The table has two columns: "Localidad" and "Tramites". The localities listed are: CIPOLLETTI, VIEDMA, SAN CARLOS DE BARILOCHE, GENERAL ROCA, VILLA REYES, CINCO RIOS, and SAN ANTONIO. The values for the tramites are: 818, 814, 809, 804, 800, and 796.

Localidad	Tramites
CIPOLLETTI	818
VIEDMA	814
SAN CARLOS DE BARILOCHE	809
GENERAL ROCA	804
VILLA REYES	800
CINCO RIOS	796
SAN ANTONIO	796

A table with a dark blue background. The title is "Grafico - Tramites x Tipo". The table has two columns: "Tipo" and "Tramites". The types listed are: CONSUMIDORES - BANCO PATAGONIA RI, CONSUMIDORES - OTI, CONSUMIDORES - BANCO PATAGO, SALUD PUBLICA - PROTESIS / ORTI, and SALUD - IPROSS - OTI. The values for the tramites are: 818, 814, 809, 804, 800, and 796.

Tipo	Tramites
CONSUMIDORES - BANCO PATAGONIA RI	818
CONSUMIDORES - OTI	814
CONSUMIDORES - BANCO PATAGO	809
SALUD PUBLICA - PROTESIS / ORTI	804
SALUD - IPROSS - OTI	800
Otro	796



# Índice

Introducción .....	8
<b>La Defensoría en números</b>	
Tablero de Monitoreo .....	12
<b>Principales problemas que aquejaron a la ciudadanía durante este período.</b>	
Radares .....	27
Salud .....	34
Consumidores .....	42
Servicios Públicos .....	45
Educación .....	56
Niñez, adolescencia y familia .....	68
Discapacidad .....	70
Laboral .....	72
Seguridad .....	74
Audiencias públicas .....	76
<b>Órgano de Revisión de Salud Mental .....</b>	<b>85</b>
<b>Presencia territorial y relevamientos .....</b>	<b>103</b>
<b>Observatorio electoral .....</b>	<b>114</b>
<b>Encuentro de Defensorías del Pueblo de la Patagonia.</b>	
<b>Creación de la Red Patagónica de Defensorías del Pueblo. ....</b>	<b>116</b>
<b>Comunicación Institucional .....</b>	<b>117</b>
Formulación presupuestaria 2024 y Articulación con el Plan Estratégico Institucional .....	123

# Introducción



Durante el 2023 seguimos avanzando con el proceso de modernización de la Defensoría del Pueblo en el marco del Plan Estratégico que guía nuestra política institucional desde el año 2019. En esa línea implementamos el tablero de monitoreo a partir de nuestro sistema de trámites digitales Atenea, que nos permite la evaluación del desempeño externo e interno en tiempo real.

A partir del procesamiento de los datos se elaboró el presente informe que se caracteriza por ser fundamentalmente estadístico y que da lugar a la primera parte denominada **“La Defensoría en Números”**.

A continuación, del total del trabajo anual elegimos describir y profundizar sobre los **“Principales problemas que aquejaron a la ciudadanía durante este Período”**, lo que conforma la segunda parte de este documento que abarca las siguientes temáticas: problemas con los radares autorizados y no autorizados; Salud Pública e Ipross desagregando las sub temáticas que dieron lugar a los reclamos y el problema con el cobro de copagos; consumidores y estafas que incluyeron a Bancos, financieras y el problema de deudores de créditos UVA; en referencia a Servicios Públicos se describen las quejas por el abastecimiento, facturación y segmentación tarifaria en agua, luz y gas. En Educación las diferentes subtemáticas refieren a la demora del inicio escolar a partir del conflicto gremial y los conflictos y violencia entre pares. Se describe además el relevamiento de edificios escolares previo al inicio de clases; temas de niñez, adolescencia y familia; discapacidad y seguridad. En este capítulo se incluye, además, la participación en las Audiencias Públicas convocadas por el Epre y por la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático.

Una tercera parte, que corresponde a la tarea del **“Órgano de Revisión de Salud Mental”** relata las intervenciones de oficio, relevamientos, intervenciones en procesos judiciales, evaluaciones interdisciplinarias, mesas de articulación interinstitucional, reuniones plenas, observaciones y recomendaciones.

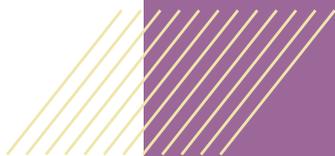
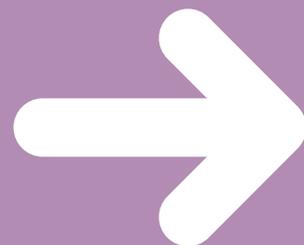
Luego, en el siguiente capítulo, se describen y muestran estadísticamente los resultados de distintos aspectos observados en el marco de la **“Presencia Territorial y**

**Relevamientos**” realizadas durante los meses de mayo, junio, septiembre y octubre en 29 Municipios y 18 Comisiones de Fomento. Este capítulo incluye además los informes de **“Observación electoral”** y finalmente la creación de la **“Red de Defensorías del Pueblo de la Patagonia”** con el objetivo que persigue.

La **“Comunicación Institucional”**, un área de mucha importancia de la Defensoría, conforma el siguiente capítulo con la descripción de una parte del trabajo realizado.

Finalmente, el informe concluye con la **“Formulación Presupuestaria 2024 y su articulación con el Plan Estratégico Institucional”**. Vale recordar que durante el 2023 se desarrolló el Segundo Ciclo de Planeamiento Estratégico Institucional para el período 2023-2027.

# La Defensoría en números





## Tablero de Monitoreo

Como parte del Programa de Modernización Institucional de la Defensoría del Pueblo y en línea con los estándares de gestión orientada a resultados que llevaron a la implementación del Sistema de Tramitación Electrónica Atenea y del Plan Estratégico Institucional (2019-2022), este año, se incorporó el “Tablero de Monitoreo” de los datos del Sistema Atenea.

Este tablero o panel de monitoreo es una herramienta informática customizada que aporta información en tiempo real sobre los reclamos que tramita la Defensoría del Pueblo, sirviendo como insumo para la toma de decisiones institucionales y operativas.

El tablero muestra en tiempo real el estado de los trámites, así como datos estadísticos que permiten tener un panorama actualizado de las temáticas de los reclamos recibidos, las distintas formas de tramitación de los mismos, el medio de ingreso, la localidad de los reclamantes, entre otras muchas categorías; y posibilita el cruzamiento de datos para obtener gráficos que reflejan combinaciones de información estadística (temáticas por localidad; cantidad de trámites por asesor; edad por temática; medio y forma de ingreso de los trámites por localidad, etc.).

El objetivo de la herramienta es contribuir a la eficiencia del desempeño de la institución ya que detectar en tiempo real los problemas que aquejan a la ciudadanía permite actuar ante la administración a los fines de contribuir a la solución de los mismos, pero además sirve para mostrar gráficamente a las autoridades los problemas y su evolución a través del tiempo.

GRÁFICO | Cantidad de trámites iniciados y forma de gestión

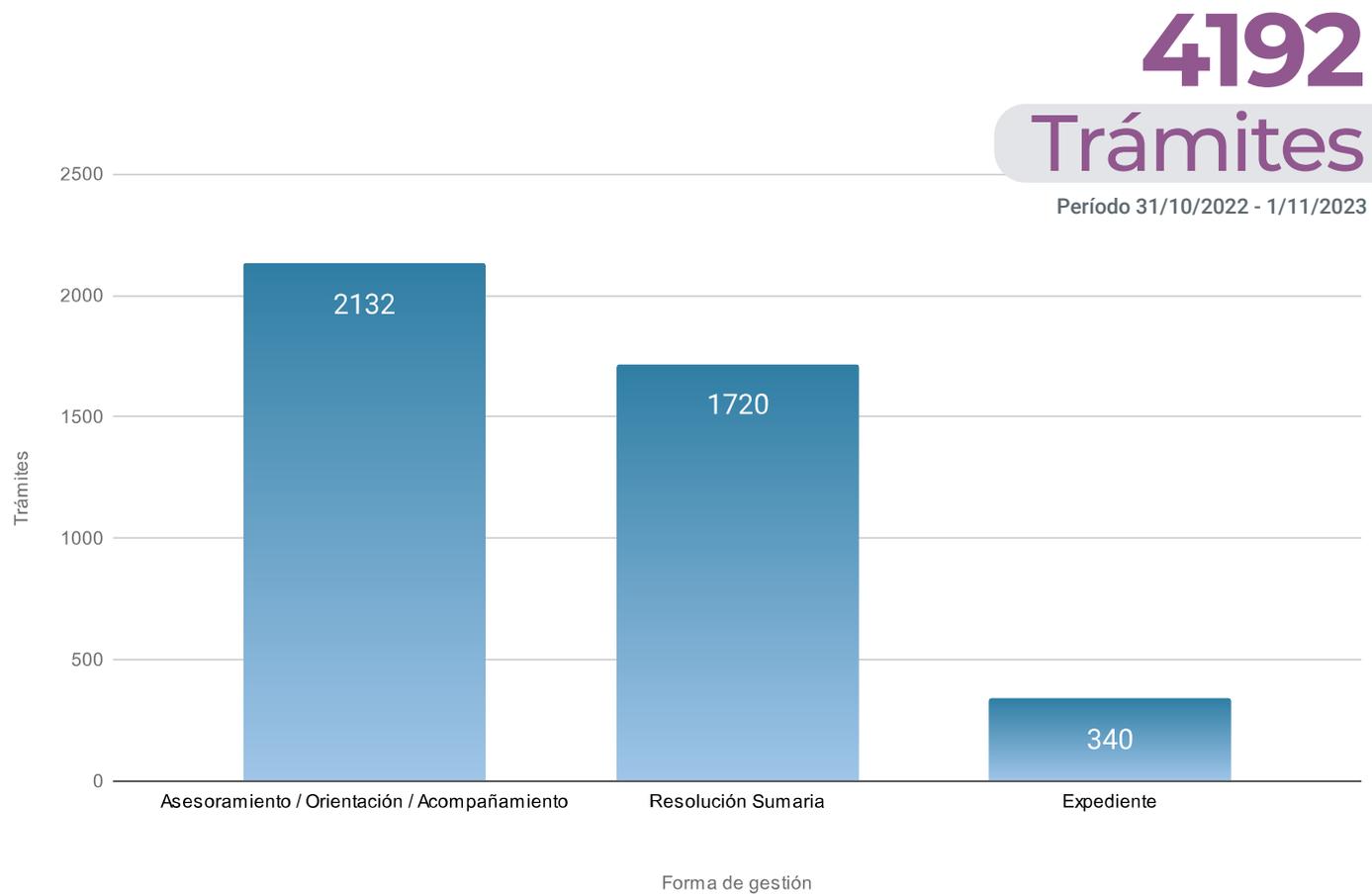


GRÁFICO | Estado de los reclamos

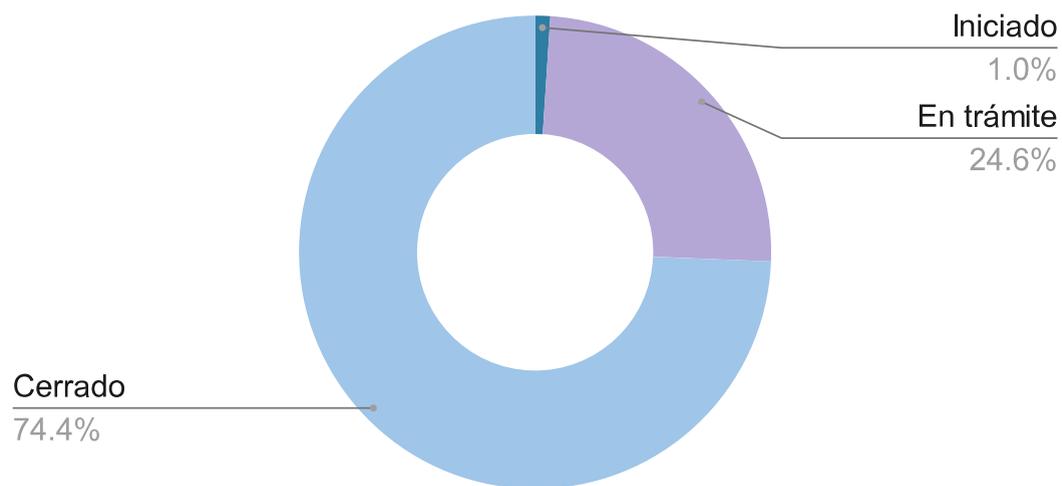


GRÁFICO | Trámites según origen

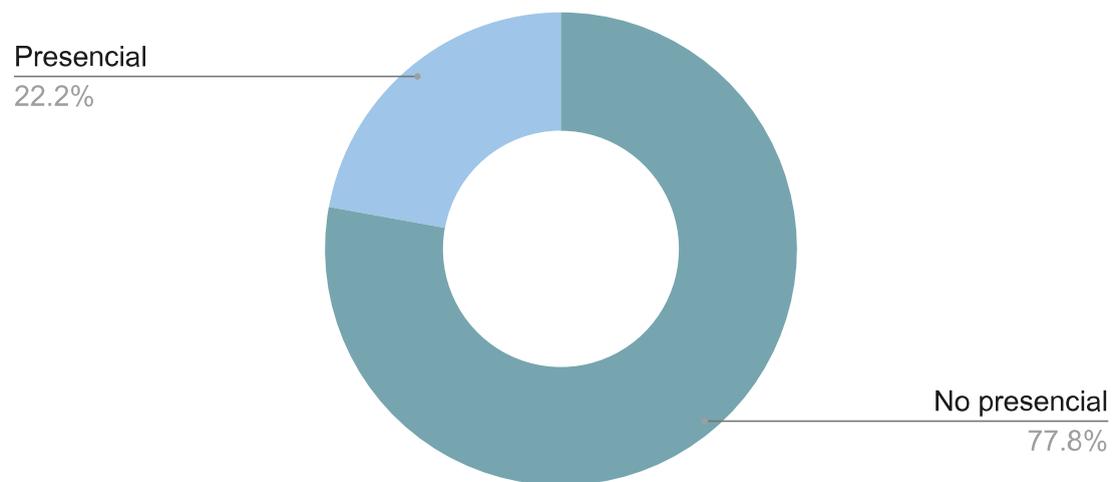


GRÁFICO | Medio de ingreso de consultas y reclamos

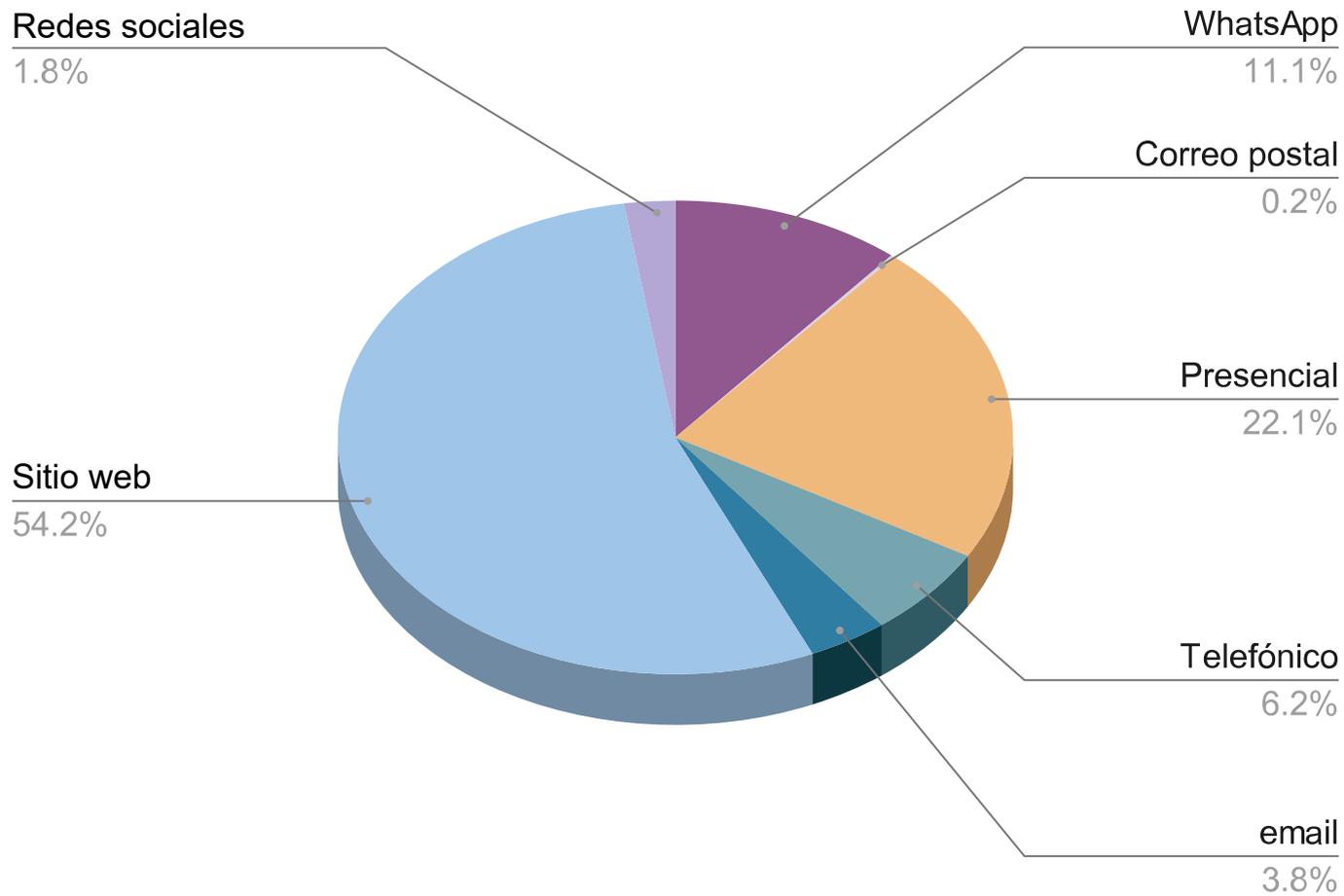


GRÁFICO | Variación mensual en cantidad de reclamos

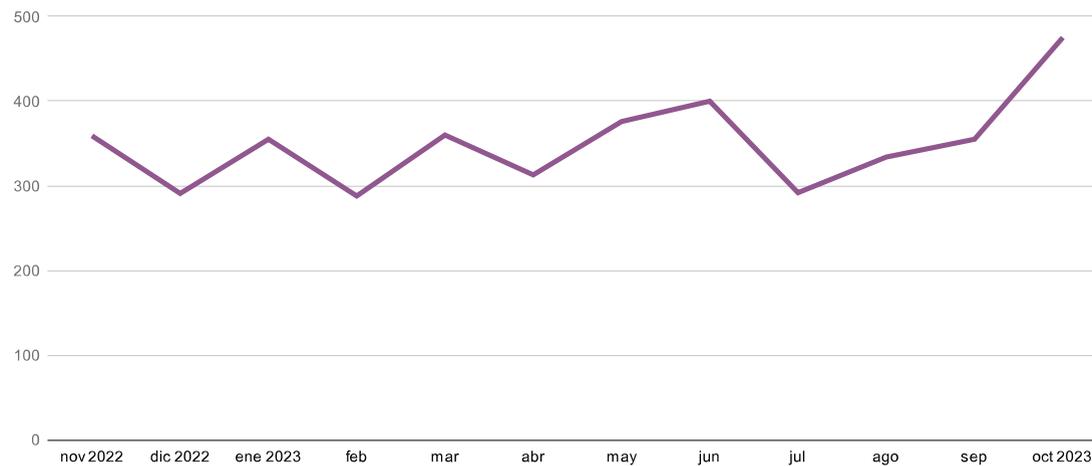
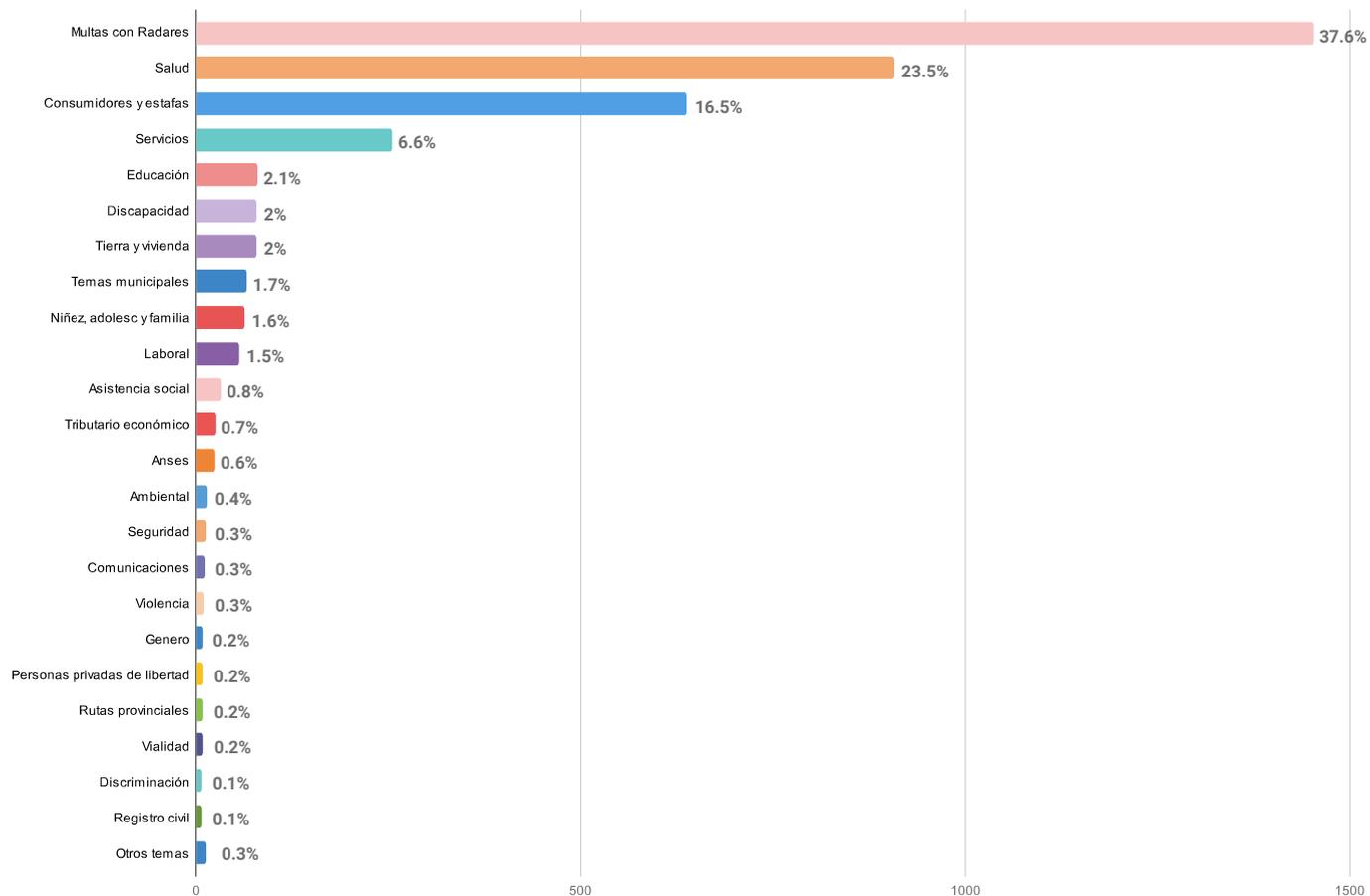


GRÁFICO | Variación mensual de reclamos/consultas ingresadas por WhatsApp (del 22 de junio al 31 de octubre)



GRÁFICO | Reclamos por temáticas



\*Otros: reclamos relacionados con obras públicas; documentación personal; Registro Civil; correo postal; comicios; caminos; búsqueda de identidad biológica; acceso a la información pública.

GRÁFICO | Reclamos por temas seleccionados

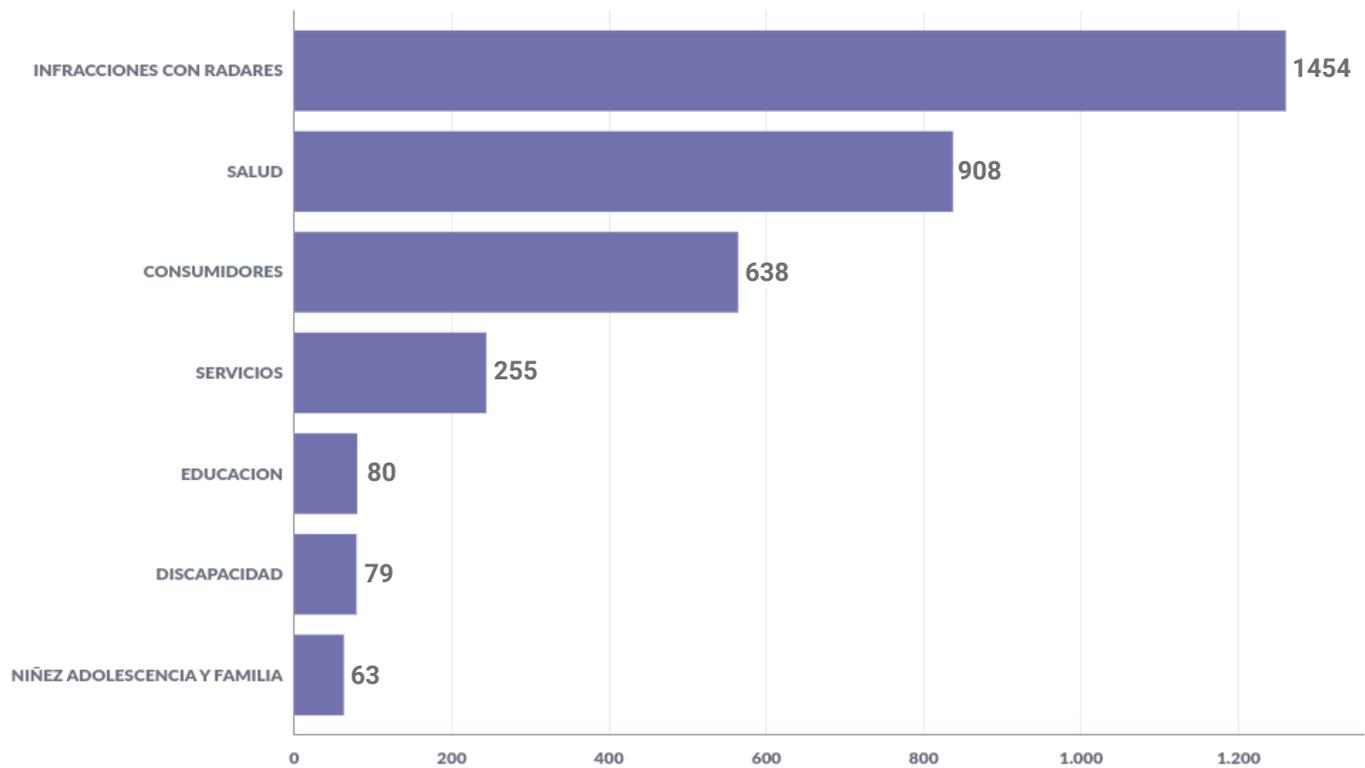
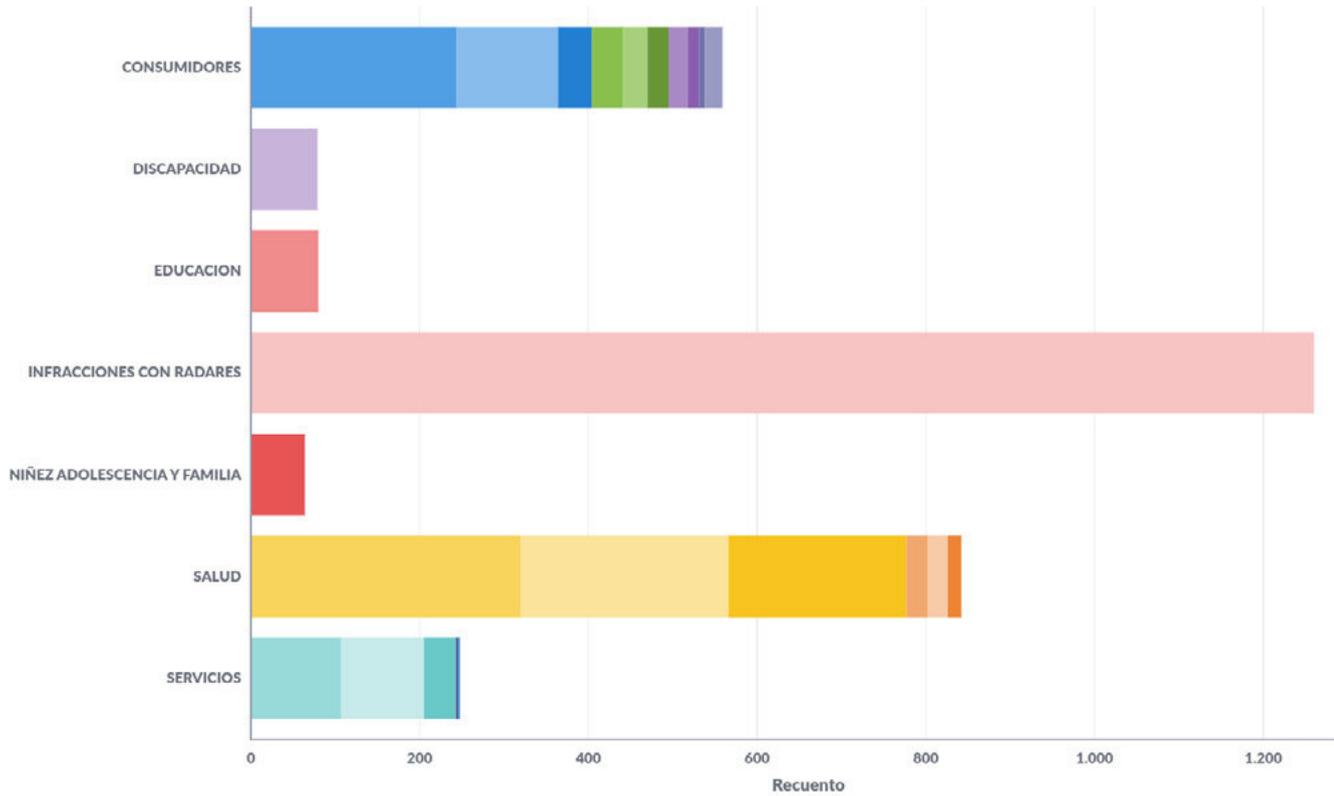


GRÁFICO | Reclamos por temas seleccionados y subtemas



- CONSUMIDORES BANCO PATAGONIA
- CONSUMIDORES - OTROS
- CONSUMIDORES - OTROS BANCOS
- PLANES DE AUTOAHORRO
- CONSUMIDORES ALQUILER
- QUEJAS CONTRA DEFENSA CONSUMIDOR
- FALLAS EN ARTEFACTOS, GRARANTIAS, ETC
- DISCAPACIDAD
- CONSUMIDORES - TRANSPORTE
- CONSUMIDORES - TRANSPORTE
- EDUCACION
- MULTAS
- NIÑEZ
- SALUD MENTAL
- SALUD IPROSS
- SALUD PUBLICA
- SALUD
- SALUD - OBRAS SOCIALES NACIONALES
- PAMI
- SERVICIO AGUA
- SERVICIO LUZ
- SERVICIO GAS
- PLANES DE PAGO / CUOTAS
- CONSUMIDORES - FINANCIERAS
- SERVICIO TELEFONIA
- SERVICIO INTERNET

GRÁFICO | Variación mensual de reclamos/consultas por temáticas seleccionadas

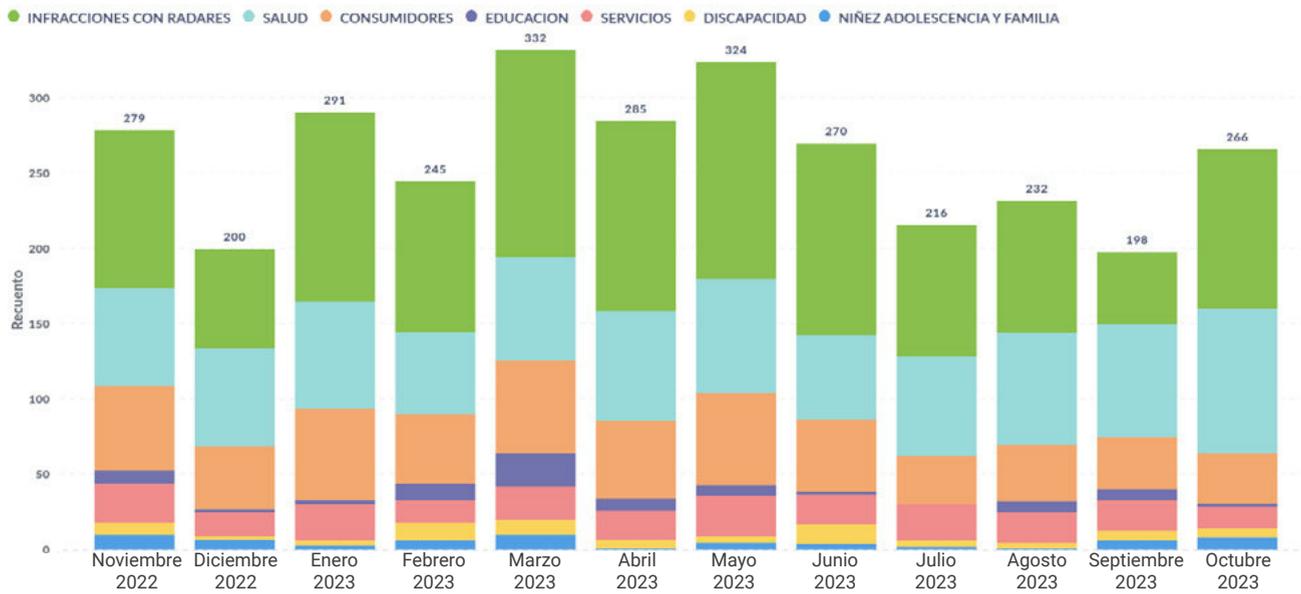


GRÁFICO | Reclamos por edad

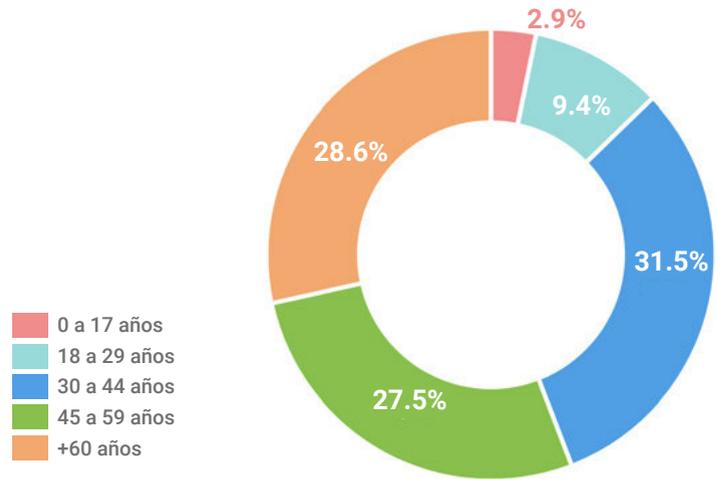
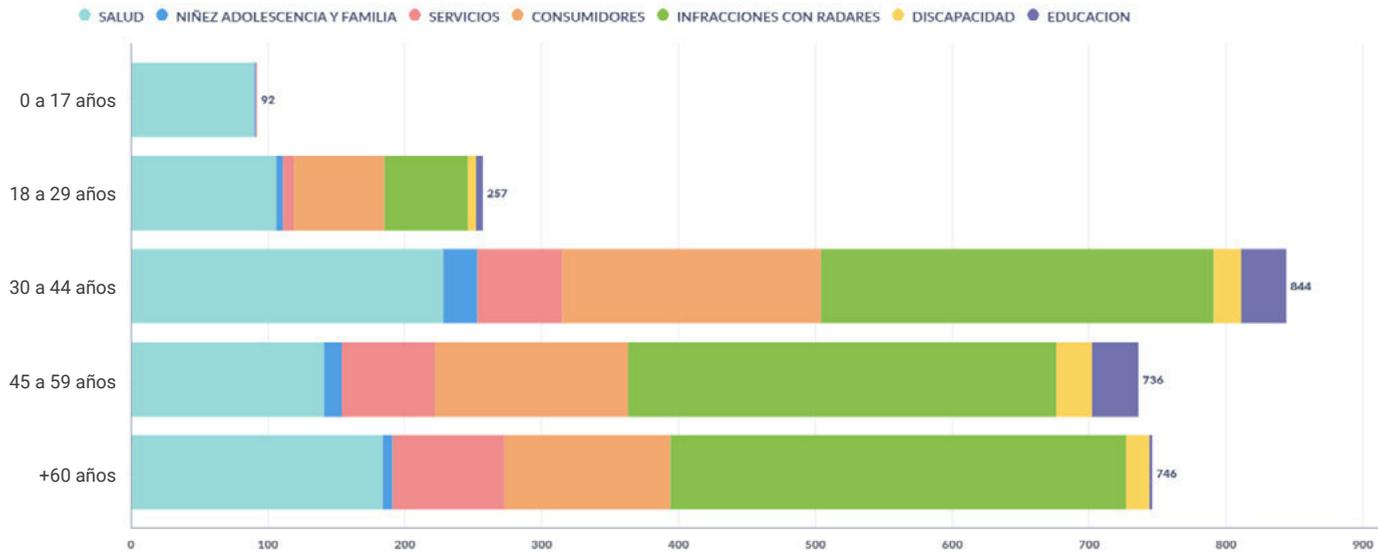
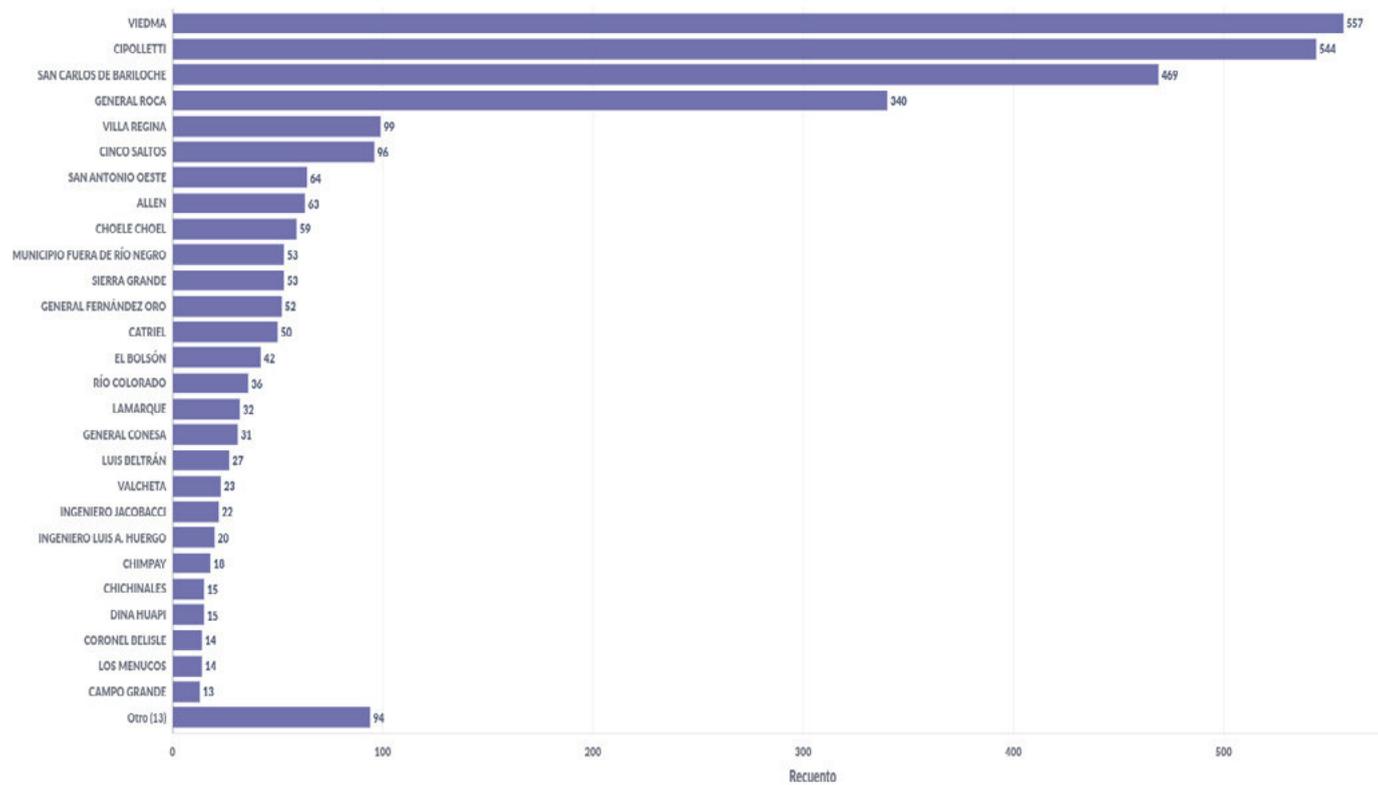


GRÁFICO | Reclamos por edad y temáticas seleccionadas



## GRÁFICO | Procedencia de los reclamos por localidad



\* Otro: Arroyo Ventana, Cona Niyeu, Río Chico, Ojos de Agua, Ñorquinco, Mainqué, Aguada Guzmán, Cervantes, Cerro Policía, Nahuel Niyeu, Sierra Colorada, Yaminue, Maquinchao, Pomona, Darwin, Pilcaniyeu, El Manso, El Foyel, Mencue, Laguna Blanca, Clemente Onelli.

