

A 30 años de la Reforma de la Constitución Nacional

# Informe Anual 2023 • 2024

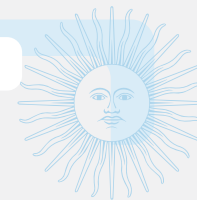




# Informe Anual 2023 • 2024







"El legado más importante de la reforma del '94 fue que se puede generar consenso, maximizar los resultados en la medida en que estemos predispuestos a hacerlo. Es el gran mensaje de actualidad de la reforma. Y no es que no hubiera grietas, pero fuimos capaces de detener el tiempo de enfrentamiento para debatir con seriedad y llegar a consensos. No pasó hace tanto tiempo ni en otro país, por eso es posible que pueda volver a pasar".

Horacio Rosatti, presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y del Consejo de la Magistratura de la Nación, en Bahía Blanca participando del ciclo de actos por los 30 años de la reforma de la Constitución.





# Autoridades



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

Defensor Adjunto  
**Alvaro Larreguy**

A 30 años de la Reforma Constitucional



# Palabras preliminares

El presente informe coincide con el aniversario de la reforma constitucional del año 1994, un hito en la historia democrática y jurídica de nuestro país que la Defensoría del Pueblo destaca como un momento clave en la consolidación de los derechos fundamentales. Además de cumplir con la obligación de rendir cuentas, este contexto nos invita a reflexionar sobre los avances en la defensa de los derechos humanos y el compromiso del Estado Nacional con el principio de progresividad consagrado en la Constitución.

El Preámbulo establece como objetivos garantizar la justicia, consolidar la paz, promover el bienestar general y asegurar la libertad. Estos ideales están intrínsecamente relacionados con el principio mencionado, que exige avances constantes hacia la plena realización de los derechos reconocidos, evitando cualquier retroceso. La jerarquía constitucional otorgada a los tratados internacionales de derechos humanos por el artículo 75 inciso 22 refuerza este compromiso, consolidando a la Argentina como un país defensor de la dignidad humana.

El principio de progresividad orienta el trabajo de la Defensoría, que abarca la gestión de quejas, actuaciones de oficio, participación en audiencias públicas, monitoreos institucionales y la producción de indicadores estadísticos. Estas acciones permiten identificar problemas que requieren soluciones por parte de la administración, contribuyendo a prevenir retrocesos en materia de derechos.

Las quejas representan una oportunidad para resolver conflictos y demostrar que las instituciones responsables deben tomar en serio su deber de respetar los derechos de los ciudadanos. Conscientes de la falta de confianza que muchas personas sienten hacia la administración, en el marco del Lineamiento 1 del Plan Estratégico Institucional, la Defensoría del Pueblo fomenta que las instituciones aprovechen la oportunidad de fortalecer sus capacidades y su relación con la ciudadanía a través de una buena gestión.

Este informe, a la luz de la reforma constitucional y de la Constitución de Río Negro, analiza el estado



actual de las políticas públicas, con especial énfasis en las decisiones adoptadas durante el último año y su impacto en la vida de las personas. Por un lado, busca hacer un balance de los logros alcanzados, y por otro, identificar áreas donde se necesita mejorar.

Nuestro objetivo es contribuir a un diálogo constructivo que permita fortalecer el respeto por los derechos humanos dentro del imperio de la ley, promoviendo políticas públicas que avancen hacia mayores niveles de justicia, igualdad y protección de las libertades fundamentales.

Reafirmamos así nuestro compromiso con la defensa de los derechos humanos, la aplicación del principio de progresividad y la promoción de políticas que no sólo preserven los logros alcanzados, sino que impulsen nuevos avances en beneficio de una sociedad donde la única constante es el cambio.

*Adriana Santagati*

*Defensora del Pueblo de Río Negro*

# índice


Autoridades .....	5
Palabras preliminares.....	7
Introducción .....	10
Estadísticas .....	13
<b>Principales temáticas .....</b>	<b>39</b>
Salud.....	40
Órgano de Revisión de Salud Mental.....	48
Consumidores .....	60
Servicios públicos de electricidad, gas y agua .....	64
Niñez, adolescencia y familia .....	96
Laboral.....	98
Discapacidad .....	100
Educación.....	104
Medio Ambiente .....	110
Previsional.....	118
Radars en Río Negro .....	120
<b>Presencia territorial .....</b>	<b>125</b>
Relevamiento de instituciones .....	126
Ciclo de Charlas.....	166
<b>Modernización.....</b>	<b>173</b>
<b>Comunicación Institucional.....</b>	<b>185</b>
<b>Ejecución presupuestaria .....</b>	<b>191</b>

# Introducción



Al tablero de monitoreo que se incorporó durante el año 2023, se sumó uno nuevo en el 2024. Ambos se perfeccionaron a lo largo de este período mediante la medición de reclamos por zona geográfica, la georreferenciación a través de un mapa dinámico, la actualización e incorporación de subtemáticas, entre otros avances. Todo ello con el objetivo de contar con **estadísticas precisas** que reflejen la realidad de las políticas públicas y el trabajo de la Defensoría del Pueblo, lo cual conforma **la primera parte** de este informe.

**La segunda parte** está dedicada a describir y profundizar en las principales temáticas que orientaron el trabajo durante el período, es decir, los **problemas más relevantes que afectaron a la ciudadanía**. En este capítulo se abordan cuestiones relacionadas con la salud, incluyendo la labor del Órgano de Revisión de Salud Mental; así como temas vinculados a consumidores; niñez, adolescencia y familia; trabajo; discapacidad; educación; medio ambiente; previsión social; radares, y un extenso informe sobre los servicios públicos de electricidad, gas y agua.



**La tercera parte** describe y aporta datos sobre el trabajo de **presencia territorial** llevado a cabo por la Defensoría. En este apartado se incluyen las recorridas por la provincia, la atención en los Juzgados de Paz y Comisiones de Fomento así como el relevamiento de diversas instituciones encargadas de brindar servicios por parte del Estado provincial: edificios escolares, comisarías, destacamentos policiales, hospitales, centros de atención primaria de la salud (CAPS), residencias para adultos mayores, y plantas potabilizadoras de agua y de tratamiento de líquidos cloacales, junto con sus estaciones elevadoras.

Además, se destaca la implementación de charlas en las comunidades como una nueva forma de acercamiento, realizada en la segunda mitad del año en coordinación con la Defensoría y otros organismos del Estado.

El capítulo siguiente se refiere a la **modernización**, un aspecto prioritario desde 2019, cuando se aprobó el Ciclo de Planeamiento Institucional. En este contexto, y dando continuidad a esta metodología, a fines de 2023 se inició la segunda

etapa, culminando con la aprobación del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2023-2027. Este plan busca consolidar la eficacia y la eficiencia de la gestión frente a los desafíos actuales. En este marco, se describen las acciones de mejora institucional alineadas con programas y proyectos transversales derivados del PEI.

La **comunicación institucional** es otro eje clave de la gestión, orientado a empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales. En este capítulo se detalla el destacado trabajo realizado por el área de comunicaciones, enmarcado en los objetivos, programas y proyectos definidos por el PEI.

El informe concluye con un capítulo dedicado a la **formulación presupuestaria para 2025 y su articulación con el Plan Estratégico Institucional**. En este apartado se incluye, como ejemplo de monitoreo estratégico, la medición de los indicadores construidos y cuantificados durante el primer semestre de 2024, gracias al compromiso y esfuerzo de cada área del organismo.



# Estadísticas

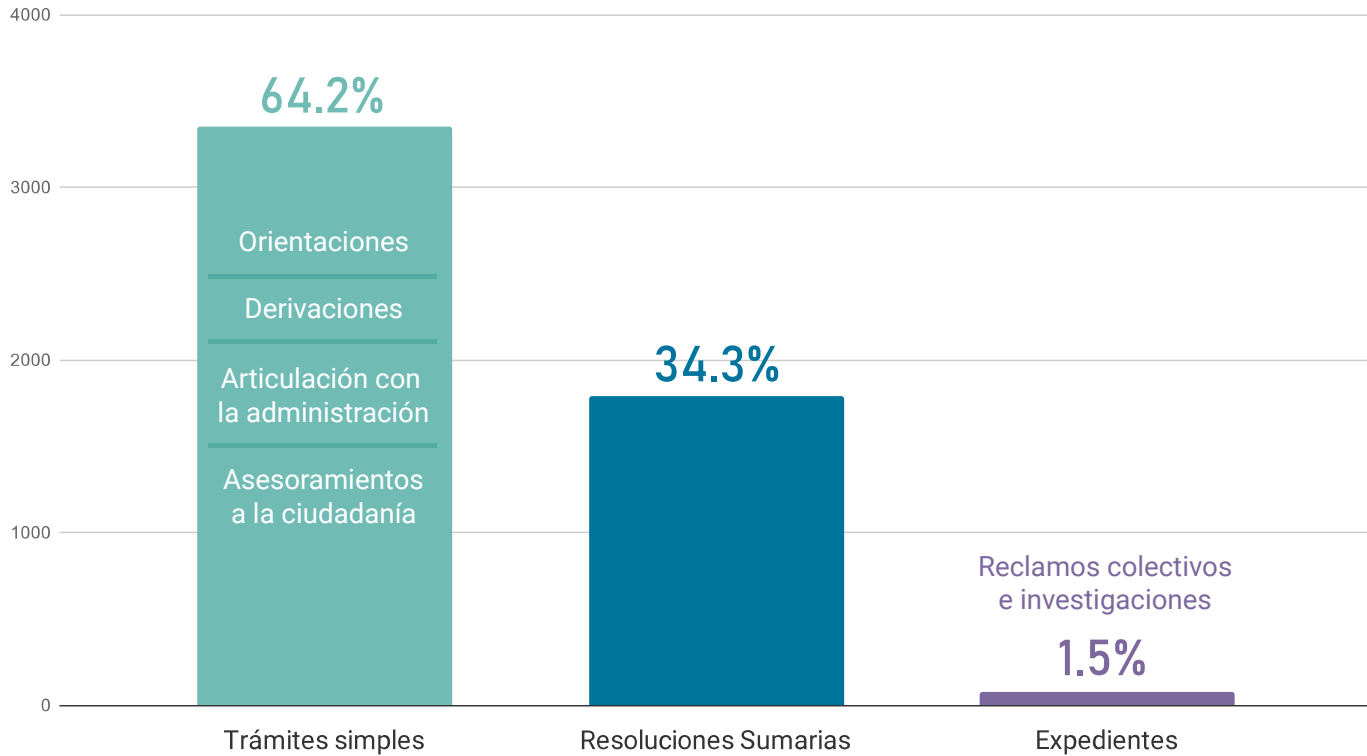




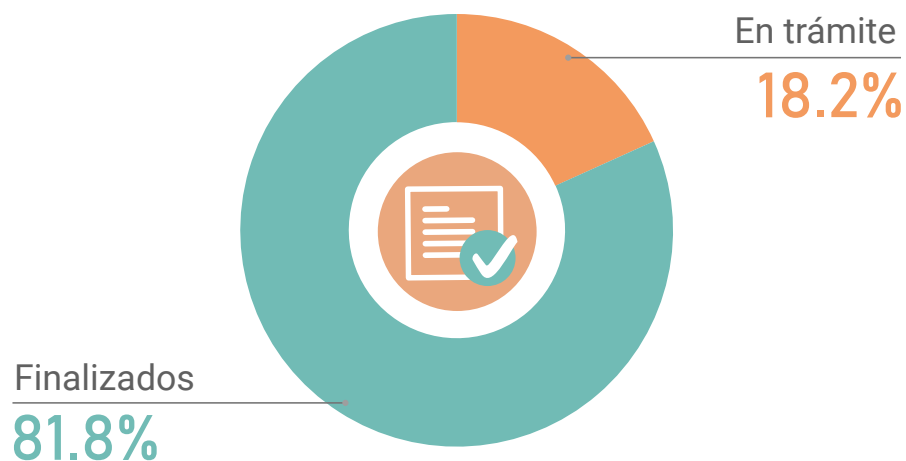
## Cantidad de trámites trabajados: **5216**

### Soporte de los trámites

En el marco de la desburocratización que lleva adelante la Defensoría del Pueblo, el 63% de los reclamos fueron gestionados a través de Trámites simples, categoría que incluye: orientaciones, derivaciones, articulación con la administración y asesoramientos a la ciudadanía. Un 35,5% se tramitaron como Resoluciones Sumarias y Trámites Abreviados del ORSM, mientras que sólo el 1,5% como Expedientes. Si bien en el gráfico se aprecia que en esta última categoría hay un menor porcentaje en comparación con las otras, se debe tener en cuenta que en ellos se tramitaron reclamos colectivos o investigaciones referidas a cuestiones de impacto colectivo a partir de numerosos reclamos individuales, como por ejemplo, los referidos a tarifas o infracciones con radares.







## Estado de los reclamos

El 82% de los trámites del período fueron finalizados, mientras que el porcentaje restante se encuentra en trámite.

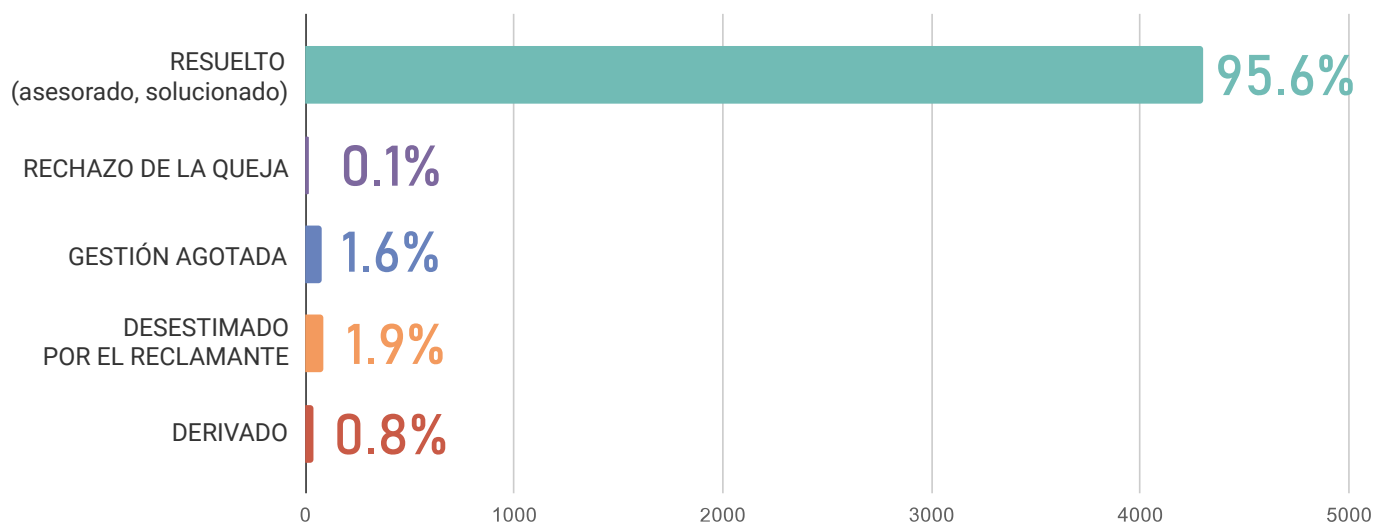
## Tipo de cierre de los trámites

El 95% de los trámites finalizados de este período fueron resueltos. Se considera "Resuelto" el trámite cuando el reclamo: a) se obtiene respuesta del organismo competente; b) no se observa un obrar irregular de la administración; c) se brinda el asesoramiento al ciudadano que le permite la resolución de su queja.

Un 2% de los trámites se cierran por ser desestimados por el reclamante.

Un 1,6% corresponden a la categoría "gestión agotada" y son los casos en los que la persona no responde a los intentos de comunicación para solicitarle documentación ampliatoria o cuando no se presenta a una mediación.

GRÁFICO | Tipo de cierre de los trámites



## Trámites Colectivos

Durante el período se trabajaron 28 trámites colectivos, los cuales involucraron 820 personas firmantes. Más allá de la cantidad de personas incluidas en los reclamos, muchos de ellos han sido iniciados por asociaciones o agrupaciones con personería jurídica.

Entre las problemáticas que dieron origen a los reclamos mencionamos: gripe aviar y reapertura del Balneario La Lobería; queja de vecinos de zona este de Bariloche por malos olores y ruido de la planta depuradora de la CEB; problemas con servicios públicos como los inconvenientes con la doble

facturación de gas en un mismo período en Los Menucos; falta de provisión de agua de red en barrios de Coronel Belisle; falta de presión de agua en el Barrio Las Flores de Viedma; falta de funcionamiento de la central telefónica de Río Chico, entre otros.

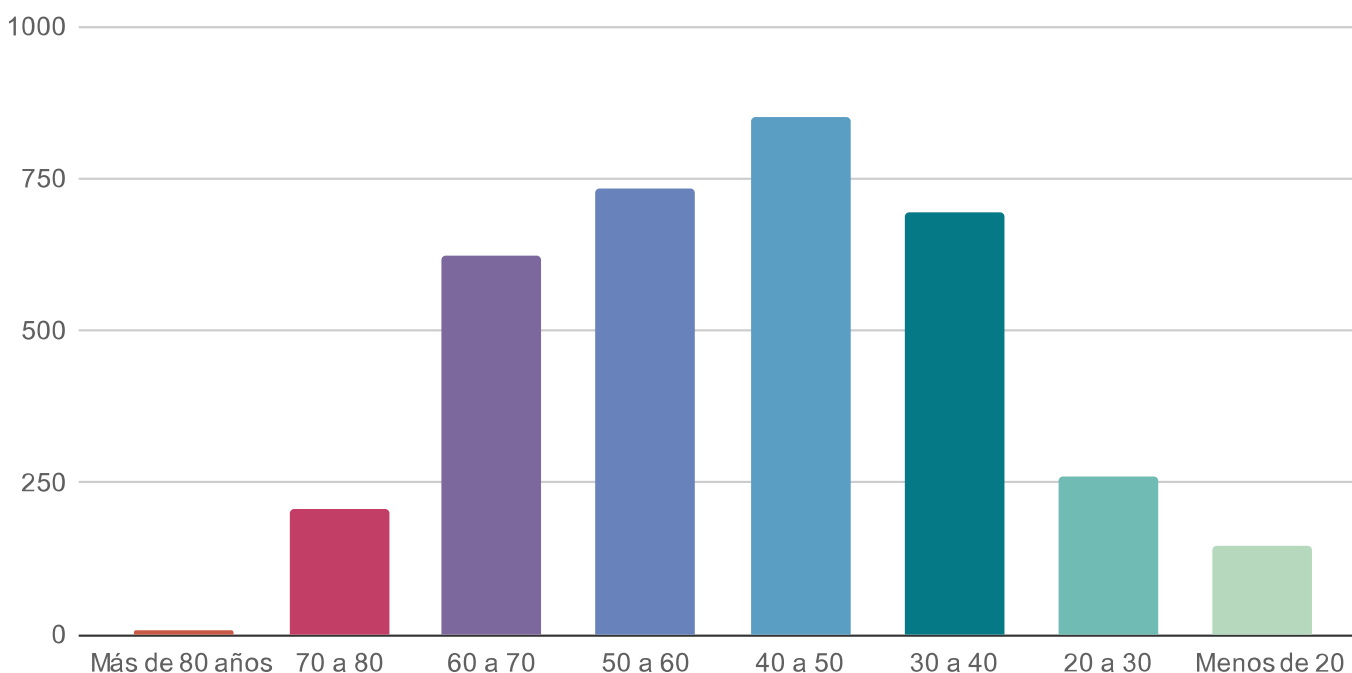
Otras cuestiones de reclamo colectivo involucraron a comunidades educativas: solicitud de mejoras edilicias para la Escuela de Colonia Suiza; padres que solicitaron la ampliación y apertura de un nuevo curso en el CET 4 de General Conesa, entre otros.

## Edad de las personas que presentaron reclamos

La mayoría de las personas que reclaman en la Defensoría del Pueblo pertenecen a la franja etaria de entre 30 y 70 años, siendo los que más reclamos tienen los de la franja de 40 a 50 y en segundo lugar

los que tienen entre 50 y 60, o sea la población de mediana edad. El promedio de edad de los reclamantes es de 47 años.

GRÁFICO | Edad de las personas reclamantes



## Medio de ingreso de los reclamos

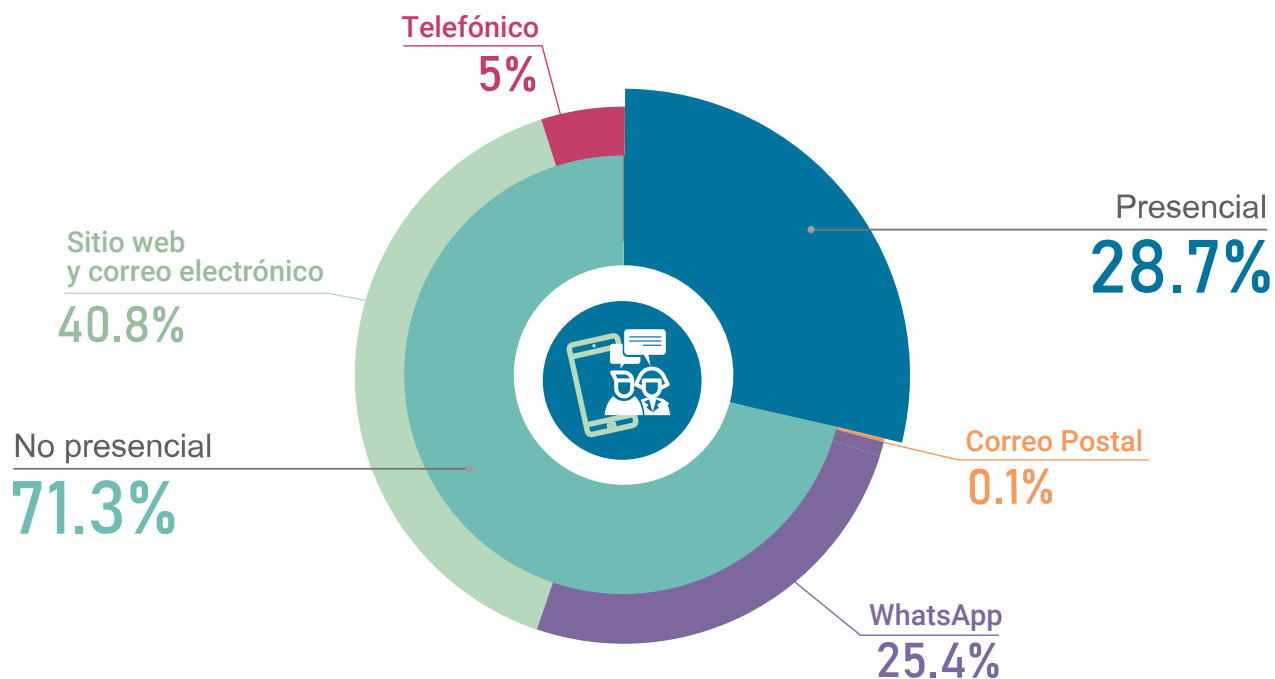
Un tercio de las consultas y reclamos presentados ante la Defensoría del Pueblo se realizaron de forma presencial, tanto en la sede central de Viedma, en las receptorías de Cipolletti; General Roca y San Carlos de Bariloche, como también en las Comisiones de Servicio y actividades realizadas en barrios de distintas localidades de la provincia.

Con respecto a la modalidad de presentación no presencial, los reclamos fueron mayormente realizados a través de la página web y correo elec-

trónico (40.8%); WhatsApp (25.4%), teniendo escasa presencia los reclamos telefónicos (5%) o por correo postal (0,1%).

Cabe mencionar que el whatsapp es un medio incorporado hace relativamente poco (junio de 2023), y podemos constatar que a medida que pasan los meses, cobra mayor relevancia ya que la cantidad de reclamos ingresados por esta vía va en aumento. Así, si vemos la variación interanual, observamos que de representar sólo un 11,4% de

GRÁFICO | Modalidad de presentación de los reclamos

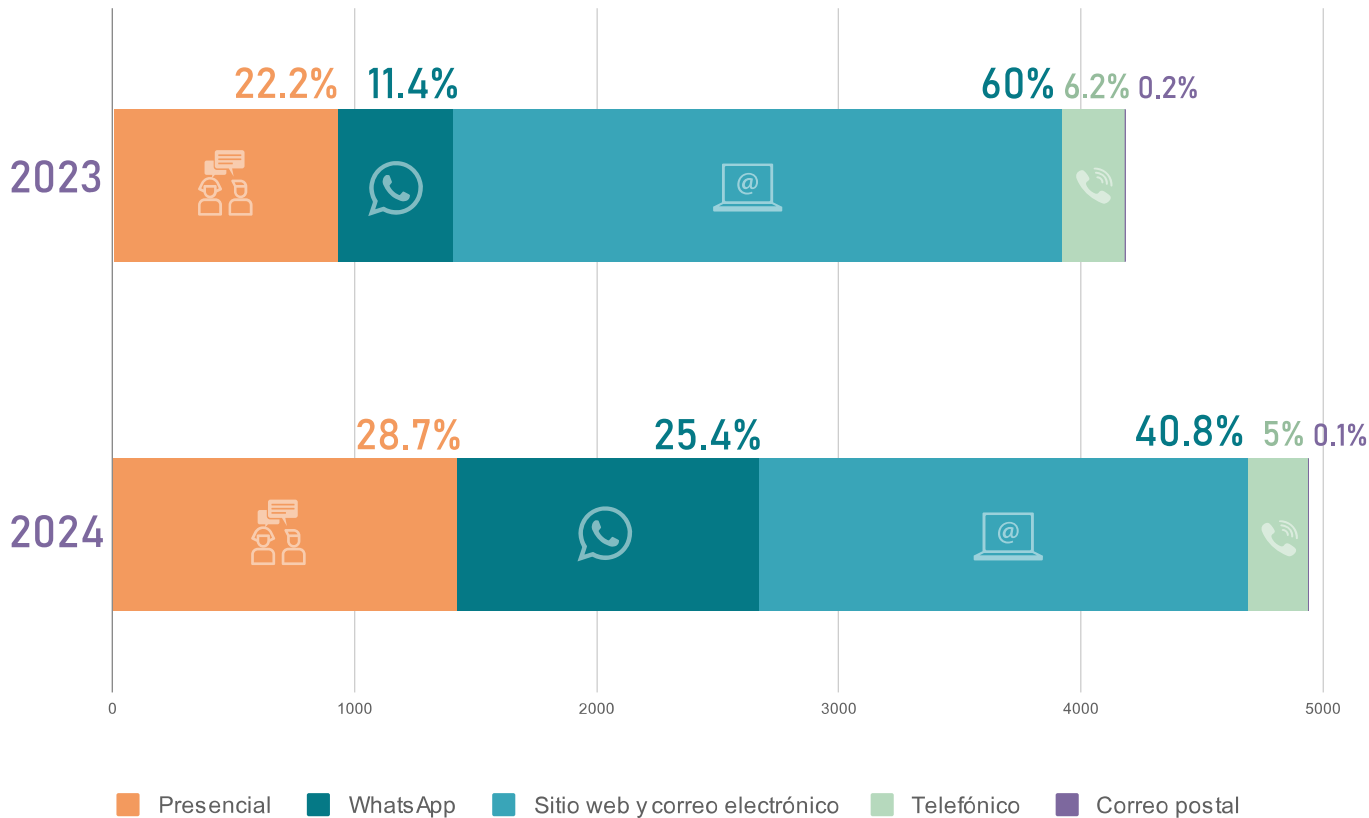


los trámites ingresados en 2023, en el 2024 ya representan un 25,4%.