GRÁFICO | Reclamos por temas seleccionados y localidad

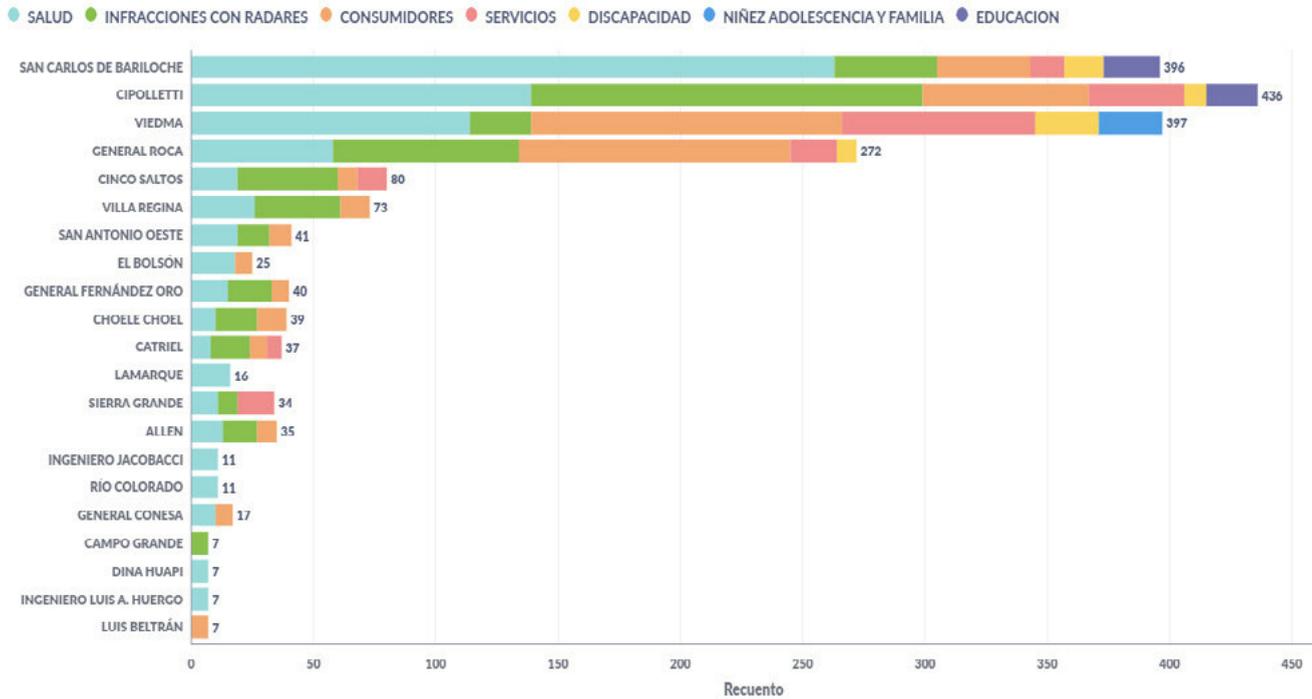
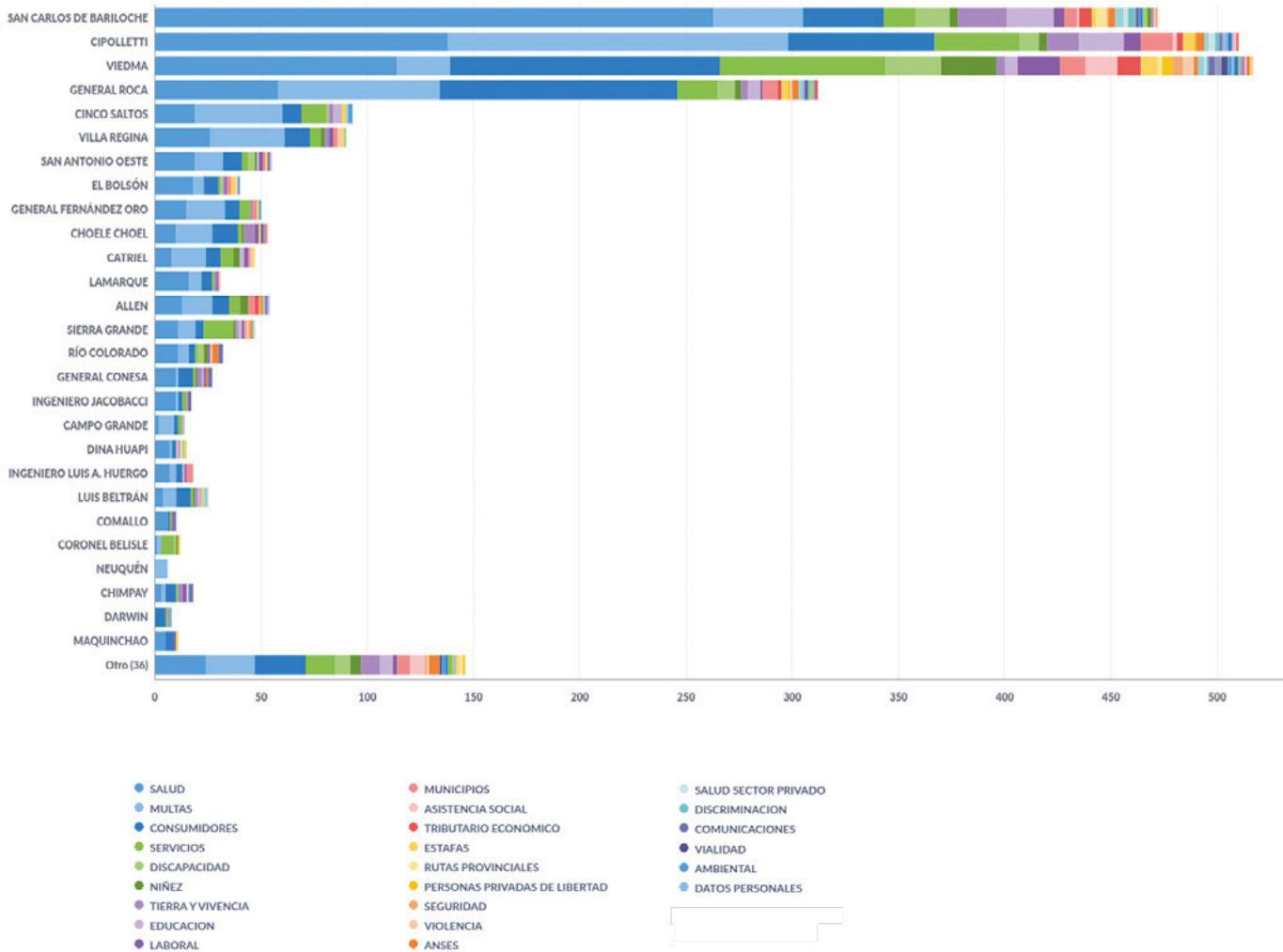


GRÁFICO | Reclamos por temas, subtemas y localidad



\* Otro: Arroyo Ventana, Cona Niyeu, Río Chico, Ojos de Agua, Ñorquinco, Mainqué, Aguada Guzmán, Cervantes, Cerro Policía, Nahuel Niyeu, Sierra Colorada, Yaminue, Maquinchao, Pomona, Darwin, Pilcaniyeu, El Manso, El Foyel, Mencue, Laguna Blanca, Clemente Onelli.



**Principales  
problemas que  
aquejaron a la  
ciudadanía durante  
este período.**





# Radares

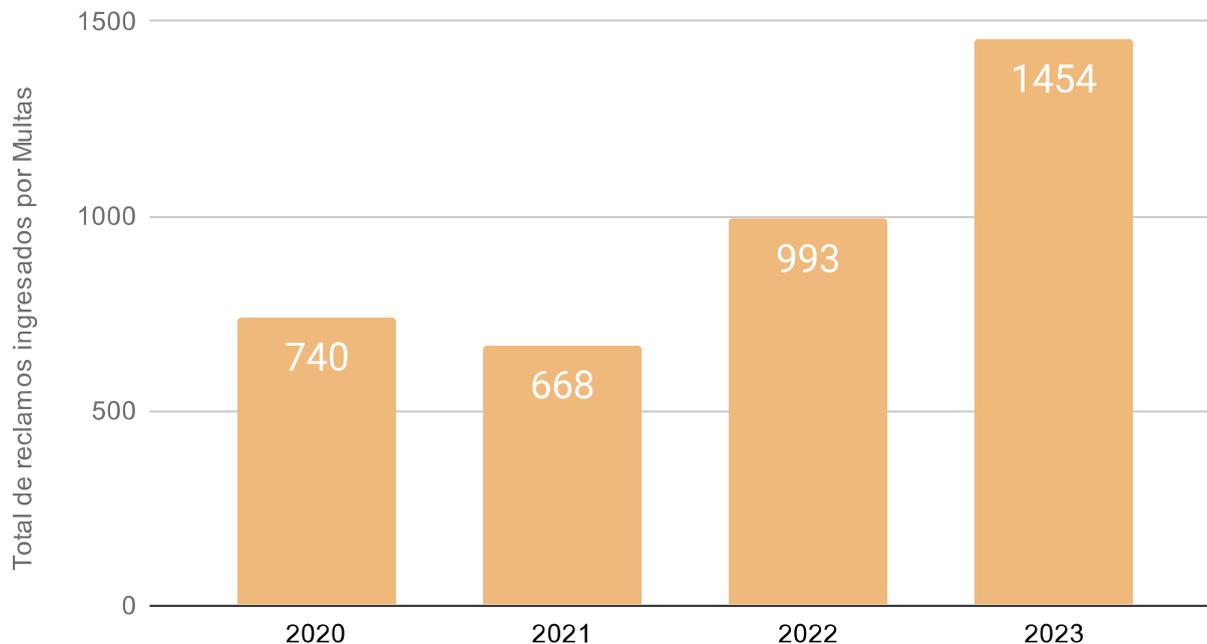
## Autorizados y no autorizados

La mayoría de los reclamos que se recibieron en los últimos meses del período corresponden a multas labradas con los radares autorizados dentro del territorio de la provincia. Esta situación ocurrió a partir de que el Juzgado Administrativo de Faltas Provincial comenzó a informar las infracciones al Registro de la Propiedad Automotor (DNRPA), a remitir la notificación postal al

1454  
Reclamos

Período 31/10/2022 - 1/11/2023

GRÁFICO 1 | Total de reclamos ingresados por multas con radares

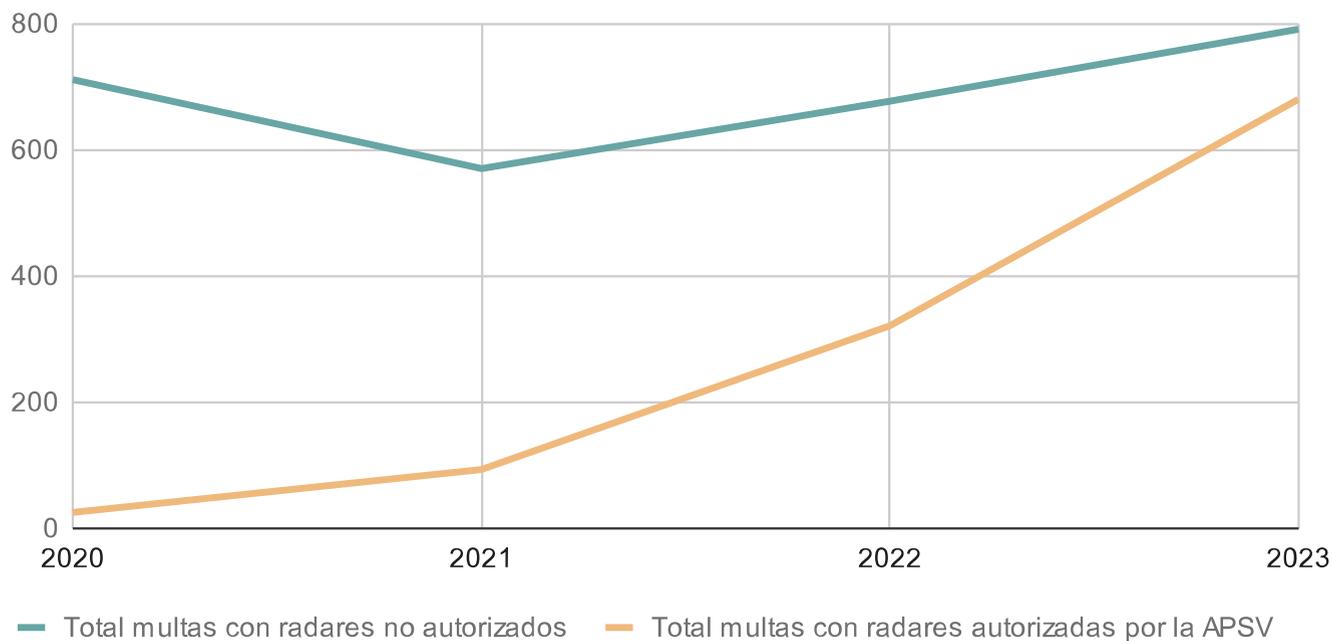


infractor, y a realizar la carga en el sistema de consulta de la Agencia Provincial de Seguridad Vial. Desde esta Defensoría del Pueblo se brindó el asesoramiento correspondiente y se le facilitó los datos de contacto del Juzgado Administrativo a fin de que presenten el descargo respecto a la infracción labrada y que realicen todas las consultas vinculadas ante tal dependencia.

En igual sentido, se brindó el asesoramiento por las multas impuestas con radares no autorizados.

Resulta preocupante que, a pesar de existir una sentencia judicial, en el período que se informa, continuamos recibiendo reclamos por multas labradas con radares no autorizados por el Municipio de Chimpay.

GRÁFICO 2 | Comparativo interanual de la cantidad de reclamos recibidos por multas labradas con radares legales e ilegales.



Recordemos que en diciembre de 2022 el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, a través del fallo STJRN Se. N°134, "Provincia de Río Negro C/ /Municipalidad de Chimpay S/ Inconstitucionalidad (Ordenanza N° 06/2020)", y con el aporte de la documental de este organismo de control, declaró la inconstitucionalidad de una Ordenanza de la Municipalidad de Chimpay que

permitía instalar radares en la Ruta Nacional 22 y cobrar multas a partir de su uso. En el mismo, expresaron que la norma violenta las pautas de la Constitución Nacional como así también de la provincial. Los integrantes del máximo tribunal consideraron que, si bien el municipio tiene potestad para el control del tránsito, esa facultad se limita a la circulación urbana. Por lo cual, en

GRÁFICO 3 | Reclamos recibidos por multas con radares no autorizados en Chimpay. Nov. 2022- Oct. 2023

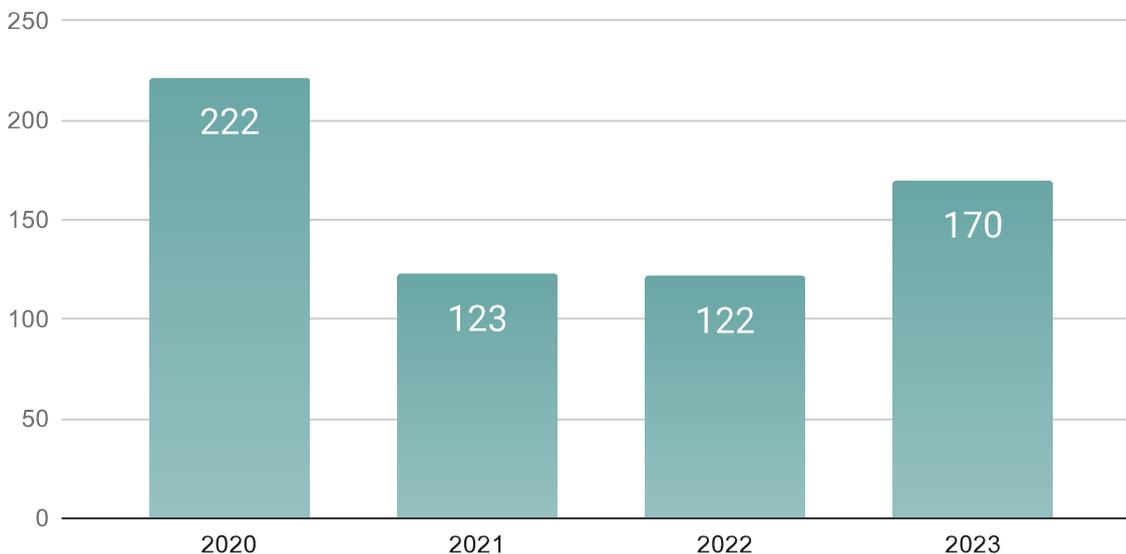


GRÁFICO 4 | Reclamos recibidos por multas labradas con radares no autorizados en Darwin. Nov. 2022- Oct. 2023

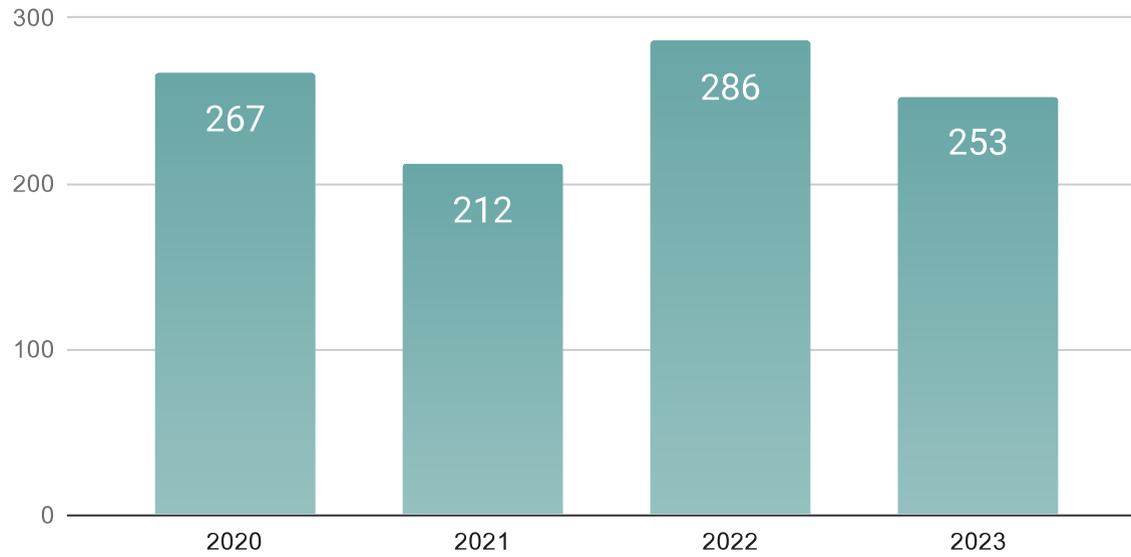


GRÁFICO 5 | Reclamos recibidos por multas labradas con radares no autorizados en Sierra Grande. Nov. 2022- Oct. 2023

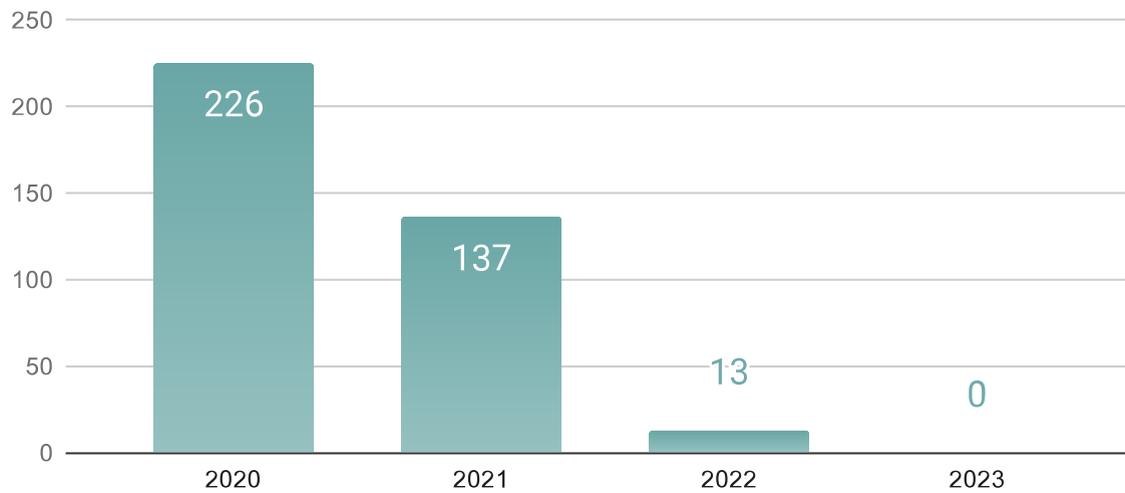
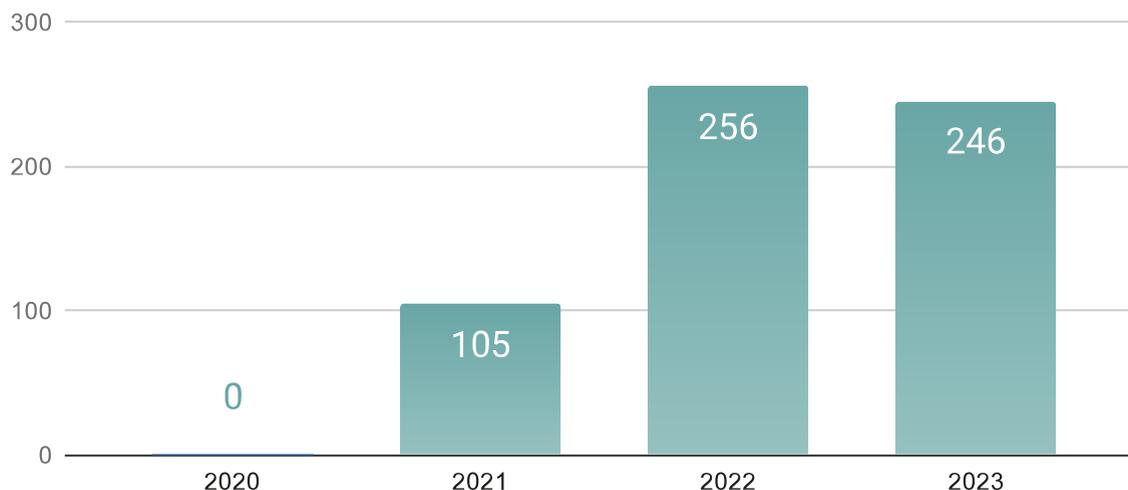


GRÁFICO 6 | Reclamos recibidos por multas labradas con radares no autorizados en Coronel Belisle. Nov. 2022- Oct. 2023



todos los casos se asesoró a los reclamantes aportando la documental para que puedan ejercer su derecho de defensa.

Desde la puesta en marcha del sistema de radariación por parte de la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV), muchas de las quejas se refirieron a la falta de respuestas y especialmente la de información clara y precisa sobre el proceso de “descargo” ante eventuales infracciones. En este contexto, en el período anterior se realizó una Recomendación a la APSV para que las actas de infracción incluyan los datos de las Unidades de

Seguridad Vial como así también el horario de atención, direcciones, contactos telefónicos y casilla de correo electrónico, a efectos de poder llevar a cabo, en tiempo y forma, la presentación de sus descargos.

Sin embargo, la Recomendación no fue respondida incumpliendo el Art. 27 de la Ley K 2.756, y sin perjuicio de que fue tenida en cuenta, el problema es que no responden en ninguno de los contactos a las consultas o descargos y, si lo hacen, es con extrema demora. En síntesis, antes la gente decía “no tengo adonde consultar” y ahora expresa “consulta y no me responden”.

A continuación incorporamos algunos ejemplos de expresiones de ciudadanos/as recibidas por las cuestiones antes referidas.



El día 2 de agosto me hicieron una multa por radar en Villa Regina, la cual pagué por vía MODO del Banco Patagonia y hasta el día de hoy sigue como si no la hubiera pagado, tengo el comprobante y en mi resumen de cuenta consta que fue debitado el importe de esa multa de tránsito, pero en la página consulta de infracciones de Río Negro la causa todavía sigue abierta y vencido los plazos de pago. Se adjunta comprobante de pago”.

H.P. Las Grutas



Buen día!! Estoy desesperada!! El día 12/10 envié la documentación para el descargo a juzgado de faltas y escribí otras veces para obtener información aunque sea para pagar con algún descuento y nadie me responde!! Tengo que entregar mi auto esta semana a la concesionaria y necesito el libre deuda! De lo contrario la concesionaria no me va a recibir el auto y pierdo todo lo que pagué hasta ahora. Necesito ayuda por favor!!!”.

M.S. de Cinco Saltos



Hola buenos días, debido a que me llegó una foto multa al domicilio adjuntando un número de teléfono para poder comunicarse, no me responden las llamadas y no responden por whatsapp. Me acerqué a una oficina de mi pueblo para ver si podía tener alguna respuesta. Me dijeron que no tenían ningún convenio con la oficina de falta de Río Negro, yo no he viajado a ningún lado, necesito saber de qué manera lo puedo resolver. También estaba adjuntado un correo y me lo rechaza por no existir (rn.sigein.net) y el número de teléfono que figura es (292015308705)”.

V. C. Chubut

Otro problema detectado fue la necesidad de implementar el pago en cuotas por diferentes medios. Más allá de la procedencia o no de la contravención, los vecinos predispuestos a abonar las mismas solicitaron la posibilidad de acceder a un plan de cuotas, máxime tratándose de multas muy onerosas, ya que se calculan aplicándose 350 unidades fijas del valor del litro de nafta Infinia, hoy exceden los \$120.000,00, un monto que en el contexto económico actual representa una obligación de difícil cumplimiento. Por ello, solicitamos a la ministra de Seguridad la implementación de un sistema que permita el abono en cuotas, con el objetivo de evitar el posterior dispendio judicial y económico que irroga su eventual cobro vía apremio. Hasta el momento el único medio posible es la financiación con tarjeta de crédito.

Respecto a las multas grabadas con radares autorizados, desde este Órgano de control nos avocamos a determinar la existencia de disfuncionalidades en el procedimiento de implementación del sistema. Esto a partir de numerosos reclamos de ciudadanos que referían no haber sido notificados fehacientemente en alguno de los domicilios indicados en el art. 53 de la Ley S

Nº5.263 (el constituido en la licencia de conducir y/o el que surja del Registro de la Propiedad Automotor).

En efecto, luego de analizar distintos expedientes administrativos en trámite ante el Juzgado de Faltas de Tránsito y de las Resoluciones dictadas en este ámbito, se advirtió que no existía constancia respecto a que las notificaciones “despachadas”, en los términos del art. 40, hayan sido fehacientemente notificadas a los ciudadanos. Es decir, no constaban en las comunicaciones emitidas dato alguno de identificación del notificador ni aclaración de su firma o el carácter de su vinculación con el órgano de juzgamiento, por lo que nuestra observación es que este procedimiento no permitió al administrado el oportuno e integral conocimiento del acto supuestamente comunicado, vulnerándose el imprescindible derecho procesal adjetivo y el derecho de defensa del presunto infractor.

Esta situación derivó en la decisión por parte del Juzgado de cambiar el correo utilizado para las notificaciones, modificando el envío por “Correo Argentino”, en remplazo de la empresa “La Postal”.

# Salud

GRÁFICO | Total de trámites por salud

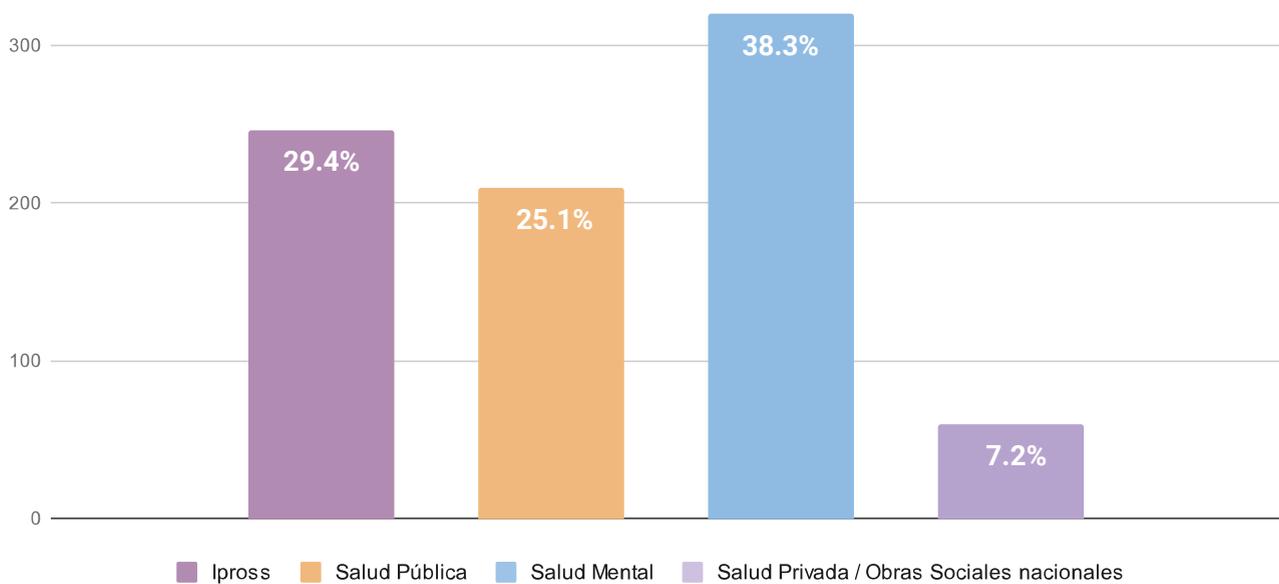
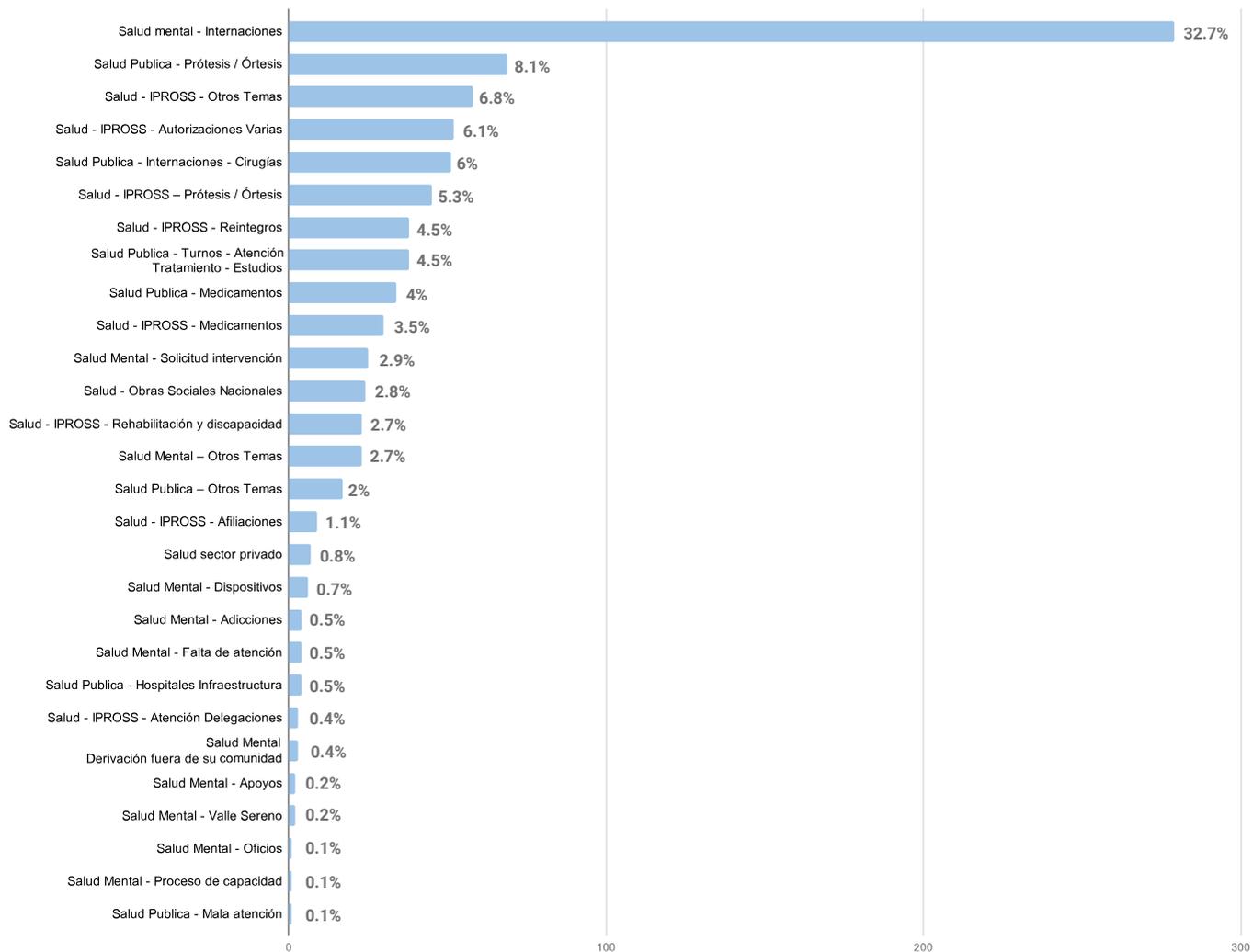


GRÁFICO | Reclamos por subtemas de salud



## Salud Pública

Durante este período, y en relación con el anterior, se registró un aumento de reclamos de ciudadanos que reciben atención médica en el sistema de salud pública.

Las quejas incluyeron diferentes motivos como demoras en la provisión de prótesis y órtesis; inconvenientes con la provisión de medicamentos oncológicos y planes especiales; demoras con cirugías programadas; autorización de derivaciones y prestaciones de alta complejidad, entre otros.

Los trámites por “prótesis/órtesis” incluyeron reclamos por falta de provisión de prótesis de cadera y de rodilla; de insumos quirúrgicos para cirugías (clavos, placas, etc.); y de órtesis como audifonos, sillas de ruedas, etc. Se recibieron además casos aislados por otros temas: por violencia obstétrica, vacunación, malas condiciones de espacio de kinesioterapia en hospital, etc.

En referencia a medicamentos los reclamos en su mayoría fueron por medicación oncológica de altísimo costo y también algunos casos individuales de medicación para enfermedades de largo tratamiento como ser ELA (Riluzol), colitis ulcerosa (Infliximab), inmunodeficiencia común variable (Gammaglobulina), entre otras.

Desde la Defensoría se mantuvo comunicación permanente con las autoridades de los Hospitales y del Ministerio de Salud, y debemos decir que siempre fuimos atendidos y se nos aportó toda la información requerida. Se constató que el Ministerio de Salud efectuó los procedimientos de adquisición de los diferentes tipos de insumos, hicimos seguimiento de trámites de compras y pudimos comprobar los efectos de la crisis económica en el sistema de salud: incertidumbre en

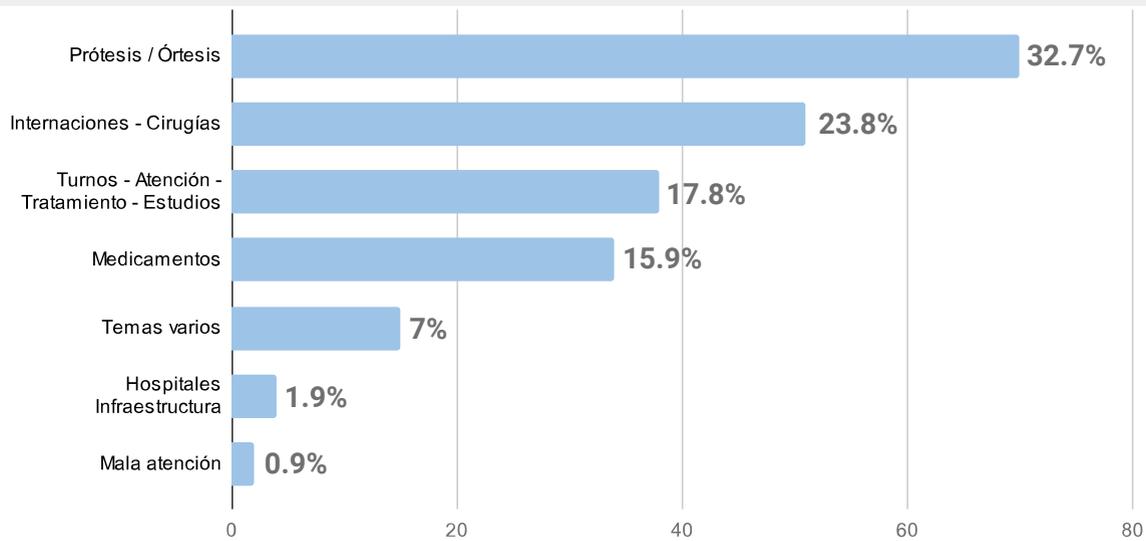
los costos como consecuencia de la variación del precio del dólar, lo que derivó en licitaciones que quedaron desiertas en reiteradas oportunidades, proveedores que pretendían pago anticipado, insumos importados en falta, aumento de la demanda en el sistema por personas que dejan de pagar sus prepagas, etc.

No obstante, enviamos una Recomendación al ministro para que el Ministerio de Salud garantice la urgente provisión de los insumos requeridos adjuntando un listado de los pacientes con trámites pendientes. Así se pudo resolver el 60% de los casos, con la adquisición de los insumos a través del Fondo de Emergencia de Prótesis. Sin perjuicio de ello, insistentemente seguimos reclamando los pendientes del listado original de la Recomendación a lo que agregamos nuevos reclamos que continuaron ingresando.

A estas cuestiones nos referimos también en los mismos términos en el informe 2021-2022. No obstante, en esta oportunidad la situación se fue agravando progresivamente a lo largo del año.

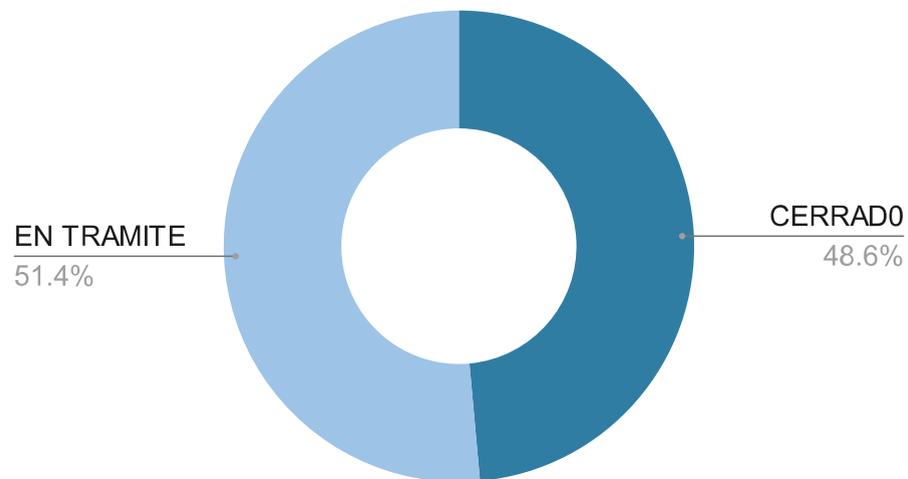
Sin perjuicio de lo antes expresado, podemos entender el contexto pero tenemos claro que nuestra responsabilidad es la garantía de derechos y el compromiso irrestricto con las personas y sus familiares comprometiéndonos con la salud y la angustia que padecen. Bajo esa premisa nuestra insistencia a las autoridades es permanente. Desde ese lugar podemos decir que muchas de las cuestiones han sido resueltas pero con una demora importante, y muchas de ellas aún continúan pendientes.

GRÁFICO | Reclamos de Salud Pública por subtemas



\***Temas varios:** reclamos por violencia obstétrica; vacunación; falta de información en hospitales; malas condiciones de espacio de kinesiología en hospital; cuestionamientos de lo dispuesto por auditoría médica de Salud.

GRÁFICO | Estado de los trámites de Salud Pública



## Ipross

Durante este período lo ocurrido en la prestación de los servicios de salud pública tuvo su correlato en la obra social provincial. Las problemáticas referidas no sólo continuaron sino que se vieron agravadas.

Se registraron numerosos pedidos de intervención de parte de afiliados relacionados con la falta y/o demora en los trámites y provisión de prótesis, audífonos, medicamentos, insumos médicos, autorización de estudios, de traslados, de terapias, tratamientos de fertilización asistida, pedidos de reintegros y abono de honorarios por servicios de maestros de apoyo a la inclusión (MAI), entre otros.

La diferencia con salud pública fue la demora en las respuestas brindadas por la obra social a los pedidos de informes de la Defensoría del Pueblo. Si bien se mantiene un permanente contacto con las autoridades para avanzar en la solución de las mismas, un gran número de ellas permanecen sin respuesta.

La falta de insumos médicos, especialmente importados, dio como resultado licitaciones desiertas, falta de entrega, reapertura e inicio de nuevo trámites administrativos. Abarcaron reclamos por falta de entrega de prótesis, materiales quirúrgicos y de audífonos e implantes cocleares.

Los temas de medicamentos refieren principalmente a la falta de provisión, falta de cobertura o cuestionamientos sobre el monto de la cobertura. También se recibieron quejas por cobro de plus; solicitud de cobertura para fertilización asistida; solicitud de cambio de obra social a PAMI; cuestionamientos a resoluciones por porcentajes de coberturas o de rechazos; demora en la firma de convenio con otras provincias; etc.

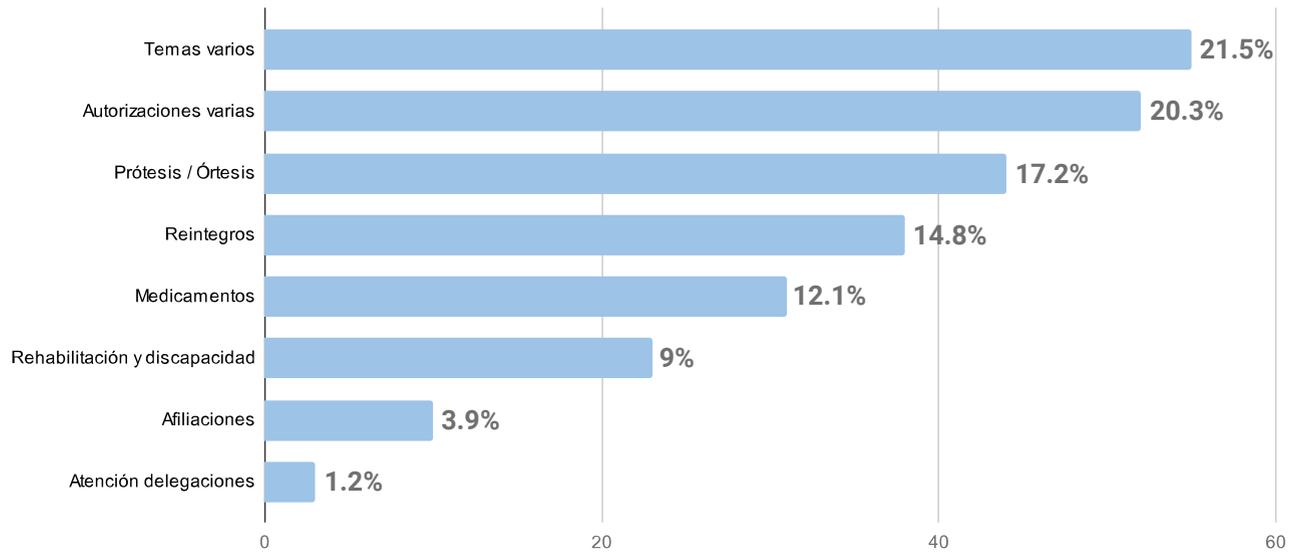
## La demora en el recupero de los coseguos

Preocupó especialmente a esta Defensoría del Pueblo la demora en el recupero de los coseguos, que desde el año 2020 no se realizaba y para la cual la obra social propuso a los afiliados el pago voluntario en las delegaciones a partir del 1 de noviembre de 2023.

Resulta evidente que dejar en manos de la “voluntad” y predisposición del afiliado el pago de una deuda histórica a valores desactualizados sin brindar los medios tecnológicos adecuados para que pueda obtenerse un recupero real de lo adeudado a la obra social, es cuanto menos, un intento fútil.

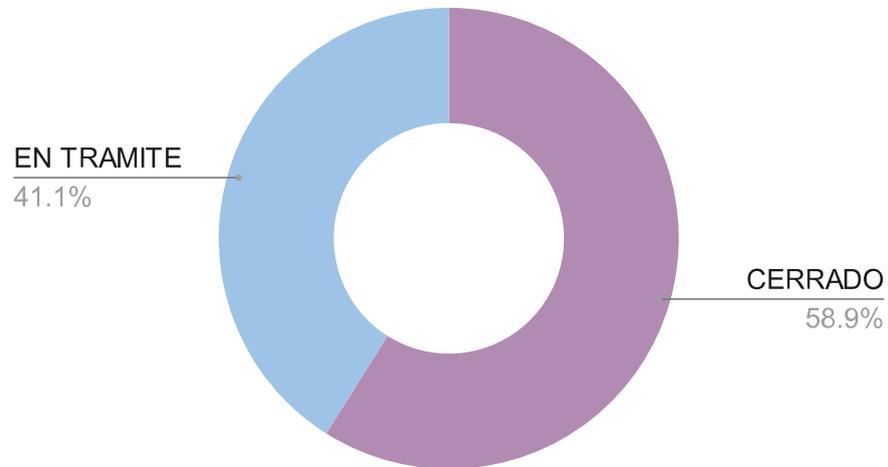
Este problema podría solucionarse enviando la liquidación de deudas a los organismos empleadores para que puedan descontarse de los sueldos de los afiliados o generar facturas electrónicas que puedan ser abonadas por los mecanismos que dispone, por ejemplo, la Agencia de Recaudación Tributaria, ya que la falta de los recuperos constituye un perjuicio económico para la obra social. Un tema que deberá revisar y corregir la próxima gestión.

GRÁFICO | Reclamos de salud/lpross por subtemas



\***Temas varios:** reclamos por cobro de plus; solicitud de cobertura para fertilización asistida; solicitud de ampliación de cobertura de distintas prestaciones; solicitud de cambio de obra social a PAMI; cuestionamientos a resoluciones de porcentaje o de rechazo de coberturas; demoras en cambios de afiliación; convenio con otras provincias, etc.

GRÁFICO | Estado de los reclamos de salud/lpross



## De Ipross a PAMI

Durante el período se recibieron muchos reclamos de jubilados del Estado provincial que aspiran a pasar de Ipross a PAMI. La respuesta en nuestro caso ha sido remitirnos al marco legal que lo impide.

Esto es así porque el 5 de junio de 1996 se sancionó la Ley N° 2.988, que aprobó el Convenio de Transferencia del Sistema de Previsión Social de la Provincia de Río Negro al Estado Nacional. Es decir, se transfirió la Caja de Jubilaciones provincial a la ANSES.

El Convenio indica que la Nación “toma a su cargo las obligaciones de pago a los beneficiarios de las jubilaciones y pensiones otorgadas y reconocidas, en las condiciones fijadas por la normativa descriptiva en la cláusula primera comprometiéndose a respetar los derechos respectivos”. También expresa que “los titulares de los beneficios previsionales al momento de la presente transferencia continuarán adheridos a la Obra Social Provincial”. Y, además, en el último párrafo de la cláusula vigésima se consigna que “el Convenio excluye la posibilidad de aplicar cualquier disposición legal en contrario”.

En resumen, la imposibilidad de pasar de Ipross a PAMI se debe a que el Convenio que transfirió la Caja de Jubilaciones provincial al ANSES, ratificado por ley, estableció mantener el funcionamiento de la obra social y la cobertura médica para el sector pasivo a cargo de Ipross y excluyó la posibilidad de cualquier modificación en contrario.

## Cobro de copagos

A partir del mes octubre de 2023, un grupo de más de cincuenta asociaciones, colegios, sociedades y círculos de científicos, profesionales y médicos del país resolvió, de manera unilateral, la implementación del llamado “honorario médico ético mínimo”, el cual en la práctica constituye el abono -no obligatorio- de una suma de dinero bajo el concepto de “bono extra” y/o “bono complementario no reintegrable” de parte de todos los afiliados de las obras sociales y prepagas a favor de los profesionales de la salud.

El valor del honorario “extra” acordado por fuera de la cobertura médica -en principio- resulta de la diferencia entre el arancel contractual percibido y la suma de \$ 6.000,00 auto determinada por los prestadores, actualizable de manera bimestral según índice de inflación.

Si bien la medida a título de protesta llevada a cabo se limita, por el momento, a las consultas y atenciones médicas, según información periodística no se descarta su profundización y extensión a internaciones y prácticas quirúrgicas programadas, entre otras más complejas.

Las entidades médicas responsabilizan a las financiadoras por las demoras en los pagos, autorización de las prestaciones y bajo costos por sus servicios, todo ello dentro de un actual marco de crisis económica general, alto costo de vida y nivel inflacionario.

Por su parte, las empresas de medicina prepaga definen a este “bono extra” como una consecuencia emergente del “desfinanciamiento total del sistema” y del “congelamiento” de precios en las cuotas vigente hasta fines de octubre de este año, lo cual genera desacuerdos entre las partes y que, si bien algunas de ellas

aconsejan por el momento a sus afiliados solicitar factura por el pago extra realizado con el objeto de proceder a su reintegro, aún no se cuenta con una postura uniforme de parte de aquellas ni de las obras sociales.

Por ello y sin perjuicio de los diversos criterios que puedan tener lugar entre las asociaciones del interior que nuclean a los profesionales de la salud acerca de la obligatoriedad o no y del alcance de esta “suma contributiva”, lo cierto es que frente a la grave crisis económica y social imperante agravada durante este último tiempo, resulta arbitrario que dicho “aporte” lo deba afrontar el paciente o afiliado de su bolsillo o propios recursos, más aún teniendo en cuenta que su costo final dependerá del prestador, tipo de prestación, estudio o práctica, lugar en que se encuentra y/o obra social a la cual se encuentra adherido.

En este marco, la Superintendencia de Servicios de Salud y Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, tienen como función la regulación y control de las obras sociales nacionales y entidades de medicina prepaga a fin de garantizar los derechos de los usuarios a las prestaciones de salud y, la ejecución de las acciones relativas al control de las políticas vinculadas con la defensa del consumidor.

Teniendo en cuenta que la Red Patagónica de Defensorías del Pueblo tienen como misión fundamental la defensa de los derechos de la ciudadanía, recomendamos que los organismos nacionales con injerencia y competencia en la temática citados, tomen urgente intervención con el objeto de plantear, consensuar y acordar alternativas comunes y genéricas entre los actores involucrados que permitan resolver la suspensión de la medida unilateral adoptada, pues su vigencia no puede perjudicar los derechos e intereses de los

pacientes y afiliados de las financiadoras, los cuales resultan ajenos a las decisiones que han permitido arribar a la situación de desfinanciamiento actual del sector y la obtención de bajos honorarios por parte de los profesionales y auxiliares de la salud, cuyos derechos salariales resulta de igual manera comprometidos, mereciendo una justa recomposición.

## **Ipross y la provisión de audífonos**

Los numerosos reclamos referidos a demoras en provisión de audífonos por parte de la Obra Social Ipross y la falta de respuestas a los pedidos que se remitieron desde la Defensoría, dieron lugar a una Recomendación del organismo de control al Instituto con el fin que se adopten, en el corto plazo, las medidas administrativas tendientes a brindar efectiva provisión de dichos insumos a los afiliados, especificando en un Anexo adjunto los detalles de cada situación. Al cierre de este informe se constató que sólo se cumplió con la provisión del 35% de los reclamos.

Por su parte, la obra social trasladó la responsabilidad del incumplimiento a la falta de oferta o de entrega de las empresas proveedoras por el aumento de precios y las dificultades en la importación.

# Consumidores

GRÁFICO | Consumidores y estafas por subtemas

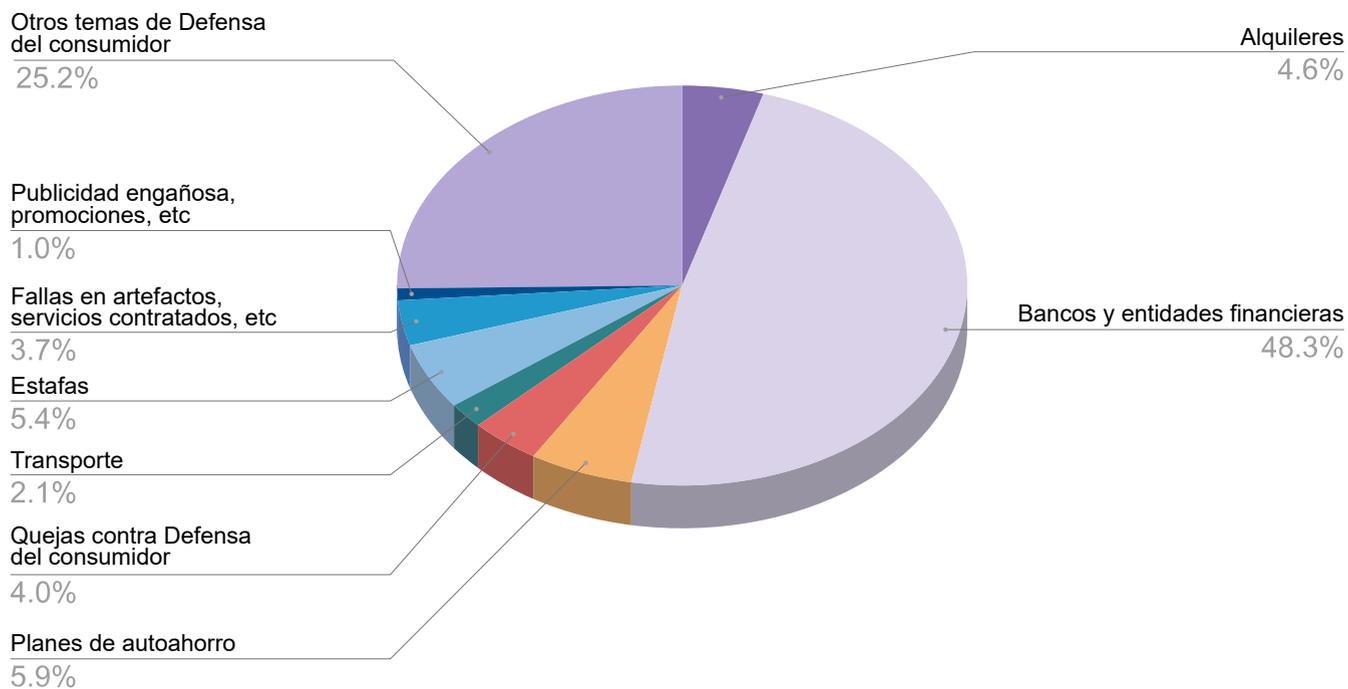


GRÁFICO | Bancos y financieras por subtemas

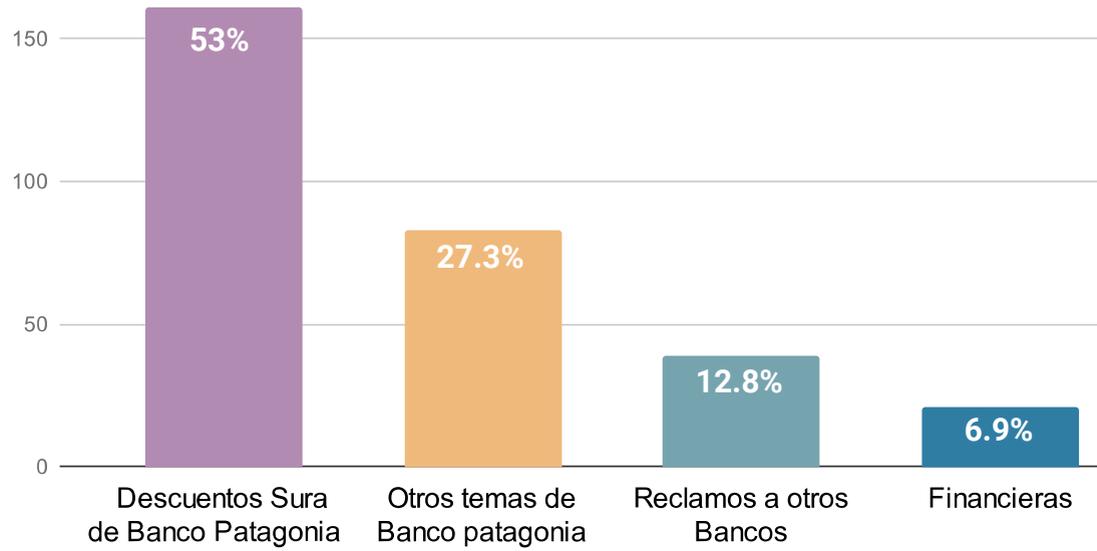
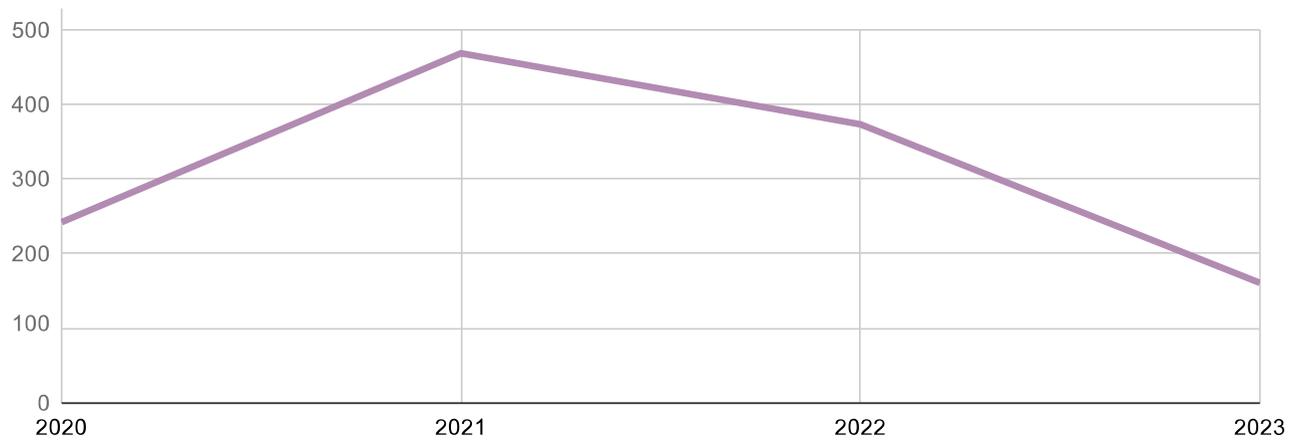


GRÁFICO | Evolución interanual de reclamos SURA



## El problema de los deudores de créditos hipotecarios UVA

Los créditos UVA que surgieron en el año 2016 como forma de brindar acceso a la vivienda a miles de familias con la promesa de cuotas accesibles y un bajo interés (de entre el 3 y el 5%) se convirtieron, por la inflación imperante, en una trampa para todas aquellas personas que soñaron con tener una vivienda y poder pagarla con el fruto de su trabajo.

Sólo a modo de ejemplo para poder dimensionar el problema analizamos el caso de una persona a la que se le otorgó un crédito de dos millones de pesos en el año 2018 a pagar en 20 años. Comenzó pagando cuotas de \$14.000 y hoy, 5 años después la cuota llega a \$296.710, es decir, en 5 años la cuota se incrementó en un 2119 %.

Esto se agrava cuando se computa la actualización del salario en el mismo período. En el caso citado la actualización salarial del trabajador fue del 1351 %. Ante este panorama es notoria la dificultad que enfrentan los hipotecados para continuar afrontando sus obligaciones.

Según datos públicos, más de 100.000 familias se encuentran hoy en la disyuntiva de vender su propiedad saldar el crédito y volver a alquilar lo cual también es un problema por el estado del mercado inmobiliario actual.

Si bien es verdad que el valor de las propiedades también aumentó en dólares no debemos olvidar que no se trata de un negocio inmobiliario sino de la única vivienda de un trabajador y que los salarios se pagan en pesos. Por todo ello, consideramos que debe ser un tema de agenda importante a resolver.

## Estafas

A través de los reclamos recibidos, la Defensoría ha identificado un aumento en los casos de estafas tanto virtuales como telefónicas. Reconociendo su impacto en la sociedad, aunque esta problemática no es de competencia directa de la Defensoría se ha brindado asesoramiento a los ciudadanos sobre cómo presentar reclamos administrativos, extrajudiciales y judiciales.

En situaciones en las que los perjudicados eran clientes del Banco Patagonia se ha informado a la entidad financiera para que acelere las investigaciones internas y tome las medidas necesarias para proteger las cuentas de los usuarios.

## Servicios Públicos

GRÁFICO | Reclamos por Servicios Públicos

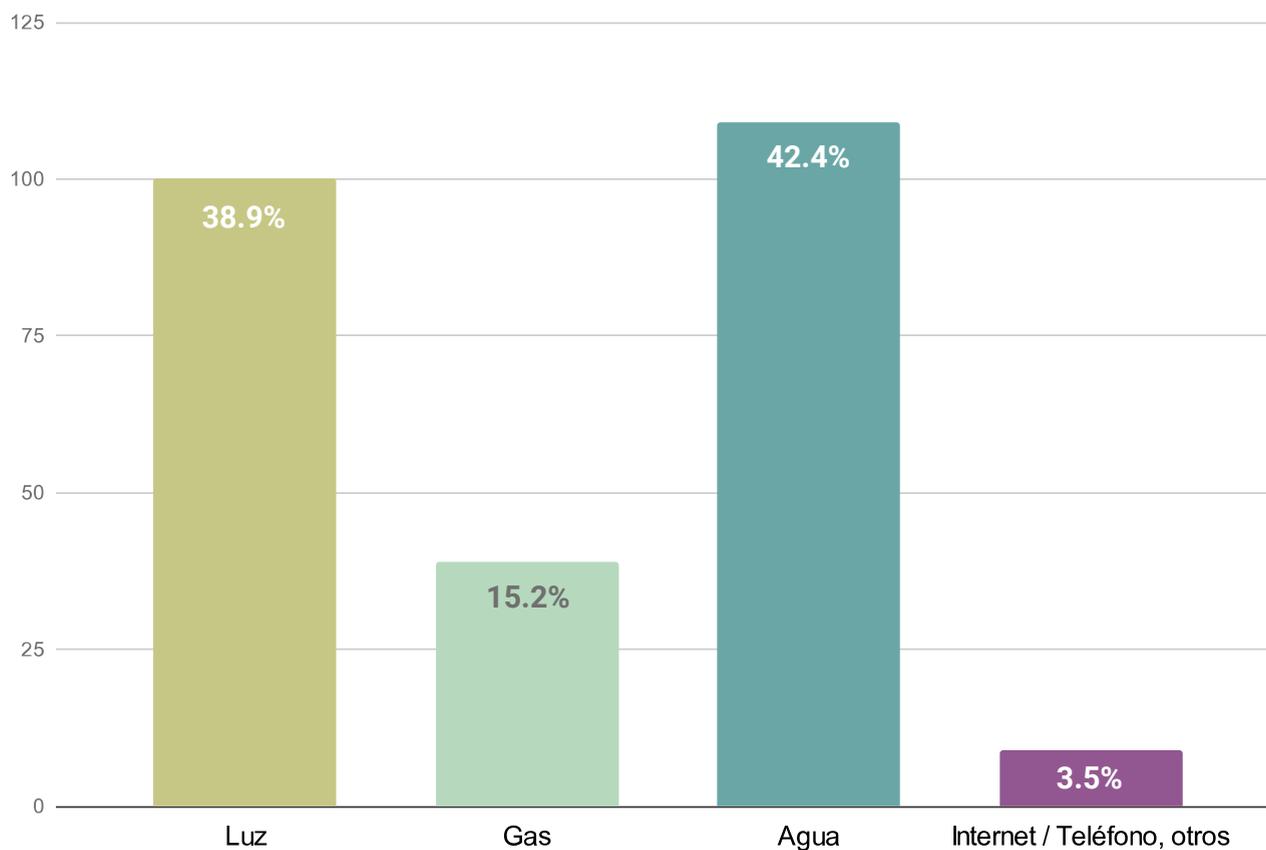
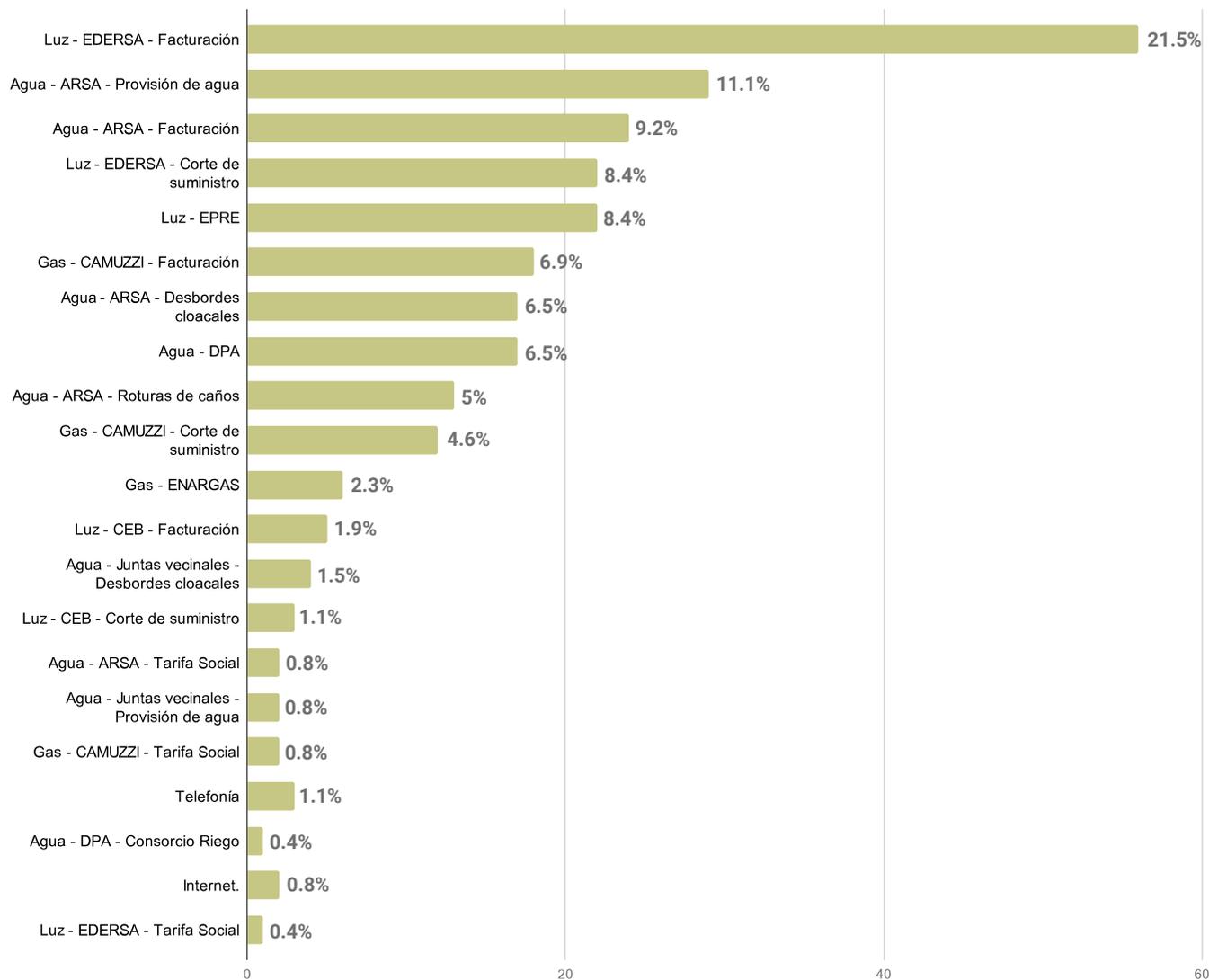


GRÁFICO | Reclamos por subtemas de cada servicio público



## Abastecimiento de agua en temporada estival

### Los casos de Viedma, El Cóndor, Coronel Belisle, Sierra Grande, Playas Doradas y San Carlos de Bariloche.

Las interrupciones del servicio de agua potable y la deficiente calidad del mismo durante la época estival fueron graves problemas que se repitieron en distintos lugares de la provincia afectando significativamente a los hogares. Son ejemplo de lo expresado lo ocurrido en: El Cóndor, Viedma, Playas Doradas, Sierra Grande, distintos barrios de San Carlos de Bariloche (Altos del Este, Barrio 270 Viviendas, El Frutillar, etc.) y en la localidad de Coronel Belisle.

Conforme la normativa provincial el servicio de distribución de agua depende por defecto de ARSA (Aguas Rionegrinas Sociedad Anónima) en todos los casos en los que el servicio no sea prestado por Cooperativas, Municipios, Comisiones de Fomento, Asociaciones Vecinales o Juntas Vecinales como en diferentes barrios de San Carlos de Bariloche. En todos los casos con la regulación del DPA (Departamento Provincial de Aguas).

La avocación al tratamiento de los casos dio lugar a diferentes actuaciones y su posterior análisis permitió detectar diferentes causas: cortes en el suministro eléctrico durante largos períodos de tiempo por parte de la prestadora EDERSA; obras de infraestructura que no acompañaron el crecimiento de las ciudades; temperaturas extremas que se prolongaron por varios días; falta de mantenimiento en la infraestructura; problemas de larga data que no fueron resueltos oportunamente y se agravaron por las temperaturas extremas; etc.

En el caso de **Viedma** el sistema de potabilización de la ciudad se encontró en su límite operativo durante la segunda quincena del mes de enero a causa de varios cortes en el suministro eléctrico durante largos períodos de horarios por parte de la prestadora EDERSA, lo que impidió la potabilización de agua y los bombeos a la red de distribución, complicando aún más la recuperación de los planos de presiones.

En lo que respecta al **Balneario El Cóndor** la problemática fue de mayor gravedad ya que la captación de agua para potabilizar debe realizarse durante los períodos de bajas mareas donde la salinidad del agua es baja y los cortes de energía eléctrica varias veces coincidieron con los períodos de captación. En este caso, la empresa trabajó mejorando los reservorios de captación, a fin de atenuar los problemas sucedidos.

Actualmente se encuentra en ejecución el Plan Director de agua potable en la localidad de Viedma que se prevé resuelva la problemática de potabilización y distribución de agua en la red por un período de veinte años. Esperamos que se puedan concretar lo antes posible estas obras para evitar que las interrupciones de servicio continúen sucediéndose ya que, según lo informado, el actual sistema de potabilización y distribución en las dos localidades se encuentra trabajando en su límite operativo.

En la localidad de **Coronel Belisle** también durante el mes de enero, en medio de la ola de calor, una numerosa cantidad de reclamos fueron recibidos en la Defensoría del Pueblo por falta de abastecimiento y deficiencias del servicio. Un problema que aquejaba a la localidad desde hacía mucho tiempo.

A partir de ello, se realizaron numerosas gestiones ante la empresa y distintos estamentos provinciales para

garantizar en primera instancia, el abastecimiento domiciliario de agua potable para los pobladores del lugar, y además de evaluar la elaboración del proyecto para la construcción de una cisterna de almacenamiento.