Sin perjuicio del aumento de reclamos utilizando la vía del WhatsApp, no hubo una disminución del porcentaje de quejas presentadas presencialmente. La variación interanual también muestra que hubo un aumento del porcentaje de los reclamos realizados de manera presencial por sobre el total de reclamos (22,2% en 2023 y 28,7% en 2024).

La presencia territorial de la Defensoría del Pueblo en distintos municipios y comisiones de fomento de la provincia a través de la atención de reclamos y consultas; la recorrida y relevamiento de instituciones y el ciclo de charlas dentro de las comunidades; sumado a la gran cantidad de personas que se acercaron a la sede central y las receptorías, explican este aumento en la atención presencial.

GRÁFICO | Modalidad de presentación de los reclamos comparativo anual (2023-2024)



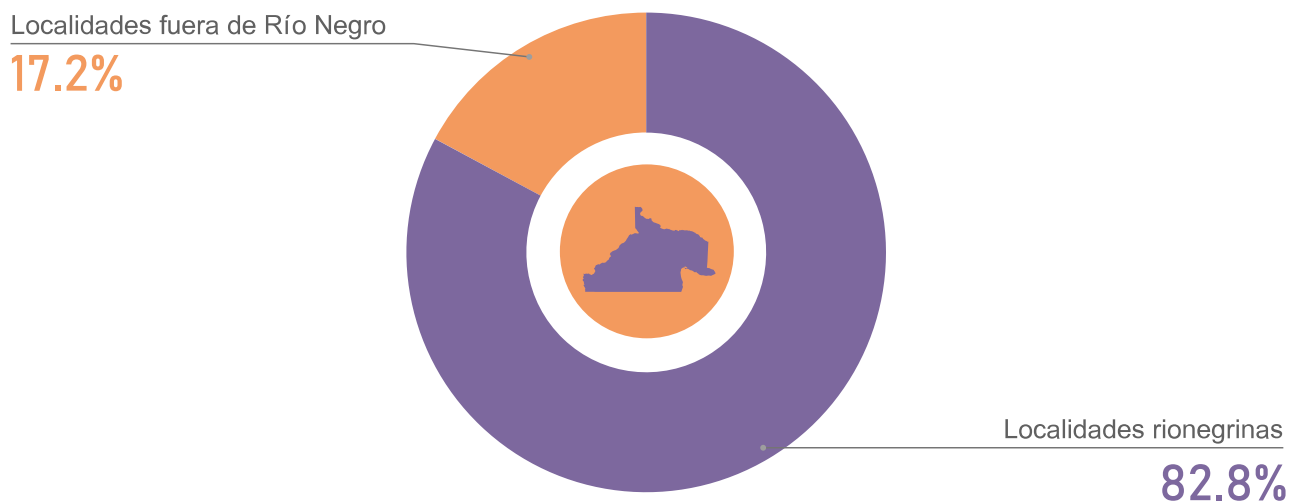
## Procedencia de los trámites por localidad

El 83% de los reclamos corresponden a ciudadanos que residen en el territorio provincial.

El 17% restante fueron realizados por ciudadanos de otras provincias y se debieron mayormente a la temática de multas por infracciones con radares en rutas del territorio rionegrino. Además, este porcentaje incluye consultas realizadas por perso-

nas que trabajan en nuestra provincia pero que residen en ciudades limítrofes como Neuquén, Lago Puelo, Carmen de Patagones, etc. También existen los casos de personas que residen lejos pero tienen familiares (generalmente adultos mayores) en Río Negro y reclaman en representación de ellos.

GRÁFICO | Origen de los trámites por localidad



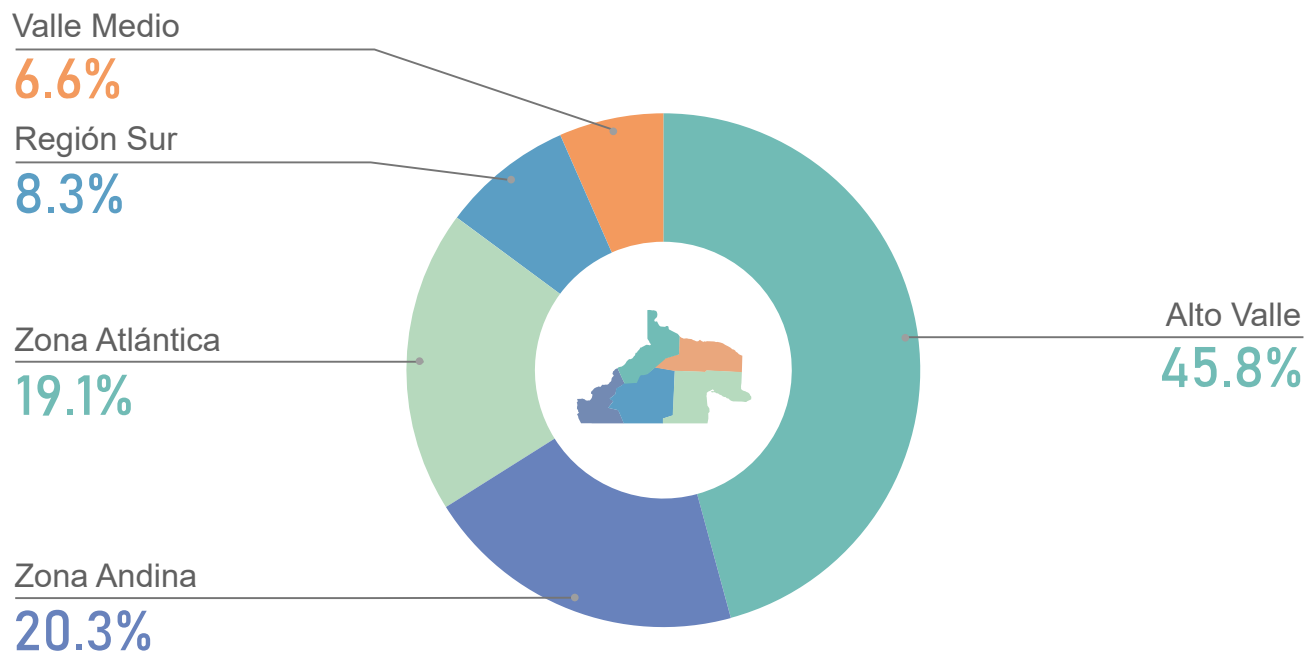
## Procedencia de los trámites por región

El mayor porcentaje de reclamos, representado por un 45,8% de trámites iniciados en la Defensoría del Pueblo, provienen de localidades del Alto Valle.

En segundo lugar, el 20,3% de los reclamos gestionados provino de la zona Andina, liderando la

ciudad de San Carlos de Bariloche. Otro 19,1% de las quejas tuvo origen en la Zona Atlántica (incluyendo Valle Inferior); el 8,3% en la línea Sur, y un 6,6% en localidades de Valle Medio.

GRÁFICO | Procedencia de los reclamos por regiones



## Procedencia de los reclamos por localidad

En el período informado 55 municipios y parajes de Río Negro presentaron reclamos o consultas ante la Defensoría del Pueblo.

San Carlos de Bariloche, Cipolletti, General Roca y Viedma fueron desde donde provinieron la mayor cantidad de trámites (entre 400 y 600 reclamos

cada una). Los Menucos también se destacó este año, debido a gran cantidad de quejas por cuestiones tarifarias, especialmente por el servicio de gas. De estas localidades, 8 tuvieron entre 50 y 100 reclamos cada una, mientras que otras 42 representaron menos de 50 trámites iniciados en este período.

MAPA | Procedencia de trámites por localidad

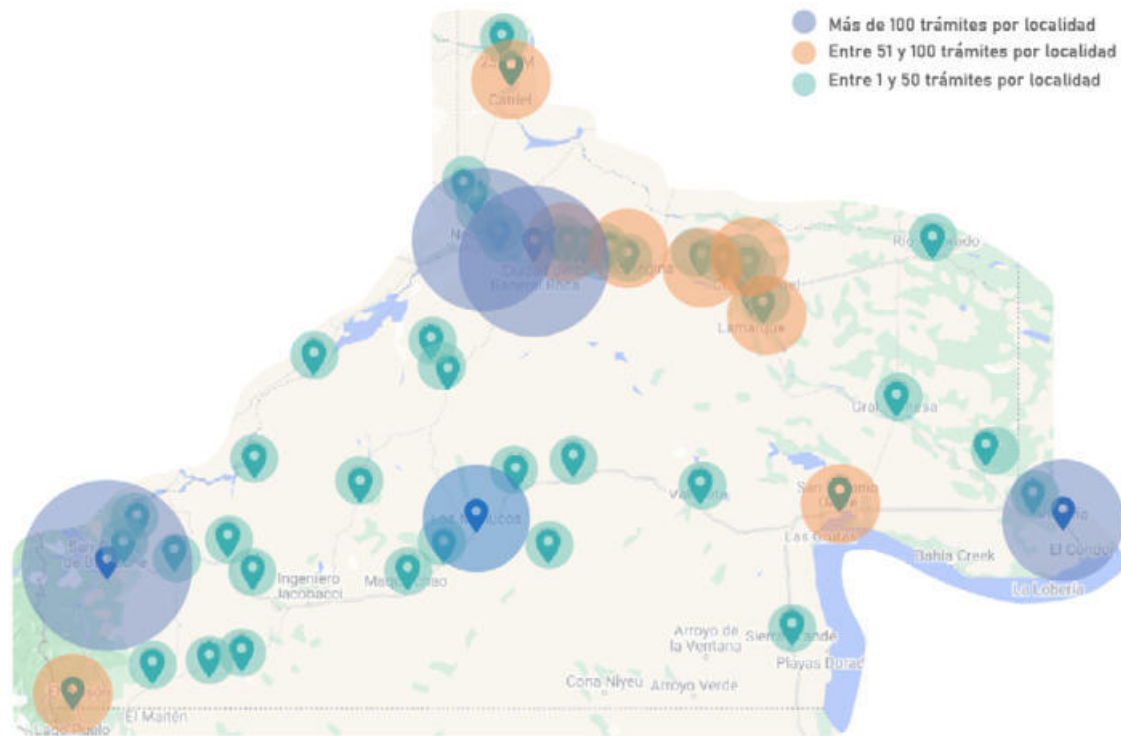
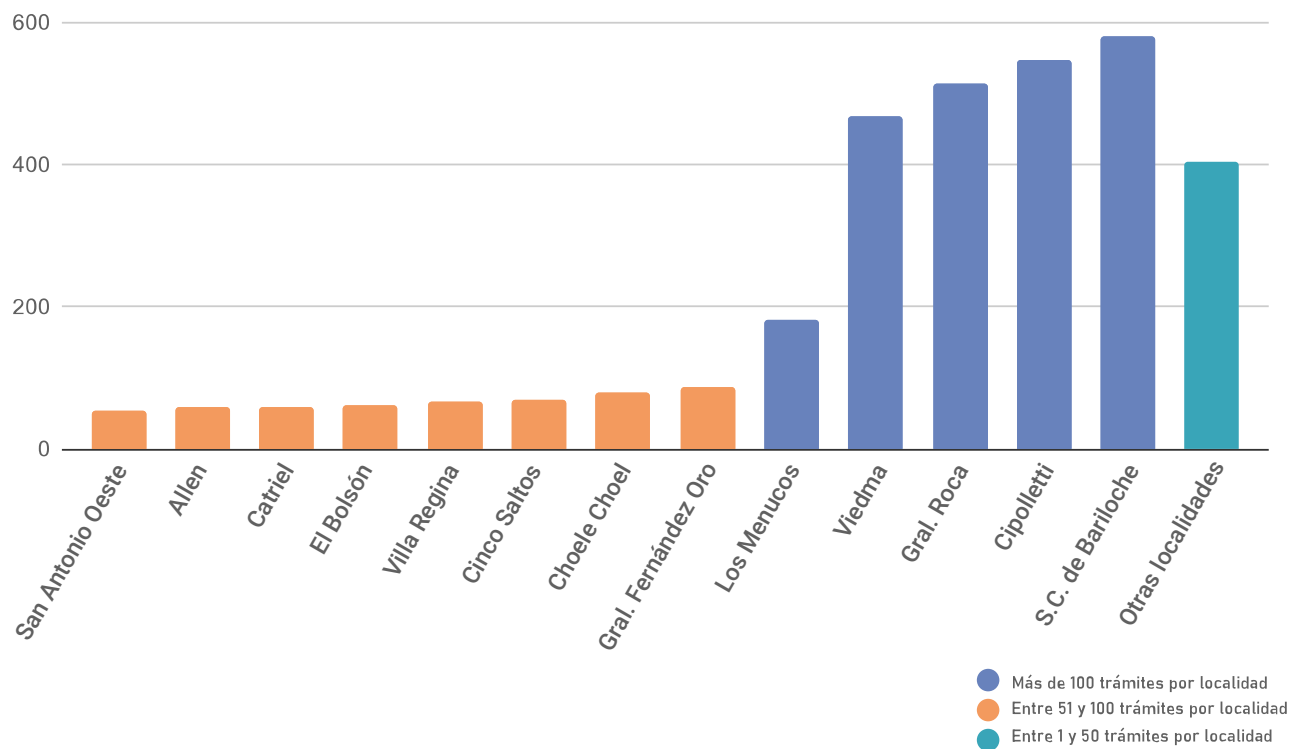




GRÁFICO | Procendencia de trámites por localidad



**\*Otras localidades:** Sierra Grande, Lamarque, Luis Beltrán, Chimpay, General Conesa, Chichinales, Río Colorado, Ingeniero Jacobacci, Valcheta, Ingeniero Luis A. Huergo, Comicó, Campo Grande, Cervantes, Comallo, Contralmirante Cordero, El Cuy, Darwin, Guardia Mitre, General Enrique Godoy, Maquinchao, Ministro Ramos Mexía, San Javier, Sierra Colorada, Aguada De Guerra, Dina Huapi, Mainqué, Cerro Policía, Coronel Belisle, Peñas Blancas, Pomona, Colán Conhué, Ñorquinco, Valle Azul, Clemente Onelli, Mamuel Choique, Naupa Huen, Pilcaniyeu, Pilquiniyeu Del Limay, Río Chico y Villa Llanquín.

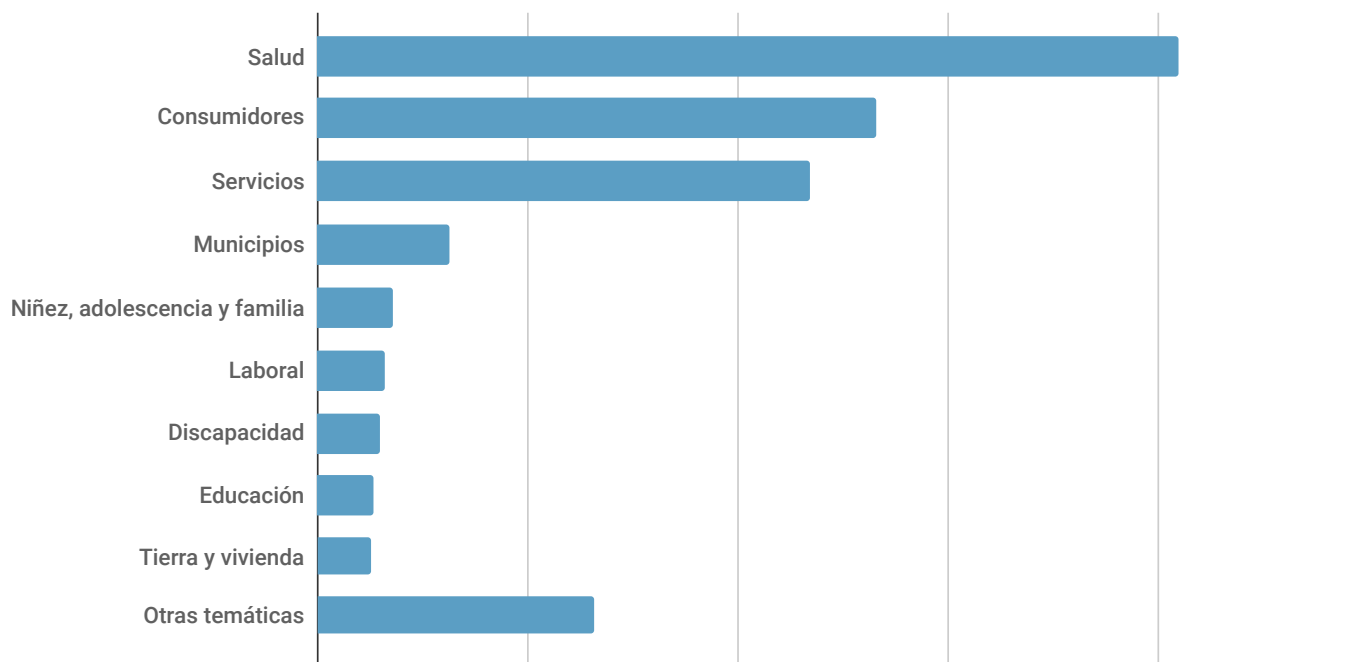
## Temáticas de los reclamos recibidos

Durante este período, las cuestiones de salud ocuparon el primer lugar en cantidad de reclamos, seguidas por las relacionadas con consumidores y servicios públicos.

En el período que se informa continuamos trabajando con las cuestiones referidas a la radarización

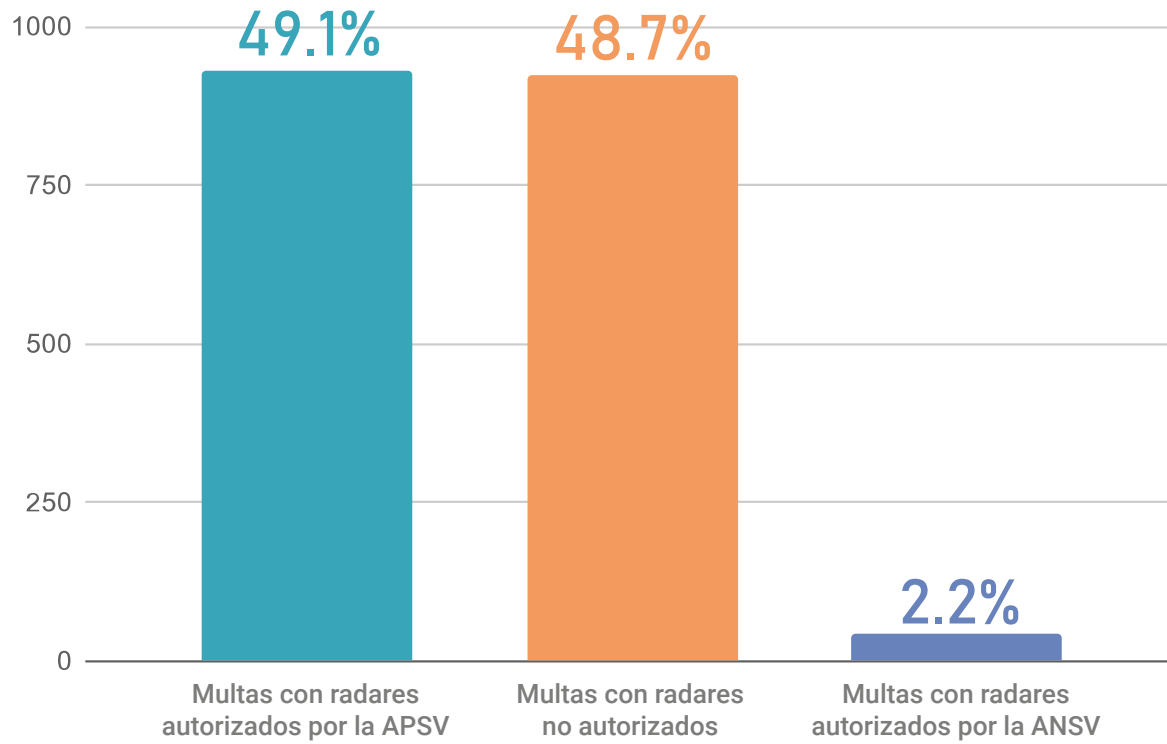
en la provincia. En este sentido y, entre otras acciones, se realizaron asesoramientos y gestiones por reclamos que involucran infracciones con radares autorizados por las Agencias Nacional y Provincial de Seguridad Vial como así también los no habilitados.

GRÁFICO | Temáticas de los reclamos según cantidad recibidos



*“Otras temáticas” incluye las siguientes temáticas que tienen menos de 50 trámites: -Asistencia Social -Anses -Personas Mayores -Rutas y Caminos -Conflicto Vecinales -Seguridad -Genero y Diversidad -Tributario Económico -Transporte -Comisiones de Fomento -Ambiente -Documentación Personal -Personas Privadas de la Libertad -Audiencias Publicas -Violencia -Datos Personales -Acceso a la Información Pública -Cultura -Horizonte -IAPS -Discriminación -Modernización -Producción y Agroindustria -Registro Civil*

GRÁFICO | Reclamos sobre infracciones labradas con radares



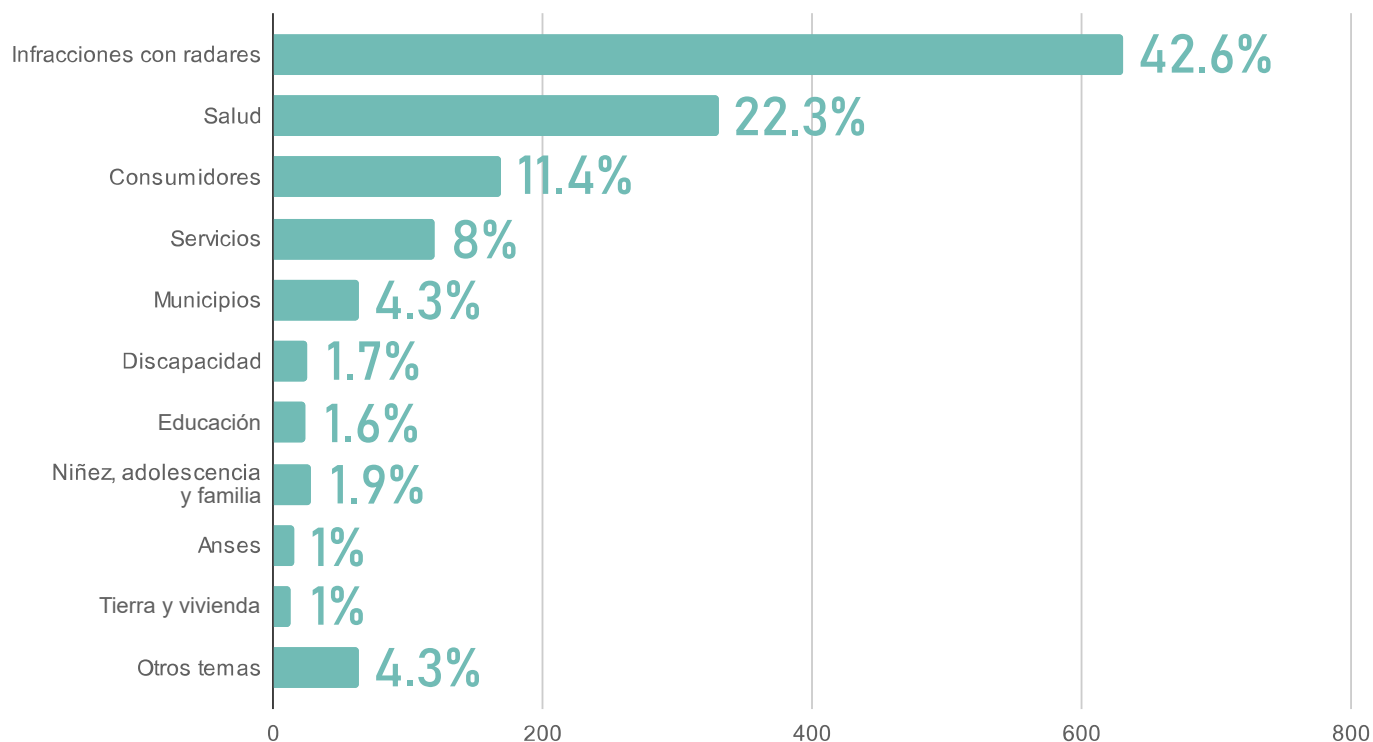
## Temáticas de los reclamos por región de Río Negro

### Alto Valle

En Alto Valle el 42% de los reclamos fueron consultas y quejas por infracciones en rutas nacionales con radares, tanto de la APSV como radares no

autorizados implementados por los municipios de Darwin, Chimpay, Coronel Belisle y Campo Grande.