Las intervenciones derivaron en la realización de una obra de mejora del sistema de bombeo y tratamiento de agua cruda, cuyo acto de apertura de sobre para el concurso de precios fue acompañado por la Defensoría del Pueblo. Al mes de septiembre, el avance de ejecución de obra era del 53,30%, previendo el inicio de trabajos de impermeabilización de tanques de reserva y el montaje de bombas de impulsión.

La obra, financiada por el Ministerio de Obras y Servicios Públicos, implica la construcción de una nueva cisterna de 70m<sup>3</sup> de capacidad con su respectiva cámara de ingreso y un sistema de bombeo que incluye tres equipos de bombeo, con tableros de comando y cañería manifold.

En las localidades de **Sierra Grande y Playas Doradas** las actuaciones se iniciaron a partir de informaciones periodísticas y numerosos reclamos de usuarios de las localidades por la falta de provisión del servicio de agua potable también durante el mes de enero.

En el caso de Playas Doradas el corte del servicio por un lapso mayor a 72hs no sólo afectó a los residentes del lugar, sino también significó un perjuicio económico para los prestadores turísticos. Si bien al cabo de una semana el servicio se fue normalizando, desde la Defensoría del Pueblo se solicitaron informes y se mantuvo contacto permanente con las autoridades del DPA respecto de las causas que originaron la problemática y las medidas adoptadas para remediar y prevenir nuevos incidentes.

Sierra Grande y Playas Doradas son abastecidas de agua a través de dos acueductos que toman el agua de los arroyos Los Berros y Ventana a 100 Km de distancia, un sistema que data de hace 50 años. Cabe aclarar que la salida de operación de alguno de los acueductos, impide que el que queda operativo sea suficiente para abastecer las demandas de agua de las dos localidades, la resultante es un faltante de este recurso en la red de distribución.

Las causales de las bajas presiones en red de distribución de las localidades durante la primera quincena de enero 2023, fue la salida de operación por rotura de los acueductos Los Berros y Ventana. Distintos motivos como cuestiones de seguridad, conexiones clandestinas y falta de mantenimiento que debe realizar ARSA, dieron lugar a la presencia del titular del DPA y su personal en el lugar para resolver el problema, lo cual fue constatado por la Defensoría.

Si bien se actuó sobre la contingencia, teniendo en cuenta los ambiciosos proyectos en marcha (Oleoducto Sur y Planta de Hidrógeno Verde), desde esta Defensoría recomendamos poner en agenda prioritaria la ejecución de obras necesarias que garanticen no sólo el normal abastecimiento, sino que se planifique a largo plazo previendo el desarrollo de la zona a partir del impacto de los emprendimientos referidos.

En el caso de **San Carlos de Bariloche**, las actuaciones se inician a partir de noticias periodísticas publicadas durante el mes de enero que daban cuenta de los inconvenientes en el suministro de agua en los Barrios del Este y del Sur de S. C. de Bariloche. Las noticias indicaban que “los cortes de servicio y la falta de presión son los trastornos habituales con los que conviven

desde hace tiempo las personas del este de Bariloche”. También se informaba, que “lo sufren vecinos de algunos barrios de la zona sur, como El Frutillar y en el oeste, donde los habitantes de los sectores cercanos a la laguna El Trébol esperan desde hace años que se ejecuten obras de infraestructura para garantizar la provisión de agua potable a los fines de acompañar la demanda de una ciudad que crece sin pausa”. Además, a través de las noticias, se advirtió que los habitantes de los barrios El Campanario, Valle del Sol y Laguna El Trébol “esperan desde hace 17 años acceder al servicio de agua potable”, una zona distante a 18 kilómetros del centro que, a pesar de la corta distancia a los lagos Moreno y Nahuel Huapi, los vecinos carecen del servicio porque la obra de la red de distribución no se hizo.

En el marco de las actuaciones de oficio, se solicitó al Departamento Provincial de Aguas informes por el estado de obras hídricas en ejecución y las proyectadas para resolver la falta de provisión del servicio de agua de red a los fines de evitar cortes o suspensión del servicio en los barrios: del Este, El Campanario, Valle del Sol, Laguna El Trébol y El Frutillar entre otros.

En respuesta, el DPA informó detallando los expedientes ante el ENHOSA la solicitud de financiamiento de las obras para la zona sur de la localidad, donde se encuentra emplazado el **Barrio El Frutillar** y también para el sector este, los cuales se encuentran en etapa de revisión.

En cuanto al **Barrio El Trébol** y **Valle del Sol**, el DPA indicó que “en el año 2019 el Departamento Provincial de Aguas ejecutó las obras troncales del sistema de abastecimiento de agua potable mediante la Licitación Pública N.º 05-2019 ‘Sistema de Agua Potable barrio El Trébol San Carlos de Bariloche – Río Negro’. Dicha licitación contó con una obra de captación en el Lago

Nahuel Huapi en el brazo Campanario, con la correspondiente provisión e instalación de dos equipos electrobomba, una estación de bombeo hacia la cisterna de almacenamiento y la bajada desde la cisterna paralela a la impulsión; que por cuestiones presupuestarias, en la licitación no se ejecutaron las redes, conviniendo con los vecinos que buscarían financiamiento para realizarlas y que esta propuesta quedó inconclusa por no conseguir los vecinos el financiamiento a través de los años. El DPA informó además que en el año 2021 se comenzó el trámite de pedido de financiamiento para las redes de agua del barrio y que se encuentra en trámite la documentación institucional/financiera para constituir la garantía de coparticipación al ENHOSA y la gestión en la Dirección Nacional de Asuntos Provinciales-Secretaría de Hacienda de la Nación. Y agrega que, al día de la fecha, se están completando los actos administrativos para una nueva firma del decreto conforme las exigencias de la Secretaría de Hacienda, esperando poder licitar la obra lo antes posible.

Respecto al **Barrio El Trébol**, el DPA informó que en el año 2021 proveyó cañerías y accesorios al sistema de agua potable para la ejecución de parte de la obra de redes, quedando a cargo de la ejecución de la obra la Municipalidad de San Carlos de Bariloche.

En cuanto al **Barrio El Campanario**, considerando que la península donde se ubica el mismo tiene un sector servido por Aguas Rionegrinas y otro por la Junta Vecinal El Campanario, se solicitaron mayores precisiones de la problemática planteada, ya que no se registran reclamos en el área.

Desde la Defensoría del Pueblo se continúa con el seguimiento del estado de los trámites administrativos de todas las situaciones referenciadas.

## Agua y cloacas

GRÁFICO | Trámites de servicio de agua y cloacas por subtemas

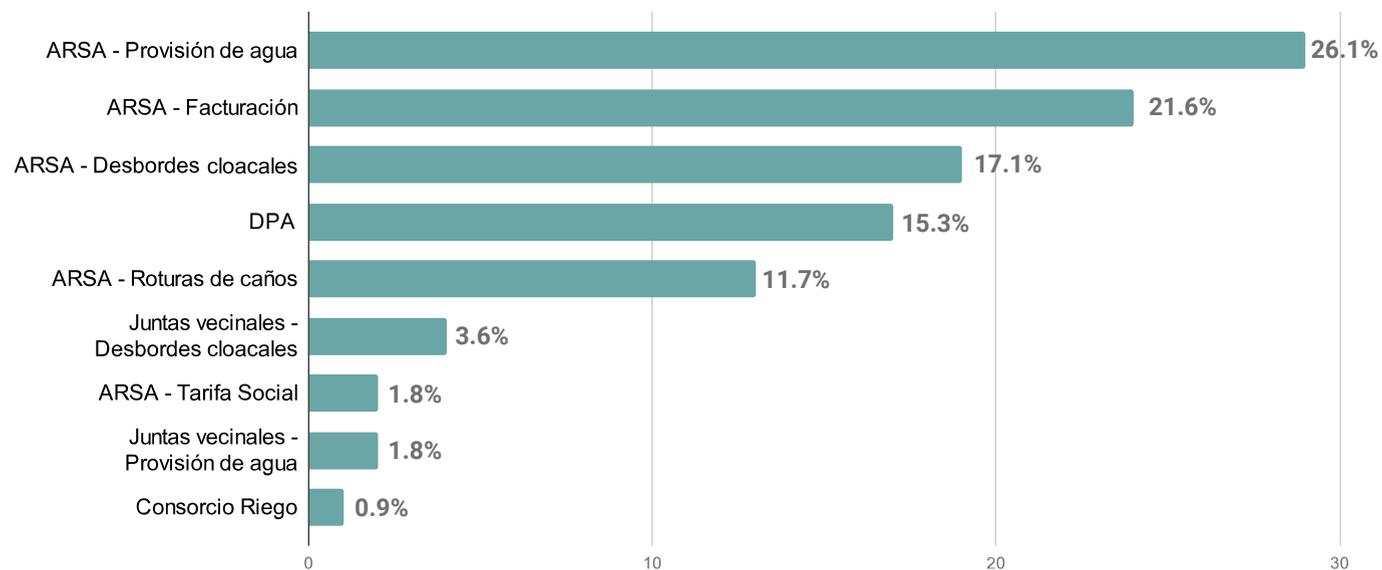


GRÁFICO | Estado de los reclamos por el servicio de agua y cloacas

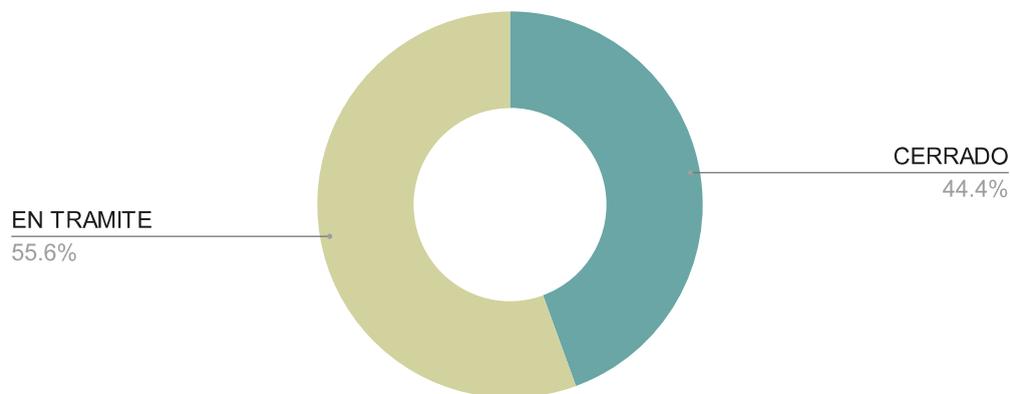
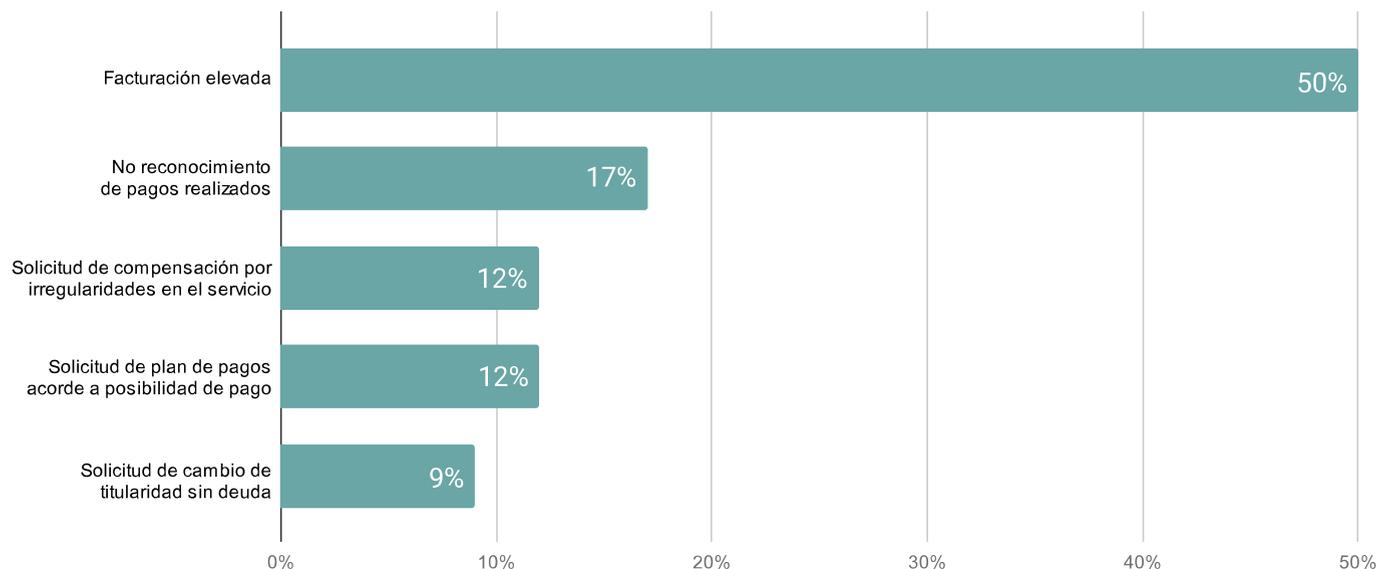


GRÁFICO | Motivos de los reclamos por Facturación de agua y cloacas



## Facturación del servicio de agua

En el caso del servicio de agua los reclamos por problemas en las facturaciones que demandaron nuestra intervención fueron: facturaciones elevadas por incrementos en los costos del servicio o por altos consumos; por desconocimientos de deudas; por cambios de titularidad; y por compensaciones por deficiencias en el servicio.

Se trabajó en comunicación permanente con ARSA trasladando los reclamos y haciendo un seguimiento de los casos. En reclamos donde se detectaron incon-

sistencias, la empresa informó que el procedimiento es advertir la situación a los usuarios para la reparación inmediata ante una posible pérdida y en esos casos, cuando se repara la pérdida interna se factura teniendo en cuenta el período de lectura anterior en el que se sucedieron los hechos.

En todos los casos que se cuestionan los montos de facturación, salvo los vinculados a incrementos de la tarifa, desde la Defensoría se pone en conocimiento de los usuarios la posibilidad de solicitar un aforo sobre el medidor previa revisión de la lectura sobre los consumos.

## Electricidad

GRÁFICO | Reclamos por subtemas en servicio de electricidad

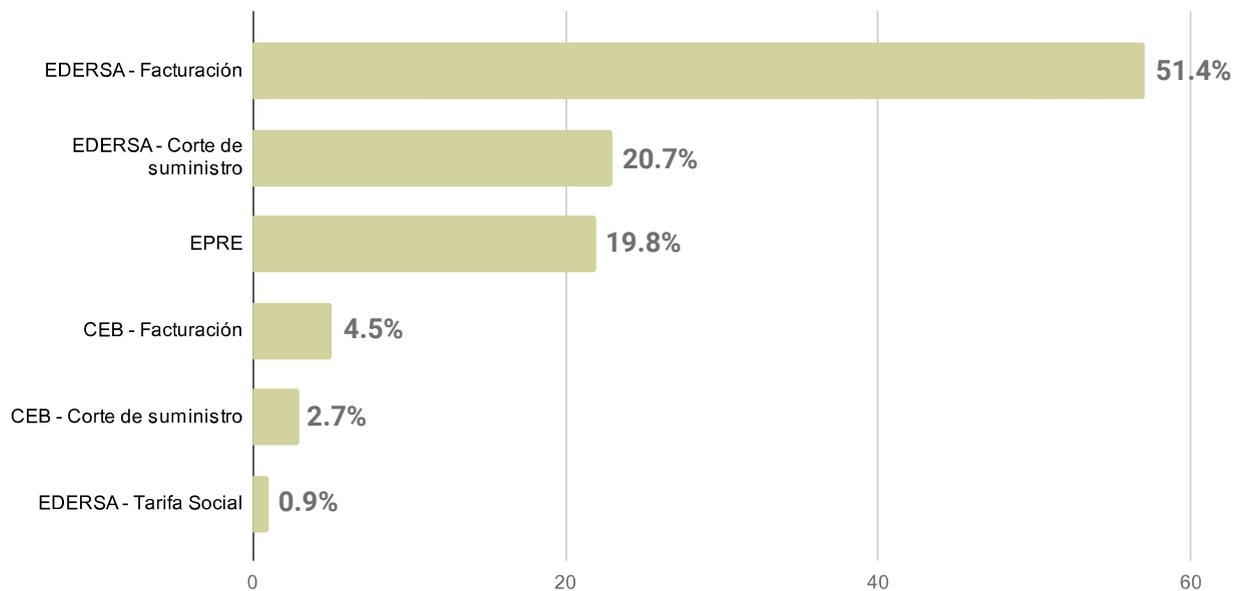


GRÁFICO | Estado de los trámites por el servicio de electricidad

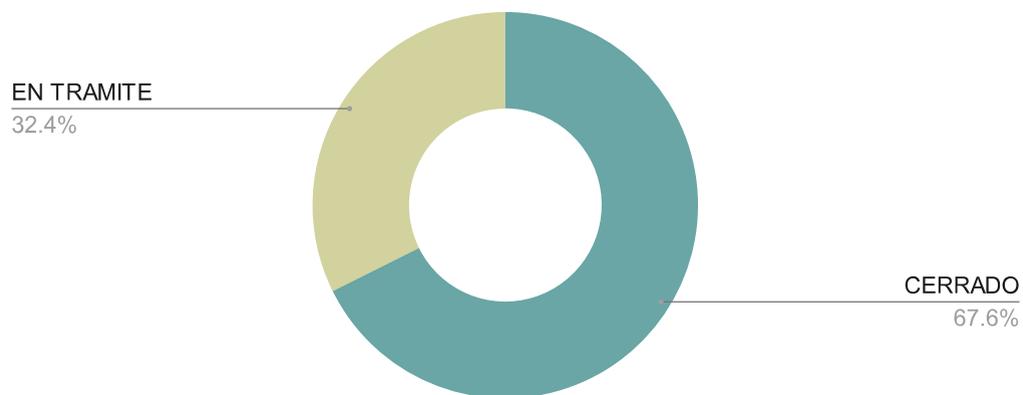
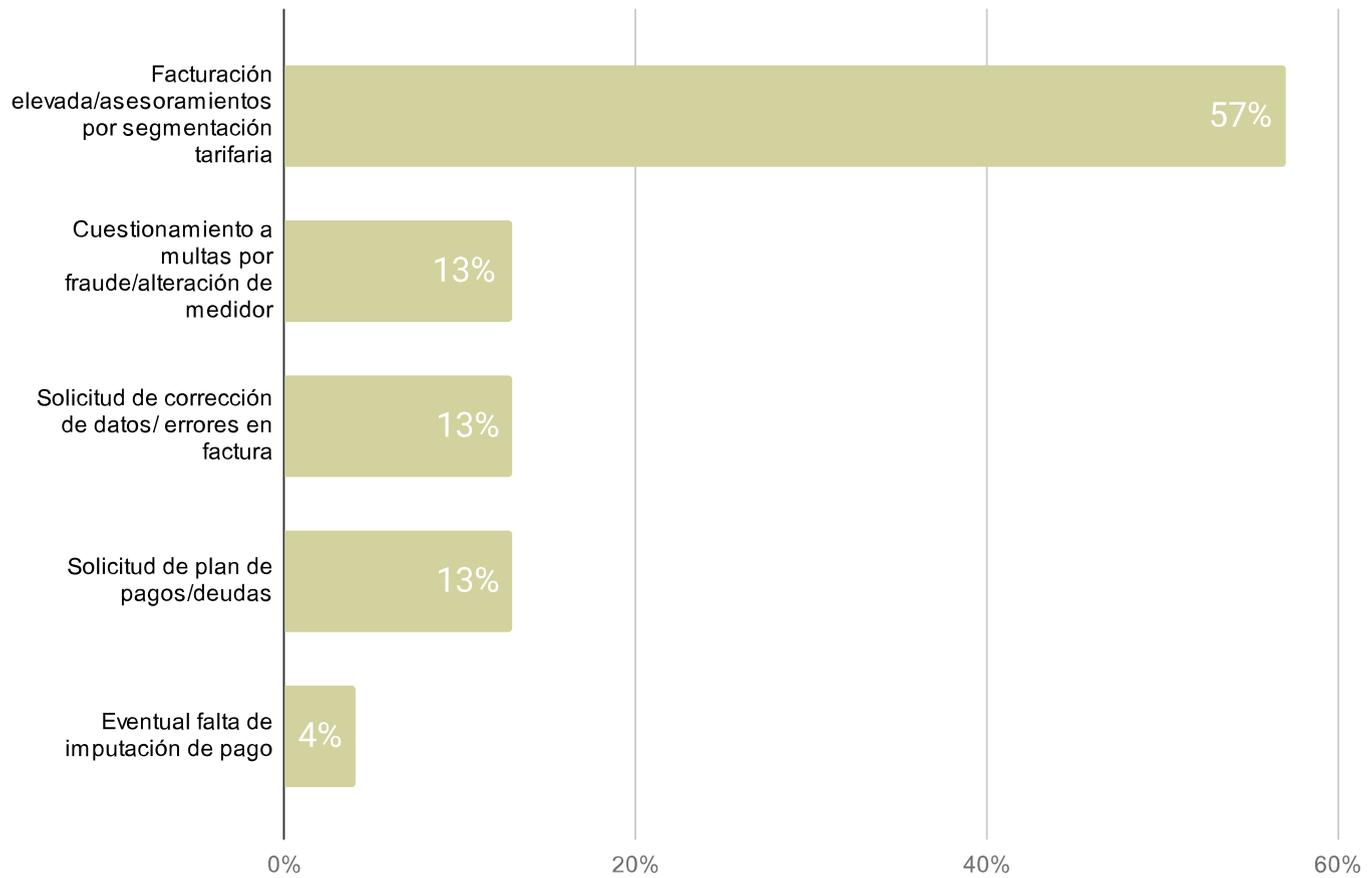


GRÁFICO | Motivos de los reclamos por Facturación de electricidad



## Gas

GRÁFICO | Estado de los reclamos por el servicio de gas

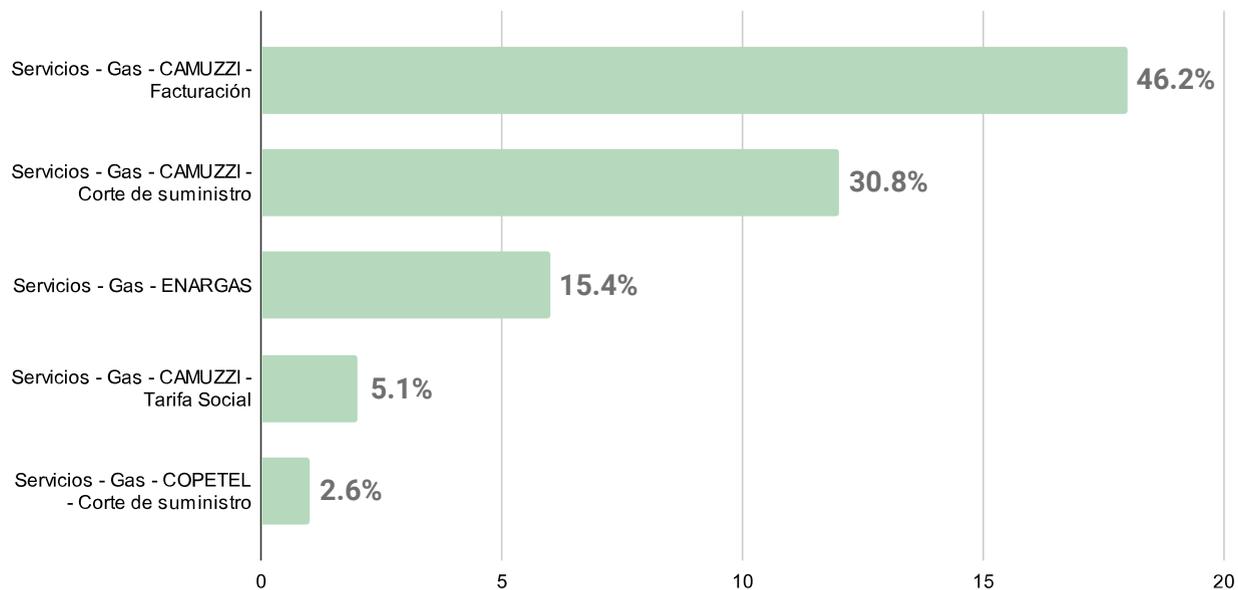
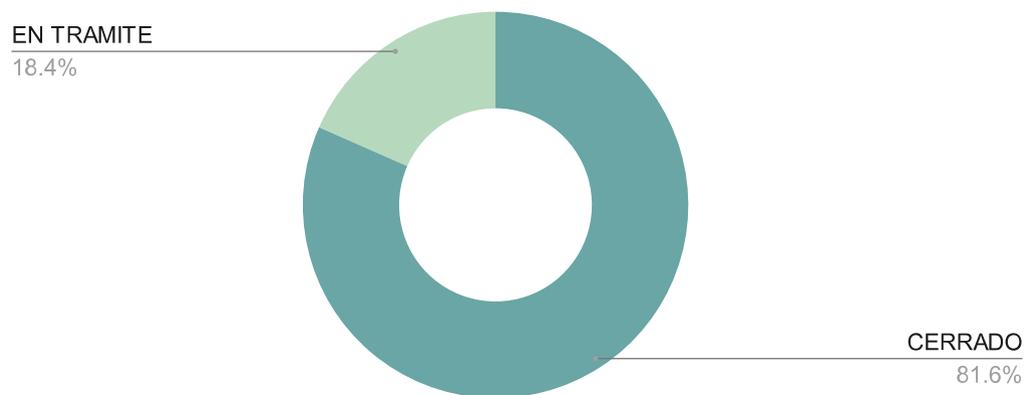


GRÁFICO | Trámites de servicio de gas por subtemas



## Tarifas

### Subsidio por segmentación tarifaria

En este periodo se registraron varios reclamos por facturas del servicio con montos muy elevados. En la mayoría de los casos se observó la quita del subsidio y la falta de inscripción en el registro a la segmentación tarifaria para mantener el subsidio en la tarifa eléctrica.

La tarea de la Defensoría en estos casos consistió en brindar el asesoramiento correspondiente y, en los casos en los que los ciudadanos no disponían de los medios, se procedió a colaborar con las personas haciéndoles el trámite.

Pero además, fue importante el trabajo de difusión por redes elaborado por el área de Comunicación Institucional, que consistió en videos explicativos para aclarar dudas y colaborar con los usuarios para que puedan conservar y en algunos casos acceder a los beneficios en la facturación de los servicios de gas y de luz.

Otra cuestión vinculada con la prestadora Edersa, fue la relacionada a la campaña realizada por la empresa con el fin de recuperar kilowatts, ya sea por detectar medidores adulterados o porque los mismos no registran correctamente el consumo eléctrico. En estos casos, se procedió a asesorar al ciudadano para que en una primera instancia efectúe el reclamo ante EDERSA y, transcurrido un plazo sin respuesta o que la misma sea en sentido desfavorable, eleve la queja ante el Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE). Es importante mencionar que en la mayoría de los casos se observó que el Ente Regulador procedió a disminuir el importe que pretendía cobrar la prestadora en concepto de recupero de energía.



Subsidios de luz y gas

**Nivel 1**  
**Ingresos altos:**  
no tiene subsidio, se abona la tarifa plena.

**Nivel 2**  
**Ingresos menores:**  
el subsidio se mantiene en su totalidad.

**Nivel 3**  
**Ingresos medios:**  
el subsidio es hasta 400 kWh de consumo mensuales.

<https://www.youtube.com/watch?v=2SjYw9aoj20&t=2s>



Subsidios

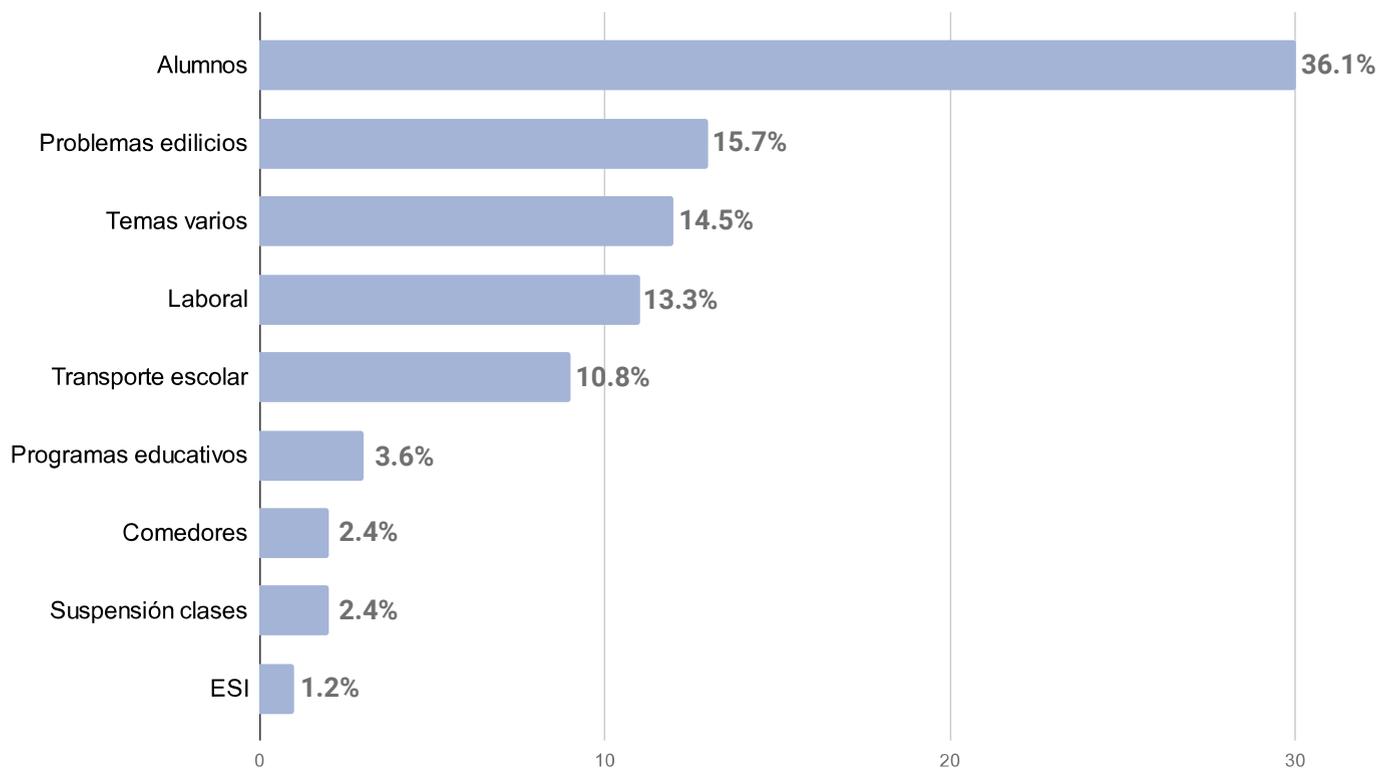
**Tarifas de luz y gas**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Provincia de Río Negro

[https://www.youtube.com/watch?v=Za9lmSuL\\_1U&t=5s](https://www.youtube.com/watch?v=Za9lmSuL_1U&t=5s)

# Educación

GRÁFICO | Reclamos de educación por subtemas



\*ALUMNOS: reclamos por solicitud de vacante en escuelas o pase.

\*TEMAS VARIOS: situaciones complejas en escuelas (bulling, violencia, maltrato); solicitudes de constancia de estudios o certificaciones; solicitudes de maestro de apoyo a la inclusión (MAI).

\*LABORAL: reclamos de docentes o personal no docente por motivos de licencias, jubilaciones, recategorizaciones, cuestionamiento de decisiones de junta médica.

## Inicio escolar - Conflicto gremial

El conflicto que el gremio docente mantuvo con el gobierno al inicio del ciclo lectivo dejó al alumnado sin clases por un extenso lapso.

Más allá de tratarse de una problemática gremial que excede las competencias de la Defensoría, considerando la afectación del derecho a la educación, se solicitaron informes para evaluar el desempeño de los organismos del Estado ante el conflicto y lo aportado a la resolución del mismo.

De las respuestas obtenidas, se pudo constatar que se realizaron numerosas reuniones paritarias los días 23 de enero, 07 de febrero, 17 de febrero, 06 de marzo, 17 de marzo, 31 de marzo y 21 de abril, todas convocadas por el Ministerio de Trabajo y en las cuales el Ministerio de Educación y DDHH escuchó las demandas gremiales y conformó varias propuestas salariales y de política educativa. Según lo informado, el sindicato docente a través de sus órganos decisorios, rechazó en reiteradas oportunidades las propuestas y aceptó la última.

Se informó además que, durante el proceso de negociación paritaria, el Ministerio de Trabajo, en el marco de sus competencias, emitió la Resolución N°782/23 estableciendo la conciliación obligatoria que fue rechazada por el gremio comunicando el no acatamiento de la medida.

Finalmente la problemática se resolvió a través de las gestiones realizadas por los organismos competentes y tras llegar a un acuerdo económico paritario.

Podemos apreciar que los organismos públicos demostraron su predisposición para resolver el conflicto y que el alumnado no se vea perjudicado, muestra de ello fueron las 7 reuniones mantenidas. Sin embargo, tras la cantidad de días de clases afectados por el plan de medidas de fuerza impulsado por el gremio docente, la cartera de Educación informó a la Defensoría sobre la implementación de otras medidas, entre las cuales mencionamos: la ampliación de jornada en escuelas primarias a través del Proyecto "Hora Taller" con la que las escuelas primarias alcanzan o superan un mínimo de 25 horas reloj semanales; la ampliación de la experiencia "Sábados para AcompañarNos" con talleres de Matemática y Lengua para estudiantes de Nivel primario y espacios de Acompañamiento al Estudio; Clubes de Robótica y Programación para estudiantes de 1° y 2° año de Educación Técnica; Ajedrez Educativo para estudiantes de Nivel Secundario; la reorganización curricular e institucional potenciando los tiempos y espacios escolares potenciando el dictado de clases y las actividades con los estudiantes; el control de la asistencia docente y la implementación del sistema integrado "Comunicarnos" que permite a los docentes dar aviso de inasistencias a través de un 0800.

## Situaciones de conflictos entre pares en ámbitos escolares

Un problema que vimos con preocupación durante este año fueron situaciones de conflictos entre pares en ámbitos escolares y el tratamiento de los medios de comunicación.

En este tema, entendemos que es importante la comprensión del problema en el contexto en el cual sucede la vida de las personas: los padecimientos subjetivos, el rol y la influencia de las redes sociales, las vulneraciones de derechos, el contexto de crisis económica que impacta de lleno en la vida de las familias, situaciones de violencia intrafamiliar, discriminación, condiciones de género, consumos problemáticos, entre otros. Todas cuestiones que deben formar parte de la multiplicidad de factores de análisis para entender estos fenómenos y evaluar las intervenciones del Estado a través de sus políticas públicas.

Es decir, el análisis de esta problemática debe hacerse desde un enfoque relacional teniendo en cuenta la multiplicidad de fenómenos personales, sociales y culturales de sus protagonistas ya que no son hechos aislados, alejados de otros tipos de violencia sino el reflejo de lo que ocurre en la sociedad.

Sobre la base de ese marco conceptual, iniciamos actuaciones de oficio para conocer el trabajo del Ministerio de Educación, los recursos y abordajes con los que cuenta para intervenir. Mantuvimos reunión con el ministro y su equipo de trabajo, y pedimos informes que fueron oportunamente respondidos. Tomamos conocimiento de las diferentes dimensiones de intervención en el marco del “Programa EncontraRNos: Es-

tar y Habitar con otros/as las Escuelas” que incluye: la formación docente, propuestas para estudiantes, el encuentro con familias y estudiantes, los dispositivos de acompañamiento e intervención territorial, la articulación intersectorial y la comunicación.

A través de nuestro trabajo pudimos apreciar que el Ministerio de Educación implementó a lo largo de todo el ciclo un abanico de programas, propuestas e intervenciones como parte de una política en el paradigma del cuidado. Si bien se encontraron muchos obstáculos y zonas no del todo bien definidas, dada la complejidad de la problemática, podremos discutir cuan efectivos han sido los alcances y los logros, y seguramente habrá diferentes visiones, pero son acciones concretas implementadas.

Una observación en este tema (y que responde a la lógica de lo que venimos pregonando hace años), es la necesidad de que exista un trabajo articulado y responsable de otras áreas de la Administración (SENAF, Seguridad y Justicia, Desarrollo Humano, etc.) para el tratamiento, abordaje e implementación de políticas públicas en este tema y el logro de mayores resultados.

No menos importante es la preocupación, compartida con las autoridades, sobre el tratamiento que los medios de comunicación otorgan a las situaciones conflictivas en ámbitos escolares ya que, en general, se limitan a reflejar el hecho propiamente dicho con superficialidad, sin tener en cuenta que el conflicto es inherente a las relaciones sociales y que no es ajeno a la escuela sino que es un lugar más donde se expresa.