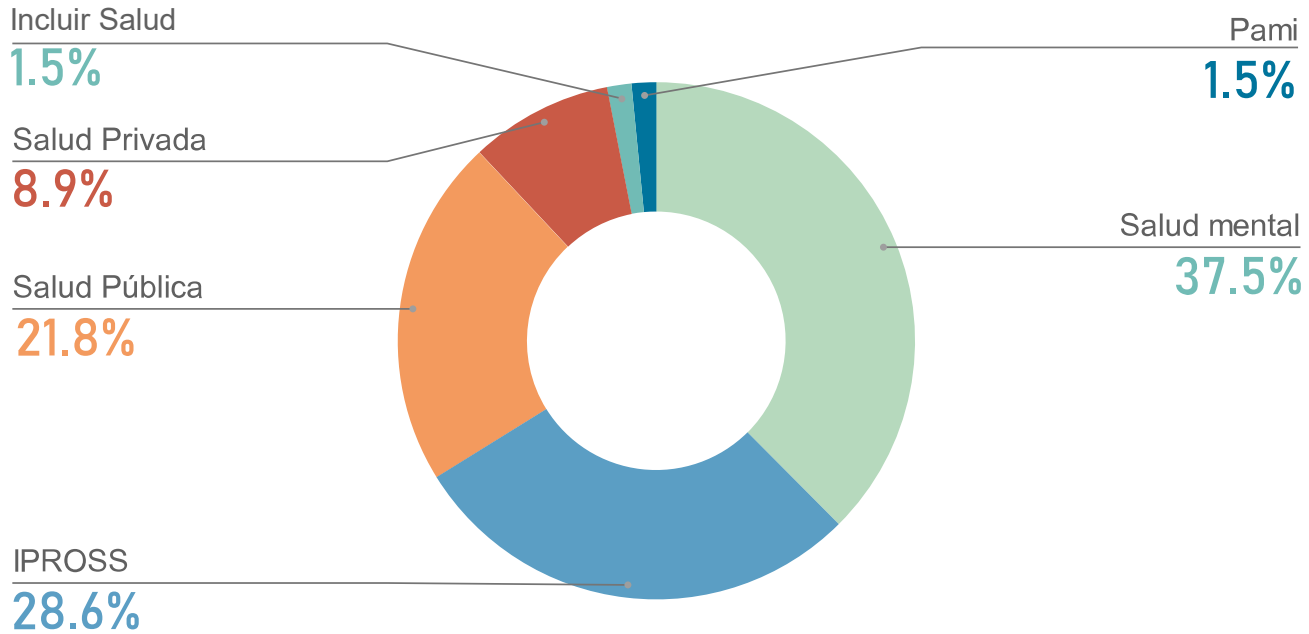
GRÁFICO | Temáticas de los trámites de Alto Valle



El 22,3% de los reclamos del Alto Valle fue por temáticas de Salud, incluyendo sobre todo reclamos al Ipross y a Salud Pública, trámites del ORSM por internaciones involuntarias en Salud Mental, y en mucho menor medida trámites de Pami y de salud privada y obras sociales nacionales.

Los temas de consumidores, mayormente inconvenientes con bancos y financieras, representan también un alto porcentaje (11,4%) así como los reclamos por servicios públicos (8%)

GRÁFICO | Temática de salud en Alto Valle

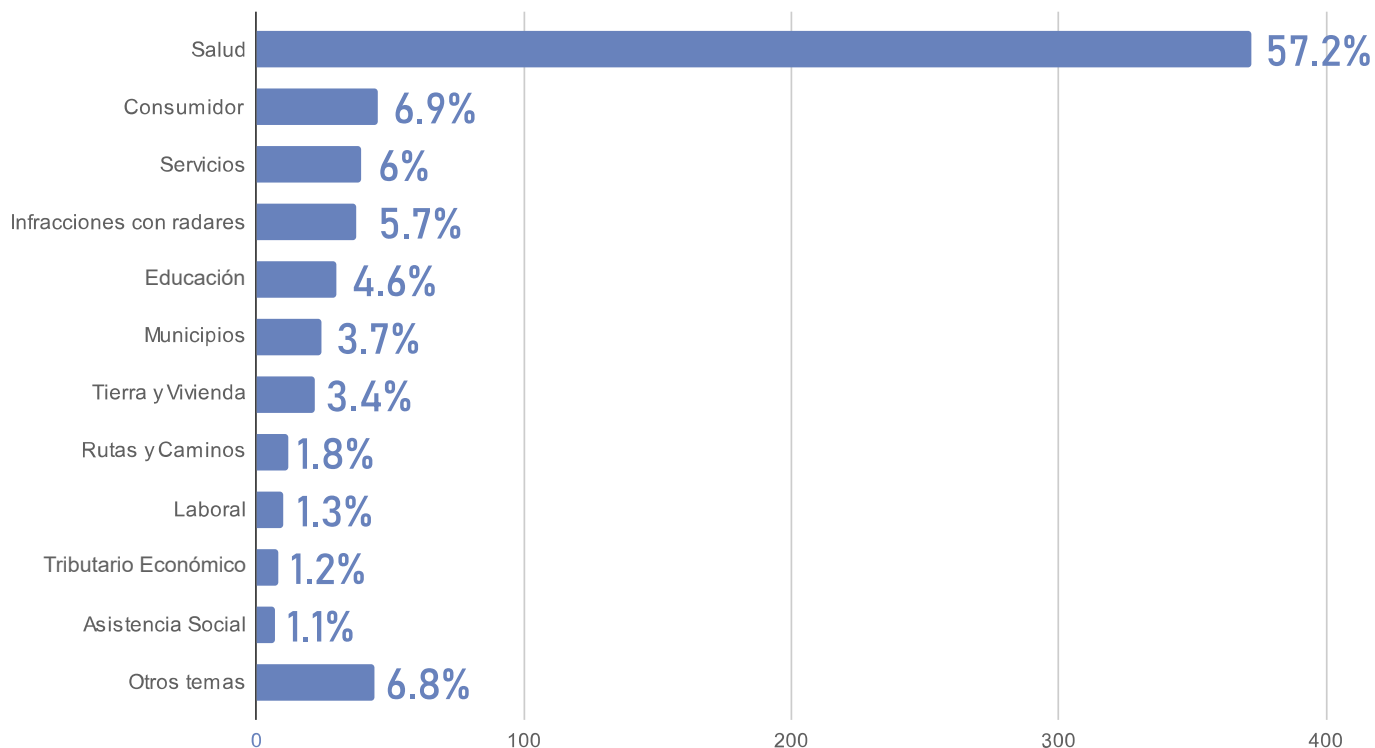


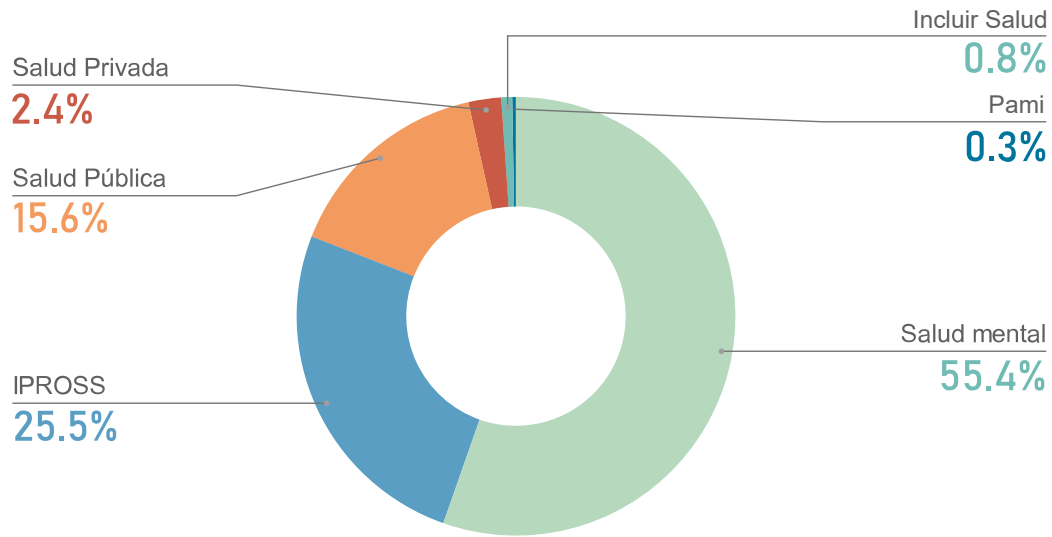
## Zona Andina

El principal tema de reclamo en Zona Andina fue salud (57%), seguido por una multiplicidad de temas en menor cantidad de reclamos, siendo el de

consumidores el de mayor porcentaje (6.9%) seguido de servicios públicos (6%).

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de zona Andina





Dentro de los temas de salud de Zona Andina que se tramitaron, la mayoría responde a control de internaciones y otras incumbencias del Órgano

de Revisión de Salud Mental (55,4%), y en segundo lugar inconvenientes con provisión y coberturas de Ipross (25,5%) y de Salud Pública (15,6%).

## Zona Atlántica

En Zona Atlántica (incluyendo Valle Inferior) se recibieron reclamos fundamentalmente por temáticas de salud (27%) y de servicios públicos (20%);

siendo también relevante la proporción de reclamos por temas de consumidores (16%), sobre todo inconvenientes con bancos y entidades financieras.

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de Zona Atlántica

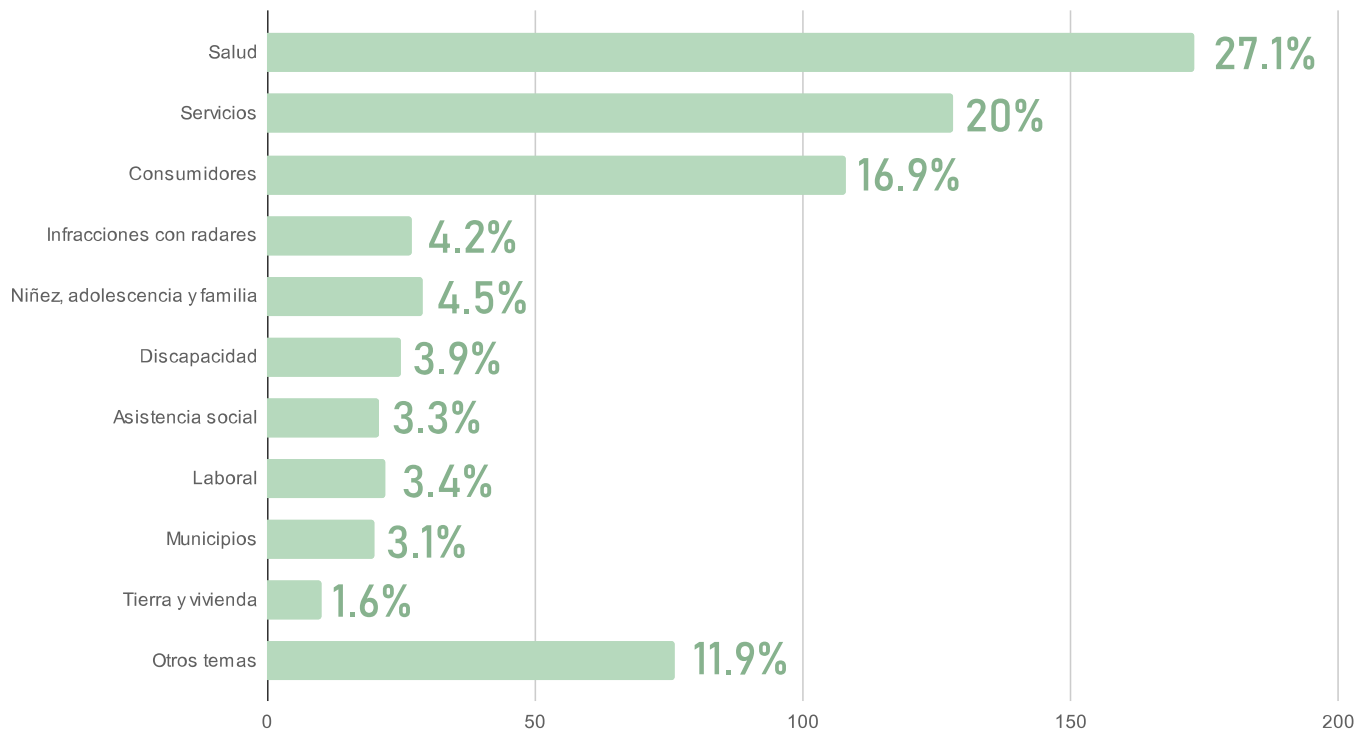
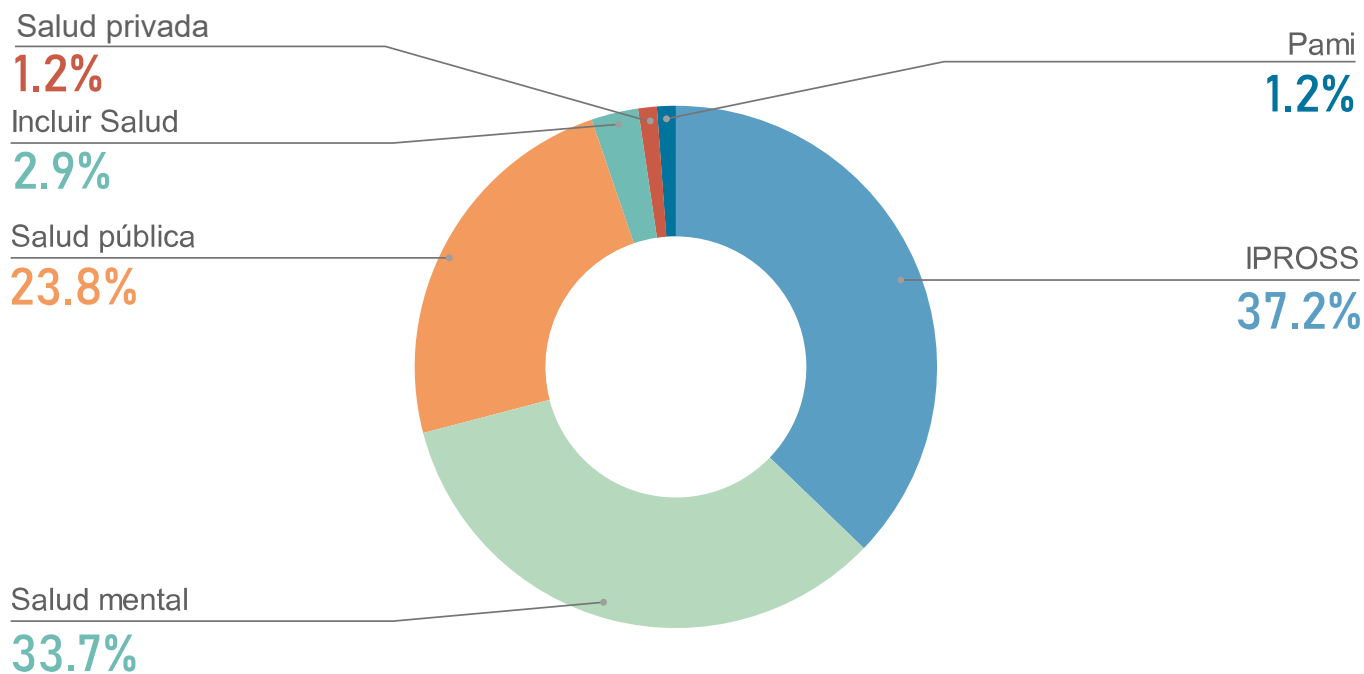




GRÁFICO | Temática de salud en Zona Atlántica



Dentro de los reclamos de salud de Zona Atlántica, la mayoría fueron por problemas con el Ipross (37,2%) y en segundo lugar cuestiones de salud

mental trabajadas por el Órgano de Revisión de Salud Mental de la Defensoría del Pueblo (ORSM). Salud pública representó el 23,8% de los reclamos.

## Región Sur

El 75,5% de los reclamos provenientes de la Región Sur fueron por servicios públicos; un 10% por

temas de salud, tanto salud pública como Ipross, y en menor medida otras temáticas.

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de Región Sur

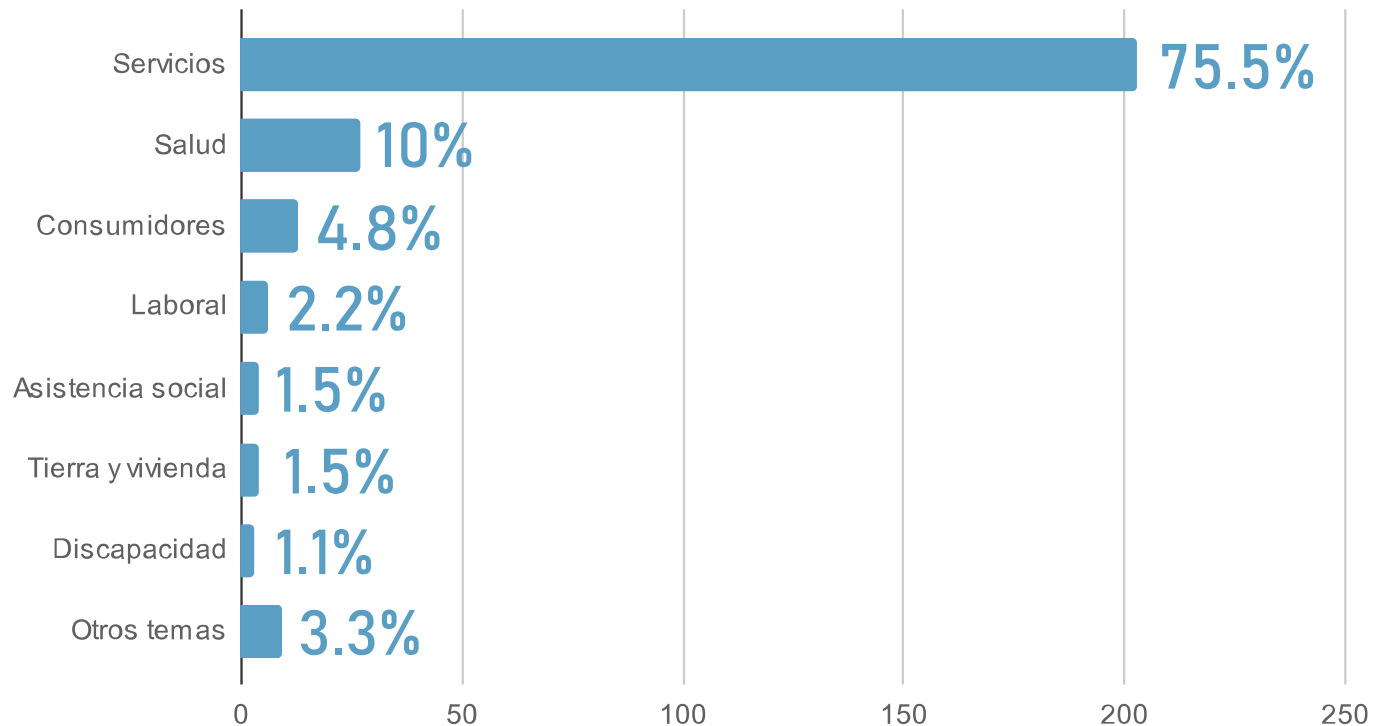
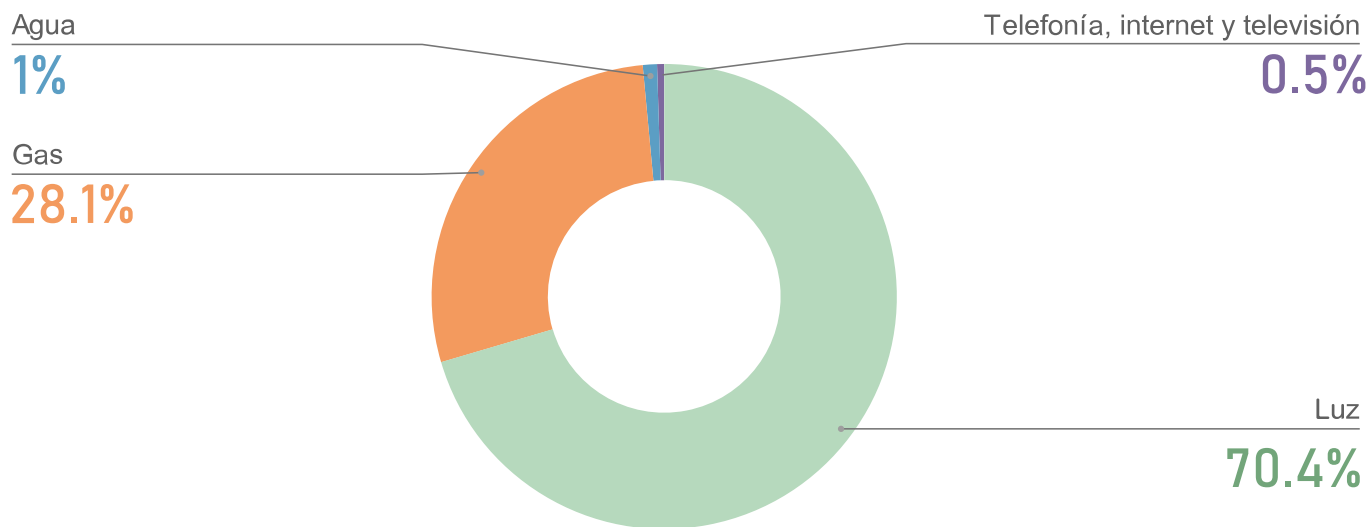


GRÁFICO | Temática de servicios en Región Sur



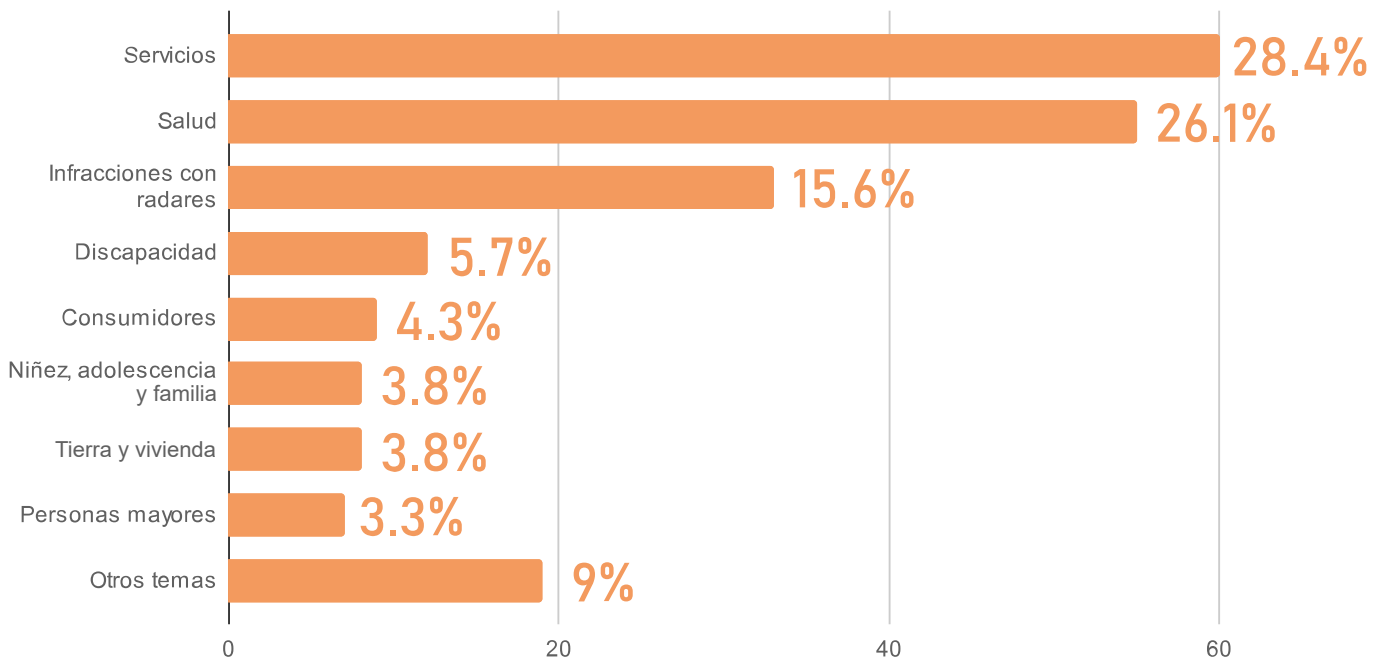
Dentro de la temática de servicios públicos, en la Región Sur, reclamaron fundamentalmente por el

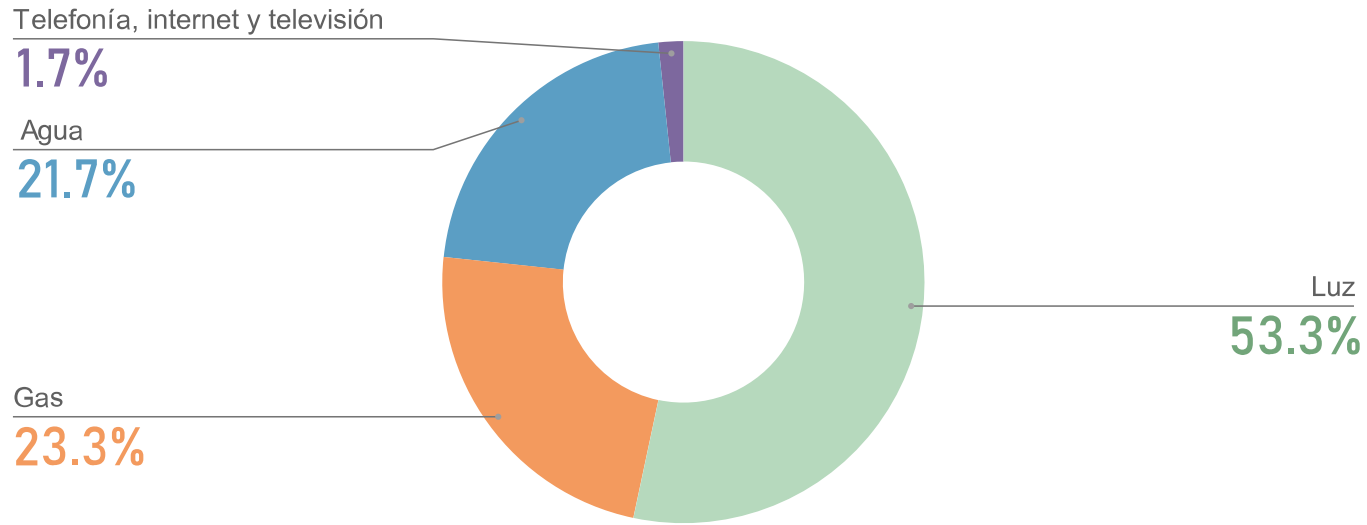
servicio de luz (70,4% de los reclamos) y en segundo lugar de gas (28,1%).

## Valle Medio

En Valle Medio los reclamos recibidos fueron principalmente por servicios públicos (28,4%) y en segundo lugar por temas de salud (26,1%).

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de Valle Medio





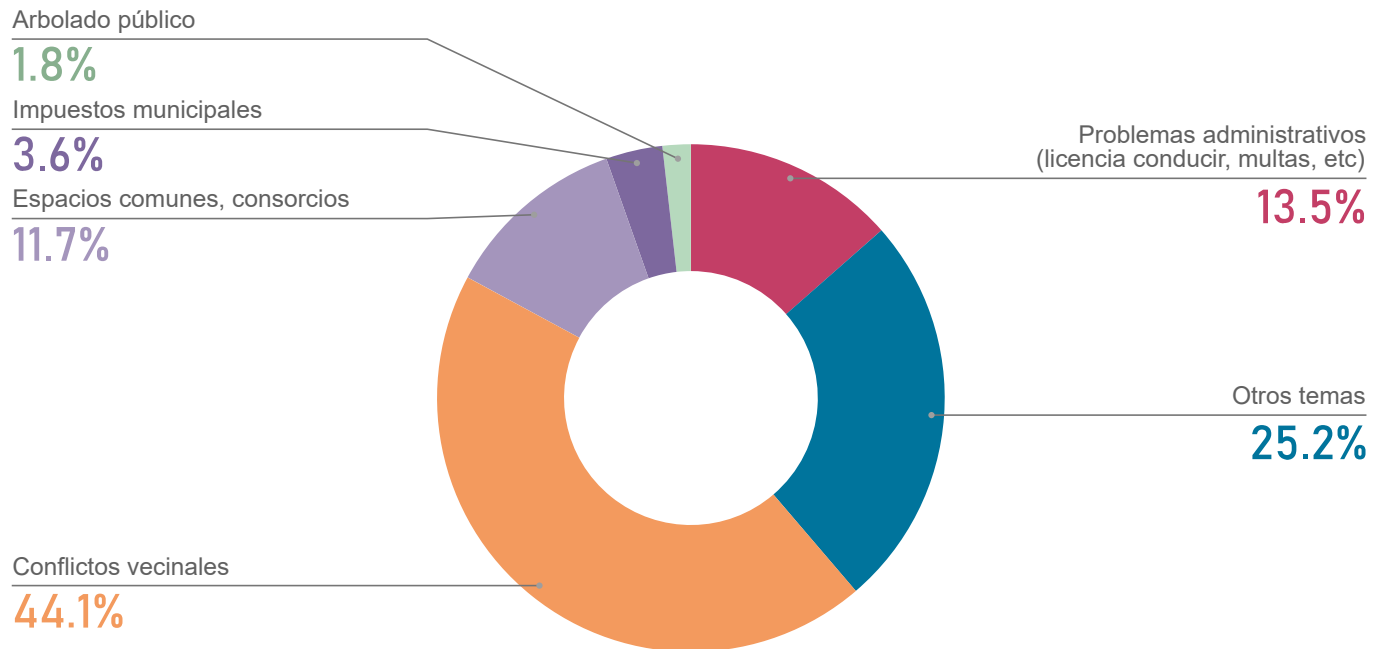
53,3% de los trámites de Valle Medio por problemas con servicios públicos corresponden al servicio de luz, mayormente por quejas de facturación y solicitud de subsidio y asesoramiento sobre la segmentación tarifaria. Un 23,3% de las quejas fueron por el servicio de gas, también por las mismas cuestiones de facturación elevada, solicitud de subsidios y asesoramientos. Con respecto al servicio de agua, representa un 21,7% de los reclamos y fueron por aumentos tarifarios y solicitud

de tarifa social, convenios de pago, etc.

De los trámites de Salud, el 67% corresponden a cuestiones de salud mental del ORSM (43% control de internaciones involuntarias y el resto situaciones de adicción, solicitud de intervención, necesidad de apoyos, continuidad de tratamiento, etc.) Los restantes trámites de salud corresponden a un 16,5% de problemas con el Ipross y otro 16,5% de salud pública.

## Detalle de las subtemáticas de reclamos por cuestiones municipales

GRÁFICO | Trámites por temas municipales





# Principales temáticas







A 30 años de la Reforma Constitucional

Todas las personas tienen derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, art.12. Constitución de la Nación Argentina, art.75, inc. 22.

## Salud

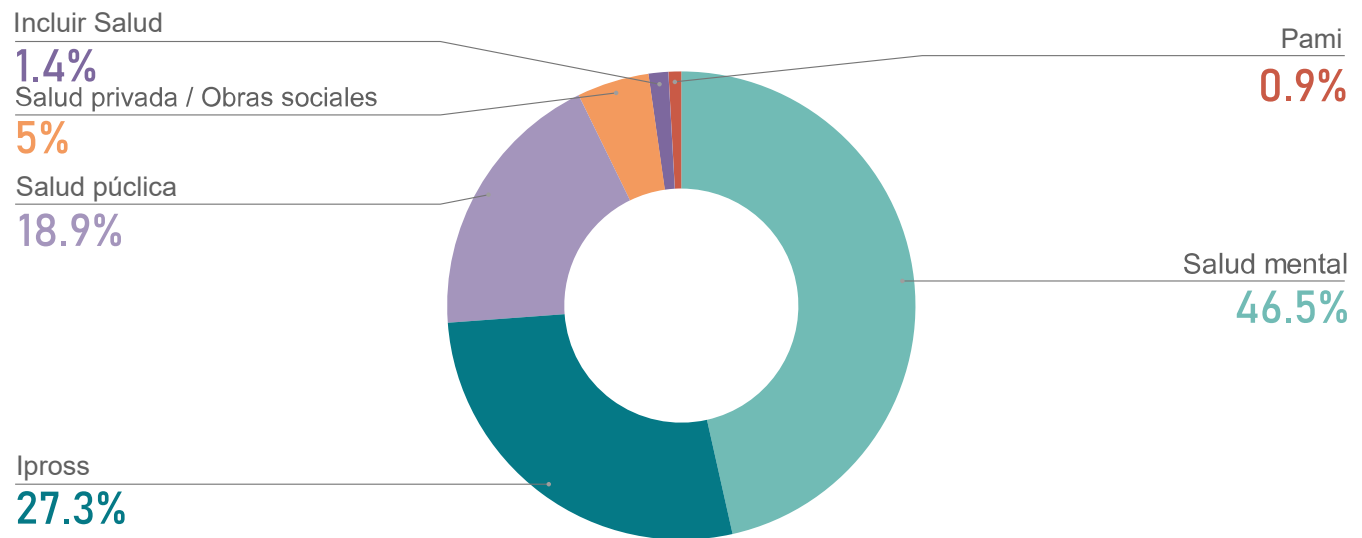
### Salud Pública

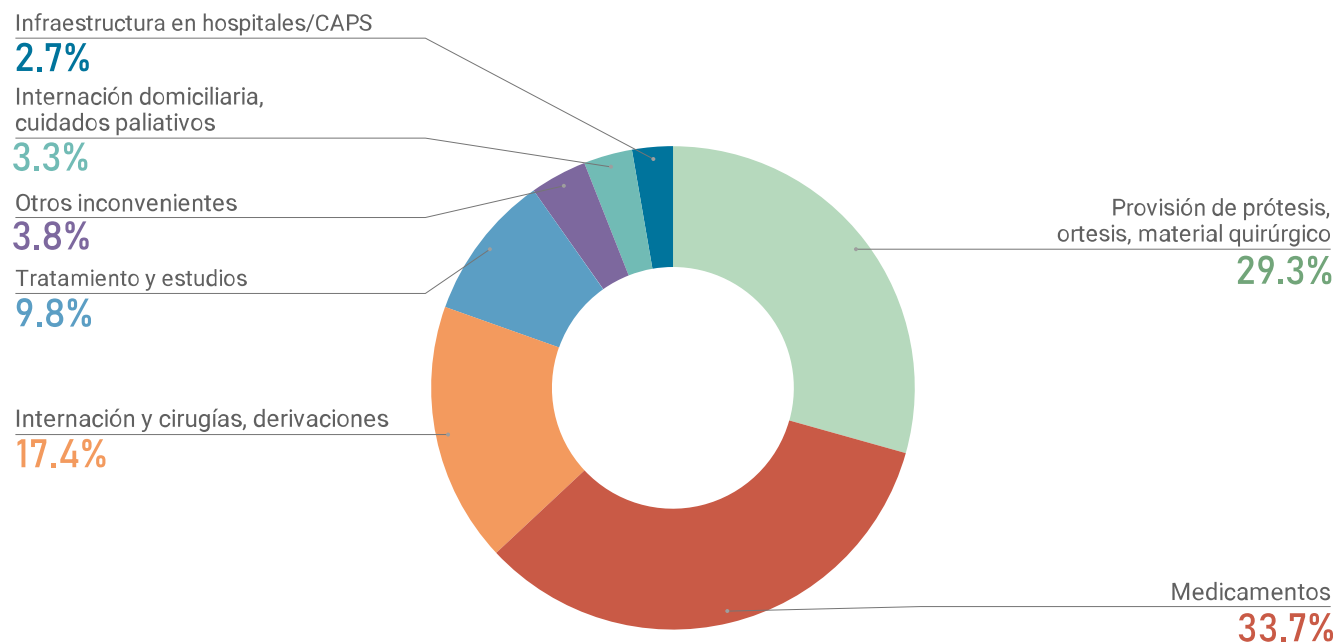
Durante este período, el 19% del los trámites correspondió al sistema de salud pública provincial. El 34% de ellos estuvo relacionado con demoras en la provisión de medicamentos para enfermedades crónicas y oncológicas; el 29% estuvo vinculado con retrasos en la entrega de prótesis y material quirúrgico; y el 17,4% se debió a demoras en derivaciones y asignación de turnos para cirugías.

El número de reclamos en este sector se mantuvo respecto al período anterior aunque se observó un aumento de pedidos de intervención relacionados con el programa Federal Incluir Salud. En este sentido, se mantuvo una comunicación fluida con la UGP Provincial en todos los casos, constatándose la falta de derivación de recursos a la provincia por parte de la Agencia Nacional de Discapacidad (AN-DIS), entidad responsable de garantizar los servicios de salud para personas con discapacidad.

En cuanto a la provisión de medicamentos crónicos, se verificó que la falta de previsión mínima de stock ocasionó graves inconvenientes a los pacientes que aguardaban el inicio o la continuidad de sus tratamientos médicos de media o larga duración. En este sentido, destacamos el buen nivel de recepción y comunicación con los directivos y distintas áreas del Ministerio de Salud frente a los requerimientos remitidos desde la Defensoría del Pueblo.

GRÁFICO | Reclamos por Salud





## Desafíos del sistema de salud

Los datos indican que a nivel mundial, el sistema de salud enfrenta desafíos sin precedentes. La situación económica global, agravada por la pandemia, la inflación, los conflictos geopolíticos y el aumento de costos, ha afectado directamente la disponibilidad y calidad de los servicios de salud. En este contexto, Argentina no es la excepción, las restricciones presupuestarias, especialmente en el último año, han complicado aún más el panorama para los sistemas de salud provinciales. Estas limitaciones también afectan los programas de prevención y promoción de la salud, que son esenciales para reducir la incidencia de enfermedades crónicas.

En la provincia de Río Negro esta situación tiene consecuencias por factores específicos: la extensa geografía y una población dispersa que exigen un esfuerzo adicional para garantizar la cobertura sanitaria equitativa en todo el territorio. Como consecuencia de la situación económica y las dificultades para acceder a servicios de salud privados, los hospitales provinciales están cada vez más sobrecargados, lo que crea problemas para los ciudadanos.

En varios informes hemos destacado la inversión en infraestructura hospitalaria que viene realizando la provincia. Sin embargo, reiteramos la necesidad de que la provincia cuente con un Plan de Salud Integral. Consideramos que este es un gran desafío del sistema de salud pública.

Dentro del plan, una de las líneas transversales sería avanzar en las políticas de modernización im-



pulsadas por el Poder Ejecutivo porque la tecnología está transformando profundamente la atención médica, con innovaciones como plataformas virtuales e Inteligencia Artificial (IA), que abarcan desde servicios básicos hasta tratamientos complejos.

Actualmente en el campo de la medicina se está trabajando con cirugía asistida por robots y aplicaciones avanzadas de IA en patología, radiología y cuidados intensivos, mejorando significativamente estos campos y ofreciendo un enfoque más preciso y eficiente en la atención médica. La provincia no puede quedar atrás, ya que la digitalización, el análisis de datos y la integración de sistemas ofrecen grandes oportunidades no solo para mejorar la prevención y atención de los pacientes, sino también para reducir la burocracia administrativa mediante la automatización de procesos.

Solo algunos ejemplos de la aplicación de la tecnología en la medicina que cambiarían por completo el sistema de salud pública son: la digitalización de la historia clínica, que permite identificar patrones y necesidades específicas, evaluar y ajustar programas preventivos para maximizar su impacto; la implementación de la telemedicina, que amplía el acceso a la atención mediante consultas remotas; el uso de Big Data para identificar patrones y factores de riesgo a partir del análisis de grandes volúmenes de datos ; la aplicación de IA en el diagnóstico a través del análisis de imágenes; la educación y concienciación de los pacientes a través de plataformas digitales, ayudándolos a cuidar mejor su salud; y una gestión financiera mejorada que permite reducir costos y optimizar el uso de los recursos.

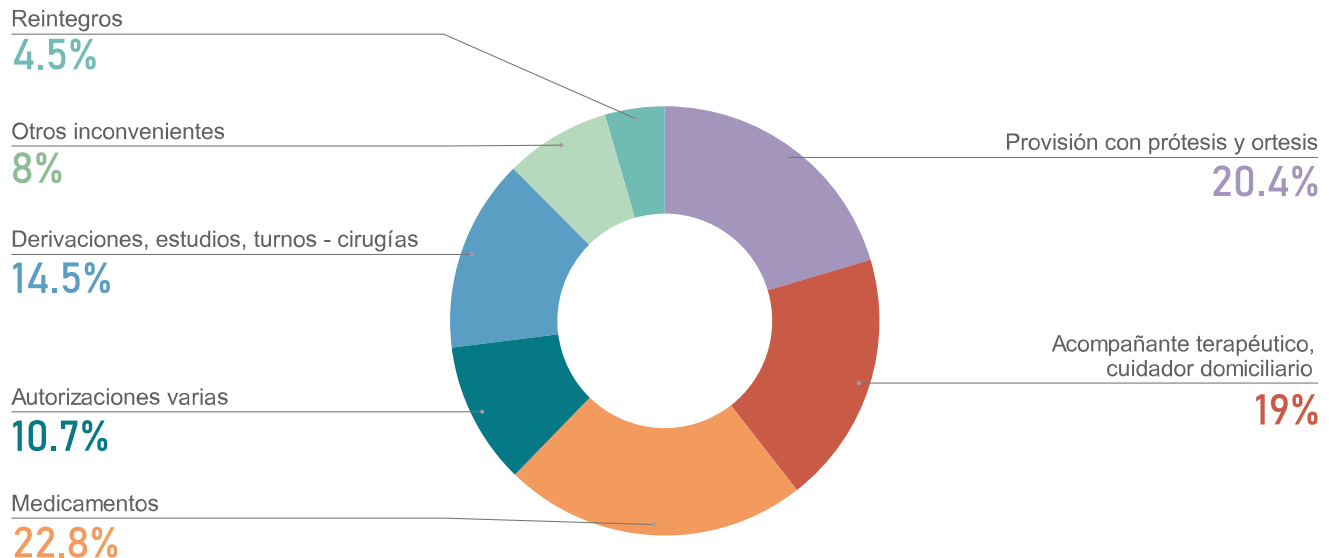
## **IPROSS**

El 22,8% de los reclamos del período se debieron a problemas con las coberturas y demoras en la provisión de medicamentos, principalmente oncológicos y para enfermedades crónicas. Un 20% de las quejas correspondió a retrasos en la entrega de prótesis y ortesis, destacándose que, durante la primera mitad del año, un porcentaje significativo estuvo relacionado con audífonos, situación que se regularizó a partir de septiembre.

El 10,7% de los reclamos se originó por la falta de autorización para distintos estudios y tratamientos. Un 19% se debió a cuestiones relacionadas con personas con discapacidad y adultos mayores, como la necesidad de prestaciones de rehabilitación, solicitudes de Maestros de Apoyo a la Inclusión (MAI) y la ampliación de días y horarios para acompañantes terapéuticos o cuidadores domiciliarios.

A diferencia del año pasado los reclamos por reintegros representaron un porcentaje sustancialmente menor (4%)

En este período, la comunicación con las autoridades ha sido constante desde el inicio de la actual gestión. En este sentido, destacamos su predisposición para dar respuestas en el complejo contexto económico actual. Al igual que en el sistema de salud pública, es fundamental que la obra social provincial priorice la implementación de políticas de modernización. La incorporación de desarrollos informáticos permitirá simplificar los trámites para los afiliados y, mediante una gestión eficiente de los datos, optimizar el uso de los recursos. Estas mejoras no solo agilizarán el acceso a los servicios, sino que también contribuirán a una administración más transparente y eficaz.



## Coseguro de medicamentos ambulatorios

Las obras sociales provinciales del país enfrentan una situación crítica, marcada por el constante aumento de los costos de los servicios médicos. El Consejo de Obras y Servicios Sociales Provinciales de la República Argentina (COSSPRA) lo resume afirmando: “El sistema de obras sociales argentino está colapsado.”

Desde el consejo nacional se han planteado los desafíos de sostenibilidad del sistema, destacando que, en muchos casos, los medicamentos de

alto costo y las tecnologías avanzadas para diagnósticos y tratamientos representan gastos que superan las previsiones presupuestarias, generando déficit financiero y desviando la gestión hacia la respuesta de estos problemas, sin abordar sus causas de fondo.

La obra social provincial no es ajena a esta realidad. Un problema recurrente que ha suscitado quejas es el aumento de los precios de los medicamentos ambulatorios, que no ha sido compensado adecuadamente por la cobertura del IPROSS. Aunque se han ajustado los montos de cobertura, estos no alcanzan en muchos casos el 50% del

precio de venta al público, establecido en la Ley N°2.753. La falta de actualización periódica de los precios de referencia ha llevado a que el porcentaje actual de cobertura se sitúe en muchos casos entre el 9% y el 11%. Este es un tema en el que la Defensoría se encuentra trabajando al momento de la redacción de este informe.

Entendemos que el desafío es avanzar hacia un sistema sostenible y accesible, con políticas de financiamiento más sólidas y una administración de recursos que garantice a los afiliados una atención de calidad sin comprometer la estabilidad económica de esta institución clave en el sistema de salud provincial.

## Programa Federal Incluir Salud

Desde ADPRA se reclamó a la Agencia Nacional de Discapacidad por las prestaciones del Programa Federal Incluir Salud.

La problemática de las personas con discapacidad, titulares de derechos del Programa Incluir Salud y beneficiarias de Pensiones no Contributivas, ha sido uno de los principales ejemplos de regresión de derechos desde el cambio de gobierno nacional. Los servicios de dicho programa se vieron afectados por la discontinuidad, disminución y retraso en las prestaciones lo cual tuvo un impacto directo en la salud, lo social y educativo de la vida de las personas damnificadas.

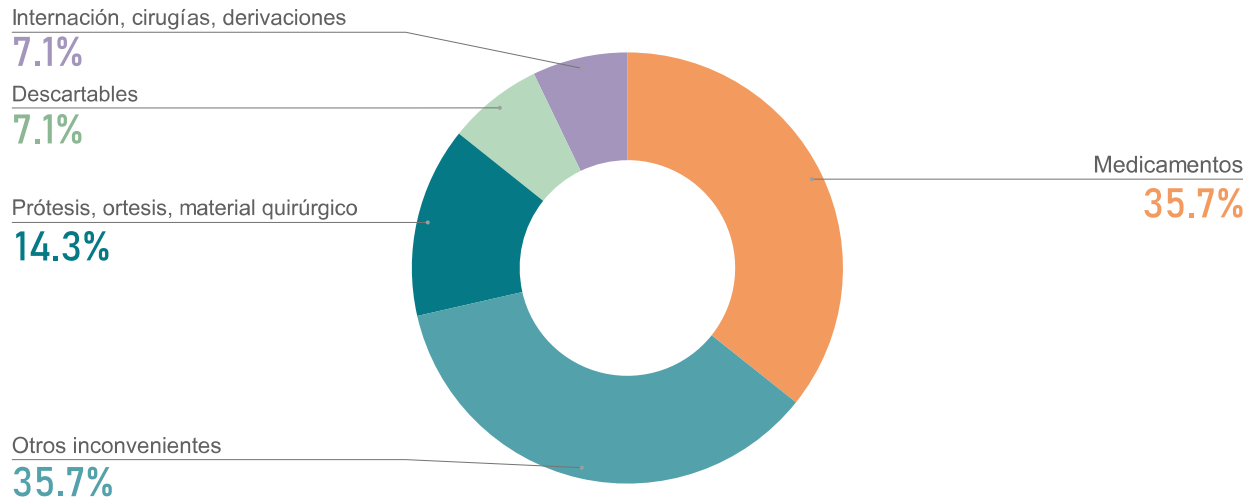
Progresivamente se fueron restringiendo las transferencias a las Unidades de Gestión Provincial (UGP) lo cual derivó en el resentimiento de presta-

ciones como transporte, acompañantes terapéuticos, asistentes, entre otras. Sin embargo, el impacto más significativo se dio en las prestaciones de salud de alto costo y baja incidencia (PACBI), lo que implicó una sobrecarga a los sistemas de salud provinciales.

Teniendo en cuenta que se trata de un problema que afectó a más de un millar de personas en todo el país desde ADPRA se elevó una nota al Director de la Agencia Nacional de Discapacidad. En dicha nota, además se expresó una queja por la incertidumbre, la insuficiente información pública y la falta de designación de una autoridad a cargo del programa. Asimismo, se le solicitó un informe sobre las diferentes formas de financiamiento y la estrategia prevista para regularizar los servicios y garantizar los derechos de la población destinataria.



DESCARGAR  
LA NOTA COMPLETA



## Relevamiento de centros de salud y hospitales de la provincia

Garantizar los servicios del Estado en todos los lugares de la provincia disminuye la desigualdad y permite a los ciudadanos ejercer sus derechos independientemente del lugar donde vivan. Por ello, la Defensoría realiza recorridos periódicos visitando distintas instituciones para detectar y corregir problemas que impidan la normal prestación de los servicios. En ese sentido, durante este período se

visitaron hospitales en 19 municipios y 21 Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS) en distintas comisiones de fomento y pequeñas localidades de la provincia.

**Acceder desde aquí (pág 133) al informe completo del relevamiento.**





A 30 años de la Reforma Constitucional

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 25.1.  
Constitución de la Nación Argentina, art.75, inc. 22.

## Órgano de Revisión de Salud Mental

El Lineamiento N° 4 del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo, se plantea el objetivo de “Fortalecer el funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria para garantizar el respeto de los derechos humanos de los usuarios”. Esta tarea, asignada al Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) que funciona en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, cuyas funciones se encuentran especificadas en el Artículo 28 de la Ley S N° 2440, cumple un rol fundamental en la supervisión y control del Sistema Provincial de Salud Mental y de los servicios destinados a los consumos problemáticos.

Además de su función supervisora, la Secretaría Ejecutiva, junto con el asesoramiento profesional del equipo técnico, ha implementado una serie de intervenciones y articulaciones interdisciplinarias e intersectoriales destinadas al logro de sus objetivos. Estas acciones buscan asegurar que las personas usuarias de los Servicios de Salud Mental puedan ejercer plenamente sus derechos en igualdad de condiciones, integrándose en sus comunidades y participando activamente en su propio proceso de atención y continuidad de cuidados. Este enfoque inclusivo y respetuoso se enmarca en los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, proporcionando una base normativa que guía todas las intervenciones.

En este informe, se detallarán las diversas actividades realizadas durante el período 2023-2024, que evidencian cómo las estrategias de intervención intersectoriales contribuyen a un modelo de salud mental comunitaria centrado en los derechos humanos, donde la dignidad y autonomía de cada persona son los pilares fundamentales.

## **Cierre de la Institución monovalente Valle Sereno**

Desde el año 2000, el Instituto Valle Sereno funcionó en la ciudad de General Roca como una clínica psiquiátrica que ofrecía tratamientos ambulatorios e internación.

Cabe destacar que, a partir del Art. 1º de la Ley Provincial S Nº 2.440 (1991), modificada por la Ley Nº 5349 (2018), se prohibió la habilitación y funcionamiento de manicomios, neuropsiquiátricos o cualquier institución equivalente, tanto pública como privada. Esta normativa, en consonancia con el modelo social de la discapacidad y los derechos constitucionales y convencionales de las personas con discapacidad, reconoce que los manicomios, neuropsiquiátricos y otros dispositivos monovalentes son ejemplos de lo que Goffman (2001) define como instituciones totales.

En 2019, la Defensoría del Pueblo inició actuaciones en el marco de un amparo tramitado en el Juzgado de Familia Nº 16 de General Roca, que abordaba la situación de las personas alojadas en Valle Sereno. Como primera medida, se participó en seis

audiencias convocadas por la Unidad Procesal Nº 16 entre septiembre de 2019 y marzo de 2020, y se promovieron mesas interinstitucionales impulsadas por la Defensora del Pueblo y el Defensor General del Ministerio Público Fiscal.

Al momento de la conformación del Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) dentro de la Defensoría del Pueblo y la puesta en funciones de la Secretaría Ejecutiva y su equipo interdisciplinario, 43 personas se encontraban internadas en el Instituto Valle Sereno. Se inició entonces un proceso de externación singularizado, que permitió obtener una primera aproximación de la situación socio-sanitaria de cada usuario, así como de sus recursos económicos y la red de apoyos familiares y comunitarios disponibles.

Entre agosto de 2021 y diciembre de 2023, la Secretaría Ejecutiva coordinó 31 Mesas de Articulación Interinstitucional con actores clave, tanto a nivel central como territorial, para promover condiciones de externación que respetaran los derechos humanos de cada persona. En muchos casos, se coordinaron también mesas locales de articulación para atender las particularidades de cada usuario de los servicios de salud mental.

En el marco de sus funciones, conferidas al ORSM en el Artículo 28 incisos a) y b) de la Ley Nº 2.440, se realizaron cinco monitoreos institucionales a Valle Sereno entre el año 2021 y 2023.

Durante este período, el ORSM, en colaboración con otros sectores estatales, trabajó intensamente

para lograr la externación de las personas que residían en esta institución monovalente y asegurar el cierre definitivo de la clínica Valle Sereno en diciembre de 2023.