## Relevamiento de edificios escolares previo al inicio de clases

### Febrero 2023

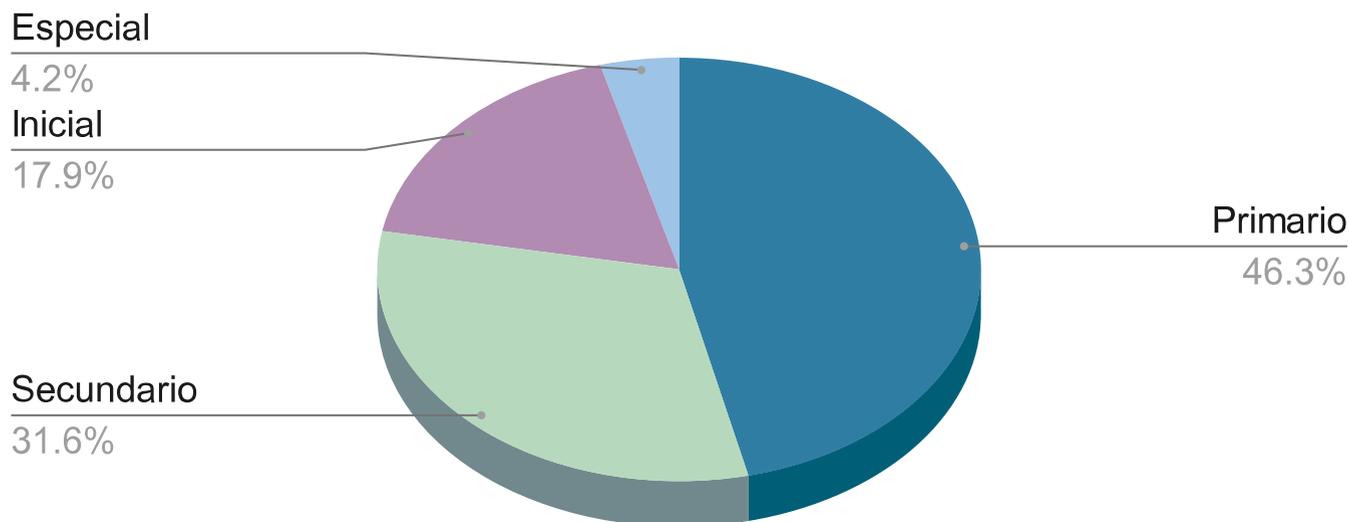
La Defensoría del Pueblo de Río Negro realizó a mediados del mes de febrero de 2023, previo al inicio del ciclo lectivo, un relevamiento del estado edilicio de escuelas estatales de la provincia.

Se relevaron 95 edificios escolares que albergan escuelas de distintos niveles y modalidades, registrando la situación de cada una en relación al mantenimiento, obras de infraestructura en curso, y cuestiones de accesibilidad y seguridad edilicia.

Se utilizó la metodología de la observación directa a través de una planilla para la recolección de datos y la entrevista estructurada presencial a directivos. Por motivos operativos, en 7 edificios escolares de la región Sur el relevamiento fue telefónico, manteniéndose la entrevista con los directores o directoras de las instituciones por esa vía.

El muestreo realizado fue de 95 edificios que albergan a escuelas de nivel primario (44 escuelas primarias secundario (30 ESRN, CET o CEM), inicial (17 Jardines de Infantes) y de la modalidad especial (4 escuelas de Educación Especial).

GRÁFICO | 95 edificios escolares relevados de distinto nivel y modalidad



Cabe destacar que en muchos de los edificios funcionan dos o más instituciones educativas (en los turnos mañana/tarde/noche). Por eso, en los 95 edificios es-

tatales relevados se encuentran más de 130 establecimientos educativos.

## El análisis de los datos da cuenta de:

### Condiciones de mantenimiento

- ▶ **Desmalezamiento, desratización y limpieza de tanques de agua:** en 80% de los edificios relevados a mediados de febrero estas tareas habían sido ya realizadas, y en otros estaban pedidas o programadas en fechas previas al inicio de clases.
- ▶ **Provisión de insumos de limpieza y sanitización:** el 83% de los directivos consultados indicó haber recibido insumos, mientras que otros, si bien no los habían recibido aún, tenían sobrantes del 2022.

GRÁFICO | Desmalezamiento, desratización y limpieza de tanques de agua

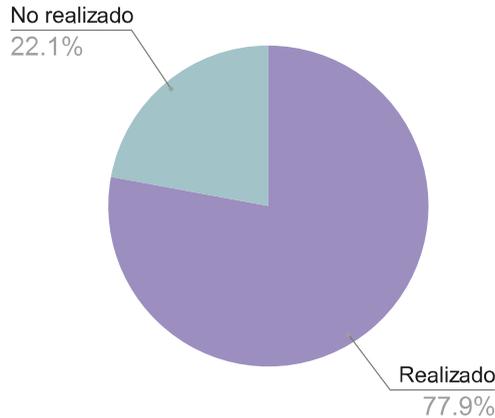
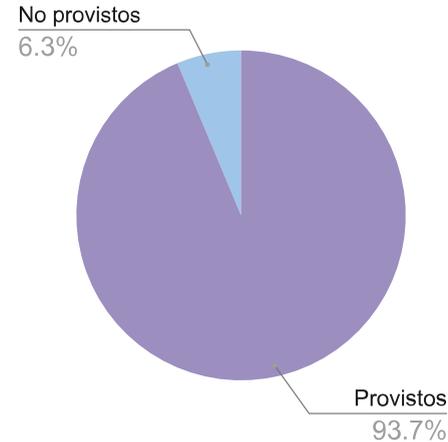


GRÁFICO | Provisión de insumos de limpieza y sanitización



- ▶ **Funcionamiento de canillas y sanitarios:** el 65% de los establecimientos tenía las canillas y sanitarios en perfecto funcionamiento, mientras que en el resto existían problemas de mantenimiento como canillas o inodoros con pérdida de agua, falta de carga en inodoros, o algún sanitario clausurado.

GRÁFICO | Funcionamiento de canillas

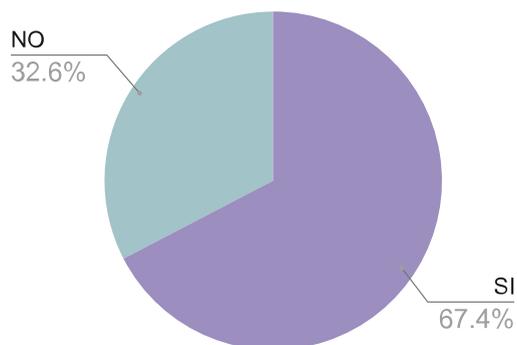


GRÁFICO | Funcionamiento de sanitarios

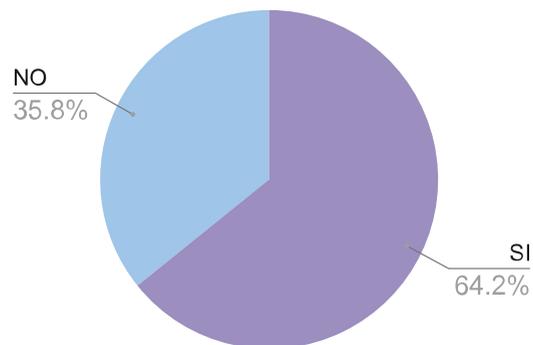
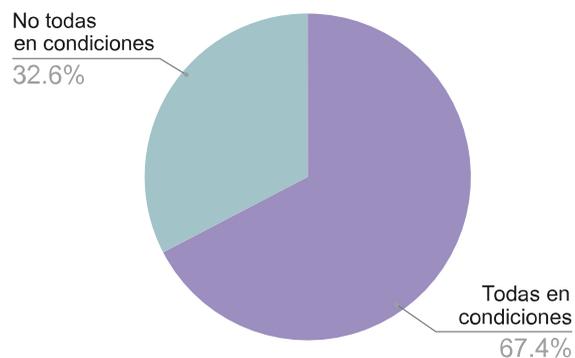


GRÁFICO | Funcionamiento de sanitarios

- ▶ **Estado de puertas y ventanas:** en forma similar, si bien el 67% de los edificios tenía un buen funcionamiento de las puertas y ventanas, en varios se manifestaron problemas de mantenimiento como ser vidrios rotos, falta de picaportes; falta de puertas en aulas, etc.



- ▶ **Funcionamiento de la calefacción:** en el 86% de los edificios escolares la calefacción funcionaba perfectamente. Los problemas detectados en algunas escuelas fueron: falta de mantenimiento o recambio de algunos calefactores; funcionamiento parcial de la calefacción (sólo una de las tres calderas de la escuela funciona, o falta de calefactor en algún espacio de la escuela como ser SUM, cocina, o secretaría).
- ▶ **Estado del sistema eléctrico:** la conexión eléctrica era eficiente, según manifestaron los directivos de las escuelas, en el 78% de las mismas. El resto presenta problemas relacionados con cortes de luz cuando llueve, por humedad o goteras que afectan la conexión eléctrica, o cajas térmicas muy pequeñas para las necesidades de la escuela, lo que produce constantemente que salte la térmica.

### Finalización de obras de infraestructura en curso:

El 50% de las 54 escuelas en las que había obras de infraestructura en curso estaban finalizadas a mediados de febrero. De las 34 escuelas en las que aún no estaban finalizadas las obras, en muchos casos se trataba de detalles de terminación y podían comenzar las clases, mientras que en otras 13 escuelas los directivos manifestaron la necesidad de la terminación de las obras antes de comenzar, pero que esto estaba previsto por la cartera educativa.

GRÁFICO | Funcionamiento de la calefacción

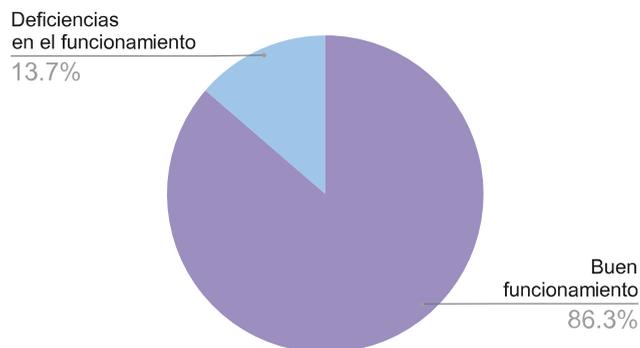


GRÁFICO | Estado del sistema eléctrico

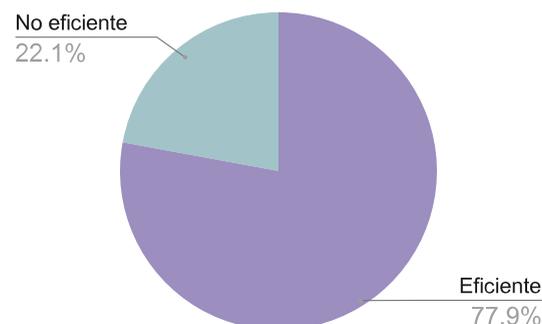
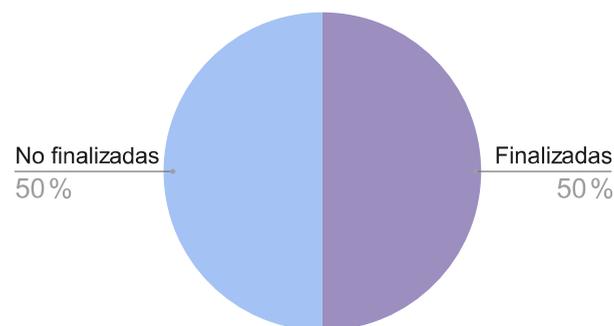


GRÁFICO | Obras de infraestructura en curso



## Conectividad a Internet en el establecimiento:

98% de los edificios tenían conectividad a internet, aunque su uso para fines pedagógicos en muchas escuelas se encuentra reducido debido a la falta de capacidad del ancho de banda.

GRÁFICO | Existencia de servicio de internet

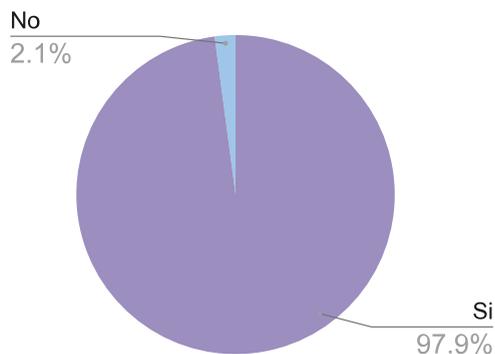
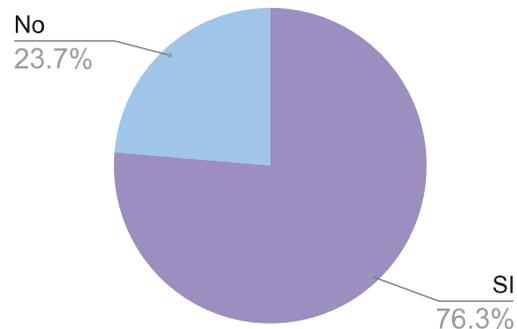


GRÁFICO | Internet disponible para fines pedagógicos



## Cuestiones de Seguridad (salidas de emergencia, matafuegos):

93% de los edificios contaba con salidas de emergencia habilitadas, mientras que 95% contaba con todos los matafuegos necesarios. En algunas escuelas habían solicitado la renovación de matafuegos y nueva salida de emergencias en los casos donde se realizó la ampliación del edificio.

GRÁFICO | Salidas de emergencia

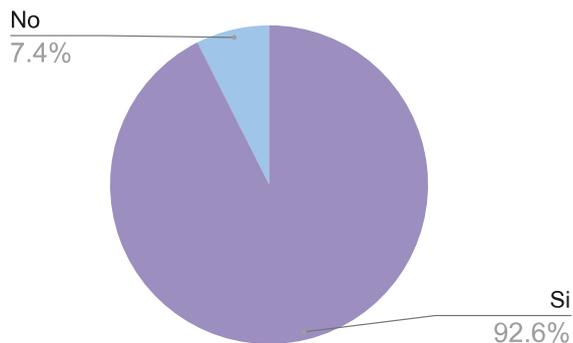
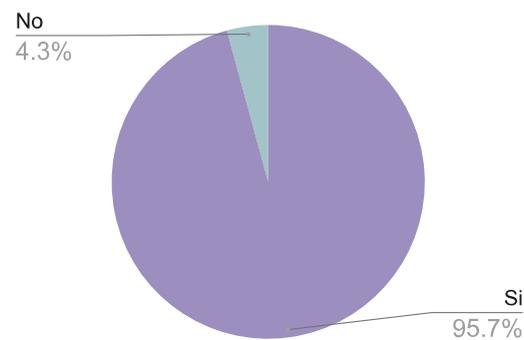


GRÁFICO | Matafuegos



## Accesibilidad (rampas, baños adaptados):

En 61 de los 95 edificios se constató la presencia de desniveles, y en el 72% de los mismos había rampas. Con respecto a la existencia de baños adaptados para personas con discapacidad motriz o reducción de movilidad, 70% de los 95 edificios relevados contaban con ellos.

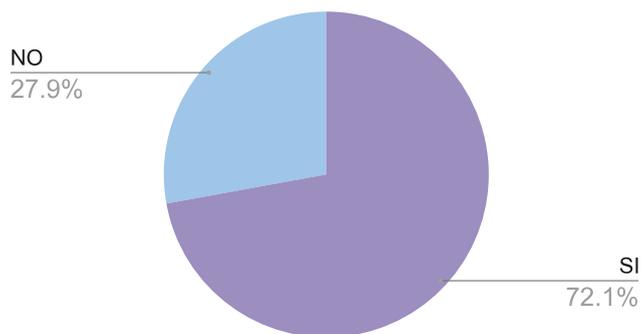
En las escuelas sin estos elementos de accesibilidad, muchos directivos manifestaron no tener, al momento del relevamiento, docentes ni alumnos que los requieran; no obstante en cinco de ellas se indicó que tienen al menos 1 alumno que requiere estas adaptaciones (rampas y/o baños adaptados) y que fueron solicitadas.

## Gestiones realizadas

A través del análisis de los datos la Defensoría analizó las cuestiones prioritarias a atender y las puso en conocimiento del secretario de Infraestructura Escolar del Ministerio de Educación y Derechos Humanos. Durante el encuentro, se detallaron todas las observaciones realizadas sobre cada ítem relevado en los 95 edificios escolares.

El funcionario evidenció tener pleno conocimiento de las situaciones que se plantearon y en ese sentido informó el estado administrativo y de obra en cada caso. Además, indicó las estrategias de abordaje en casos de excepcionalidad, aclarando que es política del Ministerio buscar alternativas que no obstaculicen el dictado de clases. No obstante, se comprometió a trabajar en la solución de los casos observados y brindar los informes oportunamente.

GRÁFICO | Existencia de rampas en edificios con desniveles



Posteriormente, y como tarea propia de la Defensoría, que es el seguimiento de las gestiones iniciadas, se pudo constatar a través de las respuestas de la cartera educativa que los establecimientos informados con prioridad de arreglos para dar inicio al ciclo lectivo 2023 fueron refaccionados o estaban en proceso de ejecución.

Se informaron así las refacciones de distinto tipo en cada escuela, como ser recambio de griferías y de asientos de inodoros, recambio de puertas placa, reposición de vidrios, reparación de fisuras y grietas, recambio de puerta de emergencia, extracción de piso, carpeta y contrapiso, limpieza y encendido de calefactores, reparaciones de pérdidas de agua, etc. También se informaron procesos de licitación y adjudicación de obras de infraestructura.

El informe aportado por Educación incluyó intervenciones en las Escuela Primarias N°335 de Allen, N°77 de Choele Choel, N°34 de Darwin, N°61 de Mainqué, N°7 y N° 341/349 de Viedma, N°8/ N° 9 de Gral. Conesa, y N° 311 de San Carlos de Bariloche; y sobre las ESRN N°116 y N° 107 de Gral. Roca, y N° 56 de Gral. Godoy. El detalle de las obras realizadas o en trámite de realización en cada establecimiento se encuentra contenido en la nota de respuesta recibida, junto a las correspondientes memorias técnico-descriptivas.

Otros edificios escolares en los que se solicitó intervención a las autoridades del Ministerio de Educación y en los cuales se pudo constatar la misma fueron:

CET N°11 de Viedma (escuela secundaria de formación agraria ESFA). En esta escuela, además de distintos problemas con los sanitarios y la calefacción, los directivos nos habían manifestado la necesidad de contar con más aulas, siendo que había aumentado la matrícula y estaban utilizando el laboratorio y la biblioteca como aulas, lo cual fue informado al secretario de Infraestructura escolar en su momento. A comienzos del mes de mayo tomamos conocimiento de los arreglos que se estaban ejecutando y que estaban adjudicando a una empresa la obra de construcción de dos aulas.

Escuela Primaria N°266 de la ciudad de San Carlos de Bariloche, también visitada por esta Defensoría del Pueblo a comienzos de año. En ella, durante la primera parte del año se constató la presencia de roedores que complicó la situación de normal dictado de clases. Así, si bien las condiciones y necesidades de la escuela habían sido puestas en conocimiento de las autoridades en el marco del trabajo de relevamientos, se volvió a so-

licitar al área de Infraestructura Escolar su intervención, la cual fue rápidamente puesta en marcha y se logró, en trabajo conjunto con la cartera de salud, la resolución de la problemática. Desde la escuela agradecieron la gestión realizada por la Defensoría del Pueblo.

Escuela Primaria N°295 de la ciudad de San Carlos de Bariloche y la Escuela Hogar N°193 - Sabino Rojas, de la localidad de Cerro Policía, esta última visitada pasado ya el primer trimestre del año.

En relación a ellas, luego de mantener gestiones interinstitucionales con las autoridades de los organismos involucrados, la cartera educativa informó la próxima ejecución de obras necesarias en los edificios mencionados.

En el caso de la Escuela Primaria N°264 de la ciudad de Cipolletti, luego de un tiempo prudencial de espera de novedades la Directora del establecimiento se volvió a comunicar con esta Defensoría del Pueblo para informar que la escuela seguía con desperfectos de funcionamiento, sobre todo en lo vinculado a las adaptaciones especiales para la habitabilidad de niños con discapacidad. A raíz de ello, volvimos a solicitar intervención al área de Infraestructura Escolar, y se nos informó que los arreglos vinculados a la situación mencionada estaban comprometidos para realizarse durante el receso invernal.

Este informe demuestra la política de trabajo de la Defensoría del Pueblo que, en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI), se propone generar acciones e intervenciones con el objetivo de fortalecer las capacidades de la Administración para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales.

Listado de edificios escolares relevados en el mes de febrero 2023, por localidad:

Localidad	Escuela
Allen	EP 222
Allen	EP 335
Allen	EP 23
Allen	EP 153
Cervantes	Jardín de infantes 57
Cervantes	ESRN 62 / CEM 129
Chichinales	EEE 16
Chichinales	EP 89
Chichinales	ESRN 75 /CEM 142
Chimpay	Jardín de Infantes 69
Chimpay	ESRN 25 / CEM 130 / EBBA 27
Chimpay	EP 59
Choele Choel	EP 77
Choele Choel	Jardín de Infantes 93
Cinco Saltos	ESRN 72 / CEM 90 y Tecnicatura
Cinco Saltos	EP 252
Cinco Saltos	EP 39
Cinco Saltos	EP 88 / Jardín Anexo
Cipolletti	EP 111
Cipolletti	EP 264
Cipolletti	EP 221
Cipolletti	CET 30
Cipolletti	EP 264
Cipolletti	ESRN 45

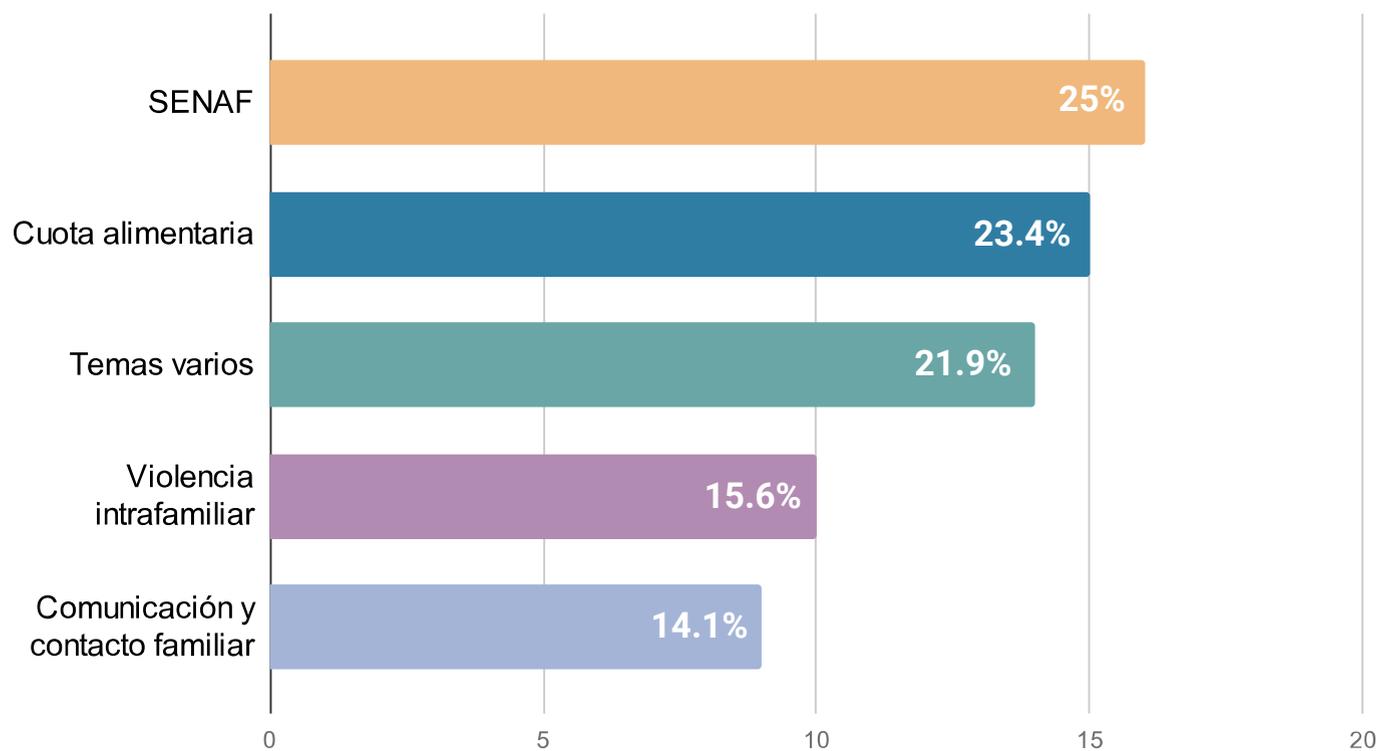
Localidad	Escuela
Cipolletti	EP 109
Cipolletti	Jardín Anexo a EP 45
Cipolletti	EP 285
Comallo	ESRN 26 /Anexo CENS
Contralmirante Cordero	CEM 122 / CENS
Contralmirante Cordero	ESRN 35
Coronel Belisle	ESRN 52
Coronel Belisle	EP 78
Darwin	EP 319
Darwin	ESRN 135 / CENS 24
Darwin	EP 34
Dina Huapi	EP 312
Dina Huapi	ESRN 96 / 143
El Bolsón	ESRN 30 / CEM 94
El Bolsón	Jardín de Infantes 101 / Maternal 18
El Bolsón	EP 270 / EEBA 11
General Roca	ESRN 1 / CENS 3
General Roca	ESRN 116
General Roca	EP 289
General Roca	Jardín de infantes 23
General Roca	Jardín de infantes 33
General Roca	EP 260
General Roca	ESRN 155 / Supervisión nivel inicial
General Roca	EP 42 - EEBA 1

Localidad	Escuela
General Roca	Jardín de infantes 112
General Roca	ESRN 107
Gral Conesa	ESRN 9
Gral Conesa	EEE 14
Gral Conesa	CET 4 / CEM 59
Gral Conesa	Jardin de Infantes 22
Gral Enrique Godoy	EP 70
Gral Enrique Godoy	EP 301 / EEBA 4
Gral Enrique Godoy	ESRN 56 y CEM 49
Gral Enrique Godoy	Jardín de Infantes 24
Los Menucos	EP 292
Mainqué	EP 61
Mainqué	Jardín de infantes 72
Maquinchao	EP 363
Paraje La Parra	EP 132
Pilcaniyeu	EP 269 / Anexo EEBA 31
San Carlos de Bariloche	ESRN 44 / ESRN 33 / CENS 6
San Carlos de Bariloche	EEE 6
San Carlos de Bariloche	Jardín de Infantes 3
San Carlos de Bariloche	EP 266 / EEBA 10
San Carlos de Bariloche	ESRN 37 / ESRN 46 / CENS 6
San Carlos de Bariloche	EP 67
San Carlos de Bariloche	EP 71
San Carlos de Bariloche	CET 2

Localidad	Escuela
San Carlos de Bariloche	EP 311
San Carlos de Bariloche	ESRN 138
San Carlos de Bariloche	EP 374
San Carlos de Bariloche	Jardín de Infantes 52
San Javier	Jardín de Infantes 133
San Javier	ESRN 79
Sierra Colorada	EP 26 / ESRN 82
Sierra Grande	EP 251 / EBBA 26
Valcheta	ESRN 87 / CEM 126
Viedma	EP 349 / EP 341
Viedma	ESRN 141 / ESRN 154
Viedma	EP 336 / EEBA 6
Viedma	EEE 22
Viedma	ESRN 19
Viedma	ESRN 18 / ESRN 146 / CENT 40
Viedma	Jardín de Infantes 70
Viedma	EP 297 / EEBA 39
Viedma	EP 296 / EP 340
Viedma	CET 11 (ESFA)
Villa Regina	Jardín de Infantes 28 (sede)
Villa Regina	EP 257
Villa Regina	EP 265
Villa Regina	Jardín de Infantes 28 (ANEXO)

# Niñez, adolescencia y familia

GRÁFICO | Reclamos de niñez por subtemas



## Trabajo con UNICEF Argentina

De la consulta en el Sistema de Gestión Atenea de la Defensoría del Pueblo de Río Negro (DPRN) sobre situaciones de niñas, niños y adolescentes (NNyA) abordadas durante el último año, se identificaron reclamos por vulneraciones de sus derechos, entre los que se pueden mencionar: situaciones de violencia familiar, sistemas de comunicación y contacto familiar, situaciones de vulnerabilidad económica, cobertura en salud y acceso a medicación, cobertura en discapacidad y acceso al CUD, acceso a la escolaridad, jóvenes en conflicto con la ley penal, consumos problemáticos y adicciones.

Por ello, desde la DPRN se tomó la decisión de transversalizar el enfoque de derechos humanos de la niñez y adolescencia en sus áreas, procesos de trabajo y sus políticas.

Para ello, durante este período se comenzó a trabajar con expertos de UNICEF Argentina, generando un informe diagnóstico de los diferentes aspectos que

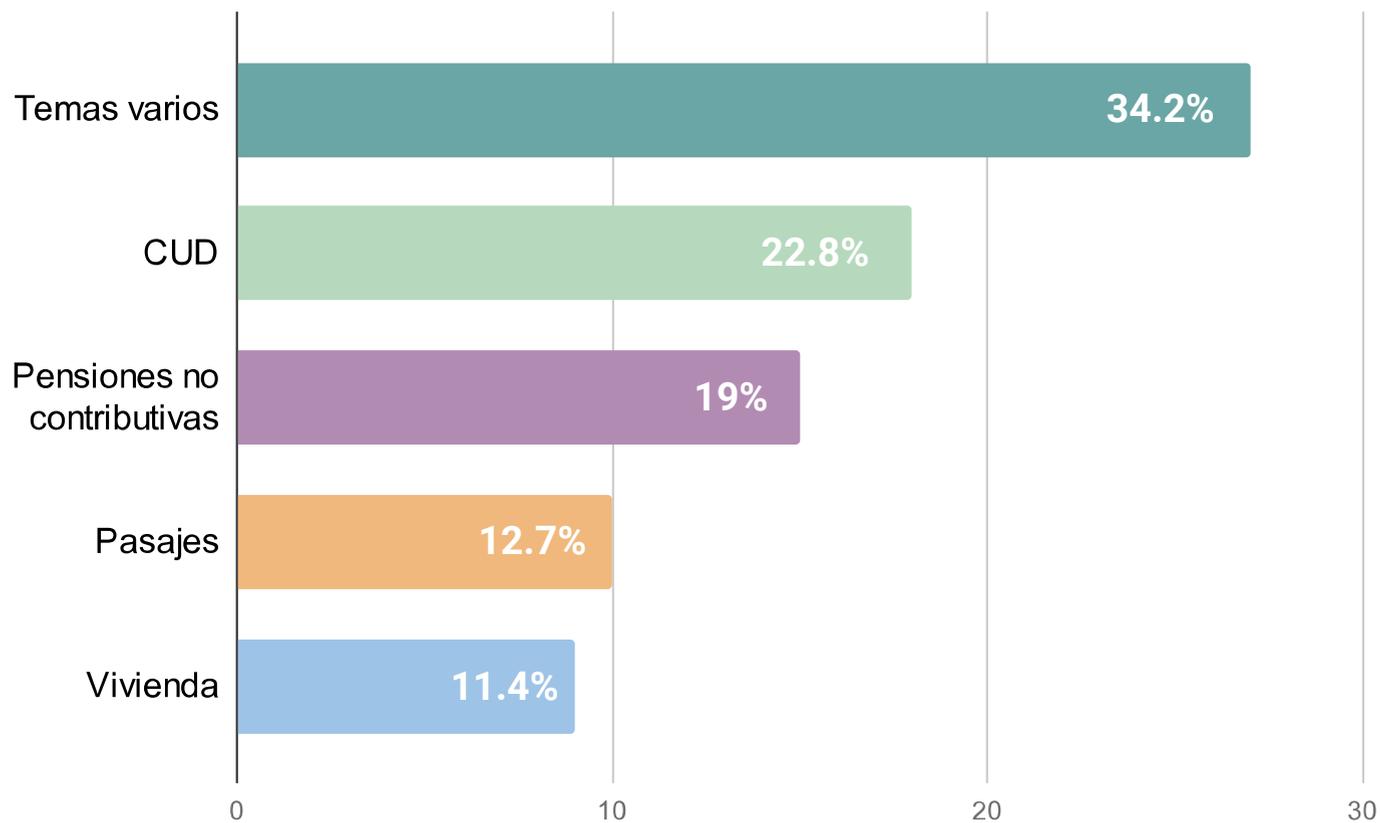
conforman el sistema de protección integral en la Provincia de Río Negro Este documento fue el resultado de numerosas reuniones, sistematización de información aportada desde la Defensoría y de reuniones mantenidas con personas destacadas.

La valoración que hizo el organismo internacional del trabajo realizado fue la razón para que UNICEF decida extender el acompañamiento técnico, lo que dio inicio a una serie de entrevistas a los fines de conocer experiencias similares de otros actores claves.

Este acompañamiento del organismo internacional, tiene como fin el de crear un área específica para proteger y promover los derechos de NNyA, supervisar en forma propositiva y fortalecer las políticas públicas que implementan las organizaciones que conforman el Sistema de Protección Integral.

# Discapacidad

GRÁFICO | Discapacidad por subtemáticas



\*Temas Varios: solicitud de acreditación para perro de apoyo; pedido de inclusión laboral; queja por rechazo de RTO a persona con discapacidad; asesoramiento para poder tramitar la oblea para vehículos de personas con discapacidad; solicitud de ayuda económica.

## Informe sobre CUD Certificado Único de Discapacidad.

Uno de los temas que dio origen a los reclamos en este tópico fueron los vinculados a los Certificados Únicos de Discapacidad (CUD). El principal problema se generó por la demora en los turnos para la renovación o para el inicio del trámite por primera vez.

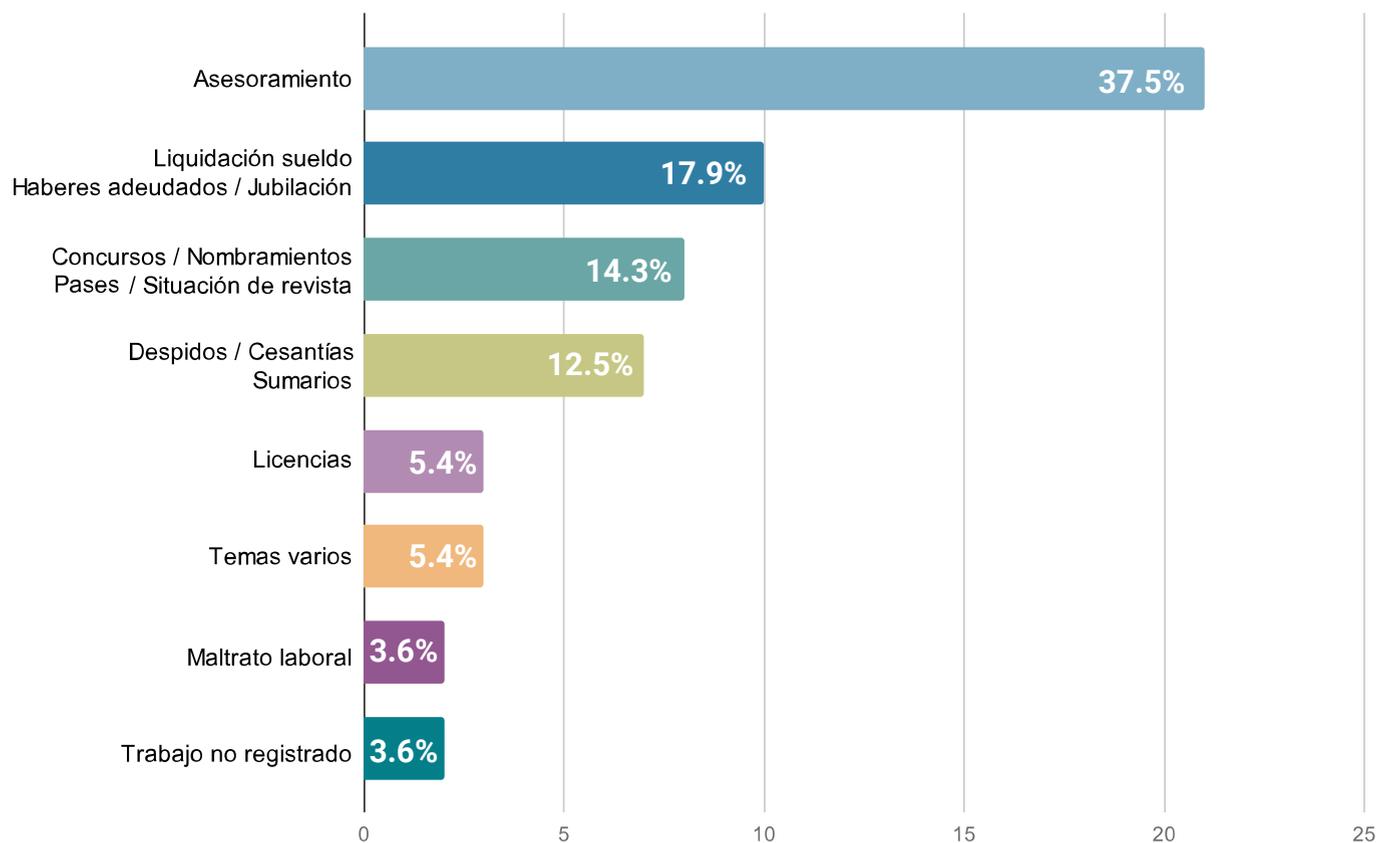
Cabe aclarar que luego de la pandemia las evaluaciones se continuaron haciendo de manera virtual (Whatsapp, Meet, etc). Además, la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) instituyó el Plan de Promoción, Mejoramiento y Fortalecimiento de la Certificación de la Discapacidad, con la finalidad de mejorar los procesos para obtener el CUD. El 03/02/23 se publicó la RESOL-2023-186-APN-DE#AND que prorrogó por el término de UN (1) año contado desde la fecha de su vencimiento, los Certificados Únicos de Discapacidad (CUD) con vencimiento entre el 1° de enero de 2023 y el 31 de diciembre del 2023, inclusive, extendiendo también por idéntico plazo los CUDs que vencieron durante el 2022, y que fueron oportunamente prorrogados a través de las Resoluciones ANDIS N° 1.919/21 y N° 806/22.