### Continuidad de cuidados de personas externadas de Valle Sereno

Desde el ORSM se trabaja de manera constante para garantizar la continuidad de los cuidados a las personas usuarias que fueron externadas de la institución monovalente Valle Sereno. En este marco, se han realizado supervisiones institucionales, presentaciones judiciales y entrevistas con personas usuarias, familiares, referentes de obras sociales, acompañantes terapéuticos y equipos de salud tratantes. Estas acciones buscan asegurar la continuidad de las intervenciones iniciadas promoviendo así el acceso y pleno ejercicio de los derechos de las personas usuarias.

### Intervenciones del ORSM

Durante el período reportado, se realizaron las siguientes intervenciones conforme a las funciones del Órgano de Revisión:

Control de legalidad de internaciones involuntarias	414
Control de legalidad de internaciones voluntarias	41
Control de derivaciones fuera del ámbito de la comunidad	7
Evaluaciones interdisciplinarias	16
Protección de derechos de personas con restricción de la capacidad jurídica	21
Intervención en procesos penales	7
Audiencias Judiciales	8
Mesas de Articulación	19
Monitoreos institucionales	9
Otras situaciones/denuncias que requirieron intervención	18

(Fuente: reporte Atenea / registro de elaboración propia)

## Internaciones

La normativa vigente establece que, en caso de internación involuntaria debidamente justificada, la notificación debe realizarse al juez competente y al Órgano de Revisión en un plazo máximo de DIEZ (10) horas. Además, todas las constancias requeridas en el artículo 17 deben ser adjuntadas en un plazo no mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas (conforme a lo indicado en el Art. 18 de la Ley S N°2440).

Para internaciones voluntarias que superen los SESENTA (60) días consecutivos, el equipo de salud responsable debe informar al Órgano de Revisión y al juez competente (de acuerdo con el Art. 15 de la Ley S N° 2440).

La presente información surge del reporte de la base de datos correspondientes al periodo **1/11/2023 al 31/10/2024**, en el mismo se registran datos extraídos de los informes de notificación de internación enviados por los equipos de salud mental comunitaria y adicciones, y del Poder Judicial.

### Cantidad total de internaciones: 461

Del total registrado de 461 internaciones, un 12% de personas usuarias ha cursado una reinternación durante este periodo.

## Tipo de internación

TIPO DE INTERNACIÓN	
Involuntaria	414
Medidas de seguridad	6
Voluntaria	41
<b>Suma total</b>	<b>461</b>

## Motivos de internaciones

La principal causa de internación es la descompensación psicótica, que representa el 40.78% de los casos, seguida por la excitación psicomotriz (11.28%) y la ideación autolítica/ideación suicida (10.41%). Esto sugiere que las internaciones están fuertemente asociadas con episodios agudos de desregulación mental y emocional severa. Otros motivos relevantes incluyen intentos de suicidio (7.59%) y el consumo problemático de sustancias (7.16%), lo cual apunta a la necesidad de intervenciones en salud mental que incluyan prevención del suicidio y atención especializada en casos de consumo problemático.

MOTIVO DE INTERNACIÓN	
Conducta autolítica	43
Consumo problemático de sustancias psicoactivas	33
Crisis de angustia/ansiedad	4
Descompensación psicótica	188
Episodio heteroagresivo	19
Episodio maníaco	4
Excitación psicomotriz	52
Ideación autolítica/ideación suicida	48
Intento de suicidio	35
Medida de seguridad	6
Otros	19
Síntomas depresivos	4
Vulnerabilidad psicosocial	6
<b>Suma total</b>	<b>461</b>

## Datos comparativos por períodos

TIPO DE INTERNACIÓN	Período 2021-2022	% aumento	Período 2022-2023	% aumento	Período 2023-2024
Involuntaria	202	81%	367	12%	414
Voluntaria	13	107%	27	51%	41
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>83%</b>	<b>394</b>	<b>15%</b>	<b>455</b>

## Internaciones involuntarias de niños, niñas y adolescentes

### Franja etaria

A los fines de enriquecer el dato cuantitativo, se da cuenta de que:

- ▶ De un total de 461 internaciones registradas: en 39 no se informa edad o fecha de nacimiento.
- ▶ Del total de 461 internaciones, 120 corresponden a NNyA.
- ▶ Del total de NNyA que han sido registrados (120), 40 NNyA cuentan con intervención de SeNAF, 12 de ellos/as se encuentran con una medida de protección excepcional de derechos, alojados/as en el centro de atención integral para NNyA (CAINA) y/o dispositivos dependientes de SeNAF.

FRANJA ETARIA	Cantidad por franja etaria
8 a 18 años	120
19 a 40 años	194
41 a 60 años	91
61 a 87	17

NIÑO/NIÑA O ADOLESCENTE	
No	341
Si	120
<b>Suma total</b>	<b>461</b>

### Motivo de internación NNyA

De los datos relevados se puede constatar que los motivos de las internaciones involuntarias de NNyA están vinculados a:

MOTIVO DE INTERNACIÓN	Cantidad por franja etaria
Conductas autolíticas	24
Consumo problemático de sustancias	3
Crisis de angustia - ansiedad	4
Descompensación psicótica	9
Episodio heteroagresivo	6
Excitación Psicomotriz	16
Ideación autolítica / ideación suicida	31
Intento de suicidio	15
Vulnerabilidad psicosocial	5
Otros	7

Las internaciones en NNyA están principalmente relacionadas con ideación y conductas autolíticas, que en conjunto representan el 45.83% de los casos. Este dato refleja una alta prevalencia de factores de riesgo asociados al suicidio, subrayando la necesidad de intervenciones preventivas y de abordaje interinstitucional. Además, la excitación psicomotriz y los intentos de suicidio también presentan una representación significativa (13.33% y 12.5%, respectivamente), lo cual resalta la urgencia de fortalecer los servicios de salud mental enfocados en las políticas específicas de infancias para enfrentar estas problemáticas.

### Categorías epidemiológicas NNyA (contexto y causas de internación)

La alta proporción de internaciones debidas a padecimientos psíquicos y factores psicosociales en niños/as y jóvenes subraya la necesidad de políticas públicas orientadas a la prevención y apoyo integral e interinstitucional para el abordaje en salud mental, considerando la vulnerabilidad de esta población.

De los motivos que se registran, se desprende que de las causas de internación en función de las categorías epidemiológicas, el padecimiento psíquico representa el motivo principal de internación (39.2%), la vulnerabilidad psicosocial en infancias y juventudes (25.8%), factores vinculares (24.2%) factores socioambientales(5.8%) y con antecedentes de abuso sexual infantil (5%).

CATEGORÍA EPIDEMIOLÓGICA (causas de internación)	
ASI	6
Factores socioambientales	7
Factores vinculares	29
Padecimiento psíquico	47
Vulnerabilidad psicosocial en infancias y juventudes	31
<b>Suma total</b>	<b>120</b>

### Intervenciones en procesos judiciales

Es evidente que las intervenciones judiciales son considerablemente menores en número en comparación con las internaciones notificadas. La mayoría de estas intervenciones se centran en el control de legalidad de las internaciones, lo cual es clave para asegurar que se respeten los derechos y procedimientos correspondientes en cada caso.

Nuestra participación en las causas judiciales facilita un acceso directo al proceso que enfrentan los usuarios del sistema de salud mental. Esta articulación no solo permite un seguimiento más detallado y contextualizado de cada situación, sino también brinda un conocimiento profundo del desarrollo y las particularidades de cada caso.

TOTAL DE INTERVENCIONES JUDICIALES	174
TOTAL DE INTERVENCIONES INSTITUCIONALES	109

(Fuente: registro de elaboración propia)

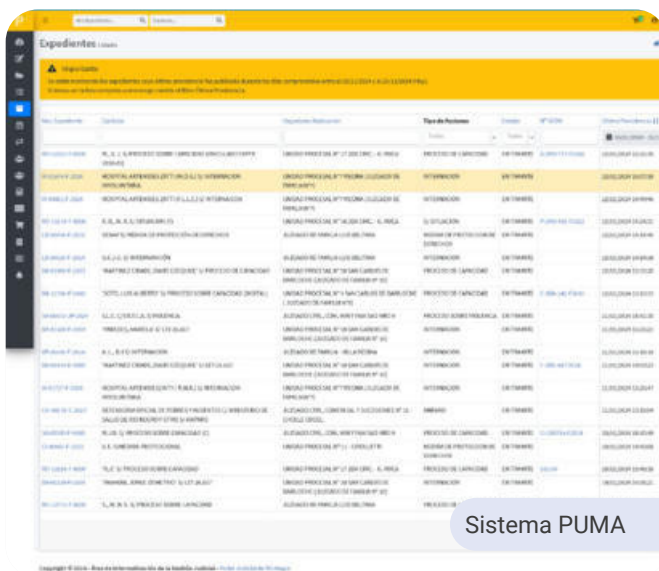
TIPO DE PROCESO	CANTIDAD
PROCESO DE INTERNACIONES	57
PROCESOS DE CAPACIDAD	21
MEDIDAS EXCEPCIONALES	3
PROCESOS PENALES	7

(Fuente: reporte PUMA / registro de elaboración propia)

## Monitoreos institucionales

Durante el período informado, se llevaron a cabo nueve monitoreos institucionales en servicios de salud mental, dispositivos intermedios, residencias de inclusión habitacional y comunidades terapéuticas en las ciudades de San Carlos de Bariloche, Cipolletti, Viedma, General Roca, Ing. Jacobacci, Chichinales y El Bolsón. Estos monitoreos se desarrollaron siguiendo protocolos de intervención que cumplen con los estándares internacionales de monitoreo y garantizan la confidencialidad de la información proporcionada por las personas usuarias de salud mental.

El equipo del Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) realizó recorridas por salas de internación general, sectores de uso común y espacios individuales para verificar las condiciones de alojamiento e internación, entrevistando de manera confidencial a las personas usuarias.





## Recomendaciones

Durante el período correspondiente la Secretaría Ejecutiva del ORSM emitió siete recomendaciones, en consonancia con las funciones conferidas por el artículo 28, inc. h, de la Ley S N° 2440.

- Al Hospital Área Programa “Dr. Anibal Serra” San Antonio Oeste”: Recomendación sobre la sujeción mecánica como medida de carácter excepcional y restrictivo.

- Al Hospital Área Programa “Dr. Ramon Carrillo”: Recomendación respecto al registro y cualquier otra gestión relacionada con la identidad de género de las personas usuarias del servicio de salud mental infantojuvenil.

- Al Hospital Área Programa “Dr. Ramon Carrillo”: Recomendación sobre retiros sin alta en internaciones involuntarias del Servicio de Salud Mental.

- Al Servicio de Salud Mental Comunitaria del Hospital Área Programa de Ing. Jacobacci: Recomendación para garantizar condiciones de cuidado integral al usuario E.C.

- Adhesión a la Recomendación N° 10: “Sobre el derecho de las niñas, niños y adolescentes con padecimientos en su salud mental al disfrute de una vida plena”, emitida por la Defensoría de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, promoviendo su implementación en la Provincia de Río Negro en concordancia con la normativa vigente.

- Recomendación sobre situación de salud del usuario D.M. de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

- Al Área de Desarrollo Humano del Municipio de la ciudad de Viedma: Recomendación sobre personas en situación de calle y salud mental.

## Reuniones Plenarias del OR:

Durante el período que se informa se realizaron once (11) reuniones plenarias en los que se abordaron los siguientes temas:

- ▶ 1. Pronunciamiento por el cierre de Valle Sereno
- ▶ 2. Readequación de establecimientos del sector privado, para la atención en guardias e internaciones por salud mental.
- ▶ 3. Evaluación de los dispositivos de alojamiento y de atención de salud mental en funcionamiento en la Provincia de Río Negro.
- ▶ 4. Personas inimputables con medidas de seguridad en Hospitales públicos
- ▶ 5. Adhesión al Comunicado del Órgano de Revisión de Nación, en contra del cierre del Hospital Laura Bonaparte.
- ▶ 6. Abordaje de los consumos problemáticos en infancias y adolescencias en la provincia de Río Negro.

## Conclusiones

El informe presentado correspondiente al período 2023-2024 visibiliza los procesos de control e intervención desarrollados por este Órgano de Revisión de Salud Mental, evidenciando el impacto que han tenido los acontecimientos sociales, políticos y económicos en la accesibilidad a bienes y servicios por parte de la población.

En el ámbito de la salud mental, uno de los puntos más destacados ha sido el incremento de la demanda hacia el sistema público de salud, una tendencia que se ha acentuado especialmente en este período. Este crecimiento en la demanda refleja una presión sobre los recursos y la infraestructura de estos servicios, vinculada a la crisis económica y a la falta de acceso a servicios privados, lo que obliga a muchas personas a recurrir al sistema público como única alternativa.

Como cierre de este capítulo, el Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) presenta las siguientes recomendaciones, orientadas al fortalecimiento del sistema de salud mental en la provincia.

### Dispositivos intermedios

El análisis de los registros del ORSM y las evaluaciones realizadas evidencian la insuficiencia de dispositivos intermedios para la externación e inclusión social de las personas usuarias de los servicios de salud mental. El diseño, la planificación y la coordi-

nación de estos dispositivos son esenciales en el marco del paradigma de salud mental comunitaria.

En el subsector público, el Relevamiento de Servicios de Salud Mental Comunitaria de Hospitales Generales (2024) revela que sólo 4 de los servicios relevados (San Carlos de Bariloche, El Bolsón, General Roca y Ing. Jacobacci) cuentan con estructuras residenciales intermedias (de bajo, medio o alto nivel de apoyo). Resulta imprescindible que la Autoridad de Aplicación coordine esfuerzos con otros ministerios, secretarías y organizaciones de la sociedad civil para subsanar la falta de dispositivos habitacionales y llevar a cabo las acciones necesarias para su creación.

### Sistema Puma y Fuero Penal

El acceso al sistema PUMA, donde se tramitan los expedientes judiciales en el fuero de familia, permite al ORSM intervenir en las actuaciones judiciales que afectan a las personas usuarias. Esto fortalece las funciones de control del Órgano y facilita la solicitud de medidas pertinentes ante la autoridad competente en cada situación.

Sin embargo, un desafío importante radica en la reciente incorporación del fuero penal al sistema PUMA. La imposibilidad de acceder a los legajos del fuero penal sigue limitando las capacidades de control e intervención de este Órgano, especial-

mente en lo que respecta a medidas de seguridad y otras acciones necesarias en los procesos penales, como los vinculados a casos de abuso sexual infantil (ASI).

## Niñas, niños y adolescentes

Es esencial la creación de dispositivos específicos de escucha y acompañamiento dirigidos a niñas, niños y adolescentes, que respondan a las necesidades particulares de esta población dentro del ámbito de la salud mental. La implementación de estos dispositivos desde las instituciones del Estado sería un paso fundamental para garantizar una atención integral y especializada.

## Herramientas digitales

### **RESAM: El Registro Nacional de Personas Internadas por Motivos de Salud Mental**

El RESAM es un registro nacional, creado mediante la Resolución 961/2013, en el marco del Artículo 35 de la Ley N° 26.657 y su Decreto Reglamentario 603/2013. Su objetivo principal es 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 fin de garantizar los derechos de las personas con padecimiento mental.

En consonancia con este enfoque y los principios establecidos por la Ley S N° 2440, particularmente

el artículo 1° que define la internación como último recurso terapéutico y subraya la importancia de respetar los derechos de las personas durante este proceso, resulta fundamental impulsar la creación de un registro similar en la Provincia de Río Negro. La notificación obligatoria de las internaciones por motivos de salud mental a través de este registro insta a los profesionales y directivos de los establecimientos a participar activamente en su implementación.

Por lo tanto, se propone que, en el marco de la modernización del Estado que esta llevando a cabo la provincia de Río Negro, la Autoridad de Aplicación de la Ley S N° 2440 promueva la creación e implementación de un registro de personas internadas por motivos de salud mental en la provincia de Río Negro. Esto permitirá identificar la cantidad de personas internadas, caracterizarlas sociodemográficamente, conocer sus condiciones de internación, así como su situación judicial, social y familiar. Constituye una herramienta valiosa para planificar acciones que orienten las políticas públicas en la materia, garantizando una atención de calidad y respetuosa de los derechos de las personas internadas.

## Coordinación interinstitucional

Para dar cumplimiento al paradigma de salud mental comunitaria es necesario incorporar y fortalecer las relaciones con diversas áreas del Estado, así como a organizaciones de la sociedad

civil y el sector privado, para un abordaje integral, intersectorial e interdisciplinario de la salud mental. La participación activa de áreas del Estado tales como : la Subsecretaría de Políticas Públicas para Personas con Discapacidad y la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF) junto con los Municipios locales, es crucial para crear un enfoque amplio y coordinado, que permita abordar las complejas necesidades de la población en términos de salud mental.

Esta integración de actores públicos y privados permitiría establecer redes de apoyo más sólidas,

facilitaría el acceso a servicios diversos y garantizaría una atención más inclusiva para los usuarios.

El trabajo conjunto con las autoridades provinciales, locales y las organizaciones de la sociedad civil es clave para diseñar e implementar acciones que contemplen los diferentes aspectos que inciden en la salud mental de las personas, promoviendo una verdadera inclusión social, laboral y comunitaria. De este modo, se lograría un abordaje más efectivo tanto en la prevención como en la intervención, mejorando la calidad de vida de los individuos y favoreciendo su integración plena en la sociedad.



A 30 años de la Reforma Constitucional

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

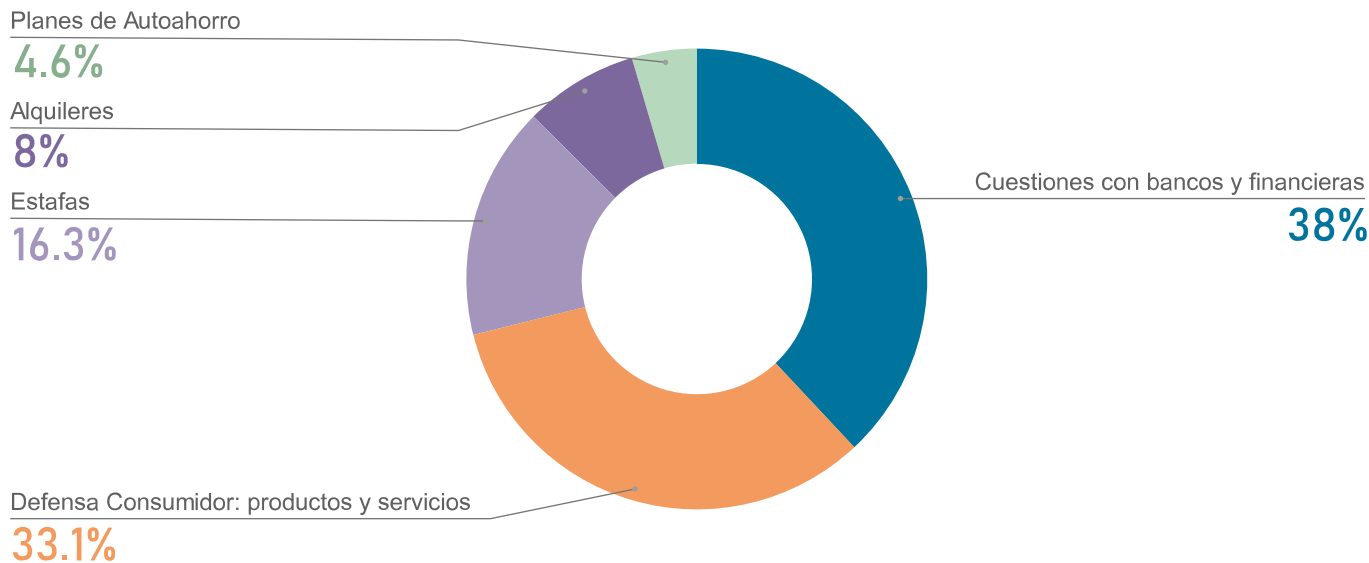
Constitución de la Nación Argentina, art.42.

## Consumidores

Los reclamos vinculados a la temática de consumidores incluyeron múltiples tipos de quejas, entre las cuales la mayor parte 38,1%, fue por cuestiones bancarias o problemas con financieras. Dentro de estas cuestiones, el 22,7% de las quejas fue por problemas con el Banco Patagonia; 10,5% por problemas con otros bancos y 4,8% con entidades financieras.

Un 33,1% de los trámites fue por inconvenientes relacionados con compras de productos y servicios: las demoras en la entrega, la entrega de productos equivocados o dañados, y la falta de entrega de productos fueron los problemas más frecuentes.

Muchas de estas quejas de defensa del consumidor se relacionan con compras realizadas a través de Internet.

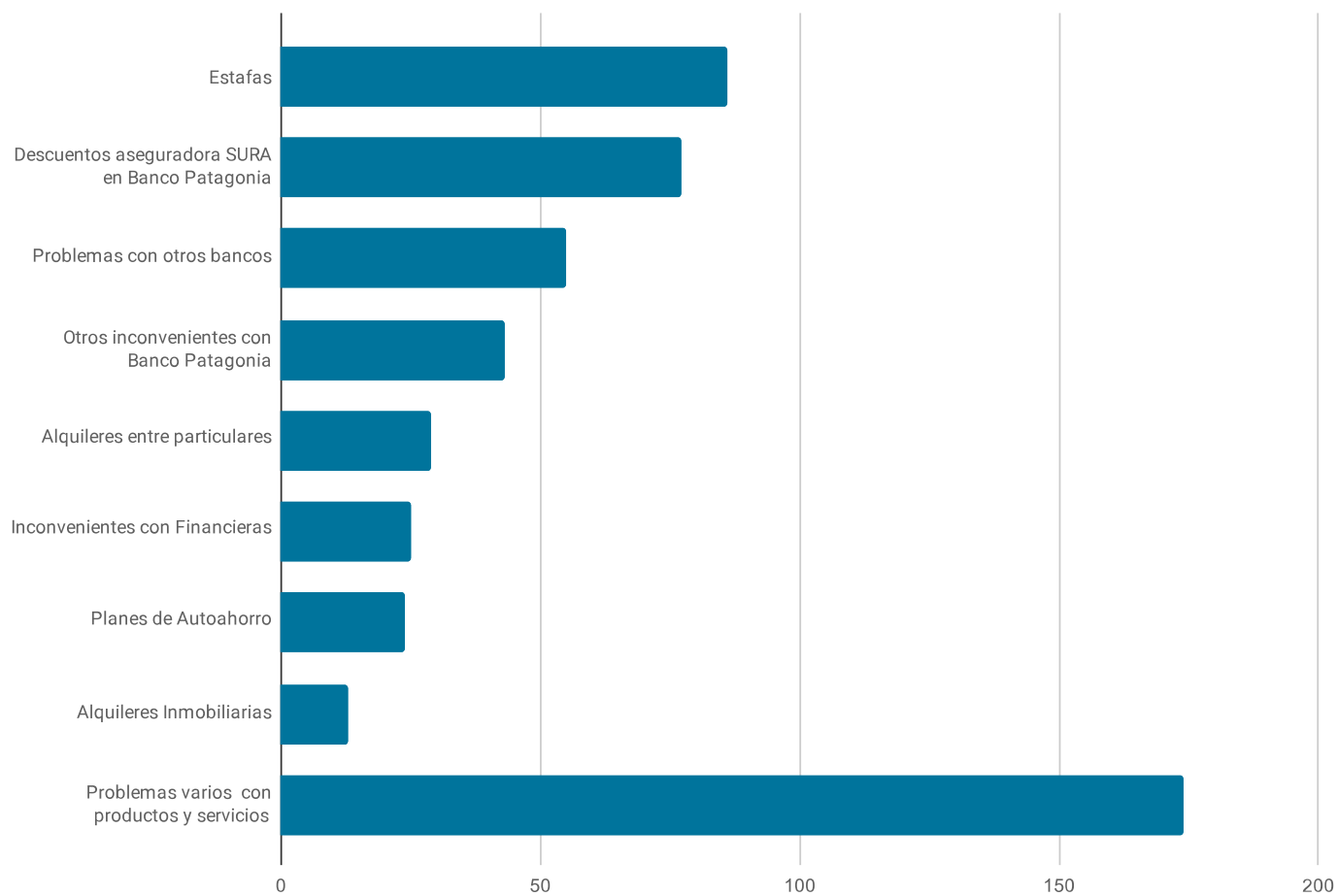


En referencia a esta temática es importante destacar que el comercio digital ha transformado la manera en que compramos y consumimos bienes y servicios. Sin embargo, este cambio también ha traído desafíos significativos para los consumidores, que deben enfrentar diversos problemas en esta nueva modalidad de compra.

Una de las mayores preocupaciones en el comercio digital es la protección de los datos personales. Con la creciente cantidad de información

que los consumidores deben proporcionar para realizar compras, los riesgos de robo de identidad, fraude y uso indebido de datos han aumentado. Las filtraciones de datos y los ciberataques han puesto en riesgo la información personal y financiera de los usuarios, generando desconfianza y una percepción de inseguridad. En ese sentido, el problema de las estafas en la venta en línea es una preocupación creciente debido al aumento de las compras en internet.

GRÁFICO | Subtemáticas de los reclamos por cuestiones de consumidores



En el gráfico se observa que el 16,3% de los reclamos recibidos relacionados con la temática de consumidores corresponde a situaciones de estafa. Estas prácticas fraudulentas son cada vez más comunes e ingeniosas, incluyendo sitios web falsos, ofertas demasiado atractivas y productos inexistentes.

Por ello, desde la Defensoría, además de gestionar la atención de los reclamos, hemos reforzado el trabajo del área de comunicaciones mediante contenidos en el sitio web y en redes sociales. Asimismo, en el marco del programa de acercamiento a la comunidad, hemos incorporado la temática de estafas. En este programa, especialistas del Ministerio de Seguridad de la provincia explican y ofrecen herramientas de prevención para que las personas no sean víctimas de estos delitos.

Reconocemos que si bien el comercio digital sigue siendo una herramienta poderosa y conveniente, la existencia de estos problemas demuestra la necesidad de mejorar la experiencia del usuario y establecer regulaciones y normas más estrictas que protejan a los consumidores. Al mismo tiempo, la educación del consumidor y el desarrollo de herramientas de seguridad avanzadas son esenciales para combatir este tipo de fraudes en las compras en línea.

Por último, otras quejas recibidas representan un 8% por inconvenientes con alquileres (5,5% entre particulares y 2,5% con inmobiliarias); y un 4,6% de reclamos relacionados a planes de autoahorro.





A 30 años de la Reforma Constitucional

Las autoridades proveerán a (...) la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Constitución de la Nación Argentina, art.42.