Teniendo a la vista las normas descriptas, se trabajó manteniendo un diálogo permanente con la Junta Evaluadora de Discapacidad de la provincia, poniendo en conocimiento de todos los casos y asesorando a cada ciudadano/a sobre los beneficios de la normativa vigente. En los casos en los que se les había denegado el Certificado, se asesoró para que puedan pedir la reconsideración dentro de los 10 días de la fecha de resolución.

Se recibieron además reclamos por: solicitud de pasajes para transporte de larga distancia; acceso a pensión no contributiva por discapacidad y acceso a la vivienda. Se incluyeron además temas varios como: solicitud de acreditación de perro de apoyo de asistencia; pedido de inclusión laboral en el marco de la ley de cupo laboral para personas con discapacidad (Ley 5.325); queja por rechazo de RTO a persona con discapacidad; asesoramiento para poder tramitar la Oblea para vehículos de personas con Discapacidad; solicitud de ayuda económica.

# Laboral

GRÁFICO | Laboral por subtemáticas



Las principales dificultades observadas en algunas áreas es la falta o respuesta tardía de algunos organismos a los requerimientos de trabajadores bajo sus dependencias. Sin embargo, la Administración ha respondido a los requerimientos de la Defensoría.

Entre los organismos que brindaron respuestas en tiempo oportuno se encuentran las Delegaciones de Trabajo, la Subsecretaría de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, la Secretaría de Gestión y Asuntos Legales del Ministerio de Educación, la Secretaría de la Función Pública y el Área RRHH IPPV.

Desde la Defensoría se entiende pertinente la comunicación directa con los responsables de cada área agilizando las instancias de intervención para la superación de las disfuncionalidades puestas en conocimiento de este organismo por los trabajadores. Como política institucional se propician las instancias de diálogo (en situaciones que ello sea pertinente) entre las partes haciendo uso de las herramientas de mediación y métodos auto compositivos de conflictos.

## Seguridad

La sociedad tiene derecho a reclamar por seguridad y el Estado tiene la obligación de garantizarla. No fueron muchos los reclamos recibidos en la Defensoría en este tópico pero hemos podido advertir como la sociedad fue progresivamente reclamando por seguridad a lo largo del año, coincidentemente con el agravamiento de la crisis económica.

Como lo que planteamos en el informe anterior, no compartimos las opiniones simplistas o extremas respecto al tratamiento de la inseguridad. La extendida pobreza como consecuencia de la crisis económica profundizó las desigualdades en la sociedad y esa realidad afecta con mayor impacto a los jóvenes en condiciones de fragilidad social empleados en actividades precarias, desempleados o que no estudian ni trabajan.

Es necesario avocarse seriamente a resolver este tema y para ello es importante partir de conocer la realidad socio ambiental de las personas que incurrir en delitos y las que se encuentran privadas de libertad para encontrar los factores estructurales que originan los delitos y generar políticas públicas que permitan modificar esas realidades. También hay que poder diferenciar los diferentes tipos de delitos para deslindar las responsabilidades de las distintas áreas del Estado.

Por citar un ejemplo, mencionamos las adicciones que hacen estragos en los jóvenes. Los consumos de cigarrillo, alcohol y drogas se entrelazan derivando en muchos casos en delitos contra las personas y la propiedad. Reiteradamente escuchamos expresiones

sobre la falta de educación y entendemos que es clave para modificar la vida de los jóvenes, pero en este ejemplo también hablamos de la salud, de la necesidad de actividades culturales y deportivas y por supuesto, la intervención de las fuerzas de seguridad provinciales y nacionales que deben actuar contra el crimen organizado.

En definitiva, nos referimos a un problema grave que requiere un abordaje especial y multidimensional por parte de los diferentes estamentos del Estado para generar las condiciones elementales que permitan la garantía y el disfrute de los derechos y libertades públicas y privadas, respetando el orden jurídico y el derecho de terceros.

### Adhesión y participación de los consejos y foro de seguridad local

En Viedma, la Defensoría del Pueblo solicitó su adhesión al Foro Comunitario de Seguridad (Fo.Co.S) creado mediante la Ordenanza Municipal N° 8.856 como un órgano participativo para asesorar y proponer a los distintos poderes del Estado Nacional, Provincial y Municipal políticas públicas que garanticen la Paz Comunitaria, la Seguridad Pública, la Protección Ambiental y el pleno goce de los Derechos Humanos en su dimensión política, social y cultural.

Además adhirió y participó durante este año del Consejo de Seguridad de General Roca, conformado en

agosto de 2023 e integrado por la Cámara de Agricultura, Industria y Comercio (CAIC), el Municipio, el Hospital Francisco López Lima, el Concejo Deliberante, los Ministerios de Seguridad y de Educación y DD.HH. de Río Negro, además de la fuerza de seguridad provincial.

## Reclamos por inseguridad

En el mes de mayo un grupo de vecinos de la localidad de Viedma, identificados como “grupo autoconvocado Basta de Robos”, se acercó a la Defensoría del Pueblo reclamando mayor seguridad atento la falta de respuestas por hechos de inseguridad vivenciados. Como documentación del reclamo, los vecinos adjuntaron copia de numerosas denuncias por robo realizadas tanto en redes sociales como en Comisarías.

Como primera instancia se realizó un análisis pormenorizado de la documentación a los fines de clasificarla tomando aquello que está en el marco de las competencias de esta Defensoría del Pueblo (Art. 10 de la Ley K 2.756). Se visualizaron veintitrés (23) hechos de presuntos delitos denunciados en distintas

dependencias policiales. El resto de la documentación consistió en capturas de manifestaciones en redes sociales y copias de actuaciones del Ministerio Público Fiscal.

A partir de allí, se dio tratamiento a las denuncias a partir de la afirmación de los reclamantes de que lo denunciado en Comisarias no llegaba a la Fiscalía para su debida intervención. En razón de ello, y en el marco de nuestras competencias, se requirieron los informes a la Jefatura de la Policía de Río Negro, con la finalidad de evaluar el desempeño de las fuerzas policiales en cada hecho denunciado.

En el marco del requerimiento, la Jefatura nos remitió un informe circunstanciado de las Unidades de Orden Público que recibieron las denuncias penales globadas por los reclamantes, pudiéndose constatar que la totalidad de los hechos denunciados en las distintas Unidades y Comisarias (Unidad 41° San Javier; Comisaria 38° Gral. Lavalle; y, Comisaria 30° Barrio Guido) fueron oportunamente elevadas al Ministerio Público Fiscal, previa intervención del Cuerpo de Investigaciones Judicial, Departamento de Sustracciones Automotores y Gabinete de Criminalística, el que correspondiere.

## Audiencias públicas

### 30/11/22 - Audiencia Pública por la Tarifa del Transporte de Energía Eléctrica convocada por el ENRE

En esta oportunidad apelamos a la situación de crisis económica que atenta de pleno contra los intereses de usuarios y usuarias. Y para ello, mencionamos: (I) los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), en la oportunidad el índice de inflación anual al mes de octubre es del 76,6%; mientras que en la comparación interanual registraba un incremento de 88,00; (II) el valor de la Canasta Básica Alimentaria que acumulaba un aumento interanual del 100,8%, mientras que una familia tipo necesitaba en ese momento la suma de \$ 130.000 para no caer bajo la línea de pobreza.

Desde el lugar que ocupamos, que es velar por los intereses de usuarios y usuarias de la provincia, lo que implica el precio y calidad del servicio, desde la Defensoría del Pueblo de RN consideramos que cualquier aumento por mínimo que sea impactaría sobre la ya delicada situación de los usuarios del servicio público.

Expresamos que el congelamiento a largo plazo de los costos y tarifas nos llevó a la situación del momento, y que sabíamos la importancia que revisten las inversiones y la renovación del equipamiento, pero también que resulta esencial aminorar los efectos de cualquier aumento, porque no podemos permitir que una decisión errónea amplíe el universo de pobres energéticos incorporando a los usuarios de red, quienes debido a un significativo incremento, vean comprometida su capacidad de pago de este servicio.

Entonces solicitamos a las autoridades del ENRE se acaten los principios regulatorios imperantes en nuestro país, los derechos fundamentales de los usuarios y las directivas internacionales en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales garantizando la continuidad, regularidad y efectiva prestación y velando por la protección de los derechos de los consumidores y usuarios a recibir servicios públicos de calidad y eficiencia a precios que resulten justos.

## Audiencias Públicas por Revisiones de la tarifa de la electricidad e Inversiones Especiales convocadas por el EPRE

En este período participamos de todas las audiencias públicas por revisiones tarifarias convocadas por el EPRE. Las mismas fueron:

29/05/23 Audiencia por la actualización tarifaria y reconocimiento de diferencias de costos mensuales a causa del proceso inflacionario periodo Mayo 2022 – Marzo 2023 y modificación del Plan de Inversiones Especiales.

En esta oportunidad también apelamos a los datos del INDEC, la variación del IPC que registraba un aumento interanual del 108% y el impacto que significaría para las familias rionegrinas. Considerando que la prestación de energía eléctrica es un servicio esencial, resguardado por la normativa nacional e internacional, que debe ser provisto de forma continua y suficiente, manifestamos que resultaba imperioso que el acceso al mismo sea asequible para lo cual era imprescindible que cualquier modificación en la tarifa se aplique de forma gradual, previsible y progresiva. Respecto a la modificación del Plan de Inversiones, por tratarse de una obra que beneficiaría a usuarios de la localidad e Guardia Mitre y zona de influencia destacamos el impacto positivo tanto para el desarrollo productivo local como para los suministros residenciales.

05/06/23 Audiencia Pública por la actualización tarifaria extraordinaria sobre costos no laborales presentada por la Cooperativa de Electricidad Bariloche (CEB).

En la misma se cuestionó el aumento pretendido a partir del análisis del concepto de “eficiencia empresarial” indicando que no surgía ni resultaba evidente, por lo menos en base a la exposición de la CEB, la observancia y cumplimiento a priori del concepto referido, entendido éste como aquella organización empresarial en la cual se obtienen máximos resultados con la mínima cantidad de recursos.

Por otra parte, en cuanto al aumento de valores generalizado de los servicios, incluidos los contratados por la concesionaria, se señala que estos deberían estar previstos en el proceso administrativo quinquenal de revisión tarifaria, por cuanto todos aquellos eventos que pueden afectar, o incluso ocasionar pérdidas a un proyecto empresarial o compañía quedan incluidos dentro de la concepción de “riesgo empresarial, incluyendo sus variantes (riesgo financiero, ambiental, político, legal).

### 30/08/23 Audiencia Pública por la revisión de la tarifa de electricidad en Río Colorado.

En la oportunidad nos remitimos al impacto que tuvo en los hogares la variación interanual de precios al consumidor (IPC) y la quita de subsidios dispuestos por el Decreto 332/2022. En ese sentido expresamos que los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidan ni comprometan el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas. Por lo tanto, solicitamos al Ente Regulador de Electricidad (EPRE), adoptar medidas para garantizar que los incrementos sean conmensurados con los niveles de ingreso porque el acceso a la energía es un derecho insustituible que junto al agua y al gas aseguran una vida digna.

### 25/10/23 Audiencia Pública por la revisión de la tarifa extraordinaria y modificación del “Plan de Inversiones Especiales” de EDERSA.

En la ocasión apelamos a la imperante crisis, donde la economía de los hogares se veía comprometida semana a semana, disminuyendo significativamente su capacidad de consumo. Manifestamos que en la pretensión de la empresa, el aumento se aplicaría de forma uniforme a todos los usuarios generando un impacto negativo mayor en los hogares de menores ingresos; y recordamos

el marco normativo de protección al que el Estado está obligado a cumplir. Por ello solicitamos a las autoridades se respeten los principios regulatorios acatando los principios de gradualidad y razonabilidad, siguiendo la doctrina de nuestra Corte Suprema (“CEPIS”) dejamos expuesto 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”*.

## Audiencias Públicas convocadas por la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático

### 28/02/2023 – Audiencia Pública por la Caza con Jabalí con Perros.

Solicitamos se erradique la caza con perros y apelamos al concepto de bienestar animal vs el trato cruel y violento; al cambio de paradigma; de control poblacional; de fines recreativos y deportivos; y por supuesto de las normas aplicables.

Instamos en la audiencia y en esta oportunidad ratificamos la importancia de la aprobación del proyecto de ley impulsado por el Legislador Nicolás Rochas remitiéndonos a los fundamentos del proyecto, que entre otros conceptos considera que: *“la caza con perros es una actividad muy traumática, cubierta de angustia, sufrimiento y violencia.....”*;

*“que no puede seguir siendo tolerada en los tiempos en los que vivimos, donde múltiples organizaciones -tanto a nivel Provincial, Nacional como Internacional- buscan la protección y desarraigo de la violencia, del maltrato y del castigo animal”; “que muestra de ello, es la sanción de la Ley N° 27.330 que “Prohíbe la carrera de galgos”.....; “que deber ser prohibida por la brutalidad, el salvajismo, la violencia y el maltrato, al que resultan sometidos los animales”.*

---

### 03/02/2023 Audiencia Pública convocada por la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto «Duplicar» presentado por la Empresa OLDELVAL S.A

Teniendo en cuenta la envergadura de la obra dijimos que, sin dudas, durante su desarrollo impactaría en el ambiente, por lo que era necesario llamar la atención sobre la importancia de incorporar el enfoque de derechos humanos no solo en la evaluación del estudio de impacto ambiental (EIA), sino durante el proceso de ejecución de la obra. Lo que tratamos de advertir era que, sin los controles y salvaguardias necesarios una obra como la planteada podía acarrear graves efectos ambientales y sociales, especialmente en áreas sensibles, así como vulneraciones de los derechos humanos generando persistentes y profundos conflictos socio-ambientales.

Por ello realizamos una serie de recomendaciones: (I) en materia de acceso a la información; (II) en materia de acceso a la participación pública;

(III) respecto al Estado y (IV) respecto a la Empresa. En este último apartado resaltamos el concepto de debida diligencia, un concepto de la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE): *“La debida diligencia en derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos”.*

---

### 17/08/23 OLEODUCTO SUR. Una oportunidad para dar vuelta la página

En un momento de grandes incertidumbres, consideramos que el debate sobre el proyecto Oleoducto Sur significó una valiosa oportunidad para pensarnos hacia adelante como comunidad, como provincia y como región. Consideramos que no lo teníamos que desaprovechar gritándonos, sino escuchando que tiene el otro para decir.

Por un lado, la condición de validez del proyecto, como de las actividades de carácter extractivo en general, es su compatibilidad con la preservación del medio ambiente. Esto ya no resulta discutible y existe todo un marco sumamente rico en materia de medio ambiente, empresas y derechos humanos que nos brinda coordinadas sustanciales y procedimentales sumamente claras a las que deben ceñirse iniciativas como esta. Pero la cuestión no termina allí.

Con una importancia equivalente a ese enfoque, entendemos que existe para nuestra región un desafío adicional, que es dejar atrás una historia donde los que vivimos aquí internalizamos los costos, pero no vemos los beneficios. Somos una Patagonia que exporta energía hidroeléctrica, petróleo, gas, bellezas naturales, pero que nunca termina de capturar los beneficios de esas transferencias en su propio territorio, o lo hace de manera marginal y volátil.

Por eso, lo que nos interesó remarcar es que no alcanza con que el proyecto del Oleoducto Sur sea seguro desde la perspectiva ambiental y su impacto resulte gestionable, sino que también deben existir garantías de que no nos quedaremos sólo con los costos para que otros se lleven los beneficios. Esa perspectiva también forma parte del enfoque basado en los derechos humanos. Contrariamente a lo que se suele pensar, ese enfoque de derechos no se trata solamente de no dañar, sino de beneficiar a las comunidades impactadas por los proyectos.

### **I. Primera perspectiva. La gestión de un impacto ambiental moderado es la precondición de validez del Oleoducto Sur. El marco internacional de empresas y derechos humanos.**

Desde la primera mirada, resulta claro a esta altura que los derechos humanos deben ponerse en el centro de cualquier proyecto productivo, porque el desarrollo económico no puede alcanzarse

a expensas de ellos, sino –por el contrario-, teniéndolos como norte. En la actualidad, existe un marco jurídico, tanto interno como internacional, que confirma esta necesidad. Ni el Estado Argentino, ni YPF, ni la Provincia de Río Negro, ni nadie, puede desentenderse de esos compromisos.

Respecto al desarrollo sostenible, es sabido que estamos transitando la década 2020-2030 trazada por los líderes mundiales para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En ese orden de ideas, alcanzar un desarrollo sostenible implica implementar el enfoque de derechos humanos en las políticas públicas que permita el desarrollo de actividades económicas respetuosas de la dignidad de las personas y de su bienestar integral, que contemple la participación, la no discriminación, la rendición de cuentas, la transparencia y el Estado de derecho.

Respecto a la razón que dio motivo a la audiencia es sabido que los proyectos del sector del petróleo y el gas pueden tener una serie de impactos –positivos y negativos- en el disfrute de los derechos humanos por parte de los individuos, los grupos y las comunidades. Impactos que pueden ser reales y potenciales.

Es aquí, donde aplica el marco de los derechos humanos y empresas, en virtud del derecho internacional de derechos humanos, ya que los Estados tienen la obligación de proteger a las personas contra las vulneraciones que puedan cometerse en su territorio y/o jurisdicción por terceras partes, entre otras las empresas.

Pero además, referirnos a los derechos humanos y empresas implica que todas las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos en el marco de sus actividades, incluso cuando los Estados no cumplen con esta obligación, garantizando el acceso a mecanismos de reparación eficaces judiciales y extrajudiciales.

Esto está plasmado en los PRNU del año 2011 cuyos pilares son: “Proteger, Respetar y Remediar”. Es decir, la obligación del Estado de Proteger, la responsabilidad de las Empresas de respetar y la necesidad de establecer (tanto el Estado como las empresas) mecanismos de reparación.

Los Principios Rectores no establecen nuevas obligaciones de derecho internacional ni restringen o reducen las obligaciones legales que el Estado haya asumido. Parten de aquellos derechos ya reconocidos en el derecho internacional y, sobre esa base ofrecen un método que facilita la aplicación de las normas y el modo de gestionar la relación de las empresas y los derechos humanos para minimizar o prevenir las consecuencias adversas sobre las personas y el medio ambiente, promoviendo impactos positivos reales y potenciales. Es decir, parten de los derechos establecidos en:

- ▶ La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- ▶ El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- ▶ El Pacto Internacional de DESCAs con sus Protocolos Facultativos.
- ▶ Los Convenios fundamentales de la OIT.
- ▶ La Convención Americana sobre Derechos Humanos

Este estándar normativo no sólo ha sido el punto de partida de los PRNU, sino también son transversales a otros documentos internacionales como:

- ▶ La Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, basadas en las Líneas Directrices (LD) de la OCDE para Empresas Multinacionales (EMN), las que reconocen y alientan los aportes positivos de las empresas al progreso económico, medioambiental y social, pero reconocen también que las actividades empresariales pueden generar impactos negativos, por lo que recomiendan que se lleve a cabo la debida diligencia en función del riesgo, para evitar y abordar las reparaciones que puedan suceder.
- ▶ La Guía práctica para el sector del petróleo y el gas que integra los derechos humanos en las evaluaciones de impacto ambiental, social y de salud, elaborada por el Instituto Danés de Derechos Humanos en conjunto con la Asociación mundial del sector del petróleo y el gas para cuestiones medio ambientales y sociales (IPIECA).
- ▶ También es transversal a la Resolución 3/2021 de Emergencia Climática de la Relatoría Especial sobre DESCAs adoptada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en diciembre de 2021.
- ▶ La OC-23 (Opinión Consultiva-23) de la CIDH que desarrolla las obligaciones de derechos humanos de los Estados en el contexto de la protección ambiental de: respetar, garantizar, prevenir, cooperar, brindar acceso a la información. Es decir, el deber de actuar con debida diligencia.

Es decir, existe un marco jurídico internacional de protección y garantía de derechos que aplica directamente a la relación del Estado, las Empresas y la comunidad donde derechos humanos, medio ambiente y desarrollo sostenible es una relación interdependiente e indivisible.

Retomamos entonces a los fines de la audiencia dos conceptos fundamentales que son: conducta empresarial responsable (CER) y debida diligencia.

La CER refleja la expectativa de que las empresas consideren el impacto de sus operaciones y cadenas de suministro sobre las personas, el planeta y la sociedad como parte de sus operaciones principales. Y esto es mucho más que el simple cumplimiento de leyes y regulaciones nacionales; incluye la necesidad de prevenir y hacer frente a todas las posibles consecuencias negativas sobre las personas, el medio ambiente y la sociedad, y que las empresas contribuyan de manera positiva al desarrollo sostenible.

Por su parte, en el contexto de los Principios Rectores, la debida diligencia en derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y responsable debe llevar a cabo a la luz de sus circunstancias para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos.

Todos estos deberes de protección y respeto, que se operativizan bajo la idea de debida diligencia, se encuentran acentuados en el marco de actividades como la que fue analizada, porque se trata de una industria especialmente riesgosa para

el ambiente y los derechos humanos. Lo que significa que deben profundizarse, tanto de parte de las empresas como del Estado que deberá realizar una firme fiscalización, control, y sanción para dar garantías tendientes a la prevención y mitigación de situaciones de afectación ambiental.

## **II. Segunda perspectiva. No alcanza con no dañar el medio ambiente. Contribución al desarrollo local**

Hasta aquí hablamos de las obligaciones y deberes de las empresas y el Estado para evitar el daño ambiental, pero también referimos a la segunda perspectiva, ligada a los costos y beneficios del proyecto.

En efecto, no alcanza, para validar un proyecto desde los derechos humanos, con que el Estado y las empresas asuman su responsabilidad de no causar daño. También deben generar beneficios y nuestra región patagónica está atravesada por una historia de beneficios hacia afuera y costos hacia adentro.

La zona del Golfo San Matías es una de las áreas con un enorme potencial ambiental y turístico del mundo. Muchas comunidades, municipios y personas afincadas en la zona intentan desplegar ese potencial, como precondition para alcanzar un desarrollo autónomo y sustentable de nuestra región.

Sin dudas, proyectos extractivos como el analizado son vehículos de generación de inversiones

y trabajo, pero también tensionan claramente con las posibilidades de articular esas experiencias de desarrollo local.

Por ello, no alcanza con que evitemos un desastre ambiental, eso es obvio y deben brindarse todas las garantías. Lo que se requiere es que las zonas impactadas vean los beneficios y no solo los costos de Vaca Muerta.

Dicho de otra manera, para que el impacto sea realmente positivo, las comunidades afectadas deben participar de las utilidades de la actividad y no conformarse con un puñado de puestos laborales, muchos de los cuales serán temporales durante la construcción del Oleoducto. Porque la perspectiva de

derechos humanos también exige esa participación en los beneficios y no solo la idea de no sufrir un daño.

En definitiva, afirmamos que este proyecto nos invita a un debate sumamente necesario, donde nadie puede esconder la cabeza en la arena. De una parte, los proyectos extractivos de alta escala que involucran impactos ambientales que deben ser gestionados y mitigados, y ponen en cabeza del Estado y las empresas un deber agravado de debida diligencia. Pero la cosa no termina allí, también es tiempo de exigir, con la misma jerarquía jurídica, que esos proyectos se conviertan en vehículos tangibles del desarrollo local. Esto es lo que pretendimos dejar en claro en la audiencia.

Grafico - Tramite x Tematicas

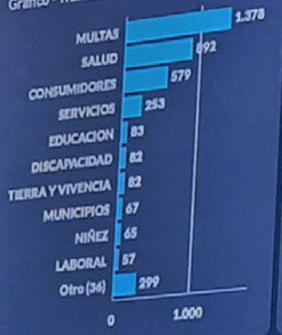


Grafico - Tramite x Sub-Tematica

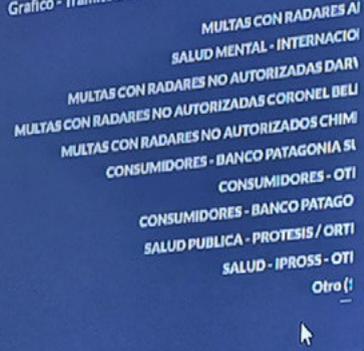


Grafico - Tramites x Localidad



Grafico - Tramite x Medio



Grafico - Tramites x Estados



Grafico - Tramites x Tipo



Grafico - Tramite x Cierres





# Órgano de Revisión de Salud Mental



# Órgano de Revisión de Salud Mental

Las funciones del ORSM se enmarcan en el Artículo 28 de la Ley N° 2.440 y se encuadran en el marco del compromiso establecido en el Lineamiento N° 4 del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo, que aboga por la “Consolidación del buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental”, desempeñando un papel crucial en el control del Sistema Provincial de Salud Mental y Adicciones.

Más allá de su labor de supervisión, la Secretaría Ejecutiva, respaldada por el asesoramiento profesional del equipo técnico, ha llevado a cabo una amplia variedad de intervenciones y articulaciones interdisciplinarias e intersectoriales. Estas acciones están orientadas a garantizar que las personas usuarias de los Servicios de Salud Mental ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones, en el seno de sus comunidades. Este enfoque se enriquece y profundiza en consonancia con los principios establecidos por la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo.

En este informe, detallaremos exhaustivamente las diversas tareas emprendidas durante el período, destacando el impacto positivo generado por las acciones del Órgano de Revisión en la consolidación de un sistema de salud mental.

## Intervenciones

En el periodo reportado se llevaron adelante las siguientes intervenciones previstas en el marco de las funciones del Órgano de Revisión:

Control de legalidad de internaciones involuntarias	367
Control de legalidad de internaciones voluntarias	27
Control de derivaciones fuera del ámbito de la comunidad	5
Evaluaciones interdisciplinarias	25
Protección de derechos de personas con restricción de la capacidad jurídica	14
Intervención en procesos penales	5
Audiencias Judiciales	18
Mesas de Articulación	41
Monitoreos institucionales	15
Otras situaciones/denuncias que requirieron intervención	28
S/ Clínica Valle Sereno	14

(Fuente: reporte Atenea / registro de elaboración propia)

En el periodo noviembre 2022 a octubre 2023 han crecido y se han diversificado las intervenciones requeridas al ORSM, respecto de igual periodo del año anterior. Se observó que han aumentado la solicitud de evaluaciones interdisciplinarias, la cantidad de mesas de articulación interinstitucionales coordinadas y las audiencias judiciales. Asimismo, se intervino con mayor incidencia en situaciones de personas usuarias de salud mental que atraviesan un proceso penal, lo que implicó articulaciones con nuevos actores del poder judicial y organismos del poder ejecutivo.

## 1. Notificaciones de internaciones

La normativa vigente plantea que la notificación de la internación involuntaria debidamente fundamentada debe realizarse en un plazo máximo de DIEZ (10) horas al juez competente y al órgano de revisión. Se deben adjuntar todas las constancias requeridas en el artículo 20 en un plazo no superior a CUARENTA Y OCHO (48) horas (según lo establecido en el Art. 21 de la Ley N° 26.657).

En el caso de internaciones voluntarias que se extiendan por más de SESENTA (60) días consecutivos, el equipo de salud responsable está obligado a informar al órgano de revisión mencionado en el artículo 38 y al juez correspondiente (conforme al Art. 18 de la Ley N° 26.657).

### 1.1. Cantidad y tipo de internaciones notificadas

TIPO DE INTERNACIÓN	
INVOLUNTARIA	367
VOLUNTARIA	27
<b>Suma total</b>	<b>394</b>

Del análisis realizado **se desprende que ha aumentado en un 81% la cantidad de internaciones notificadas al ORSM**. Se produjo un aumento significativo en las internaciones involuntarias que pasaron de 202 en el período 2021-2022 a 367 en el período 2022-2023. Este aumento se encuentra en consonancia con lo advertido por organismos internacionales (OMS, 2022 y OPS, 2023) en relación al crecimiento de la demanda a la red de servicios y la carga que generan los padecimientos mentales en la vida cotidiana de las personas.

### 1.2. Estado de las internaciones:

TIPO DE INTERNACIÓN	Promedio de Duración Internación
INVOLUNTARIA	11
VOLUNTARIA	22

De los registros del ORSM surge que el promedio en días de internación es 11 para las internaciones involuntarias y de 22 para las voluntarias. Este promedio es acorde a un modelo comunitario de abordaje donde se privilegia la inclusión social.

**ESTADO INTERNACIÓN**

Alta	269
Derivación	1
Pasa a voluntaria	13
Retiro sin alta	43

De las 394 internaciones notificadas en el periodo informado, fueron registradas, hasta el momento, 269 altas, 43 retiros sin alta, 13 pases a voluntaria y 1 derivación. Es de destacar que de los 43 retiros sin alta 38 ocurrieron en el Hospital Área Programa de San Carlos de Bariloche. Al respecto se realizó una recomendación 3/23, dirigida a la autoridad de aplicación y Director del nosocomio, sugiriendo mejoras en las condiciones y acompañamiento de internaciones de personas que presentan riesgo cierto e inminente, con objeto de mejorar las condiciones de internación y resguardo de su integridad física hasta tanto se evalúen las condiciones de alta.

**1.3. Motivos de Internación****MOTIVO DE INTERNACIÓN**

Conducta autolítica	21
Consumo problemático de sustancias psicoactivas	45
Crisis de angustia/ansiedad	9
Descompensación psicótica	156
Episodio heteroagresivo	20
Episodio maniaco	4
Excitación psicomotriz	21
Ideación autolítica/ideación suicida	44
Intento de suicidio	47
Medida de seguridad	2
Otros	8
Síntomas depresivos	6
Trastorno alimenticio	2
Vulnerabilidad psicosocial	9
<b>Suma total</b>	<b>394</b>

El principal motivo consignado en las notificaciones de internación son las descompensaciones psicóticas (40%). Seguido de los intentos de suicidios (12%) y el consumo problemático de sustancias (11%). Sin embargo debe tenerse en cuenta que si se contempla junto con los intentos de suicidio, las conductas autolíticas y la ideación autolítica e ideación suicida, este motivo de internación crece a alcanzar casi un 30%.

## 1.4. Lugares de internación

El aumento de la demanda del sistema de salud mental provincial, tiene un impacto mucho más significativo en el subsector público, ya que el 99% de las internaciones se realizaron en hospitales generales, lo cual redundó en que la red de servicios de salud mental del ámbito público se encuentre estresada ante la demanda actual.

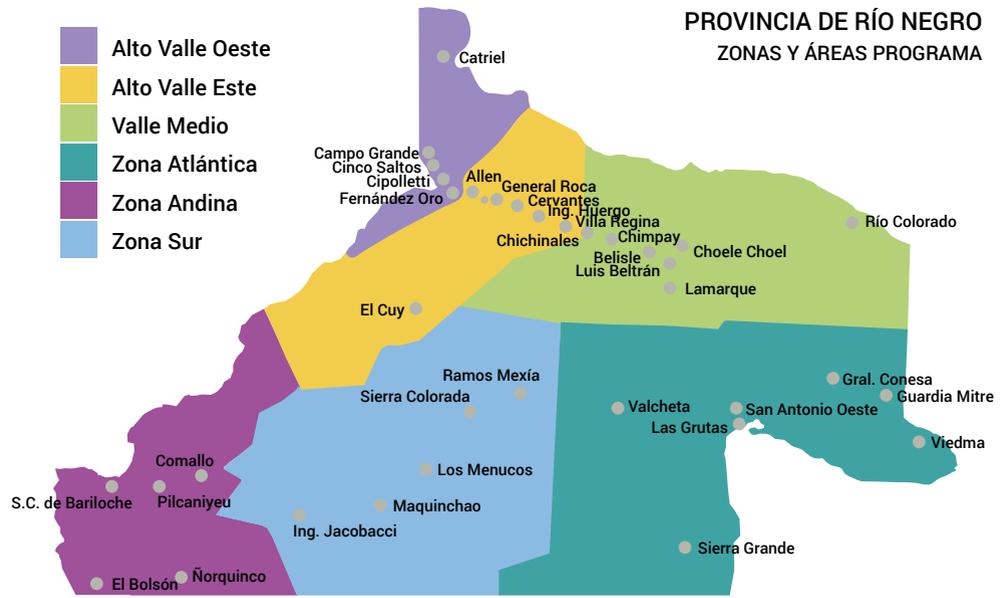
Desde el ORSM en reunión plenaria se ha trabajado sobre esta situación, identificando la necesidad que tanto el subsector privado como el subsector de obras sociales pueda adecuarse a la legislación en materia de salud mental y derechos humanos, Ley provincial N° 2.440 y su par nacional N° 26.657 y normativa internacional. Esto se encuentra plasmado en la Res. 04/23, en la que se aprueba el documento “Lineamientos técnicos para la readecuación del subsector privado a la ley de salud mental en la provincia de Río Negro” y se realizaron recomendaciones para su efectivización.

**Resulta pues imprescindible avanzar con la adecuación de las instituciones privadas a un abordaje de salud mental interdisciplinario, integral y respetuoso de los derechos humanos, con objeto de converger hacia un sistema de salud integrado y articulado entre los tres subsectores que lo componen.**

Del análisis de la distribución geográfica de las internaciones notificadas se observó que el 43% de las mismas se produjeron en la zona andina, mientras que en segundo lugar se ubica el alto valle este (23%) y en tercer lugar la zona atlántica (13%).

LUGAR DE INTERNACIÓN	Cantidad de internaciones notificadas
HOSPITAL BARILOCHE	164
HOSPITAL ROCA	58
HOSPITAL VIEDMA	33
HOSPITAL CIPOLLETTI	22
HOSPITAL LAMARQUE	16
HOSPITAL VILLA REGINA	15
HOSPITAL EL BOLSON	14
HOSPITAL ALLEN	12
HOSPITAL SAO	11
HOSPITAL CHOELE CHOEL	7
COLONIA JOSEFA	6
HOSPITAL RIO COLORADO	6
HOSPITAL LAS GRUTAS	5
HOSPITAL HUERGO	4
HOSPITAL JACOBACCI	4
HOSPITAL BELISLE	3
HOSPITAL CATRIEL	3
HOSPITAL COMALLO	2
HOSPITAL CHICHINALES	1
HOSPITAL CHIMPAY	1
HOSPITAL CONESA	1
HOSPITAL SIERRA GRANDE	1
HOSPITAL VALCHETA	1
INSTITUCIONES PRIVADAS	4
<b>Suma total</b>	<b>394</b>

ZONA SANITARIA		
Otra Provincia	2	1%
Zona Alto Valle Este	89	23%
Zona Alto Valle Oeste	25	6%
Zona Andina	182	46%
Zona Atlántica	52	13%
Zona Sur	4	1%
Zona Valle Medio	40	10%
<b>Suma total</b>	<b>394</b>	



## 1.5. Identidad de género

GÉNERO	
Femenino	201
LGTBIQ+	4
Masculino	189
<b>Suma total</b>	<b>394</b>

El 51% de las internaciones notificadas corresponden a personas de género femenino, 48% al género masculino y el 1% a personas LGTBIQ+. En relación a estas últimas se ha trabajado con los servicios intervinientes para el pleno cumplimiento de la Ley de identidad de género N° 26.743 y su par provincial N° 4.799.

Los sistemas de registro de información en el ámbito de la salud deben ser sensibles al género, permitiendo el registro del género autopercebido y el nombre elegido de las personas. La persona debe ser tratada de acuerdo con su identidad de género y, en particular, ser identificada de ese modo en los instrumentos que acrediten su identidad.

En lo referido a la notificación de la internación se sugiere completar con el nombre elegido y expresado por la persona, su DNI y fecha de nacimiento. En caso de requerir los datos que constan en el DNI aclarar el método para registrar el nombre elegido con la inicial del nombre registral tal como explica el artículo 12 de la Ley N° 26.743.

## 2. Internaciones de niños/ niñas y adolescentes

### 2.1 Cantidad:

Se han notificado 132 internaciones de niños, niñas y adolescentes en el período informado, mientras que en el período anterior fueron 68, esto representa un aumento 94%. Asimismo, se observó que más de un 30% del total de las internaciones notificadas corresponden a niños/as y adolescentes.

NIÑO/NIÑA O ADOLESCENTE	
NO	262
SI	132
<b>Suma total</b>	<b>394</b>

### 2.2. Identidad de género:

GÉNERO		
Femenino	87	66%
LGTBIQ+	4	3%
Masculino	41	31%
<b>Suma total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

## 2.3. Motivos de internación:

En el caso de niños, niñas y adolescentes el principal motivo de internación es la ideación autolítica/ideación suicida (23%), motivo que sumado a los intentos de suicidio (21%) y la conducta autolítica (11%) suman un 55%.

MOTIVO DE INTERNACIÓN	
Conducta autolítica	14
Consumo problemático de sustancias psicoactivas	5
Crisis de angustia/ansiedad	7
Descompensación psicótica	20
Episodio heteroagresivo	9
Excitación psicomotriz	6
Ideación autolítica/ideación suicida	31
Intento de suicidio	28
Otros	5
Síntomas depresivos	3
Trastorno alimenticio	2
Vulnerabilidad psicosocial	2
<b>Suma total</b>	<b>132</b>

El suicidio representa un problema de salud pública grave y creciente: la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que es la segunda causa principal de muerte a nivel mundial entre adolescentes y jóvenes de 15 a 29 años.

Se comprende a la problemática del suicidio como un fenómeno multicausal con distintos factores de incidencia en la vida de NNyA. “La violencia autoinfligida no responde literalmente a una única causa, la complejidad del tema debe pensarse desde una multidimensionalidad de factores externos e internos que influyen en las conductas y decisiones de los jóvenes”.<sup>1</sup>

Es importante pensar a la problemática del suicidio (en su intento o ideación) desde una perspectiva de género, observándose en las estadísticas de las internaciones comunicadas, un mayor porcentaje de casos en mujeres e identidades feminizadas.

## 3. Intervención en procesos judiciales

### 3.1. Solicitudes de intervención judicial: 101

TIPO DE SOLICITUD	
Control de internación	60
Notifica validación de la internación	5
Solicitud de evaluación interdisciplinaria	10
Solicitud de intervención	26
<b>Suma total</b>	<b>101</b>

<sup>1</sup> Resolución N° 13/2022 Órgano de Revisión Nacional de Salud Mental “Relevamiento sobre ideación suicida, suicidio y conductas autolesivas en NNyA”.

Del análisis del cuadro precedente se desprende que la mayor cantidad de intervenciones tienen relación directa con el control de legalidad de las internaciones.

Nuestra actuación dentro del Poder Judicial, nos permite tener un acceso directo al proceso que atraviesan los usuarios del servicio de salud mental y tener un mayor conocimiento al respecto.

### 3.2. Cantidad de expediente vinculados en sistema PUMA como órgano externo:

Carátula	Cantidad de expedientes vinculados
S/Internación	73
S/Proceso de capacidad	14
S/Medida protecciona	3
S/Violencia	4
S/Situación	2
Otro	3
<b>Total</b>	<b>99</b>

Continuando con lo mencionado respecto del cuadro 3.1, la mayoría de los objetos de los procesos judiciales son sobre internación y control de legalidad de las mismas, en el marco de las competencias del ORL, conforme al Art. 18 de la Ley N° 2.440.

### Unidades procesales

UNIDAD PROCESAL	CIRCUNSCRIPCIÓN	CANTIDAD
UP 17	GENERAL ROCA	10
UP 11	GENERAL ROCA	4
UP 16	GENERAL ROCA	2
UP 10	BARILOCHE	12
UP 9	BARILOCHE	14
UP 7	BARILOCHE	8
UP 11	CIPOLLETTI	3
UP 7	CIPOLLETTI	1
UP 5	VIEDMA	11
UP 7	VIEDMA	11
UP 11	VIEDMA	13
JUZGADO MULTIFUERO N°9	SAO	3
JUZGADO DE PAZ	LUIS BELTRÁN	7

## 4. Evaluaciones interdisciplinarias

En el período informado se realizaron 25 evaluaciones interdisciplinarias, con los consiguientes informes, solicitudes y recomendaciones.

Objeto de la evaluación interdisciplinaria	CANTIDAD
Denuncias en el marco de internación involuntaria	2
Derivación	1
Fuero Penal	3
Niños/as y Adolescentes y Salud Mental	7
Procesos de externación Valle Sereno	3
Situación de vulnerabilidad social	3
Voluntaria Excedida de plazo	6

Al analizar el objeto o motivo de la solicitud de evaluación se observa que en primer lugar se encuentran las situaciones de vulneración de derechos de niños/as y adolescentes (7), 4 de ellas de niños/as y adolescentes con Medida de Protección Excepcional arbitrada desde SENAF.

En segundo lugar se encuentran las internaciones voluntarias excedidas de plazo (6), donde se pone en relevancia, junto con los procesos de externación del Instituto Valle Sereno (3) la escasez de dispositivos habitacionales y de inclusión social que dificultan la externación.

## 5. Mesas de Articulación Interinstitucional

Desde esta Secretaría Ejecutiva se han llevado adelante propuestas de trabajo interinstitucional tendientes a generar acciones conjuntas entre los organismos intervinientes, configurándose Mesas de Articulación Interinstitucional. El objetivo de concretar y dar continuidad a estos encuentros radica en trabajar en el marco de la corresponsabilidad, teniendo en cuenta las necesidades de las personas usuarias de los servicios de salud mental y conociendo qué aportes se realizan desde los distintos organismos intervinientes.

En el período señalado se han llevado a cabo 41 mesas de articulación interinstitucional, veintinueve (29) de las cuales estuvieron destinadas a coordinar acciones para dar continuidad al proceso de externación de personas usuarias que se encuentran internadas en el establecimiento Valle Sereno en la ciudad de General Roca. En el año 2021 se encontraban diecisiete (17) usuarios y usuarias oriundo/as de la provincia de Río Negro internados/as en la institución. Entre el año 2021 y el año 2023 se externaron nueve (9) personas a través de diversas estrategias de abordaje.

En este sentido resulta oportuno señalar que los procesos de externación, 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, proveerles los apoyos que ellas, sus familias y referentes requieran, y garantizarles la disponibilidad y accesibilidad de dispositivos que de acuerdo a la situación particular requieran siendo necesario para el diseño, implementación y evaluación de estas acciones incorporar un enfoque interseccional.

Asimismo, se han realizado mesas de articulación interinstitucional de carácter local teniendo en consideración la situación particular de las personas usuarias de los servicios de salud mental en función de velar por el efectivo cumplimiento de sus derechos y poniendo en consideración de los avances y obstáculos que se presentan para efectivizar a las estrategias diseñadas por los diferentes servicios de salud mental.

## 6. Monitoreos Institucionales:

En el periodo que se informa, se realizaron 17 monitoreos institucionales a servicios de salud mental, dispositivos intermedios, residencias de inclusión habitacional, y comunidades terapéuticas, los cuales se desarrollaron con protocolos de intervención respetuosos de los estándares internacionales de monitoreo y preservando la confidencialidad de la información brindada por las personas usuarias de salud mental. El equipo ORSM recorre salas de internación general, sectores de uso común e individuales constatando in situ las condiciones de alojamiento e internación entrevistando allí, de manera privada, a las personas usuarias de salud mental.

Estos monitoreos pueden ser generales o parciales. Los generales tienen por objetivo relevar las condiciones de internación, hábitat, régimen de vida, malos tratos, sobrepoblación, registro de historias clínicas, siendo los parciales el relevamiento de una situación puntual.

1. Servicio de Salud Mental Comunitario 6
2. Dispositivos intermedios 5
3. Instituciones privadas 4
4. Comunidades Terapéuticas 2

## 7. Reuniones plenarias del ORL:

En el periodo mencionado, se realizaron once (11) reuniones plenarias donde se abordaron los siguientes temas:

- Falta de atención en guardias e internaciones por salud mental en establecimientos privados.
- Deficiencias en el número de dispositivos intermedios.
- Situación Clínica Valle Sereno (Gral. Roca).
- Normativa de habilitación y fiscalización de establecimientos con servicios en salud mental.
- Proceso de adecuación en establecimientos privados de la ley de salud mental.

Como acciones fundamentales, la Defensoría del Pueblo, a través de la Nota N° 459/22, en representación del Órgano de Revisión de Salud Mental, solicitó al Ministerio de Salud, en su calidad de autoridad de aplicación de la normativa provincial (Ley Provincial 2440), la creación y aplicación de un Plan o Programa para adecuar las instituciones privadas a las directrices establecidas en dicha ley. El objetivo es garantizar que el sector privado cumpla de manera efectiva con los derechos reconocidos en esta normativa. En respuesta a esta solicitud, el Órgano de Revisión de Salud Mental debatió en reuniones plenarias el documento titulado “Lineamientos técnicos para la readecuación del subsector privado a la ley de salud mental en la provincia de Río Negro”, elaborado por la Coordinación Provincial de Salud Mental Comunitaria y Adicciones del Ministerio de Salud de Río Negro. Durante la discusión, se

incorporaron consideraciones al documento final, y se solicitó la elaboración de una lista y una clasificación de los establecimientos con criterios de priorización para la implementación. Además, se instó a establecer criterios y modalidades de auditoría del proceso, a llevar a cabo capacitaciones en Salud Mental Comunitaria y Adicciones en diversas etapas de implementación, a crear un glosario detallado de las categorías utilizadas en el documento y a difundir el documento en la comunidad en general, así como en universidades y colegios de profesionales.

## 8. Observaciones y recomendaciones

### 1. Aumento de la demanda de asistencia a la red de servicios de salud mental

Se produjo un aumento significativo en las internaciones involuntarias (202 en el período 2021-2022 y 367 en el período 2022-2023). Este aumento se encuentra en consonancia con lo advertido por organismos internacionales en relación al crecimiento de la demanda a la red de servicios y la carga que generan los padecimientos mentales en la vida cotidiana de las personas. La prevalencia de los problemas de salud mental aumentó considerablemente por el impacto de la pandemia, en especial en las personas en situación de vulnerabilidad. (OMS, 2022 y OPS, 2023). En este escenario es necesario reafirmar el compromiso de fortalecer los servicios de internación de Salud Mental en los hospitales generales; el desarrollo de dispositivos intermedios, la inclusión de las problemáticas de consumo en la estrategia de Salud Mental; las buenas prácticas en Salud Mental

Comunitaria, profundizar las respuestas intersectoriales integrando las políticas de salud, educación, vivienda y trabajo, con participación de todas las carteras del Estado y el rol protagónico de la Sociedad Civil, a fin de mejorar el proceso de atención en términos de calidad, equidad y accesibilidad para todas las personas con padecimiento mental en igualdad de condiciones que toda la población.

### 2. Adecuación del subsistema privado y subsistema de obras sociales

Un tema importante que surgió del trabajo realizado por el Plenario del Órgano de Revisión consistió en analizar el problema de los prestadores privados que no atienden a los usuarios de salud mental. De allí surgieron recomendaciones de la Defensoría del Pueblo (que ejerce la presidencia) al Ministerio de Salud, en el marco de la aprobación del documento "Lineamientos técnicos para la readecuación del subsector privado a la ley de salud mental en la provincia de Río Negro".

Las recomendaciones emitidas hacen referencia a los siguientes puntos: \*Realizar una nómina y tipificación de los establecimientos con criterios de priorización para la implementación. \*Establecer criterios y modalidades de auditoría del proceso. \*Establecer capacitaciones en Salud Mental Comunitaria y Adicciones en las distintas etapas de implementación. \*Elaboración de un glosario que se detalle en un anexo específico de las categorías utilizadas en el documento. \*Difusión del documento hacia la comunidad en general, universidades, colegios de profesionales.

---

### 3. Condiciones de internación en hospitales generales, Lineamientos

Las personas que presentan un padecimiento mental, afecciones neurológicas y consumo de sustancias a menudo son más vulnerables a sufrir violaciones de los derechos humanos. Por consiguiente, es esencial que en el entorno de atención de salud, los prestadores promuevan los derechos de las personas con esos padecimientos de acuerdo con las normas internacionales sobre derechos humanos, incluida la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

Una persona que se encuentra atravesando una crisis subjetiva que lo pone en una situación de riesgo para sí o para terceras personas, y se ha decidido como medida terapéutica de última ratio su internación para resguardo y compensación, requieren acompañamiento y cuidados, de diferente nivel de apoyo de acuerdo a las características singulares, puesto que su ausencia conlleva una vulneración de los derechos, los cuales se encuentran garantizados en normativa convencional - constitucional.

Se recomienda a instituciones sanitarias, públicas y privadas, que realicen internaciones por salud mental y adicciones adecúen las condiciones de internación en relación a los Lineamientos para la Atención de la Urgencia de la Salud Mental, Capítulo 3 Medidas de Cuidado para personas internadas, de la Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones.

---

### 4. Género, recomendación ley identidad de género.

Incorporar la perspectiva de género y diversidad en el marco de las políticas públicas en materia de salud mental y adicciones, implica adoptar un entendimiento complejo y diverso de la sociedad, sus expresiones y necesidades, analizando las relaciones sociales en función de la desigualdad y jerarquía establecida conforme la diferencia sexo-genérica entre las personas. Estas desigualdades se constituyen como condicionantes específicos al momento de planificar, intervenir en y evaluar procesos de salud-enfermedad-atención-cuidados, y el impacto resultante en lo relativo a garantizar calidad, equidad y accesibilidad al sistema de atención.

En lo relativo a la identidad de género y teniendo en cuenta que al nombrarla hacemos referencia a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales, es importante señalar que al momento de la confección de informes de internación, alta o evolución se deberá respetar la identidad de género adoptada por las personas, en especial por niñas, niños y adolescentes, que utilicen un nombre de pila distinto al consignado en su documento nacional de identidad. A su solo requerimiento, el nombre de pila adoptado deberá ser utilizado para la citación, registro, legajo, llamado y cualquier otra gestión o servicio, tanto en los ámbitos públicos como privados.

En caso de requerir los datos que constan en el DNI aclarar el método para registrar el nombre elegido con la inicial del nombre registral tal como explica el artículo 12 de la Ley N°26.743.

## 5. RESAM

EL REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS INTERNADAS POR MOTIVOS DE SALUD MENTAL (RESAM) fue creado mediante la Resolución 961/2013, enmarcado en el Artículo 35 de la Ley N°26.657 y su Decreto Reglamentario 603/2013. Este sistema tendrá como finalidad monitorear las internaciones por motivos de salud mental, caracterizar sociodemográficamente a las personas internadas, obtener información sobre la adecuación de los establecimientos y planificar acciones para orientar las políticas públicas con el objeto de garantizar los derechos de las personas con padecimiento mental y las internadas por motivos de salud mental.

En virtud del cumplimiento de los objetivos propuestos por la LNSM, y respetando su ART. 14 y 15 acerca de la internación como un último recurso terapéutico y lapso en el cual deben respetarse los derechos y obligaciones que la ley provee, es que se considera de importancia fundamental impulsar el registro y ampliar sus capacidades. La notificación obligatoria del evento “internaciones por motivos de salud mental” insta a todos los profesionales y directivos de establecimientos a participar de dicho registro.

Se sugiere a la Autoridad de Aplicación y por su intermedio a los Servicios de Salud Mental Comunitaria y Adiciones de las diferentes zonas sanitarias la implementación e incorporación al RESAM en pos de identificar mediante la implementación del Registro de Salud Mental la cantidad de personas internadas por motivos de salud mental, su caracterización socio demográfica y socio sanitaria, sus condiciones de internación, su situación judicial, social y familiar permitiendo planificar acciones para orientar las políticas públicas en la materia.

## 6. Dispositivos intermedios

El análisis de los registros del ORSM y las evaluaciones realizadas ponen de manifiesto la escasez de dispositivos intermedios para la externación e inclusión social de personas usuarias de servicios de salud mental. Los dispositivos habitacionales/residenciales con anclaje en la comunidad son considerados como una respuesta transitoria a las necesidades de alojamiento y acompañamiento integral que presentan las personas usuarias de salud mental. Se destaca que luego de una internación prolongada o una crisis de gravedad, las personas usuarias que no cuentan o han perdido la vivienda, trabajo y contención social se encuentran expuestas a situaciones de extrema vulnerabilidad. Su diseño, planificación y coordinación son una tarea central en el paradigma de salud mental comunitaria.

En el caso del subsector público, en el informe final del Relevamiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria de Hospitales Generales (2023) se da cuenta que tan solo 4 de los servicios relevados (S.C. de Bariloche, El Bolsón, General Roca y Jacobacci) cuentan con estructuras intermedias residenciales (de bajo, medio o alto nivel de apoyo).

Se considera que las dificultades que presenta la Autoridad de Aplicación de la Ley de Salud Mental para la creación de dispositivos habitacionales puede subsanarse en articulación con otros ministerios y organizaciones de la sociedad civil.

---

## 7. Niñas niños y adolescentes:

Ley N° 27.130 de Prevención del Suicidio define tres ejes de abordajes prioritarios al momento de generar intervenciones en la temática: la prevención, asistencia y posvención<sup>2</sup>. En tal sentido la ley establece que es el Ministerio de Salud la autoridad de aplicación<sup>3</sup> y como tal debe velar por el cumplimiento de los siguientes objetivos: a) El abordaje coordinado, interdisciplinario e interinstitucional de la problemática del suicidio; b) El desarrollo de acciones y estrategias para lograr la sensibilización de la población; c) El desarrollo de los servicios asistenciales y la capacitación de los recursos humanos; d) La promoción de la creación de redes de apoyo de la sociedad civil a los fines de la prevención, la detección de personas en riesgo, el tratamiento y la capacitación<sup>4</sup>.

La presente ley establece que toda persona que realizó un intento de suicidio tiene derecho a ser atendida en el marco de las políticas de salud y la legislación vigente, siendo fundamental que los equipos de salud den prioridad a la asistencia de los niños, niñas y adolescentes sin ningún tipo de menoscabo o discriminación.<sup>5</sup>

En tal sentido, en el caso de tratarse del intento de suicidio de un niño, niña o adolescente, es obligatoria la comunicación, no denuncia, a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia o la autoridad administrativa de protección de derechos del niño que corresponda en el ámbito local, a los efectos de solicitar medidas de protección integral de derechos que se estimen convenientes.<sup>6</sup>

---

2 Art.3.  
3 Art.5.  
4 Art.4.  
5 Art.8.  
6 Art.12

Los suicidios y las autolesiones en adolescentes y jóvenes forman parte de una de las problemáticas más complejas de salud pública; y por lo tanto, requieren respuestas y abordajes complejos y situados, desde una perspectiva no adultocéntrica. Requiere de abordajes específicos, para lo cual se hace necesaria la formación de profesionales que puedan desarrollar un perfil de práctica orientado a las infancias y la implementación de dispositivos y estrategias específicos. Sin perjuicio de ello, los abordajes no deben perder la perspectiva de cuidados integrales, construyendo redes intersectoriales para la atención y la inclusión social, acompañando e interviniendo de manera temprana y oportuna sensibilizando a la comunidad y desarrollando acciones de apoyo tendientes a la mejora de las condiciones de vida.

Se sugiere la conformación de Equipos de Salud Mental Interdisciplinarios dentro de los Servicios de Salud Mental Comunitaria y Adicciones, con especificidad en el abordaje de NNYA. Las intervenciones que se realicen desde el servicio deben tener el carácter de interdisciplinarias e intersectoriales, estableciendo redes con diversos organismos estatales a los fines de garantizar el acceso a la salud y velar por el cumplimiento de los derechos de los pacientes.

## 8. Sistema PUMA. Fuero penal.

El acceso al sistema PUMA, en donde tramitan los expedientes judiciales en el fuero de familia, nos permite intervenir en las actuaciones judiciales que transitan las personas usuarias reforzando las funciones de control propias del ORL como así también la posibilidad de solicitar todo lo pertinente en cada situación.

Sin embargo, como obstáculo, se puede inferir que el no contar con acceso al sistema CHOIQUE, en donde tramitan los legajos judiciales en el fuero penal, limita las funciones de control e intervención de este ORL en lo que respecta por ejemplo a medidas de seguridad y cualquier otra acción que requiera intervención.

## 9. Acciones de promoción, prevención y formación respecto de la Ley de Salud Mental.

Un sistema de salud mental y adicciones con base en la comunidad implica la deconstrucción de estigmas y prejuicios a nivel social que recaen sobre las personas con padecimiento mental, en especial el sesgo punitivo sobre aquellas personas que sufren consumos problemáticos.

Se recomienda trabajar sobre lineamientos de promoción y prevención de derechos, desarrollando campañas de difusión y espacios de capacitación y sensibilización para la población general acerca de la Ley Provincial de Salud Mental 2.440, incluyendo información sobre la situación de las personas con padecimientos mentales, la estigmatización, los prejuicios y los preconceptos, que son parte de los actos de discriminación, privilegiando la participación de usuarias, usuarios y familiares.

También se recomienda fortalecer la promoción respecto a las funciones y alcances del ORL, acercando dicha información no solo a la población general, sino también a las personas usuarias del sistema.

Ampliar la conformación y participación del plenario a otros actores/as y organismos.



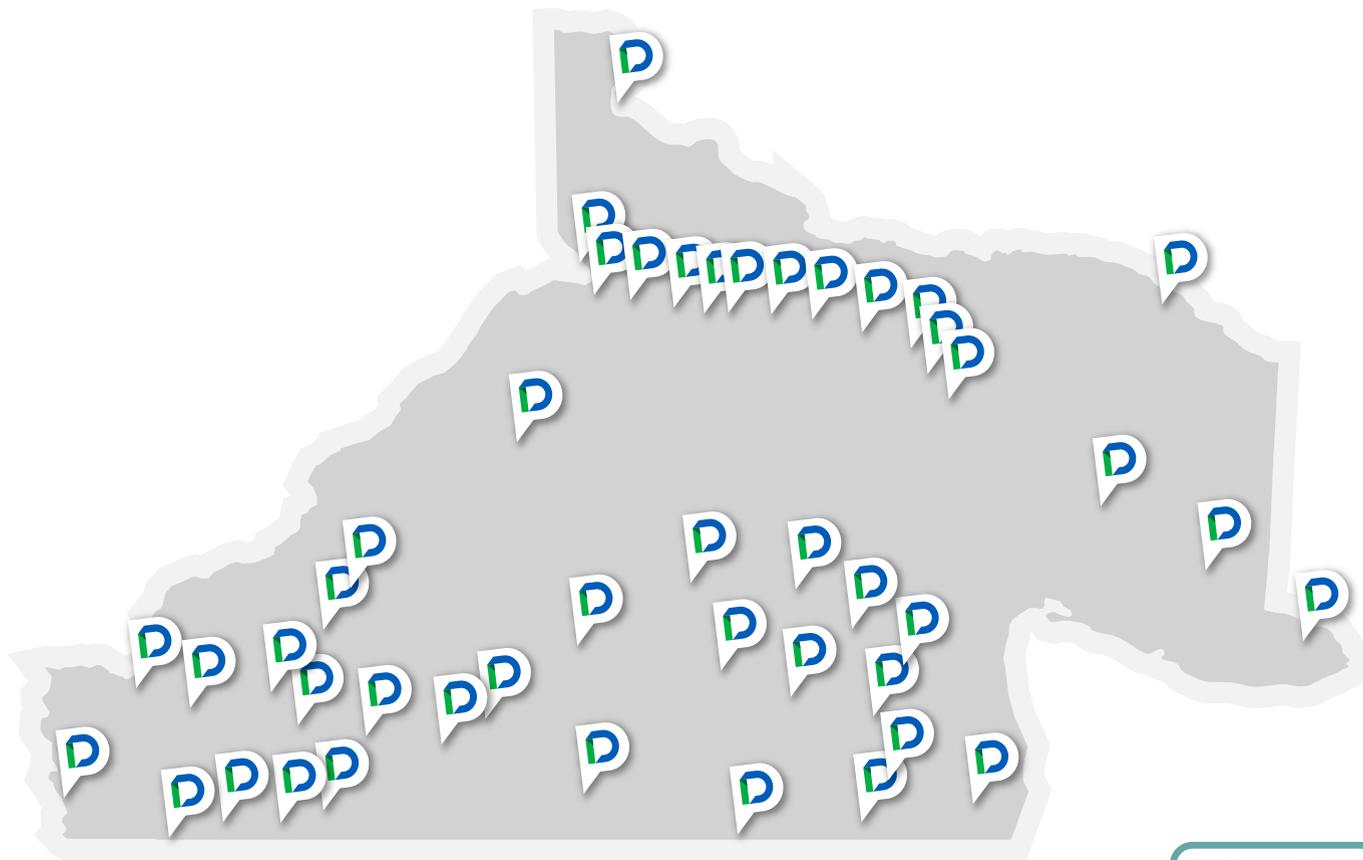
- **Presencia territorial y relevamientos**
- **Observatorio Electoral**
- **Red Patagónica de Defensorías del Pueblo**



## Localidades visitadas

- 📍 Aguada Cecilio
- 📍 Allen
- 📍 Arroyo Los Berros
- 📍 Arroyo Ventana
- 📍 Catriel
- 📍 Cerro Policía
- 📍 Cervantes
- 📍 Chelforó
- 📍 Chimpay
- 📍 Chipauquil
- 📍 Choele Choel
- 📍 Cinco Saltos
- 📍 Cipolletti
- 📍 Clemente Onelli
- 📍 Comallo
- 📍 Cona Niyeu
- 📍 Coronel Belisle
- 📍 Darwin
- 📍 Dina Huapi
- 📍 El Caín
- 📍 El Manso
- 📍 General Conesa
- 📍 General E. Godoy
- 📍 Guardia Mitre
- 📍 Ing.Huergo
- 📍 Ing. Jacobacci
- 📍 Laguna Blanca
- 📍 Lamarque
- 📍 Los Menucos
- 📍 Luis Beltrán
- 📍 Mainqué
- 📍 Mamuel Choique
- 📍 Maquinchao
- 📍 Mencué
- 📍 Ñorquinco
- 📍 Nahuel Niyeu
- 📍 Ojos de Agua
- 📍 Pilcaniyeu
- 📍 Pomona
- 📍 Ramos Mexía
- 📍 Río Chico
- 📍 Rio Colorado
- 📍 Sierra Grande
- 📍 Sierra Pailemán
- 📍 Valcheta
- 📍 Villa Regina
- 📍 Yaminué

## Presencia territorial y relevamientos



Ver mapa en: <https://acortar.link/wvAgn>



## Relevamiento realizado en 47 localidades de la Provincia de Río Negro

La Defensoría del Pueblo de Río Negro llevó a cabo, durante los meses de mayo, junio, septiembre y octubre, un relevamiento presencial sobre el estado de las instituciones públicas en 29 Municipios y 18 Comisiones de Fomento. Fundamentalmente se recorrieron instituciones de salud (hospitales y centros de atención primaria) y de seguridad ciudadana (comisarías y destacamentos).

Durante el relevamiento se realizaron consultas sobre distintos aspectos como disponibilidad de movilidad, insumos, conexión a internet, estado edilicio y principales reclamos de los pobladores, entre otros.

## COMISIONES DE FOMENTO

### Disponibilidad de movilidad

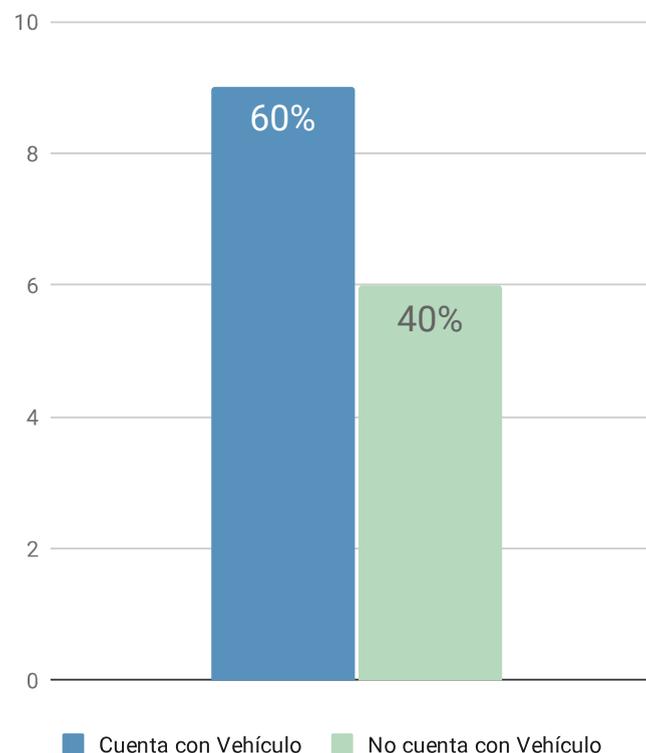
En 15 Comisiones de Fomento se consultó sobre la disponibilidad de movilidad. En este aspecto, el 60% informó contar con vehículos, en tanto que el otro 40% manifestó no tener vehículos o que los mismos se encontraban averiados.

Cabe mencionar que sólo desde 2 Comisiones de Fomento se indicó contar con vehículos en buen estado.

### Acceso a Internet

Consultados sobre la disponibilidad de acceso a internet, en el 100 % de los casos manifestaron contar con el servicio.

GRÁFICO | Disponibilidad de movilidad en 15 Comisiones de Fomento



## Mayores demandas de vecinos

Las mayores demandas mencionadas por los comisionados de fomento se relacionan con la necesidad de mejora de los caminos vecinales; la solicitud de viviendas y el gas natural.

## SEGURIDAD

### MOVILIDAD EN DEPENDENCIAS POLICIALES

Del análisis de la información recabada en los relevamientos se desprende que las mayores falencias son la falta de movilidad y el mal estado de los vehículos.

Se visitaron 42 dependencias policiales. El 26% de ellas no contaban con patrulleros.

### Disponibilidad de movilidad en dependencias policiales

El 26% de los destacamentos policiales sin patrullero corresponden a las siguientes localidades: Río Chico; Yaminué; Laguna Blanca; Guardia Mitre; Ñorquinco; El Cain; Arroyo Los Berros; Cona Niyeu; Sierra Pailemán; Chelforó; y Ojos de Agua.

De las restantes 31 comisarías o destacamentos que contaban con patrulleros, el personal entrevistado indicó que el 51% de los mismos está en buen estado; y el otro 49%, se encuentra en estado "regular" (23%) o "malo" (26%). Sobre los que estaban en mal estado se registró que es por falta de mantenimiento, de repuestos o, en algunos casos, demoras en la reparación.

GRÁFICO | Disponibilidad de movilidad en dependencias policiales

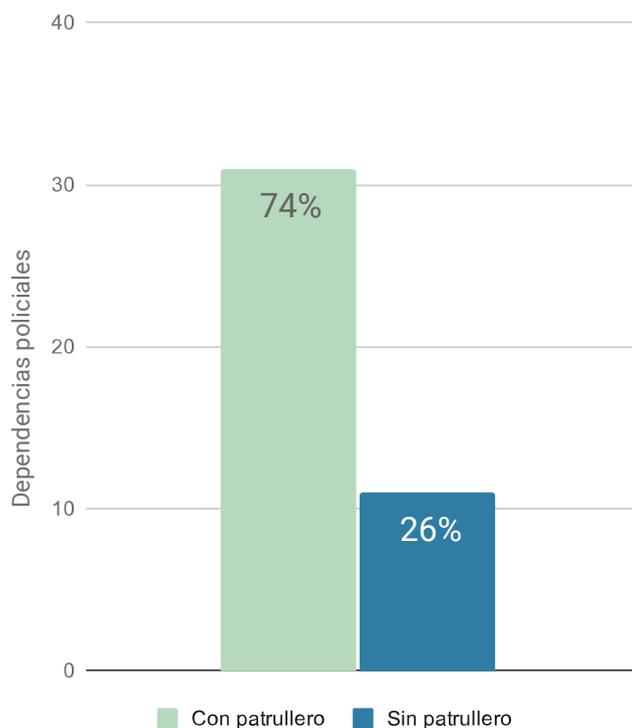
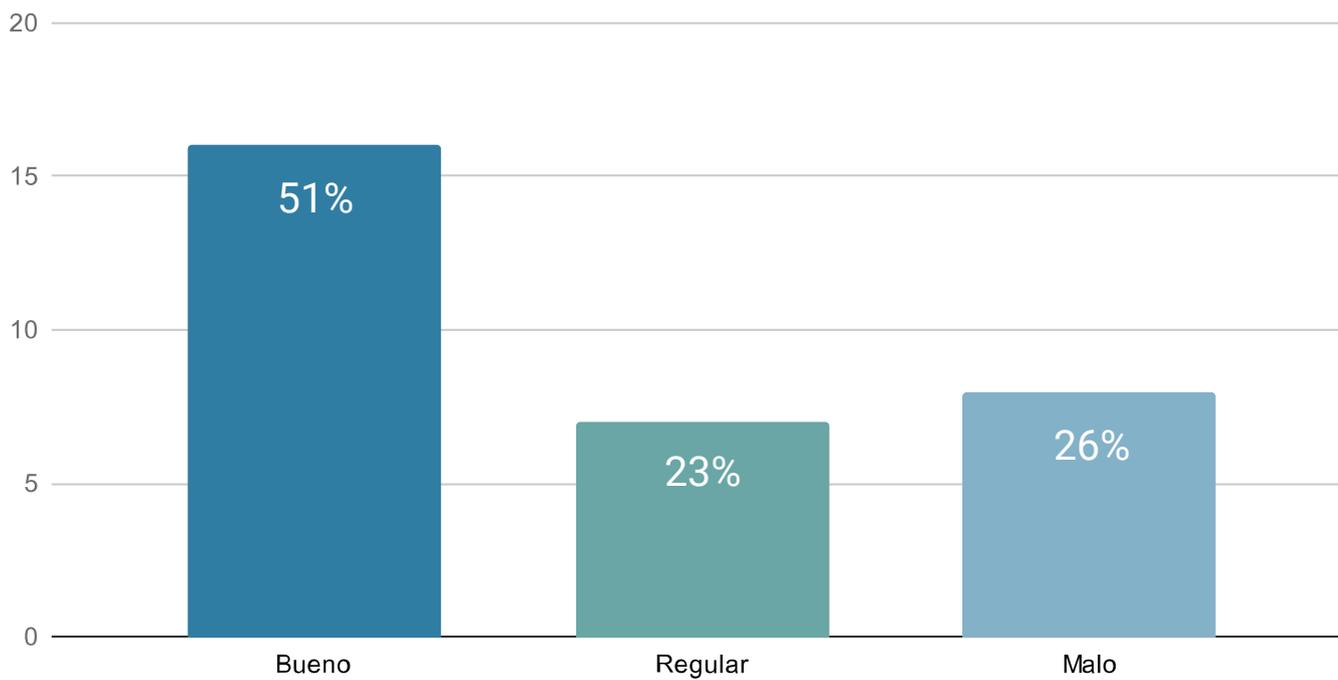


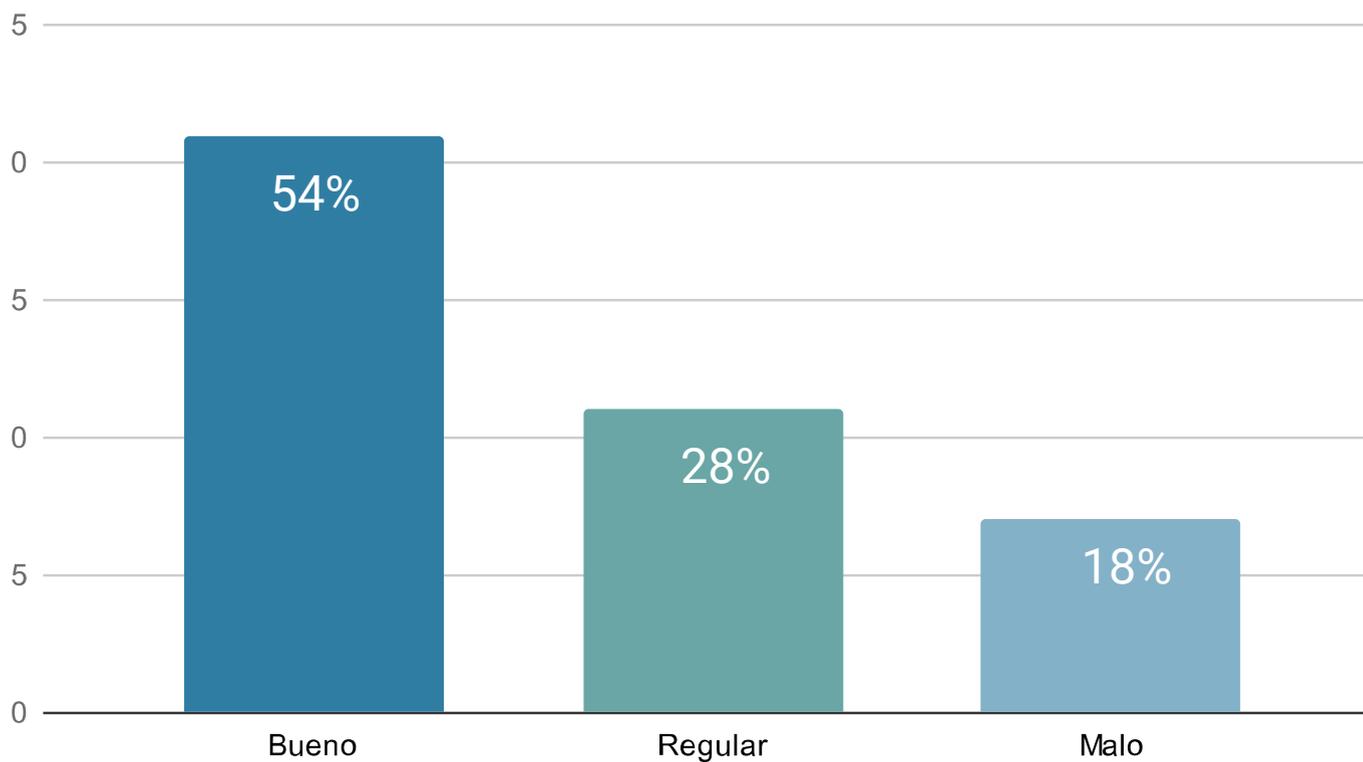
GRÁFICO | Estado de los patrulleros



## Estado edilicio de Comisarías y Destacamentos

Se constató el estado edilicio de 39 dependencias policiales. El 54% fue calificado como “bueno”; un 28% como “regular”, en tanto que el 18% restante fue calificado en “mal estado”.