## Servicios públicos de electricidad, gas y agua

### Las tarifas de servicios públicos y la actuación de la Defensoría del Pueblo

#### I. Estado de Situación Preliminar.

El **20 de Diciembre de 2023**, la nueva administración dictó el DNU N° 70, a través del cual, entre otras cuestiones, se facultó a la Secretaría de Energía a redeterminar la estructura de subsidios vigentes en materia de energía eléctrica y gas natural.

Fruto de ello a partir del mes de **enero de 2024** tuvieron lugar una serie de audiencias públicas, en las que participó esta Defensoría, a las que les siguieron un cúmulo de resoluciones y medidas por parte del Gobierno Nacional.

En **febrero de 2024** la Secretaría de Energía de la Nación publicó la Reprogramación Trimestral de Verano (Resolución 7/2024) que fijó los precios mayoristas de la energía eléctrica en todo el territorio nacional para el período comprendido entre el 1° de febrero y el 30 de abril de 2024. En dicha ocasión, los comercios e industrias pequeñas [con una potencia de 10 KW y un consumo de 1.200 kwh/mes] tuvieron un incremento del 140% en el precio de la energía. A su vez, también se dispuso la quita de subsidios, según las categorías. Para los usuarios N1 se dispuso un incremento del 128%, mientras

que para los usuarios N2 y N3 se mantuvieron los subsidios, hasta el mes de mayo, en tanto y en cuanto no superasen el consumo base de 400 kWh, establecido para conservar el subsidio.

En **marzo de 2024**, el gobierno aprobó los nuevos precios de gas en el Punto de Ingreso al Sistema de Transporte (PIST) a ser trasladados a los usuarios finales para los consumos de gas realizados entre el 1 de abril y 31 de diciembre de 2024, en donde prácticamente se uniforman los valores en todo el país. A modo de ejemplo, un usuario Residencial N1 de Capital Federal abona 4,43 USD/MMBTU mientras que en la cordillera el mismo usuario abona 4,50 USD/MMBTU. Y el usuario de la zona cordillerana abona el mismo valor que un usuario de Gasnor [Salta, La Puna, Tucumán].

Vale recordar que los usuarios patagónicos tenían dos beneficios: un precio diferencial del gas en boca de pozo y un descuento del 50% en la tarifa por la ley de Zonas Frías. Por ahora la ley de Zonas Frías se mantiene vigente, pero al unificarse el precio del gas [PIST] en un valor similar para todo el país, se quitó el precio diferencial en boca de pozo para la región patagónica. De este modo, las subas del PIST en el sur del país llegaron al 486%, mientras en Buenos Aires se ubican en torno al 150%.

Junto con ello, se dispuso también un cambio en el régimen tarifario que implicó el paso de la totalidad del Valor Agregado de Distribución (VAD) hacia el componente de cargo fijo [concepto que no varía en función del consumo]. Esto implicó un conside-

nable aumento, sobre todo en las categorías de mayor consumo. Se registraron incrementos para los usuarios del Nivel 1 que correspondan a un hogar R1 (consumo de hasta 500 m3 anuales) del orden del 470%, mientras que en las otras categorías los incrementos rondaron entre un 700% y 800%. Estos aumentos fueron aún superiores a los presentados por la propia Distribuidora en su propuesta tarifaria y, sintéticamente, consistieron en una recomposición de los ingresos de las Distribuidoras adoptado en forma de shock para los usuarios.

Adicionalmente se dispuso un nuevo mecanismo de actualización mensual de los cargos de distribución y tasas y cargos por servicios.

Luego, en el mes de mayo de 2024 debían impactar las nuevas actualizaciones por aplicación de la fórmula de actualización mensual. Sin embargo, a través de una nota, el Ministro de Economía, Luis Caputo, dispuso la suspensión del segundo salto de actualización que estaba previsto para dicho mes en las tarifas de luz y gas para los hogares de todo el país. En ese momento existía total incertidumbre respecto a qué iba a suceder con dicha actualización, tanto en su aplicación como en el eventual incremento porcentual.

En dicho período, de febrero a mayo, fue cuando se registraron las medidas de shock tarifario para los usuarios, advirtiéndose una subordinación de la política tarifaria al equilibrio de las cuentas fiscales. Es decir, no se puso el foco en el impacto en la economía familiar o comercial del usuario.

A modo de dimensionar el cúmulo de normativa que implementó el cúmulo de modificaciones tarifarias, cabe listar:

### **3 Decretos:**

- ▶ 55/2023: declara la emergencia del sector energético nacional.
- ▶ 70/23: denominado “Bases para la reconstrucción de la economía argentina”, declara la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, sanitaria y social hasta el 31 de diciembre de 2025.
- ▶ 465/24: dispuso la reestructuración de los regímenes de subsidios a la energía.
- 7 Resoluciones de la Secretaría de Energía (SEN): N°7/2024 , N° 08/24 ; N° 90/24; N° 91/2024 ; N° 92/2024 ; N° 93/2024 ; N° 41/2024
- 2 Resoluciones del ENRE: N° 03/24 y N° 100/2024.
- 4 Resoluciones del ENARGAS: N° 704/23, N° 1122/24, N° 262/2024 y N° 224/2024.

Este cúmulo de medidas luego tuvo nuevas actualizaciones, pero no ya de la envergadura de las primeras, comparadas en términos intermensuales.

## **II. Actuación de la Defensoría del Pueblo.**

Desde la Defensoría hemos intervenido preventivamente solicitando, al Señor Secretario de Energía de la Nación, prudencia a la hora de determinar las tarifas, advirtiendo que las medidas fueron dispuestas sin gradualidad alguna, ni correlación con la situación económica de los usuarios.

Asimismo, resaltamos la necesidad de adecuación de la política tarifaria, así como el criterio de oportunidad adoptado, en tanto que el impacto de las medidas tendría lugar en la época de mayor demanda de la zona patagónica, afectando aún más a la economía regional.

Pusimos de manifiesto a su vez la falta de consideración de la ubicación geográfica y de las bajas temperaturas de la región (que incluso atravesó una ola polar con registros históricos de bajas temperaturas), extremos éstos que modifican sustancialmente el requerimiento de consumo y su impacto en la economía provincial y familiar de los usuarios de la Provincia. Destacamos que en las regiones patagónicas el frío es un componente fundamental en la concepción de la pobreza y no puede ser dejado de lado por las políticas públicas.

En línea con ello, hemos advertido en la propuesta de diseño de una Canasta Básica Energética, la falta de contemplación de los gastos del inmueble

y la ineficiencia energética estructural de los mismos, principalmente de sectores más carenciados. En tal ocasión se destacó la inconsistencia de la comparación del consumo regional con las ciudades europeas y la necesidad de establecer senderos de eficiencia, no sólo ajuste por tarifa.

Por otro lado, se puso de relieve la asimetría en el tratamiento tarifario, fruto de la equiparación del usuario patagónico con el de otras zonas donde el clima y las condiciones de vida no tienen los desafíos de nuestra región. Hemos puesto de resalto que el beneficio otorgado por la ley de Zonas Frías, ha sido totalmente desvirtuado, en perjuicio del sector que efectivamente lo necesita.

En dicho marco, se destacó la contribución de la Provincia en la generación de energía y la necesaria consideración tarifaria de los costos de transporte y pérdida de energía de la Región Comahue, esto es,

la importancia de no trasladar costos inexistentes a la tarifa de transporte eléctrico para la Provincia.

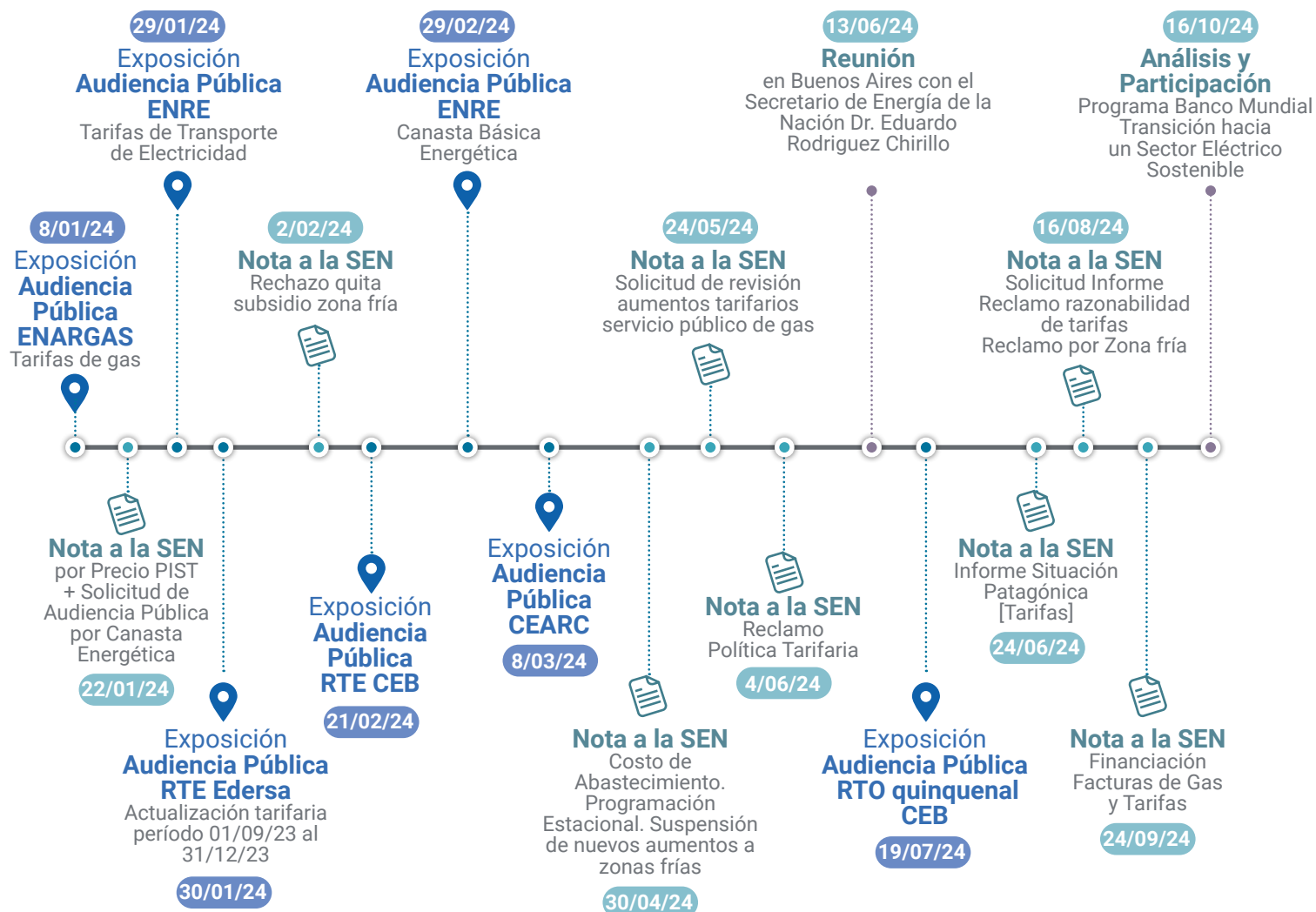
En conclusión, destacamos en todo momento la falta de información, razonabilidad, previsibilidad y gradualidad en las medidas, así como que las decisiones respecto de los incrementos fueron tomadas mirando su impacto en la inflación, pero no en la economía de los usuarios, y solicitamos restablecer el esquema regulatorio en miras al usuario.

A continuación detallamos las acciones ejecutadas en cada oportunidad.

#### **a. Síntesis Gráfica.**

A través de la línea del tiempo se reflejan las acciones llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo referidas a tarifas de gas y electricidad.

## a. Nuestras acciones en el tiempo referidas a tarifas de GAS y ELECTRICIDAD



## b. Detalle de Acciones Ejecutadas

### IMPACTO TARIFARIO EN LA REGIÓN PATAGÓNICA

En el marco de las conversaciones mantenidas en la reunión de fecha 11 de junio con las autoridades de la Secretaría de Energía de la Nación se acordó enviar un informe que diera cuenta del impacto tarifario en las diferentes regiones del país.

Desde la Defensoría del Pueblo de Río Negro, se recolectó la información regional y se elaboró un documento que fue suscripto por los defensores y defensoras que integran la Red de Defensorías de la Patagonia y elevado a las autoridades, con relación al impacto social de la política tarifaria adoptada a la fecha respecto de las ciudades patagónicas y la necesidad de contemplar medidas que tengan en cuenta la realidad social, económica, geográfica y climatológica de la región.

### I. Costos Tarifarios para los usuarios Patagónicos

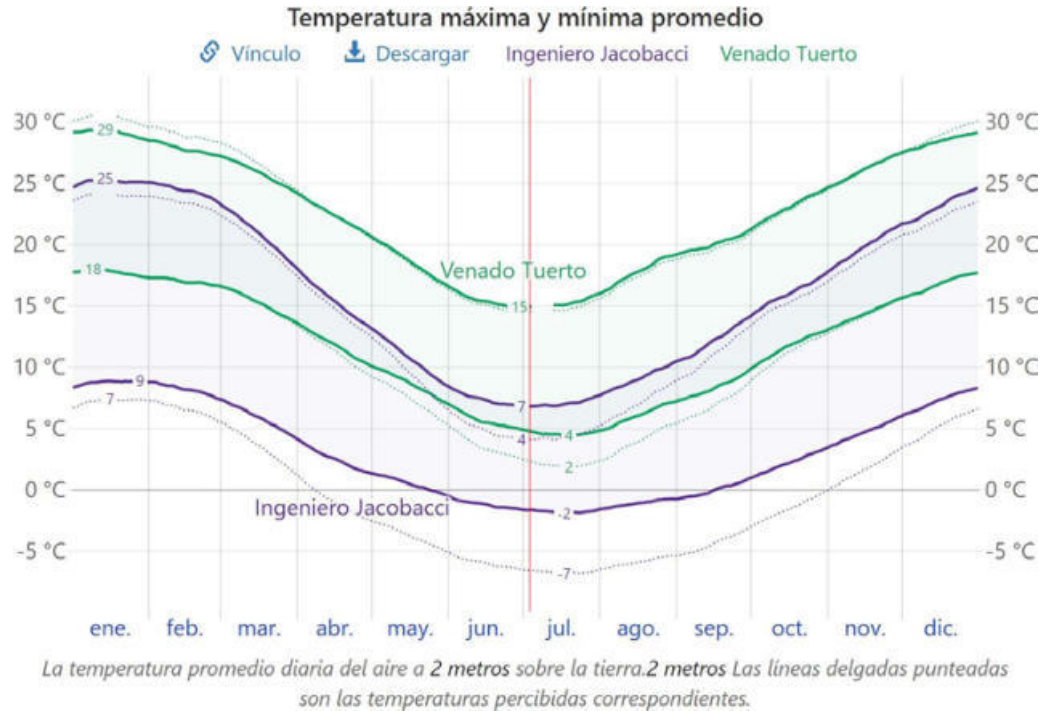
La Región Patagónica se ha visto sensiblemente perjudicada por la desproporcionalidad e imprevisibilidad de los aumentos, dispuestos para el peor “período invernal”, y en particular, por la desigualdad creada al uniformar los precios tarifarios y quitar subsidios abruptamente.

En línea con ello, no resulta razonable la equiparación de los costos por la incorrecta estructuración del régimen de zonas frías [heredado y mantenido], y la falta de consideración de las características geográficas.

Conforme se desprende de la Ley 27.637 [y la consulta disponible en la web del ENARGAS: <https://www.enargas.gov.ar/secciones/zona-fria/consulta-localidad.php>] se equipara el tratamiento de localidades muy disímiles entre sí, para el otorgamiento de los mismos beneficios, lo que conduce a producir una notoria desigualdad.

Tomemos por ejemplo el caso de la Ciudad de Venado Tuerto, Provincia de Santa Fe, y la de Ingeniero Jacobacci, Provincia de Río Negro. En el cuadro a continuación se exponen las temperaturas anuales promedio de cada una.

Máxima	ene.	feb.	mar.	abr.	may.	jun.	jul.	ago.	sep.	oct.	nov.	dic.
Ingeniero Jacobacci	25 °C	24 °C	21 °C	15 °C	11 °C	7 °C	7 °C	9 °C	12 °C	16 °C	20 °C	23 °C
Venado Tuerto	29 °C	28 °C	26 °C	22 °C	19 °C	15 °C	15 °C	18 °C	20 °C	23 °C	26 °C	28 °C
Mínima	ene.	feb.	mar.	abr.	may.	jun.	jul.	ago.	sep.	oct.	nov.	dic.
Ingeniero Jacobacci	9 °C	8 °C	6 °C	3 °C	0 °C	-1 °C	-2 °C	-1 °C	-0 °C	2 °C	5 °C	7 °C
Venado Tuerto	18 °C	17 °C	15 °C	12 °C	9 °C	6 °C	5 °C	6 °C	8 °C	12 °C	14 °C	17 °C



Conforme se advierte, la diferencia de temperaturas es significativa. Sin embargo, en virtud del régimen de la Ley 27.637 [zonas frías] se le otorga el mismo tratamiento.

A través de la referida Ley se equipara a localidades de zonas templadas – cálidas [San Juan, San Luis, Salta, Córdoba, La Rioja, Tucumán y Catamarca, municipios de la Provincia de Buenos Aires, sur de Santa Fe, entre otros] a las temperaturas y condiciones Patagónicas ( lo cual resulta cuanto menos absurdo), y paralelamente se asigna un precio PIST prácticamente uniforme. Tal equipara-

ción viola la pauta constitucional de razonabilidad e igualdad.

Adviértase en línea con ello, que por Resolución SE N° 41/24, se fijaron prácticamente de manera uniforme los Precios PIST, sin considerar la ubicación geográfica ni las bajas temperaturas (Art. 38, inc. b.- de la Ley 24.076), que modifican sustancialmente el requerimiento de consumo y su impacto en la economía provincial y familiar<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> () Ver también <https://www.rionegro.com.ar/energia/comerciantes-de-vaca-muerta-pagaran-el-gas-mas-carro-que-en-puerto-madero-3489564/>

**ANEXO 2**

**Precios PIST aplicables al período mayo-septiembre de 2024, en US\$/MMBTU.  
Residencial N1 y Usuarios Servicio General P**

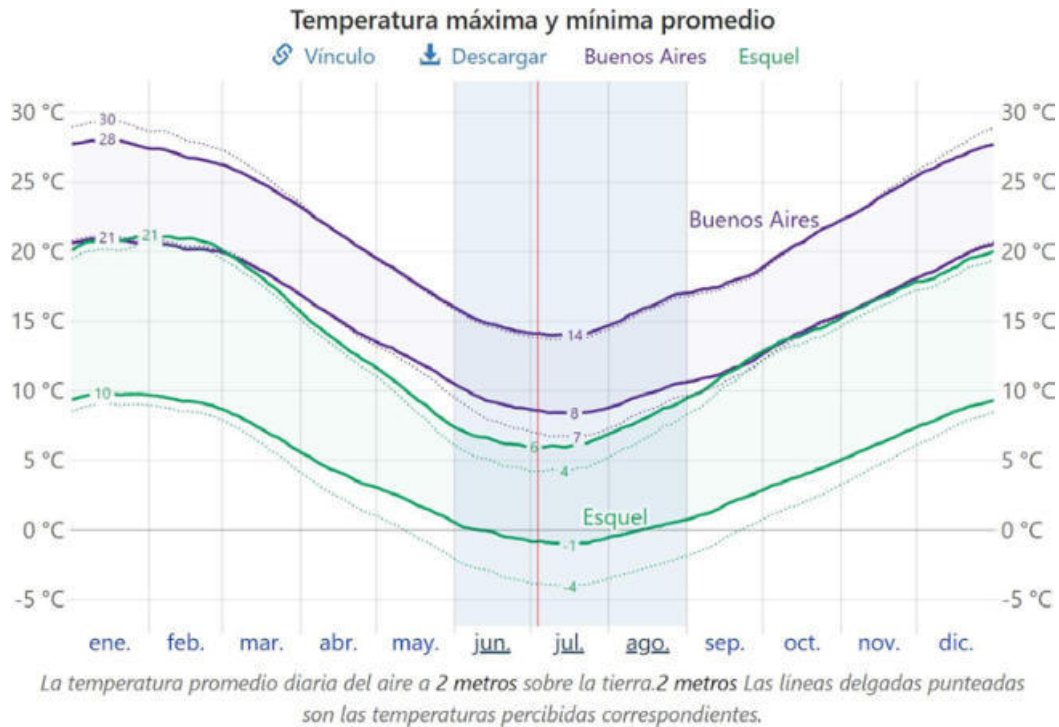
PRESTADORA	SUBZONA TARIFARIA	RESIDENCIAL N1	SERVICIO GENERAL P
		PIST (USD/MMBTU)	
NATURGY BAN S.A.	BUENOS AIRES NORTE	4,49	4,49
METROGAS S.A.	CAPITAL FEDERAL	4,43	4,43
	BUENOS AIRES	4,43	4,43
DISTRIBUIDORA GAS CUYANA S.A.	MENDOZA	4,50	4,50
	SAN JUAN	4,50	4,50
	SAN LUIS	4,50	4,50
DISTRIBUIDORA GAS DEL CENTRO S.A.	CÓRDOBA	4,47	4,47
	LA RIOJA Y CATAMARCA	4,47	4,47
LITORAL GAS S.A.	SANTA FE	4,47	4,47
	BUENOS AIRES	4,47	4,47
GASNEA S.A.	ENTRE RÍOS	4,49	4,49
	CORRIENTES	4,49	4,49
GASNOR S.A.	SALTA	4,50	4,50
	LA PUNA	4,50	4,50
	TUCUMÁN	4,50	4,50
CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.	BUENOS AIRES	4,47	4,47
	BAHÍA BLANCA	4,39	4,39
	LA PAMPA SUR	4,50	4,50
	LA PAMPA NORTE	4,45	4,45
CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.	BUENOS AIRES SUR	4,36	4,36
	CHUBUT SUR	4,32	4,32
	PROV. DE NEUQUÉN	4,50	4,50
	CORDILLERANO	4,50	4,50
	SANTA CRUZ	4,28	4,28
	TIERRA DEL FUEGO	4,26	4,26
REDENGAS S.A.	PARANÁ	4,47	4,47



Es decir, se dispone prácticamente el mismo Precio PIST para una persona que vive en la Capital Federal, o en la PUNA, respecto de quien vive en Esquel por ejemplo, y que tiene necesidades de consumo sustancialmente diferentes. Véase por ejemplo la siguiente comparación de temperaturas<sup>2</sup>:

<sup>2</sup> <https://es.weatherspark.com/compare/y/28981~25783/Comparaci%C3%B3n-del-tiempo-promedio-en-Buenos-Aires-y-Esquel#Figures-Temperature>

Naturalmente, el consumo asociado a dichas temperaturas es claramente diferente. Consecuentemente la Patagonia está subsidiando a las zonas templadas. Vale destacar que al usuario patagónico no sólo se lo igualó a un usuario de zonas de temperaturas cálidas, sino que al mismo tiempo se le quitó el beneficio de la Resolución 226/2014.



Conforme a la información oficial disponible, en marzo de 2024, el Índice de Salarios se incrementó 10,3% mensual y 200,8% interanual, siendo que el nivel de inflación interanual registrado fue del 289,4%<sup>3</sup>. Sin embargo, las tarifas resultantes de la aplicación de la Resolución Enargas N° 122/24, implican la suba en el final de las facturas del 250% al 450% aproximadamente, en el caso de los usuarios residenciales, y del orden del 1000% para los comerciales e industriales en la Patagonia. Esto pone de manifiesto la notoria falta de adecuación entre la realidad doméstica de la población y las tarifas reguladas.

Adviértase incluso, que en la zona cordillerana las facturas son más altas, por el inevitable mayor consumo debido a las bajas temperaturas, así como por el valor del cargo fijo. Tomando como ejemplo un usuario de la categoría R3.1 el cargo fijo para los usuarios de N3 pasó de \$ 756,80 a \$ 8.113,34 y en la cordillera de \$ 773,79 a \$ 13.627,19, incluso sin previo aviso.

Se trata asimismo en tales casos de ciudades turísticas que requieren incluso de condiciones competitivas que permitan el desarrollo del turismo, una de las principales fuentes económicas, pero no han tenido oportunidad de reacomodar sus economías para afrontar los aumentos tarifarios. Lo que se traduce en quita de reservas, y caída de rentabilidad / pérdida futura por el encarecimiento del turismo, lo que materializa un traslado de recursos del usuario a las distribuidoras. Tampoco puede soslayarse la desigualdad económica que existe en las ciudades turísticas reflejada en

quienes habitan los barrios más apartados del casco urbano, a quienes todavía no les llega el servicio de gas natural por falta de infraestructura debido a las grandes distancias territoriales.

En este orden, resulta representativa la gráfica que se transcribe a continuación respecto a los importes de las facturas de gas a usuarios de Ingresos Medios para el período julio 2024, publicada por el economista Damian Di Pace y elaborada por “PxD Consultora”, según se indica en la publicación:



<sup>3</sup> [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc\\_05\\_24F9890B1583.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ipc_05_24F9890B1583.pdf)

Por el trabajo de campo efectuado con los recursos de las respectivas Defensorías del Pueblo, se registró la siguiente información:

• **salarios promedio según ingresos denunciados:** varían entre \$ 130.000 a \$1.300.000.

- En San Martín de los Andes, el sueldo Docente nivel medio Cat.B. Cargo completo (36hs.) es de \$1.151.841.

- En la Ciudad de Viedma, los sueldos de supervisores y jefes, alcanzan un promedio de \$675.186 por mes. Para los puestos semi senior y senior, el sueldo promedio es de \$534.474 por mes.

- En Zapala el ingreso promedio de los trabajadores públicos es de \$ 790.000 y del privado \$1.400.000

• **costo de un alquiler comercial:** en la región cordillerana supera los \$800.000 mensuales. En la Ciudad de Choele Choel \$360.000 y \$1.100.000, aproximadamente. El costo promedio de alquiler en Zapala es de \$ 5400 el m<sup>2</sup> en la zona céntrica y de \$2100 el m<sup>2</sup> en la periferia.