GRÁFICO | Estado edilicio en comisarías y destacamentos



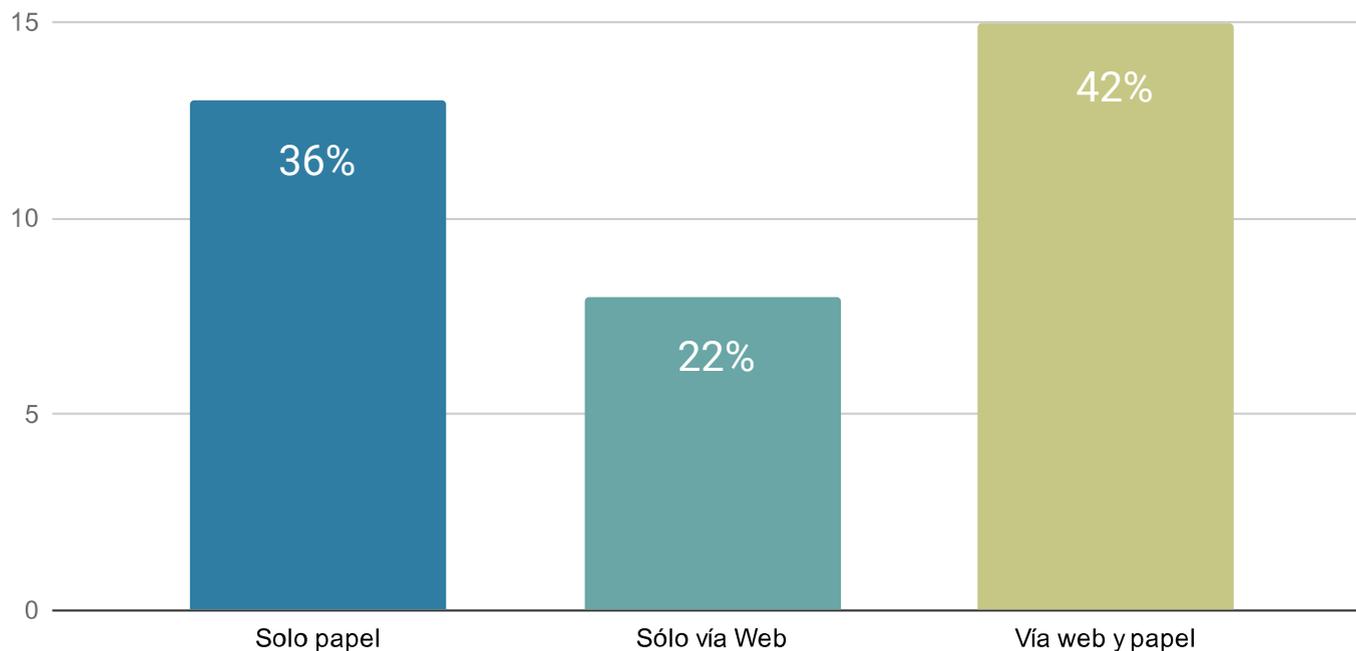
## Principales denuncias de la ciudadanía en los destacamentos y comisarías

Respecto a cuáles son las principales denuncias que reciben de la ciudadanía, se verificó que en su mayoría son sobre violencia doméstica, seguidas de hurto/robo y abigeato.

## Modo de registrar las denuncias

En 36 dependencias policiales se consultó sobre el modo de registrar y transmitir las denuncias al Poder Judicial: 42% utilizan la modalidad mixta (papel/web); 36% sólo papel y el restante 22% lo hace vía web.

GRÁFICO | Modalidad de registro y vía de comunicación utilizada para el envío de denuncias al poder judicial



A continuación se describirá la situación de dependencias policiales en las que se relevaron las mayores deficiencias.

### En Ñorquinco

Dentro del destacamento se observó un deterioro importante en las instalaciones eléctricas como así también en el estado edilicio en general. No cuenta con móvil policial, lo que hace imposible hacer una ronda o recorrido cuando se denuncian casos de abigeato. Al momento del registro, el patrullero de Ñorquinco se encontraba en reparación en la ciudad de El Bolsón, desde hace ya un año y medio. El destacamento no tiene conectividad a internet ni impresora.

### El Caín

Mencionaron no tomar denuncias por falta de insumos.

### Yaminué

En relación a la Dependencia Policial, no funciona un calefactor y no tiene equipo informático hace más de un año. Respecto al patrullero, antes del año 2020 contaban con una moto para realizar recorridos, pero actualmente no disponen de vehículo alguno.

## SALUD

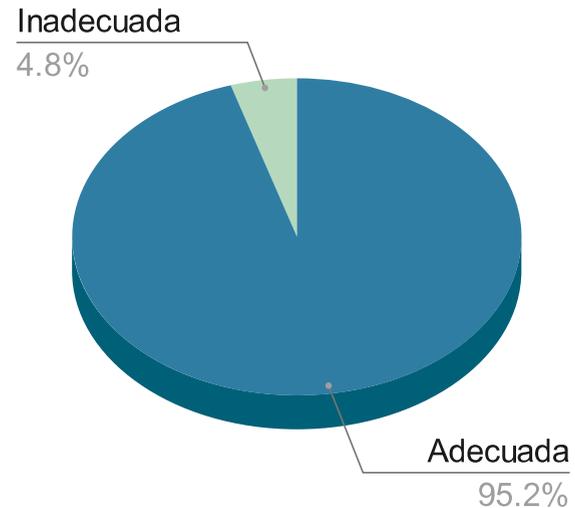
### CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD

Se visitaron 21 Centros de Atención Primaria de la Salud en 17 Comisiones de Fomento y en 4 pequeñas localidades. Se relevó la forma de realizar los traslados ante urgencias, la provisión de insumos, conexión a internet, y el estado edilicio de los centros de salud.

### Provisión de Insumos

95% de las instituciones mencionan contar con buena provisión de insumos, siendo la excepción el Centro de Salud de Clemente Onelli.

GRÁFICO | Provisión de insumos en Centros de salud



## Traslado de pacientes ante urgencias

Con respecto a la forma de traslado de pacientes ante urgencias, 43% de los Centros de Salud visitados cuenta con ambulancia propia, mientras que el 57% restante utiliza ambulancias de las localidades cercanas.

De forma más específica, los Centros de Salud de 6 Comisiones y de 3 pequeñas localidades relevados

cuentan con ambulancia propia; mientras que en 11 Comisiones de Fomento y 1 pequeña localidad los centros de salud no cuentan con ambulancia propia sino que solicitan las ambulancias de las localidades cercanas o, en situaciones que no son tan urgentes, utilizan camionetas de las Comisiones de Fomento o vehículos particulares para trasladar a los pacientes.

GRÁFICO | Movilidad de traslados de pacientes por urgencias médicas

Con ambulancia propia	Recurren a ambulancias de localidades cercanas
El Manso	Ojos de Agua (recurre a Jacobacci)
Yaminué	Chipauquil (recurre a Valcheta)
Arroyo Ventana	Chelforó (recurre a Chimpay)
Cerro Policía	Sierra Pailemán (recurre a Valcheta)
Mencué	Arroyo Los Berros (recurre a Sierra Grande o Arroyo Valcheta)
Cona Niyeu	Río Chico (recurre a Ñorquinco)
Mainqué	Laguna Blanca (recurre a Jacobacci)
Guardia Mitre	Aguada Cecilio (recurre a Valcheta)
Darwin	Mamuel Choique (recurre a Jacobacci)
	El Caín (recurre a Maquinchao)
	Clemente Onelli (recurre a Jacobacci)
	Dina Huapi (recurren a Bariloche)

## Estado edilicio de los Centros de Atención Primaria de la Salud

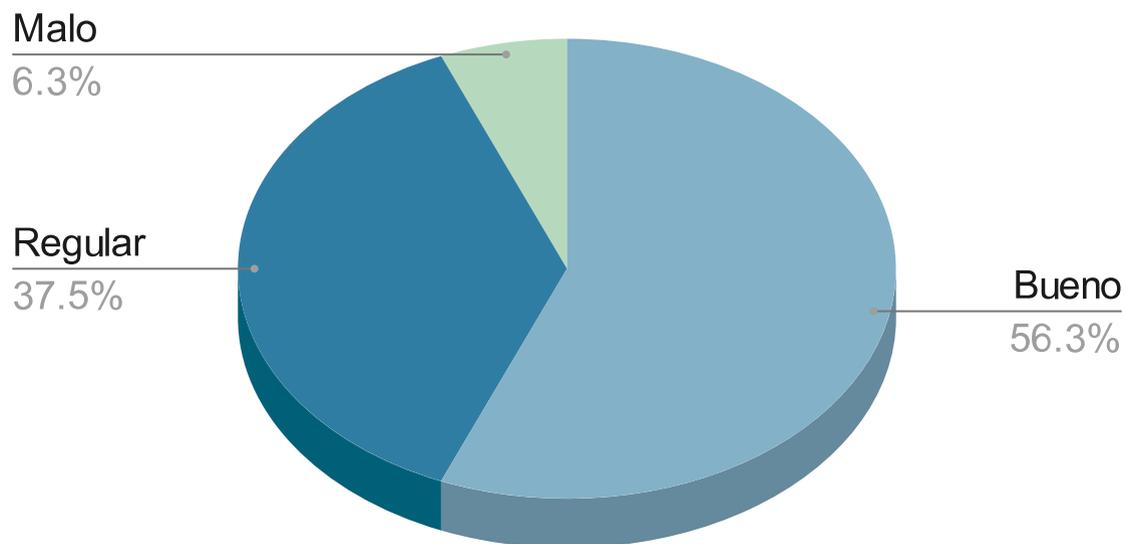
Se recabó información sobre 16 Centros de Salud (13 de Comisiones de Fomento y 3 de pequeñas localidades).

En el 56% de los Centros de Salud se calificó como “bueno” el estado edilicio, destacándose en algunos casos mejoras recientes (por ejemplo en Cona Niyeu o en Laguna Blanca). En el 37% de los Centros de salud el estado edilicio fue calificado como “regular”. Cabe aclarar que en tres Centros ya había obras en curso (nueva

sala de primeros auxilios en Cerro Policía; ampliación en Río Chico; pintura reciente y pronta entrega de ventanas y bajo mesadas en Sierra Pailemán). Los otros tres Centros tenían problemas como: goteras por falta de mantenimiento en techos a pesar de ser un edificio nuevo (Mainqué); falta de mantenimiento en puertas y ventanas (Chipauquil); falta de espacio y problemas de acceso para personas con discapacidad en el Centro de Salud de Guardia Mitre.

Sólo un Centro de Salud (de Darwin) calificó como “malo” su estado edilicio: con baños clausurados y espacio insuficiente.

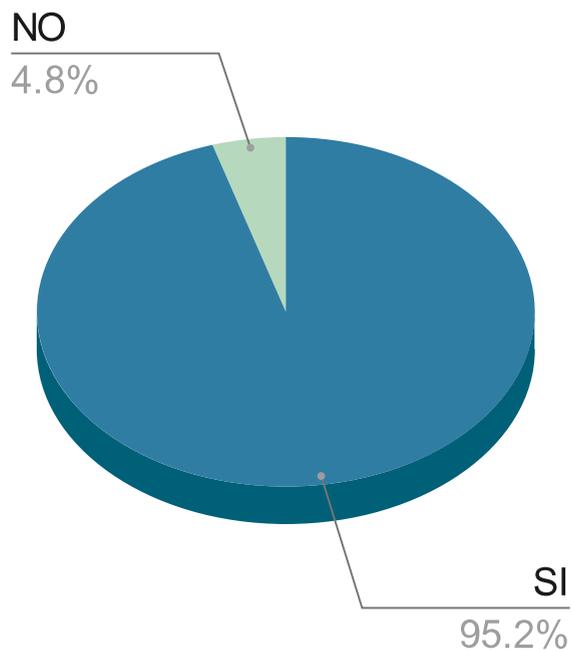
GRÁFICO 8 | Estado edilicio de centros de salud



## Conexión a Internet

A excepción de Clemente Onelli, en el resto de los Centros de Salud visitados manifestaron contar con conexión a internet.

GRÁFICO | Conexión a internet en centros de salud



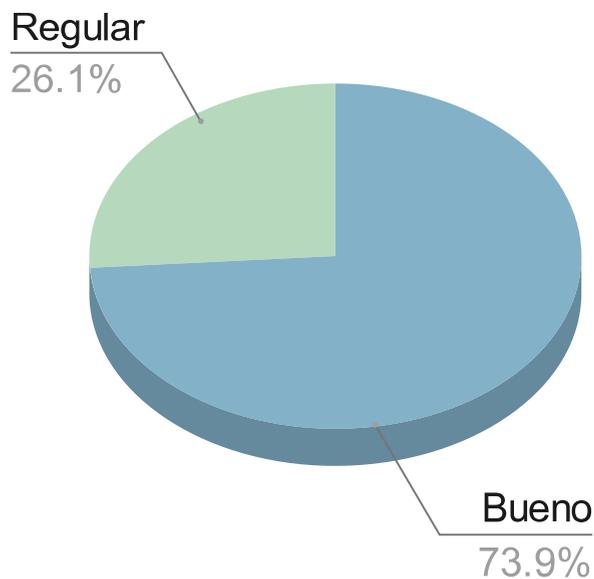
## HOSPITALES

Se visitaron los Hospitales de 23 localidades, relevándose la siguiente información:

### Estado edilicio de Hospitales

En el 74% de los hospitales visitados se calificó como "bueno" el estado edilicio, y en el 26% de ellos la calificación fue de "regular".

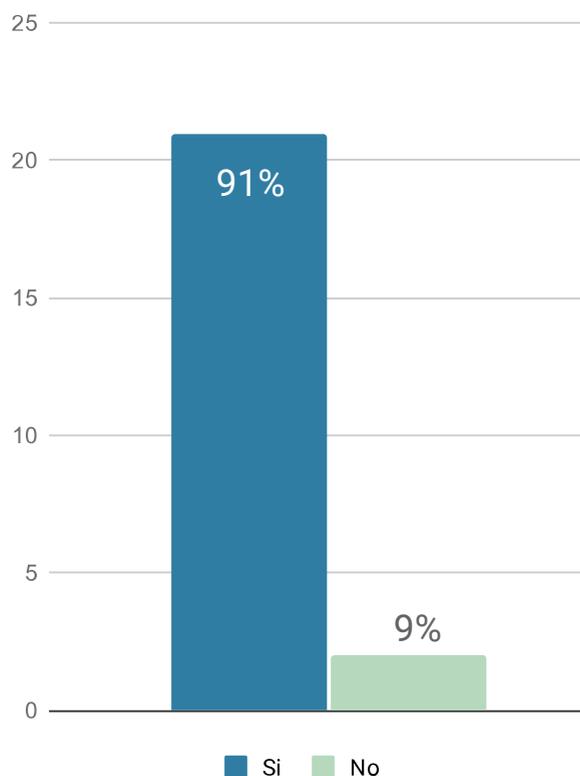
GRÁFICO | Estado edilicio de hospitales en 23 localidades



## Disponibilidad de Insumos

En el 91% de los hospitales visitados los entrevistados manifestaron contar con disponibilidad de insumos; mientras que en 9% de los hospitales se registró que los mismos son insuficientes (Villa Regina y General Godoy).

GRÁFICO | Disponibilidad de insumos en hospitales



## Conexión a Internet

El 100% de los 23 hospitales visitados cuentan con conexión a Internet

## Tiempo de espera y calidad de atención

En aquellos Hospitales y Centros de Salud visitados en los que se encontraban personas esperando a ser atendidas, se consultó sobre la experiencia de espera y la modalidad de atención.

En general, las personas habían sacado turno anteriormente y manifestaron no tener que esperar mucho para ser atendidas, y que el servicio y la atención es buena. Sólo se manifestaron quejas en el Hospital de Villa Regina, donde una persona dijo que “dan pocos turnos y la espera es larga”, y en el Hospital de Allen una persona indicó que “hay un poco de demora para sacar turnos”, y que se encontraba esperando para ser atendida desde hacía 25 minutos.

Un problema que se manifestó en varios Hospitales de los visitados es la falta de profesionales médicos (Sierra Grande, Ingeniero Huergo, Maquinchao, Coronel Belisle, Valcheta). También se evidenció en las visitas la falta de mantenimiento en algunas de las ambulancias, otras que estaban fuera de funcionamiento o en mal estado, como fue el caso de Hospitales de las ciudades de Ñorquinco; Villa Regina, y General Godoy.

## Observatorio electoral

Como en otras instancias de elecciones, en este período la Defensoría del Pueblo de Río Negro realizó la tarea de observación electoral durante dos jornadas electivas: las provinciales del 16 de abril y las municipales del 3 de septiembre en la ciudad de San Carlos de Bariloche.

En la primera instancia el trabajo se llevó a cabo en conjunto con las Defensorías municipales de San Carlos de Bariloche, San Antonio Oeste, Viedma y la delegación de la Defensoría del Pueblo de Nación, y contó con la participación de estudiantes de las Universidades de Río Negro y del Comahue en calidad de observadores.

La observación se realizó sobre 80 establecimientos de diferentes localidades del territorio provincial.

En tanto en la segunda instancia, la tarea se llevó adelante en 20 establecimientos electorales y de manera conjunta con la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche y la participación de alumnos de la Universidad Nacional de Río Negro como observadores.

En forma general, en ambas instancias, se monitoreó el desarrollo del proceso electoral dentro de los establecimientos de votación (escuelas).

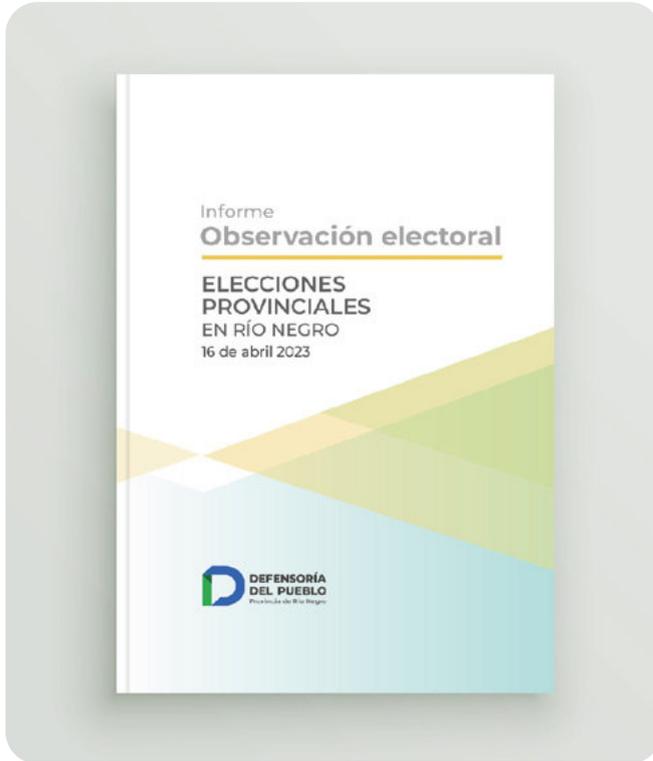
De manera particular y siguiendo las preguntas de los 4 cuestionarios, especialmente diseñados para llevar adelante la tarea, se observó:

- ▶ **1.** La infraestructura del establecimiento electoral en cuanto a su accesibilidad como, por ejemplo, la presencia del cuarto oscuro accesible; rampas; ba-

ños para personas con discapacidad; etc. También se observó la presencia de fuerzas de seguridad y si hubo personas responsables que asistieran al elector/a.

- ▶ **2.** A través de la elección de una mesa testigo que sirvió de ejemplo, se observó la presencia de las autoridades de esa mesa; el horario de la constitución, apertura y cierre; si las autoridades recibieron capacitación y su opinión sobre la misma; si ingresaron al cuarto oscuro para verificar la existencia de todas las boletas; si se necesitó la asistencia del delegado judicial; etc.
- ▶ **3.** Por último, cada observador electoral realizó una encuesta a 10 electores, de diferente género y franja etaria, para consultarles sobre su experiencia en el acto eleccionario y si tuvo alguna dificultad durante el mismo.

Cabe recordar que con toda la información recabada se confeccionaron informes que fueron elevados al Juzgado Electoral Provincial y a la Junta Municipal Electoral de San Carlos de Bariloche según correspondió en cada caso.



<https://acortar.link/8AUZd5>



<https://acortar.link/fmogFA>



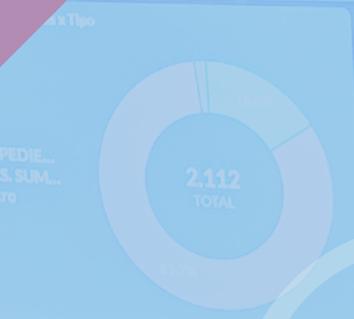
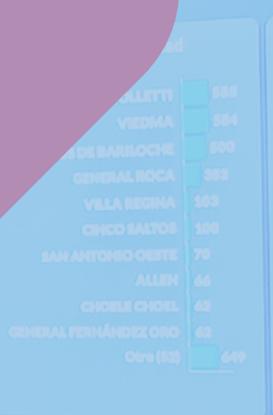




# Comunicación Institucional



Filtro de Fecha  
octubre 30, 2022 - noviembre 17, 2023



## Comunicación institucional

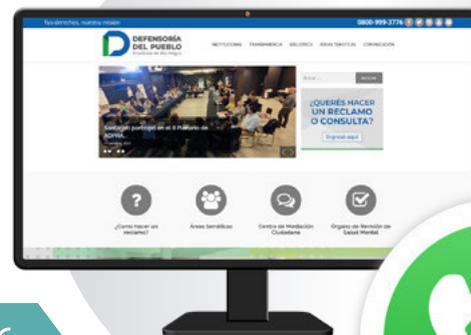
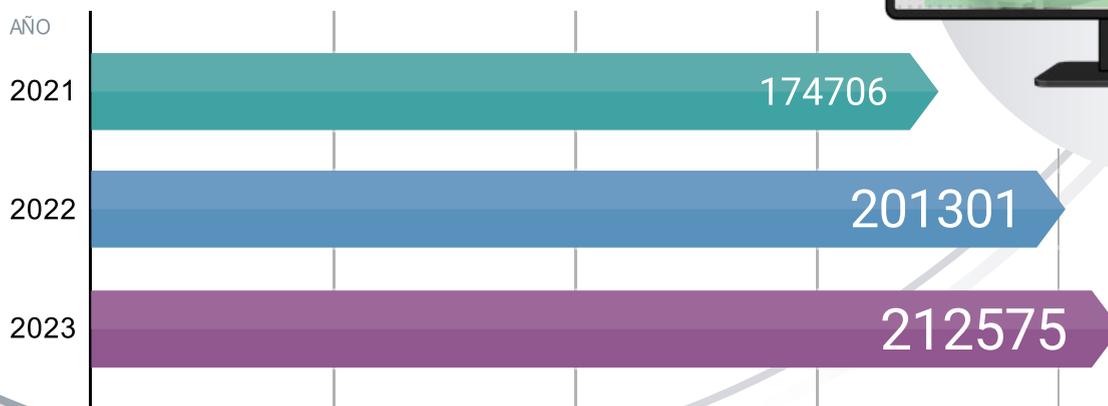
El sitio web de la Defensoría del Pueblo es el principal canal de comunicación y de intercambio con la ciudadanía rionegrina.

Cada año y de forma gradual, tal como se aprecia en el gráfico, la cantidad de visitas en [www.defensoriarionegro.gov.ar](http://www.defensoriarionegro.gov.ar) aumenta. Es la vía de contacto por excelencia elegida por los ciudadanos para realizar un reclamo y es un canal de permanente consulta en distintas temáticas.

Graficamos en esta oportunidad los 10 temas con mayores vistas en un comparativo de los tres últimos períodos.

Es de destacar que durante este año incorporamos en el home del sitio el ícono de WhatsApp para que la ciudadanía tenga un acceso directo a ese medio de comunicación a través de la página web, facilitándole de ese modo el contacto con el organismo. Ya se pudo observar (ver gráfico de vías de contacto incorporar enlace al gráfico-hipertexto), como a través de esa aplicación han ingresado en poco tiempo gran cantidad de consultas.

### Cantidad de vistas en [www.defensoriarionegro.gov.ar](http://www.defensoriarionegro.gov.ar)



## Temas más vistos en la web

### 2021

- 1 Información sobre Seguro SURA
- 2 Estafas telefónicas o fraudes por internet
- 3 Información sobre infracciones con radares
- 4 Cómo tramitar el permiso para circular
- 5 Tu reclamo (formulario)
- 6 Darwin (radar)
- 7 Permisos y requisitos para disfrutar y viajar de forma responsable
- 8 Chimpay (radar)
- 9 Excepciones al aislamiento y permisos de circulación
- 10 Elecciones 2021

### 2022

- 1 Información sobre infracciones con radares
- 2 Estafas telefónicas o fraudes por internet
- 3 Darwin (radar)
- 4 Información sobre radares autorizados
- 5 Información sobre Seguro SURA
- 6 Belisle (radar)
- 7 Tu reclamo (formulario)
- 8 La ANSV ratificó la nulidad de los radares
- 9 Chimpay (radar)
- 10 Delegaciones

### 2023

- 1 Información sobre infracciones con radares
- 2 Información sobre radares autorizados
- 3 Tu reclamo (formulario)
- 4 Información sobre Seguro SURA
- 5 Estafas telefónicas o fraudes por internet
- 6 Darwin (radar)
- 7 Belisle (radar)
- 8 Áreas temáticas
- 9 Chimpay (radar)
- 10 Infracción con radares



Las campañas, es otro trabajo que incluimos en el sitio web con el objetivo principal de promocionar derechos. Dos de ellas las incluimos dentro del apartado de “servicios” y aquí sumamos otros ejemplos:



**Garantizar la accesibilidad durante el proceso electoral resulta fundamental para poder ejercer el derecho al voto.**

<https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/garantizar-la-accesibilidad-durante-el-proceso-electoral-resulta-fundamental-para-poder-ejercer-el-derecho-al-voto/>



**La relación con nuestra mascota se basa en el cuidado, cariño y protección. Si elegiste adoptarla, cuidala.**

<https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/es-un-ida-y-vuelta/>



**El río Negro es parte  
de nuestra vida cotidiana.**

**Sus orillas tanto como sus aguas,  
conjugan un lugar para el descanso,  
la interacción y el deporte.**

**Si queremos un ambiente sano tenemos  
la obligación de cuidarlo entre todos.**

<https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/el-rio-negro-es-parte-de-nuestra-vida-cotidiana/>

Violencia obstétrica y Parto humanizado.

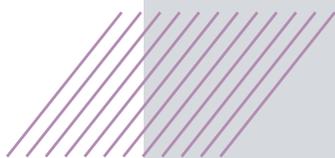
**Antes, durante y después  
del parto, tenés derechos.**

**La violencia obstétrica es una forma de  
violencia de género.**

<https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/la-violencia-obstetrica-es-una-forma-de-violencia-de-genero/>



**Formulación  
presupuestaria 2024  
y Articulación con  
el Plan Estratégico  
Institucional**





# Formulación presupuestaria 2024 y Articulación con el Plan Estratégico Institucional

Durante el 2023 se desarrolló el Segundo Ciclo de Planeamiento Estratégico Institucional 2023-2027, y de esta revisión se decidió continuar con los lineamientos de largo plazo centrales del Plan anterior ya que estos describen la Misión y Visión Institucional.

**Lineamiento N°1.** Fortalecer las capacidades de la administración pública provincial para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales por la ciudadanía.

Para su logro se fijan como objetivos, impulsar la mejora de la administración pública provincial en base a estándares internacionales y promover la aplicación provincial de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

**Lineamiento N°2.** Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales. Para lograrlo se establecieron tres objetivos: optimizar el proceso de resolución de casos individuales, perfeccionar la resolución proactiva de casos colectivos y promover sociedades pacíficas e inclusivas a través de los métodos autocompositivos de resolución de conflictos y uso de prácticas de justicia restaurativas.

**Lineamiento N°3.** Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales. Incluye los objetivos de informar a la ciudadanía sobre derechos humanos y fundamentales, difundir el rol y actividades de la Defensoría y por último, promocionar la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

**Lineamiento N°4.** Fortalecer el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria para garantizar el respeto de los derechos humanos de los usuarios. Se focaliza alcanzar los siguientes objetivos: supervisar el funcionamiento del sistema de salud mental, mejorar su funcionamiento, optimizar el desempeño del Órgano de Revisión y promover el paradigma de salud mental comunitaria.

Se reestablecieron objetivos de mediano plazo y con el fin de lograr los resultados deseados, se crearon programas para cada objetivo y algunos transversales. Se expone a continuación de manera gráfica la vinculación Plan – Presupuesto, dejando ver a simple vista la cadena de valor de producción pública.

Referencia plan	Programa presupuestario	Actividad	Indicador de producción
	01- Actividades centrales.	1- Conducción superior	
		2 - Apoyo administrativo	
<b>Lineamiento 1.</b> Fortalecer las capacidades de la administración pública provincial para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales por la ciudadanía.	11- Fortalecimiento de las capacidades de la administración pública.	1- Conducción y coordinación	Cantidad de participaciones en audiencias.
		2 - Presencia territorial	
		3 - Modernización Interna	
<b>Lineamiento 2.</b> Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales.	12 - Defensa individual y colectiva de derechos vulnerados.	1- Conducción y coordinación	Cantidad de casos individuales atendidos.
		2- Presencia territorial	Cantidad de casos colectivos atendidos.
			Cantidad de comisiones de servicio realizadas a localidades de la provincia.
<b>Lineamiento 3.</b> Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales.	13 - Servicios de difusión y promoción de los Derechos Humanos para empoderar a la ciudadanía en su ejercicio.	1- Conducción y coordinación	Cantidad de comunicaciones institucionales difundidas.
		2- Presencia territorial	
<b>Lineamiento 4.</b> Fortalecer el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria para garantizar el respeto de los derechos humanos de los usuarios.	14 - Protección de los derechos de usuarios de salud mental. Ley 2440.	Conducción y coordinación	Cantidad de evaluaciones de internación realizadas.
		Presencia territorial	Cantidad de instituciones monitoreadas.

## Servicios administrativos y análisis de ejecución presupuestaria 2023

**GASTOS EN PERSONAL - Grupo 100.** Este grupo constituye la retribución de los servicios personales prestados a la institución.

Se destaca que el recurso humano es un factor de producción de uso intensivo debido a la función de atención personalizada a los ciudadanos que desempeña la Defensoría del Pueblo. Esto se puede observar que, en el presupuesto vigente, representa la suma de \$ 371.000.000,00. Al 31 de octubre se ha ejecutado el 99,26% de los recursos asignados a este grupo.

Cabe destacar que, durante los últimos cuatro años, la planta total de personal se ha mantenido estable, manteniendo el compromiso de austeridad y contención del gasto en este punto, a su vez que se ha aumentado la productividad y respuesta en los servicios prestados.

En otro orden, se implementó la utilización del software de liquidación de sueldos cedido en convenio celebrado con la Legislatura de la Provincia previamente.

**GASTOS DE FUNCIONAMIENTO.** El presupuesto vigente de \$40.000.000,00 se distribuye en los siguientes Grupos.

**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 \$3.279.015,50 representa un 0.91 % del total. La ejecución actual del rubro asciende al 85,47 %. 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. Ejemplos de estos son: elementos de escritorios, combustible, repuestos y accesorios informáticos, elementos para el mantenimiento del edificio y vehículos oficiales, así como también los insumos sanitarios.

En éste año electoral se desarrollaron monitoreos electorales, para los cuales se adquirieron pecheras institucionales para la correcta identificación de los observadores, se imprimieron credenciales y formularios.

Se destaca que una parte del organismo se encuentra trabajando con el Sistema de expedientes digitales ATE-NEA, y que está previsto seguir despapelizando la vía administrativa interna.

Por ello, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), respecto a la producción y consumo responsable, a partir de este año se han incorporado requerimientos que colaboran con este eje en la adquisición de insumos. Por ejemplo:

- ▶ **Papel:** Se bajó el gramaje solicitado, y el mismo debe estar fabricado de forma sustentable, a saber, 100% fibra virgen de madera o de fibras celulósicas alternativas y/o con un porcentaje de fibra recuperada (0-25%). Asimismo, se han realizado dos expurgos documentales. El volumen de papel resultante fue enviado a un centro de reciclaje en la Provincia de Buenos Aires, para que continúe el ciclo de vida del mismo.
- ▶ **Toners:** Se requirió las certificaciones ISO 9001 E ISO 14001, de protección ambiental y prevención de la contaminación en relación a la gestión de producción de calidad. Y para continuar la cadena, los residuos de este material altamente contaminante se envían al centro de clasificación final del sistema GIRSU local, para su correcto tratamiento y disposición final.
- ▶ **Luces Led:** Se está adaptando y reponiendo las luminarias eléctricas a tecnología led en la totalidad de las instalaciones, haciendo más eficiente el consumo eléctrico.

**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 es de \$34.526.704,50. Representa un 8.4% del total. La ejecución actual del rubro asciende al 87,12 %. Abarca los gastos efectuados en los siguientes servicios, para la normal prestación del servicio al ciudadano, impactando en todas las actividades presupuestarias.

Se destaca que en el año en curso se desarrolló el segundo Ciclo de Planeamiento Estratégico de la Defensoría 2023-2027, habiéndose contratado al mismo equipo que coordinó el primer ciclo.

Apoyando uno de los programas transversales del Plan estratégico Institucional (PEI), Modernización institucional, se capacitó en IA del personal de informática, en el marco de la “Diplomatura en Inteligencia Artificial en Administración Pública” propuesta por las Universidad Nacional de Río Negro y la Universidad Nacional del Sur.

En línea con el programa transversal de Infraestructura e Innovación tecnológica, también se llevó a cabo una refuncionalización edilicia en sede central, a fin de optimizar el espacio físico disponibles para incorporar 5 puestos de trabajo adicionales y dejar de alquilar la oficina donde funcionaba el Órgano de Revisión de Salud Mental.

## Servicios Contratados

Proveedor de Internet Agilnet para la Sala de Videoconferencias, alquiler de escáner y fotocopiadora, sector hosting, Soporte técnico y mantenimiento con Altec, limpieza de la sede central y seguro automotor y contra robo e incendio con la empresa Horizonte S.A.

Dentro de la refuncionalización edilicia antes mencionada, se destaca que el Área del Archivo se redujo considerablemente en virtud del objetivo de largo plazo de digitalización y de optimización del uso de espacios existentes. Por ello se ha incorporando este año la locación del servicio de almacenamiento de documentación soporte papel, hasta tanto se logre reducir la cantidad de papel deseada.

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

## Otros Servicios prestados

Comisiones oficiales para la atención de ciudadanos en diferentes puntos de la provincia.

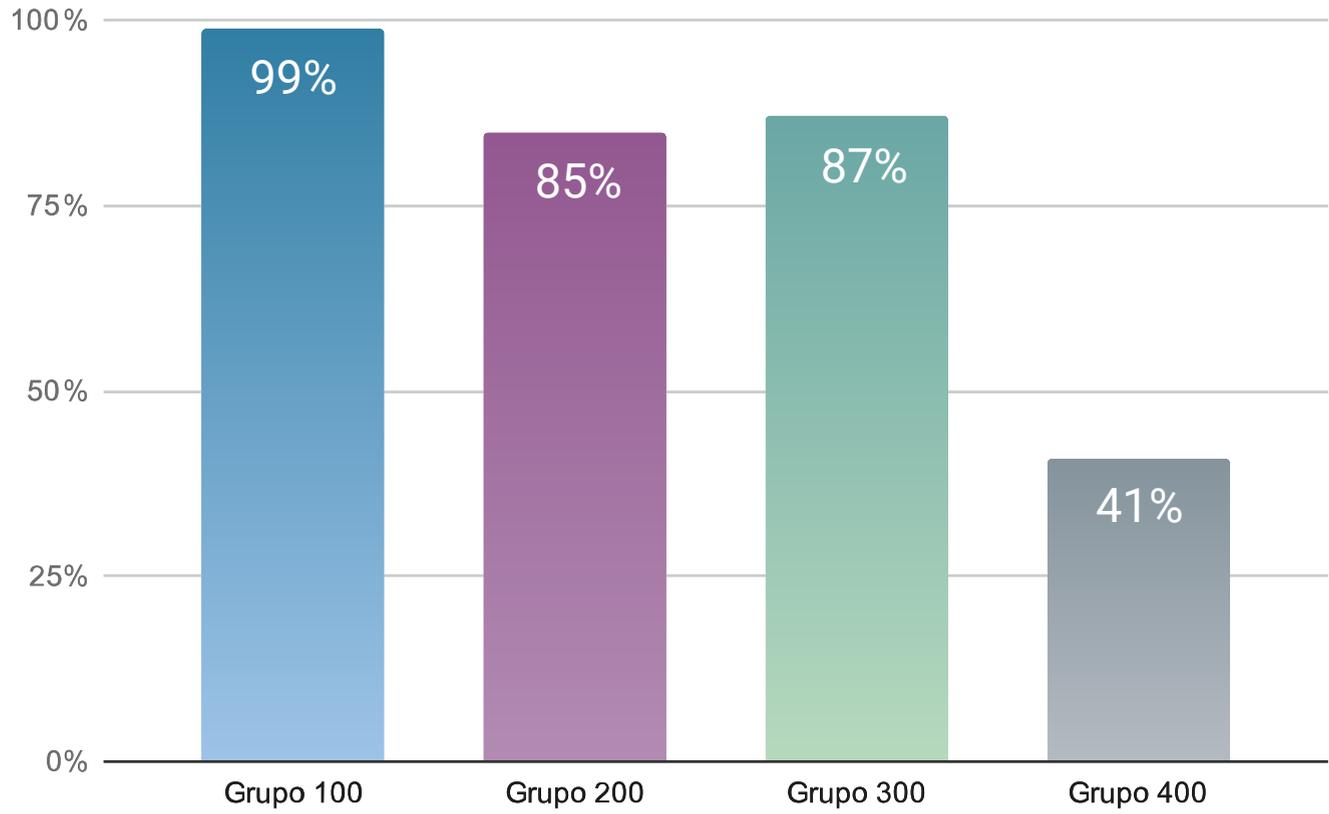
Comisiones bancarias, mantenimiento de los vehículos oficiales y edilicio, impresión de informes, entre otros.

Relevamiento patrimonial, recuento físico correspondiente al control cuatrienal, expurgo y donaciones de bienes en desuso a distintas organizaciones sociales.

**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 \$1.744.280,00. Del mismo se ha ejecutado hasta la fecha un 40,55 %. Abarca los gastos efectuados en equipos de telefonía móvil, para las ciudades de San Carlos de Bariloche y General Roca, y un equipo biométrico para el control de asistencia del personal de Sede Central.

## Información gráfica





**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

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



**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

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