• **alquiler de una vivienda:** en zona cordillerana oscila entre los \$500.000 y \$1.000.000 mensuales. En la Ciudad de Viedma oscila entre \$200.000 y \$480.000. En Zapala el costo del alquiler de una vivienda oscila entre los \$ 150.000 y los \$ 270.000

A dichos importes, corresponde detraer mínimamente el valor actual de la canasta básica promedio

para una familia de 4 integrantes es de \$ 851.350,87, conforme al INDEC, (promedio país, no patagónico), lo cual gráfica la situación angustiante a la que se expone a la población, priorizándose índices de liquidez y solvencia de empresas concesionarias que se vienen manejando con esquemas tarifarios totalmente regulados, por más de 14 años

En la búsqueda de la recomposición de los ingresos de los concesionarios de los servicios esenciales, ejecutada en forma abrupta e imprevisible, se afectó sensiblemente la economía doméstica familiar, y se priorizó a estos por sobre los intereses económicos de los usuarios (art. 42 CN).

Al respecto, **se les impuso a los usuarios recomponer los ingresos de los concesionarios, sin contemplar que también debían luego sufragar -por decisión de política económica - las sumas aportadas por el Estado Nacional en concepto de subsidios. Todo lo cual se traduce en aumentos siderales, ejecutados sin consideración de las economías domésticas, en la peor época estacional.**

En la historia tarifaria reciente, no se registran concesionarios de servicios que hubieran quebrado, y que hubiera ameritado una transferencia semejante de recursos. Incluso las propias empresas lo reconocen:

*“Además, tiene un agravante: fuera de micrófono, muchos directivos de empresas reguladas admiten que no había necesidad de apurar la puesta en marcha de la actualización automática de las tarifas. “La verdad es que nos terminaron autorizando una suba de tarifas*

más alta de la que creíamos que íbamos a recibir. Había margen para esperar algunos meses y pensar mejor cómo aplicar la actualización”, admitió el gerente general de una compañía regulada que se enteró por los medios que Economía postergaría la puesta en marcha de la actualización. “Lo que más ruido hace no es que no nos den el aumento por inflación, sino que incumplan una medida que ellos mismos (por este gobierno) escribieron. Afecta la confianza”, agregó<sup>4</sup>

Luego, cabe destacar que los usuarios no son libres de contratar con prestadores distintos. Se trata de monopolios naturales respecto de los cuáles el rol del usuario y su posición frente a los mismos es fuertemente limitada, y dependiente de los poderes públicos.

Conforme se indica en un estudio realizado específicamente sobre la Provincia de Río Negro, y que puede extrapolarse análogamente a las demás provincias de la Región Patagónica, “el frío es un componente esencial, afecta a población de riesgo tales como infantes, mayores de 65 años, enfermos respiratorios y cardíacos, personas con enfermedades mentales, entre otros. Si, además, esa población de riesgo tiene problemas de ingresos o necesidades estructurales insatisfechas su condición claramente se agrava. Por ello, es necesario incorporar instrumentos de política pública para afrontar aspectos objetivos (v.gr. nivel de ingreso de hogares, aislación térmica de viviendas, precios de la energía, hábitos de consumos y otros factores) y también algunos subje-

<sup>4</sup> <https://econojournal.com.ar/2024/07/actualizacion-inflacion-tarifas-diferencia-criterios-caputo-rodriguez-chirillo/>

tivos (v.gr. percepción de las personas) de la problemática energética”.<sup>5</sup>

## II. Aumentos en materia de tarifa eléctrica.

Corresponde tener presente también los aumentos dispuestos en materia de electricidad, en los que incluso recientemente se dispusieron variaciones superiores al 500%.

De acuerdo al informe del Instituto de Economía de la UADE, “En marzo de 2024, el gasto en electricidad de los hogares representó el 21% de la canasta básica total (CBT) que mide el INDEC. Tan solo dos meses antes, en enero, el mismo gasto equivalía al 10% de la CBT”<sup>6</sup>

Las economías domésticas no resisten mayores aumentos, como a diferencia pueden hacerlo las empresas. Tampoco resisten tanta incertidumbre. Recientemente se dispuso la suspensión de los aumentos de tarifas de gas y luz que estaban previstos para el mes de julio. **Cabe preguntarse cómo puede proyectarse un flujo de fondos de un comercio, una economía doméstica, con el nivel de incertidumbre que se crea.**

<sup>5</sup> “Medición de pobreza y vulnerabilidad energética de los Hogares. El caso de la Provincia de Río Negro, Argentina”, Héctor Martín Civitaresi, Mariana Dondo Bühler, Jéssica Sarmiento, Miguel Attaguile, Ana Capuano, Mariana Savarese, ENERLAC. Volumen V. Número 1. Junio.2021 (106 - 126) ISSN: 2602-8042 (impreso) / 2631-2522 (digital), pág. 21. Ver <https://rid.unrn.edu.ar/bitstream/20.500.12049/7254/1/document.pdf>

<sup>6</sup> <https://www.uade.edu.ar/media/gdjdf2yb/informe-ineco-sobre-tarifas-de-electricidad.pdf>

### III. Incidencia de eventos climatológicos extremos

Adicionalmente, y como agravante, la Región Patagónica se encuentra atravesando una ola polar, registrando las temperaturas más bajas del planeta sin considerar los polos.<sup>7</sup>

Este fenómeno climático dispara los consumos de gas y electricidad, castigando adicionalmente a los usuarios frente a políticas tarifarias que priorizan los ingresos de las concesionarias por sobre una vida digna.

Este fenómeno no impacta de igual forma al resto de las zonas templadas que reciben los mismos beneficios que la Patagonia como zonas frías.

La inequidad y desequilibrio de la regulación es manifiesta, y requiere de una pronta intervención de esa Autoridad para corregir semejantes asimetrías.

---

<sup>7</sup> <https://www.cronista.com/informacion-gral/frio-polar-en-argentina-cuando-sera-el-dia-mas-frio-del-ano-y-que-lugares-sufriran-temperaturasbajocero/>

### IV. Reclamos. Problemática en la Formalización. Intervención de las Defensorías.

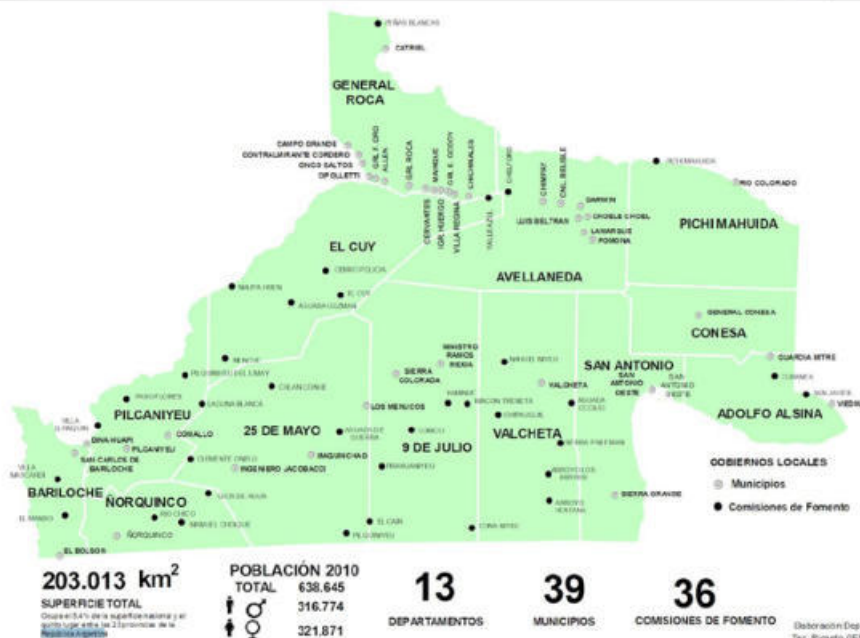
Las Defensorías del Pueblo, cada una en su respectivo ámbito, reciben un alto caudal de consultas y reclamos por los incrementos tarifarios, y requiere por parte de los usuarios que se adopten soluciones a la problemática, reclamándose la judicialización de los incrementos y retrotraer las tarifas.

En línea con la conversación mantenida con el Sr. Secretario, hemos intensificado la asignación de recursos y tiempo, ejecutando relevamientos in situ de la situación de la población, llevando las Defensorías al territorio, para acercar el servicio público a la población, tomando en consideración el carácter disuasivo que tiene para éstos afrontar costos de transporte, tiempo y limitaciones tecnológicas, para formalizar sus pedidos. En tales oportunidades, se presentó gran cantidad de público a solicitar explicaciones, aclaraciones, y medidas para frenar los incrementos.

Al solo efecto de dimensionar la complejidad de la situación a partir del relevamiento de reclamos, para que los usuarios puedan efectuar los mismos, así como para que las Defensorías puedan asistir a los distintos centros poblacionales, se cita como ejemplo en el mapa a continuación la dimensión territorial de la Provincia de Río Negro, con una superficie de 203.013 km<sup>2</sup>, una población de 750.768 habitantes (según Censo 2022 - INDEC), con una Densidad de Población de 3,7 hab/km<sup>2</sup>.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> <https://estadisticaycensos.rionegro.gov.ar>



Estas dimensiones y densidades se replican e incluso disminuyen en la Patagonia más austral, lo que representa un desafío para la atención al ciudadano, que corre el riesgo de quedar desamparado en su derecho de defensa frente a las políticas públicas energéticas actuales.

Luego, la falta de documentación con las que asisten los usuarios genera que éstos deban acompañar las facturas del suministro con posterioridad. A dicha situación se adiciona que las respuestas que obtienen de los representantes de las Defensorías es que en el caso del gas (generación, transporte y distribución) y respecto del servicio de energía eléc-

trica (generación) son cuestiones de competencia nacional, que sin perjuicio de las gestiones que esta Red efectúa, en última instancia será una decisión de vuestra Autoridad, lo que en definitiva conlleva a la falta de formalización de los reclamos. A esto se agrega la falta de designación del titular de la Defensoría del Pueblo de la Nación, ámbito de competencia para canalizar estos reclamos.

En función de ello, destacamos la importancia y apreciamos contar con un canal de comunicación directo con esa Secretaría a fin de poder derivar los reclamos de los usuarios.

## V. PETITORIO

Los aumentos así dispuestos más los proyectados, producen perjuicios notorios y manifiestos a las economías domésticas, comerciales e industriales, principalmente de la Patagonia, por su **falta de consideración geográfica en la determinación de tarifas justas y la falta de “certeza, previsibilidad, gradualidad y razonabilidad”**.

**Se solicita suspender la aplicación de nuevos aumentos en las tarifas, y trabajar junto con el aporte de los representantes de los usuarios, sobre un sendero tarifario claro, previsible con sustento en las diferentes condiciones geográficas, y que fomente el federalismo.**

En lo que respecta a los **comercios e industrias**, existe una **imposibilidad de trasladar estos costos a los bienes y servicios, lo que afecta sensiblemente la sostenibilidad de las respectivas unidades de negocio**, y con ello, las familias que dependen de los mismos. Un ejemplo sencillo y notorio es el impacto en la actividad turística invernal de la zona cordillerana, donde se presentan

porcentajes de reservas muy por debajo de los valores necesarios.

Como puede advertirse, **el daño que se causa a la Patagonia es mayúsculo**. Ello atenta al mismo tiempo **contra el federalismo** estructural de nuestro país (Art. 5 y conc. de la CN), y a la **igualdad de los habitantes** (Art. 16 de la CN).

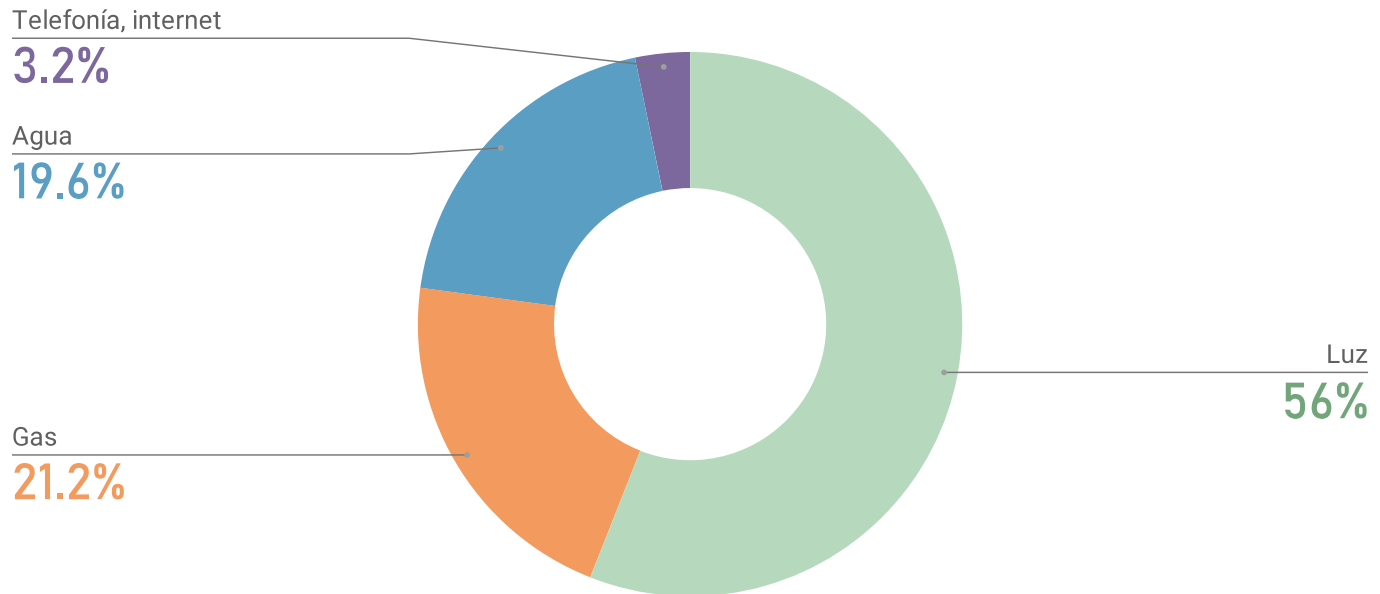
**No menos importante es advertir que el sostenimiento de esta política económica tarifaria conduce al mismo tiempo a la migración social interna.** Al afectar las actividades productivas locales, la población se traslada a los centros de consumo en busca de oportunidades, generando así las situaciones de vulnerabilidad alrededor de los centros urbanos.

Por todo lo antes expuesto se ratifica a esa Secretaría la necesidad de reconocer las heterogeneidades en términos territoriales, climáticos, económico-sociales, y regular atendiendo las razones detalladas en el presente **requerimiento**.

## Reclamos por servicios públicos de gas y electricidad

El 56% de los reclamos tramitados corresponde al servicio de energía eléctrica; el 21,2% al servicio de gas, el 19,6% al servicio de agua y saneamiento y un 3,2% al servicio de telefonía e internet.

GRÁFICO | Reclamos por inconvenientes por servicios públicos



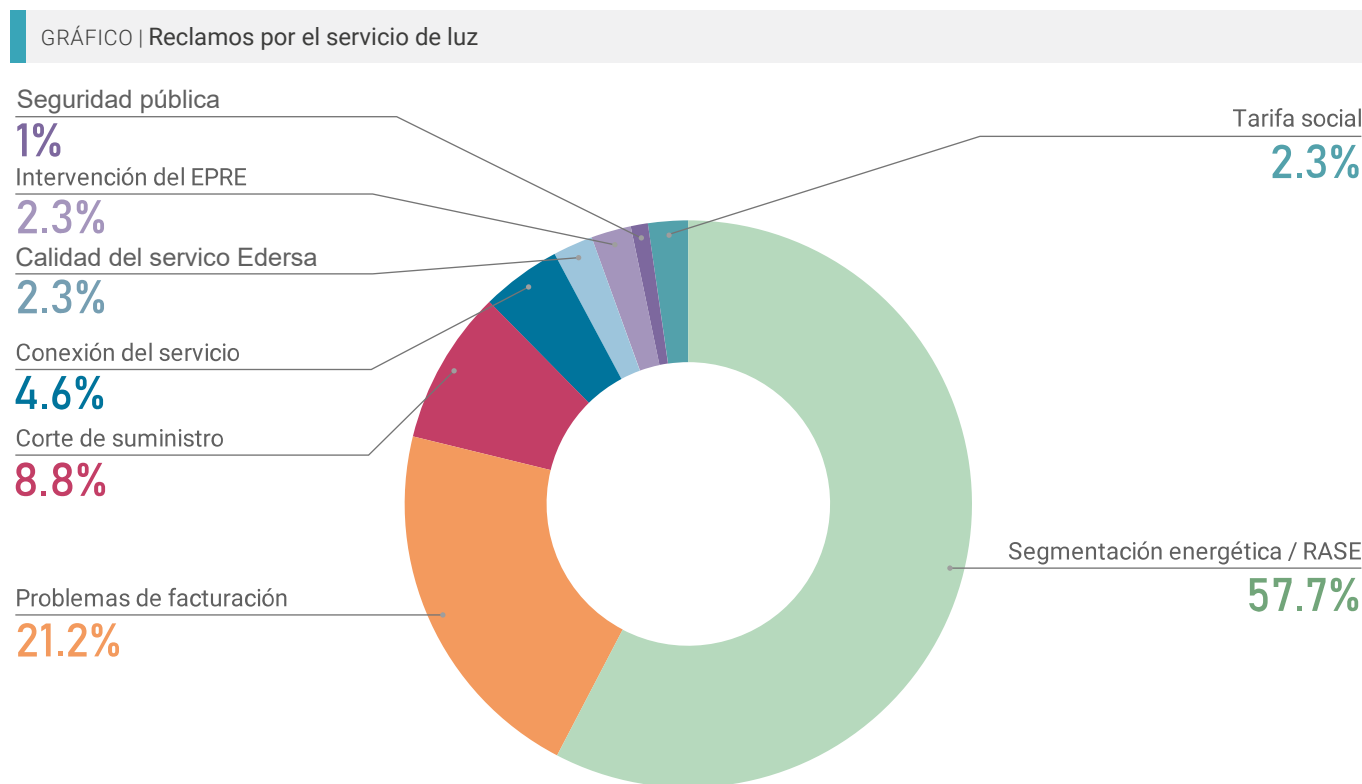


## Reclamos por electricidad

La mayoría de los trámites en esta subtemática se refiere a temas tarifarios, fundamentalmente reclamos a EDERSA por aumento en las facturas y consultas sobre el subsidio por segmentación energética.

El 8,3% de los reclamos fue por corte de suministro, el 4,3% por solicitud de conexión del servicio eléctrico, el 2% por la mala calidad del servicio

de Edersa, otro 2% por temas que involucran la intervención del EPRE (solicitud de cambio de lugar poste o rienda, convenio por uso de luminarias por parte de empresa de Internet; cortes de luz, etc). Otros reclamos fueron por solicitud de tarifa social; quejas por errores en la facturación o falta de entrega de factura.



## Nuestra participación en las audiencias públicas referidas al servicio de electricidad

### AUDIENCIA PÚBLICA

#### Para la adecuación tarifaria del servicio de transporte de energía eléctrica- Resolución ENRE 3/2024

En la audiencia convocada para la adecuación tarifaria del servicio de transporte de energía eléctrica, el ENRE, a través de la Resolución 3/2024, expresó que buscaba mantener los ingresos de las empresas de transporte eléctrico para que puedan cubrir las necesidades de inversión y garantizar la sostenibilidad del servicio, ajustando las tarifas según la evolución de los precios.

Se detallan las ideas principales sobre las que la Defensoría del Pueblo se expresó en la referida audiencia pública.

- 1. **Accesibilidad de las tarifas.** Expresamos que los incrementos tarifarios debían ser asequibles para los usuarios, de modo que puedan adaptarse sin perder acceso al servicio, considerando el impacto único e indivisible de estas tarifas en sus economías domésticas.
- 2. **Requerimiento de un Estudio de Impacto Tarifario Acumulado.** Solicitamos un análisis

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



29 de enero de 2024

integral del impacto de las tarifas, respetando los principios de gradualidad y previsibilidad del fallo “CEPIS” de la Corte Suprema. Entendimos que era crucial que la autoridad reguladora considere el impacto acumulado de las tarifas de los servicios esenciales en los hogares, ya que el efecto para la economía de los usuarios es único e indivisible.

- 3. **Necesidad de transparencia.** Destacamos la importancia de brindar información clara a los usuarios sobre los aumentos tarifarios para que puedan adaptar sus economías familiares y evitar la vulnerabilidad o, en el peor de los casos, la privación del servicio por imposibilidad de pago.
- 4. **Particularidades de la Región Patagónica.** Manifestamos que la política tarifaria impacta en el desarrollo económico de la provincia y la región, que aporta energía al

---

sistema nacional y enfrenta desafíos únicos, como la baja densidad de población y las largas distancias.

- 5. **Crítica al enfoque centralizado en el ajuste de tarifas.** Se cuestionó que las políticas de ajuste ignoren las particularidades regionales, afectando negativamente a las comunidades que contribuyen al país desde zonas con climas y geografías adversos, como la Zona Fría Patagónica.

- 6. **Discriminación indirecta.** Expresamos que las prácticas aparentemente neutrales pueden impactar desproporcionadamente a ciertas regiones, como la Patagonia, creando desigualdades estructurales. Un aumento ta-

rifario afecta más a un residente patagónico que a uno de Buenos Aires, dadas las diferencias en clima y distancias.

- 7. **Solicitud de gradualidad y enfoque centrado en el usuario.** Se pidió al ENRE aplicar incrementos tarifarios de forma gradual y con sensibilidad hacia las diferencias sociales y regionales, priorizando el bienestar de los usuarios finales, quienes carecen de los mecanismos de amortiguación económica que poseen las empresas. Porque la sostenibilidad del servicio debe lograrse en función de las necesidades y capacidades de quienes lo utilizan, sin que esto implique sacrificar a las comunidades que enfrentan mayores desventajas.

## AUDIENCIA PÚBLICA

### Convocada por el EPRE para la actualización del VAD no salarial para el período 01/09/23 al 31/12/23

La distribuidora de electricidad, EdERSA, solicitó la actualización del VAD (Valor Agregado de Distribución) No Salarial debido a la inflación acumulada (56,61%) de septiembre a diciembre de 2023 argumentando la necesidad de cubrir costos. En ese marco, desde la Defensoría se expusieron varios cuestionamientos.

- 1. **Modelo tarifario actual.** El modelo vigente exige que la empresa gestione riesgos y beneficios, sin transferir directamente el impacto de la inflación a los usuarios. La tarifa justa debe considerar todos los factores, no sólo un ajuste inflacionario.
- 2. **Interés público.** Según EdERSA, la actualización tarifaria es en beneficio del interés público, que incluye ofrecer el servicio al menor costo posible compatible con la seguridad del suministro. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo subrayó que esto no debe ser el único criterio y que se debe analizar la situación de los costos mínimos en profundidad.
- 3. **Comparación federal y eficiencia operativa.** Las tarifas de EdERSA están entre las más altas a nivel nacional. Además, el modelo de ajuste se basa en un "Modelo de Empresa Ideal" y no en los costos reales de EdERSA, lo que plantea dudas sobre la precisión y justificación del aumento.

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



30 de enero del 2024

- 4. **Calidad del servicio.** Se destacó la baja calidad del servicio debido a frecuentes interrupciones, incluidas las relacionadas con condiciones climáticas adversas, y varios cortes programados, lo que se considera un factor en contra del aumento tarifario.
- 5. **Revisión de estados contables.** La Defensoría solicitó una revisión completa de los estados contables de EdERSA para verificar que los recursos de los usuarios se reinvierten en mejorar el servicio y no se destinan a otros fines.
- 6. **Impacto en los usuarios.** Un aumento basado sólo en la inflación afecta negativamente la capacidad económica de las familias en el contexto actual. La Defensoría del Pueblo recomendó que el EPRE considere la realidad económica de los usuarios en lugar del interés económico de la empresa.
- 7. **Pautas de gradualidad y sensibilidad social.** Se instó a respetar los principios de gradualidad, previsibilidad y razonabilidad en cualquier ajuste tarifario, permitiendo que los usuarios adapten sus economías y evitando desconexiones por falta de pago en este contexto económico.

## AUDIENCIA PÚBLICA

### Para la Revisión Tarifaria Extraordinaria de la CEB convocada por el Ente Provincial Regulador de la Energía (EPRE).

La Defensoría del Pueblo participó en la audiencia pública para la Revisión Tarifaria Extraordinaria de la CEB, a los fines de analizar y observar la propuesta de actualización tarifaria debido a la inflación. En la oportunidad alegó una serie de consideraciones que a continuación se detallan.

- **1. Propuesta de Aumento.** La distribuidora propuso un aumento del 81% en el Valor Agregado de Distribución, pero no se especificó cómo se reflejará este incremento en las tarifas para diferentes categorías de usuarios.
- **2. Transparencia y Claridad.** Se sugirió que el Ente Regulador exija a las distribuidoras un desglose claro de los aumentos por categoría de usuario en futuras propuestas, para mejorar la información y reducir la incertidumbre.
- **3. Impacto Económico.** La Defensoría mencionó la grave crisis económica en Argentina y cuestionó el mecanismo de ajuste tarifario en el actual contexto.
- **4. Protección del Usuario.** Se enfatizó que las tarifas debían garantizar un servicio con el costo mínimo compatible con la seguridad de abastecimiento, poniendo los intereses del usuario por encima de los ingresos de las distribuidoras.
- **5. Acceso a los Servicios Públicos.** La energía, como el gas y el agua, es un servicio público esencial. La Defensoría subrayó que debe ser

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



21 de febrero de 2024

asequible y socialmente aceptable para apoyar el desarrollo y reducir la pobreza, afirmando que la energía es un derecho humano.

- **6. Impacto en Usuarios Residenciales y Comercios.** Se destacó que los aumentos afectarían especialmente a usuarios residenciales y podrían impactar negativamente en comercios e industrias, con riesgos para la viabilidad de los negocios y las fuentes de empleo.
- **7. Prudencia en el Ajuste Tarifario.** La Defensoría instó al Ente Regulador a actuar con prudencia y rigor en la determinación de tarifas, asegurando que sean previsibles, justas y no restrictivas de los derechos de los usuarios.
- **8. Evaluación del Interés Público.** Según la ley, el Ente Regulador debe considerar no sólo la aritmética del ajuste, sino el interés público y la protección de los intereses económicos de los usuarios.
- **9. Análisis de Eficiencia y Morosidad.** Se sugirió evaluar la eficiencia de la concesionaria antes de autorizar más recursos y analizar los niveles actuales de morosidad para prever el impacto de un aumento en la accesibilidad del servicio.
- **10. Flexibilidad en la Continuidad del Servicio.** La Defensoría propuso que se tomen medidas para evitar la desconexión del servicio por impago, dada la situación económica, para asegurar la accesibilidad del servicio energético.

## AUDIENCIA PÚBLICA

### Convocada por el EPRE para la actualización tarifaria de sus costos operativos (no salariales) como consecuencia del proceso inflacionario de la Cooperativa Eléctrica de Río Colorado

Las ideas principales que reflejan el enfoque y las recomendaciones de la Defensoría respecto a los ajustes tarifarios se detallan a continuación.

- 1. **Prioridad al usuario, especialmente a los sectores vulnerables.** La Defensoría insistió en que los aumentos tarifarios debían centrarse en los usuarios, con especial atención en los sectores vulnerables y jubilados, y no en beneficios empresariales.
- 2. **Diferencia en capacidad económica.** Se destacó que las distribuidoras contaban con capacidad de gestión económica, mientras que los usuarios, que carecían de esta posibilidad, no debían endeudarse para acceder a servicios básicos.
- 3. **Inflación y calidad de servicio.** Aunque se comprende la necesidad de ajustar tarifas por inflación, se criticó la falta de correlación entre estos incrementos y una mejora en la calidad del servicio.
- 4. **Desigualdad en el servicio entre áreas.** Se mencionó que los usuarios de CEARC sufren restricciones de servicio que afectan su cali-

dad de vida y limitan el desarrollo económico, poniéndolos en desventaja frente a los usuarios de EDERSA.

- 5. **Uso racional de la energía.** Si bien se reconoce la necesidad de la demanda de uso racional de la energía para los usuarios, se pidió mayor transparencia en los esfuerzos de las empresas para reducir costos y bajar tarifas en términos reales, conforme a la ley regulatoria.
- 6. **Transparencia y accesibilidad de la información.** La Defensoría exigió que la información sobre los aumentos tarifarios fuera clara, detallada y comprensible para el usuario promedio, ya que la falta de esta información impedía una participación constructiva en audiencias públicas.
- 7. **Consideración del contexto económico.** Se solicitó al Ente Regulador que considerara el impacto económico de los aumentos en los usuarios, cuyas economías familiares ya estaban afectadas por el incremento de otros costos básicos.

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



08 de marzo de 2024

## Por la Revisión Tarifaria Quinquenal Ordinaria de la Distribuidora Cooperativa de Electricidad Bariloche (CEB) Período 2023 - 2028, convocada por el Ente Provincial Regulador de la Energía (EPRE).

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



19 de julio 2024

Sobre la necesidad de transparencia, eficiencia, responsabilidad en inversiones, y protección al usuario en el contexto de la revisión tarifaria, la Defensoría participó de la presente audiencia en la que se realizaron las observaciones y sugerencias que a continuación se indican.

- **1. Necesidad de Transparencia Tarifaria.** La Defensoría sugirió que las distribuidoras publiquen el impacto en la tarifa final para cada categoría de usuarios, no sólo el porcentaje de aumento en el VAD, para mejorar la información y reducir la incertidumbre.
- **2. Sobredimensionamiento de Personal.** Se cuestionó el incremento del personal de la Distribuidora en relación con el crecimiento proyectado de usuarios, destacando una posible falta de eficiencia en la asignación de recursos humanos y en la respuesta a cortes de energía.
- **3. Pérdidas No Técnicas.** Se mencionó la necesidad de abordar las pérdidas no técnicas (por robos o errores de facturación) sin trasladarlas a los usuarios, sugiriendo medidas objetivas de control.
- **4. Valor Nuevo de Reposición (VNR).** La Distribuidora alegó un proceso de desinversión por "atraso tarifario" y solicita reconocimiento del VNR, algo que para la Defensoría se debe

analizar cuidadosamente para garantizar que los fondos asignados a mantenimiento no se destinen a otros fines.

- **5. Control de Inversiones.** Se enfatizó la importancia de asegurar que las inversiones solicitadas se destinen efectivamente a su propósito y que su costo no se cargue injustamente a todos los usuarios.
- **6. Soterramiento y Poda de Líneas.** Se recomendó planificar el soterramiento y poda de líneas, lo cual, aunque costoso inicialmente, podría reducir los costos futuros y mejorar la calidad del servicio.
- **7. Contabilidad Regulatoria Independiente.** La Defensoría sugirió implementar reglas de contabilidad para separar las actividades reguladas de las no reguladas y mejorar el control financiero del servicio eléctrico.
- **8. Protección para Usuarios Vulnerables.** Dada la subida de tarifas, se sugirió contemplar protecciones adicionales para usuarios de bajos ingresos, además de la tarifa social.
- **9. Principios de Prudencia y Gradualidad.** Se recomendó que el EPRE analice la tarifa con prudencia y anticipación, comunicando cambios con 30 días de antelación para que los usuarios puedan planificar sus gastos.

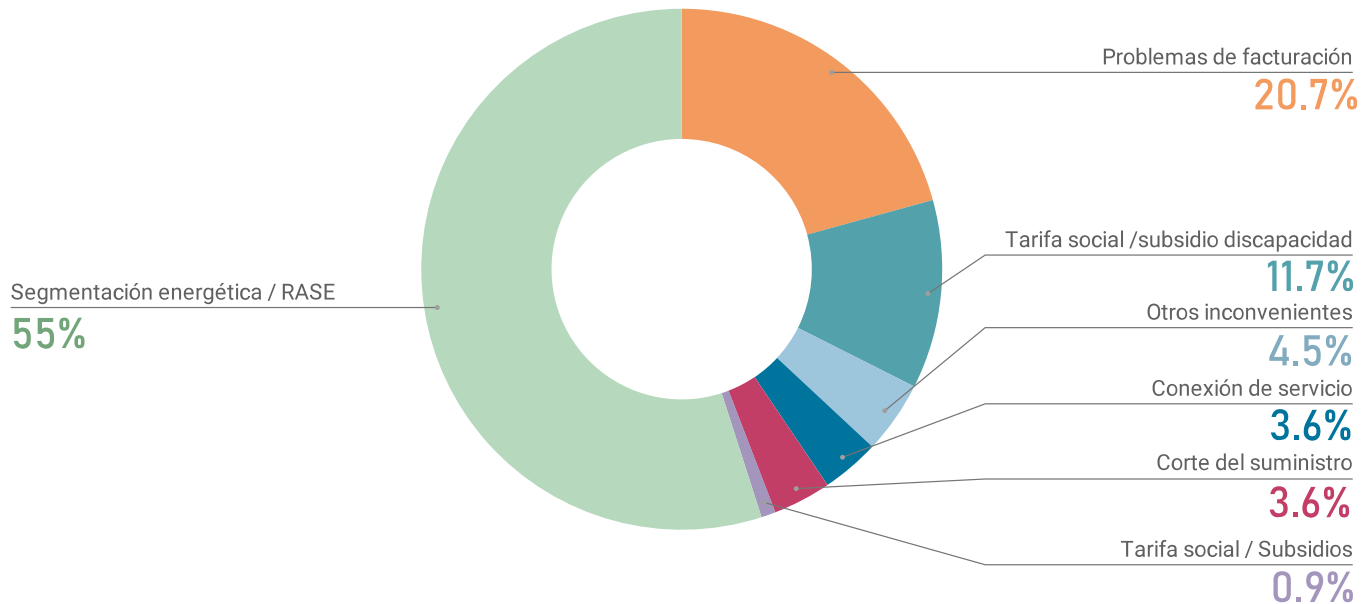
## Reclamos de gas

En forma similar al servicio eléctrico, en el caso del gas la mayoría de los reclamos refirieron a los aumentos en las tarifas y la necesidad de revisión de facturas e inscripción al subsidio de la segmentación energética (55%). También se recibieron quejas por problemas con facturación (20%), por ejemplo en Los Menucos donde se recibieron dos facturas en el mismo mes; y pedidos de planes de pago. Un 11% de los reclamos fue por solicitud de tarifa social y mantenimiento del subsidio por dis-

capacidad. En menor medida hubo reclamos por falta de conexión del servicio y por solicitud de re-conexión y plan de pago.

Los usuarios, actuales y potenciales, son y deben ser el centro del sistema en función de los cuales se estructuran los servicios públicos a quienes se les deben garantizar las condiciones de accesibilidad y asequibilidad. Y para ello las tarifas deben ser justas y razonables.

GRÁFICO | Reclamos por el servicio de gas





## Nuestra participación en las audiencias públicas referidas al servicio de gas

### AUDIENCIA PÚBLICA

#### Audiencia Pública Virtual N° 104 convocada por el ENARGAS para la revisión de los cuadros tarifarios de transporte y distribución del gas.

La primera audiencia pública por revisión de tarifas se convocó para definir nuevos cuadros en lo referido a transporte y distribución de gas en todo el país. Esta síntesis recoge las principales preocupaciones y propuestas expresadas respecto a las políticas tarifarias, enfatizando la necesidad de garantizar un acceso justo y sostenible a los servicios públicos.

- **1. Los servicios públicos deben centrarse en los usuarios.** En este punto se destacó que las tarifas debían ser justas y razonables, considerando la accesibilidad y asequibilidad de los servicios públicos en función de las capacidades económicas de los usuarios, lo cual no se veía reflejado en el diseño tarifario propuesto.
- **2. Derecho de acceso a servicios básicos.** Se remitió a la Constitución Nacional y los acuerdos internacionales, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que protegen el acceso a servicios esenciales como un derecho, por lo cual el di-

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



08 de enero de 2024

seño tarifario no debía estar completamente sujeto a las leyes de mercado.

- **3. Aumentos tarifarios desproporcionados.** Los incrementos propuestos en tarifas de distribución y transporte de gas y otros cargos fueron considerados excesivos y faltos de gradualidad, afectando desproporcionadamente a los usuarios, especialmente en un contexto de economías domésticas críticas.
- **4. Impacto en la economía doméstica y la pobreza energética.** La falta de ajuste de los ingresos de los usuarios y el incremento de tarifas llevarán a muchos hogares a enfrentar situaciones de pobreza energética. Se señaló que incrementos abruptos en tarifas podían obligar a los usuarios a endeudarse o privarse de servicios esenciales, lo cual iba en contra del acceso equitativo a estos servicios.
- **5. Situación particular de la Patagonia.** A partir de una perspectiva federal desde la región se requirió un tratamiento especial en

---

tarifas debido a su clima frío y baja densidad poblacional. Se destacó el esfuerzo provincial para mejorar la infraestructura, como el Gasoducto de la Región Sur, que busca asegurar el acceso al gas natural en áreas vulnerables.

- 6. **Necesidad de gradualidad y prudencia.** Se solicitó a la Autoridad Regulatoria actuar con responsabilidad, observando gradualidad y razonabilidad en los aumentos tarifarios para permitir a los usuarios adaptarse económicamente y evitar impactos negativos en los hogares y en el costo de vida.

## Nota al SEN y Solicitud de Audiencia Pública por la Canasta Básica Energética y precio de gas en el ingreso al sistema de transporte (PIST)

En la audiencia del 08 de enero la Secretaría de Energía propuso un "nuevo modelo" para el sistema de gas, que incluía un traslado gradual del costo del gas a las tarifas y la creación de una "canasta energética básica" como subsidio para personas en situación de vulnerabilidad. desde ADPRA se dirigió una misiva a las autoridades nacionales en la que se expresó una serie de cuestiones que a continuación se resumen.

- 1. **Preocupación por el impacto en tarifas y derechos de usuarios vulnerables.** Los Defensores del Pueblo de Argentina expresaron su preocupación por los anuncios hechos en la Audiencia Pública sobre la adecuación de tarifas de gas natural. Consideraron que estos impactarán en las tarifas finales, especialmente para los usuarios socio económica-mente vulnerables.

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



22 de enero de 2024

- 2. **Falta de transparencia y consulta.** Los defensores criticaron la falta de información y documentación previa en la audiencia, lo cual les impidió analizar a fondo el impacto de los cambios y expresar sus opiniones.
- 3. **Impacto en tarifas y proceso de ajuste gradual.** El modelo propone una eliminación gradual de subsidios en tres etapas entre febrero y abril de 2024. Sin embargo, se cuestionó la gradualidad y razonabilidad del proceso, y cómo afectará a los usuarios finales.
- 4. **Solicitud de una nueva audiencia pública.** Los Defensores solicitaron una nueva audiencia pública para se proporcione información detallada y transparente sobre el nuevo modelo de subsidios y tarifas, permitiendo a los usuarios participar plenamente en el proceso.

## AUDIENCIA PÚBLICA

### Convocada por la Secretaría de Energía de la Nación para la creación de la Canasta Básica Energética y la redeterminación de la estructura de subsidios (Res. N° 8/2024)

La postura de la Defensoría se centró en dos temas centrales: la redeterminación de la estructura de subsidios a fin de asegurar el acceso a los servicios energéticos y, por otro lado, la determinación de lo que representaría un “consumo básico y esencial”, a través de la conformación de la “Canasta Básica Energética. En este sentido se advirtió que era necesario asegurar un consumo mínimo para una vida digna y que la definición de “consumo básico” debía considerar las particularidades regionales para evitar desigualdades. No obstante la exposición abarcó otros aspectos que fueron analizados y a continuación se mencionan.

- 1. **Consumo Energético Regional.** Los promedios propuestos para consumos básicos de electricidad y gas no reflejan las necesidades de la región patagónica, donde las bajas temperaturas agravan la situación de vulnerabilidad, especialmente para personas de riesgo o con escasos ingresos.
- 2. **Eficiencia Energética y Costos.** La población de bajos recursos no tiene acceso a equipos energéticamente eficientes ni a la red de gas. Se propuso que se considere la inefi-

ciencia estructural de los hogares vulnerables y que se implemente un sistema de incentivos en vez de solo subir los costos de energía.

- 3. **Eficiencia Energética en Viviendas.** La Canasta Básica Energética no contempla las necesidades específicas de energía de las viviendas en la región, lo que afecta especialmente a los hogares de menores ingresos, incrementando su carga tarifaria.
- 4. **Parámetros Inadecuados y Pobreza Energética.** Comparar el uso energético con estándares europeos es irreal y afecta negativamente a las personas en situación de pobreza en la Patagonia. La definición de “consumo básico y dignidad” debería adaptarse a las condiciones regionales.
- 5. **Consideraciones Económicas.** El impacto del consumo energético debe analizarse junto a otros gastos esenciales, como los de vivienda y alimentación, y que causales de exclusión, como la posesión de un automotor, son inadecuadas en la Patagonia.
- 6. **Redistribución de Subsidios.** La propues-

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



29 de febrero de 2024

---

ta fue un abordaje multisectorial en la redistribución de subsidios, involucrando a sectores de desarrollo urbano y capital humano, con la sugerencia de hacerlo desde un enfoque territorial y colaborativo con organismos locales para asegurar la efectividad de estas políticas.

- **7. Precios del Gas y Emergencia Económica.** Se cuestionó el traslado de precios de gas a valor de mercado sin considerar el contexto de emergencia económica actual, y se pidió una

aplicación gradual y razonable para evitar mayores cargas en la población.

- **8. Control de Prestadoras de Servicios.** Se advirtió sobre la necesidad de un control exhaustivo sobre las prestadoras de servicios públicos para garantizar la inversión necesaria en expansión de redes y calidad del servicio, previniendo el uso ineficaz de los recursos públicos.

## Servicio de agua y saneamiento

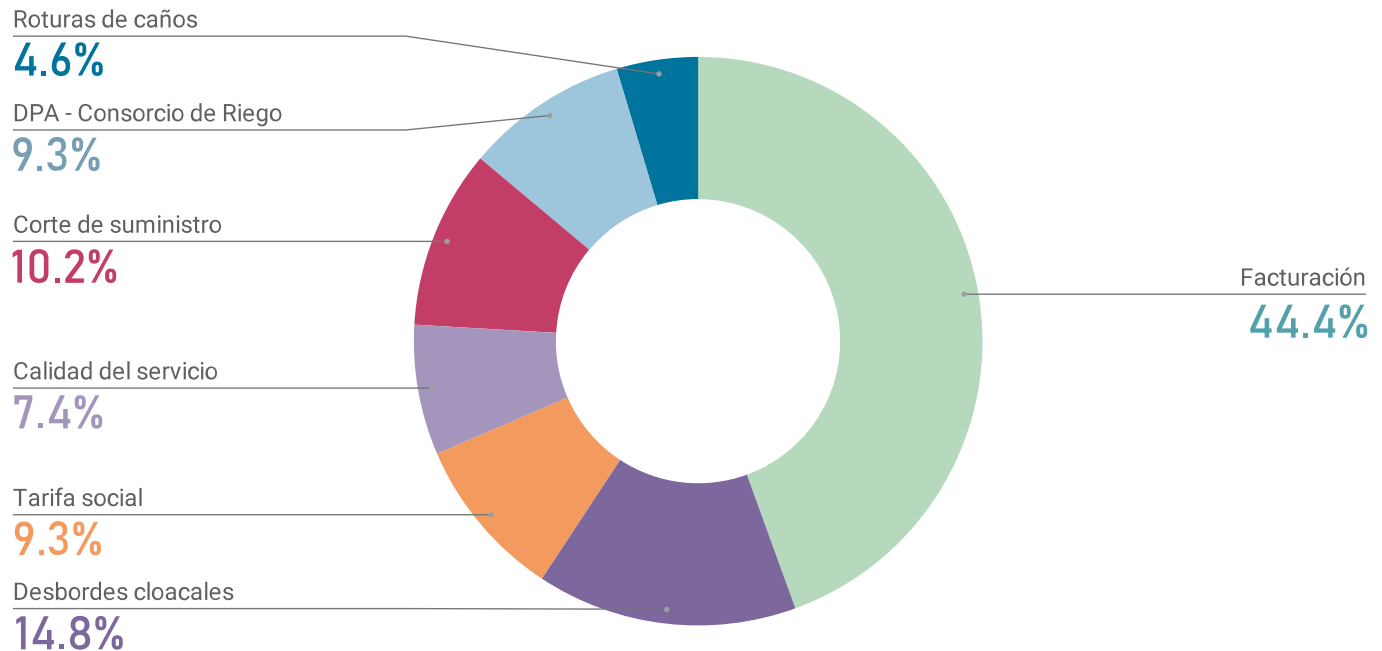
Los reclamos por el servicio de agua se centran en cuestiones referidas al incremento del costo reflejado en la factura.

El 44,4% de los trámites fue por la facturación, mientras que 9,3% fue por solicitudes de tarifa social. Relacionado con esta problemática estuvo el corte de servicio por falta de pago (10,2% de los reclamos).

Un 9,3% de los casos tuvo relación con cuestiones en la órbita del DPA (Consortio de Riego; planta de tratamiento de líquidos cloacales; atajos de vecinos que perjudican el caudal de agua, etc).

En menor medida se recibieron reclamos por desbordes cloacales (14,8%); y otras problemáticas como rotura de caños (4,6%) y mala calidad del servicio (7,4%).

GRÁFICO | Reclamos por el servicio de agua y saneamiento



Este año se produjo una actualización de las tarifas en el servicio de agua y saneamiento. Desde la Defensoría entendemos que el costo y la calidad del servicio están intrínsecamente relacionados y son fundamentales para garantizar el acceso, la sostenibilidad y la equidad en el suministro.

Consideramos que el costo del agua debe ser razonable para que todas las personas puedan acceder al servicio sin comprometer otras necesidades básicas. Un costo adecuado permite también financiar la infraestructura necesaria para la purificación, almacenamiento y distribución del agua.

La calidad del agua depende de una infraestructura sólida y de sistemas de tratamiento y monitoreo que aseguren el cumplimiento de los estándares de salud pública. Además, un precio justo incentiva el uso responsable: cuando el agua es muy barata o gratuita, se tiende a desperdiciar, mientras que un costo razonable promueve la conservación y el uso eficiente.

Por ello, en una reunión con el presidente sobre el aumento de las tarifas, manifestamos que es fundamental que el cobro del servicio se realice de manera equitativa entre todos los usuarios, sin cargar excesivamente a sectores que sí pagan. La falta de gestión de cobro en zonas de baja recaudación genera descuido y desperdicio, y es precisamente en esas áreas donde surgen la mayoría de los reclamos.

Es esencial que la empresa reinvierta en infraestructura, mejoras en los sistemas de distribución y su mantenimiento, para garantizar la sostenibilidad y el mejoramiento del servicio a largo plazo.

Recordemos que la calidad del servicio de agua impacta directamente en la salud pública y el medio ambiente. Si el costo no cubre lo necesario para brindar un servicio adecuado, esto puede derivar en problemas de salud. Además, una infraestructura deficiente provoca fugas y contaminación ambiental.

## Relevamiento de los sistemas de saneamiento

Los sistemas de agua y saneamiento son esenciales para garantizar la salud, la dignidad y la igualdad en las sociedades. Como derechos humanos fundamentales, su acceso permite prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida, especialmente en comunidades vulnerables. Sin agua potable y saneamiento adecuado, las personas están expuestas a riesgos sanitarios, lo que perpetúa la pobreza y limita el desarrollo social y económico. Asegurar estos servicios es una responsabilidad de los estados y una base para construir sociedades más justas y sostenibles, donde todas las personas puedan vivir en condiciones dignas.

En este sentido, la Defensoría realizó, el último mes correspondiente a este período, un relevamiento de los sistemas de saneamiento en diferentes ciudades de la provincia que incluyó las plantas de tratamientos y sus estaciones elevadoras, y las plantas potabilizadoras de agua.

**[Acceder desde aquí \(pág 158\) al informe completo del relevamiento.](#)**

## AUDIENCIA PÚBLICA

### Por el Plan Director de Desagües Cloacales de El Bolsón.

En la oportunidad la Defensoría del Pueblo enfatizó la importancia de ejecutar el Plan Director de desagües cloacales de El Bolsón, considerándolo un paso crucial para el cumplimiento de derechos humanos fundamentales. Esto porque el acceso al agua y al saneamiento no sólo es un servicio básico sino un derecho humano universalmente reconocido, tal como lo define la Observación General N° 15 de 2002 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en sus metas 6.2 y 6.3, que buscan asegurar el saneamiento adecuado y reducir las aguas residuales sin tratar, promoviendo su tratamiento y reutilización.

La Defensoría sostuvo que el Estado tiene la obligación de asegurar la dignidad, seguridad y salud de sus ciudadanos mediante políticas públicas que garanticen el saneamiento y el acceso seguro y equitativo al agua. Por ello, el proyecto puesto a consideración, que además cumple con el marco normativo nacional e internacional, es percibido como un compromiso del Estado hacia sus habitantes en relación con la protección de recursos hídricos y la salud pública.

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA



24 de noviembre de 2023

Asimismo, la Defensoría señaló que el desarrollo del proyecto debía llevarse a cabo en los tiempos previstos y que el Estado debía actuar proactivamente para remediar la situación actual de colapso y precariedad del sistema. Subrayó que el saneamiento adecuado es fundamental para disminuir la vulnerabilidad social de las comunidades más afectadas y destacó que la intervención en barrios carentes de servicios básicos debe incluir medidas urgentes de regularización y acceso a la red cloacal.

En conclusión, desde la Defensoría del Pueblo se recalcó que la implementación del proyecto no sólo responde a una necesidad ambiental y de salud pública, sino también a la obligación estatal de asegurar derechos humanos, procurando una mejora significativa en la calidad de vida de los habitantes y en la sostenibilidad de los recursos naturales.





A 30 años de la Reforma Constitucional

Convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad,

Preámbulo de la Convención sobre los Derechos del Niño. - Constitución de la Nación Argentina, art.75, inc. 22.

## Niñez, adolescencia y familia

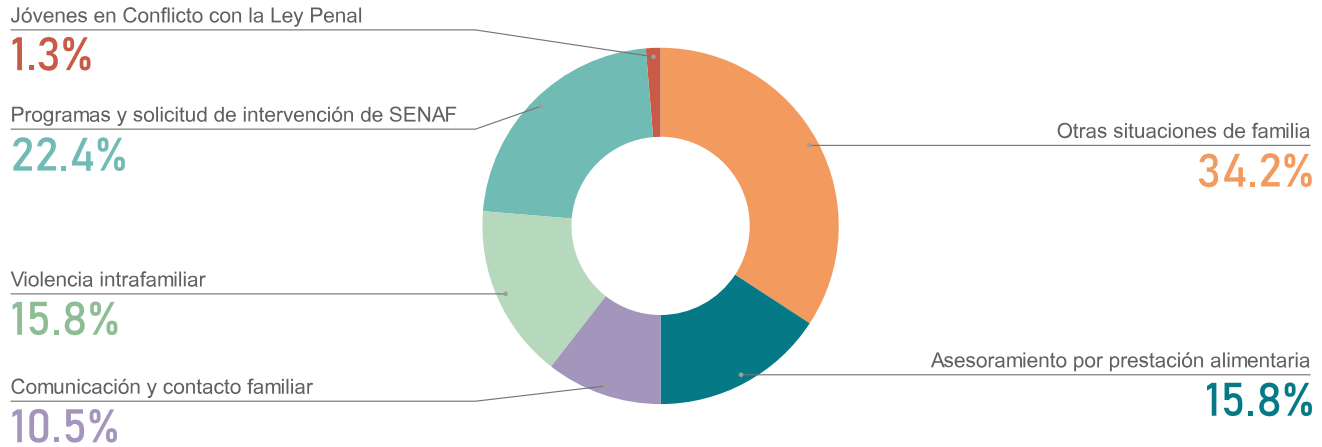
Durante el período se registraron 76 trámites, de los cuales el 22,4% corresponden a programas y solicitudes de intervención de SENAF; el 14% a asesoramiento en cuotas alimentarias; el 15.8% a casos de violencia intrafamiliar; el 10,5 % a comunicación y contacto familiar; el 1,3% a jóvenes en conflicto con la ley penal, y el 34% a otros problemas familiares varios (incluyen asesoramiento legal, sucesiones, solicitudes de vivienda por violencia de género, cambio de apellido, entre otros);

El sistema de gestión de reclamos mediante expedientes electrónicos ATENEA, de la Defensoría del Pueblo, refleja que a pesar de más de 30 años de reconocimiento de los derechos de los NNyA, existen todavía vulneraciones y prácticas institucionales que afectan sus derechos. Por ello, la aprobación del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2023-2027 subraya la necesidad de profundizar este área en la planificación estratégica de la institución.

Esto, teniendo en cuenta la necesidad de responder desde las Defensorías del Pueblo a un nuevo diseño institucional que reconoce a los niños y niñas como sujetos de derechos humanos, es decir, como titulares de derechos subjetivos con una capacidad progresiva para ejercerlos por sí mismos y para ser escuchados,

Conforme la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), ratificada por Argentina en 1990, por el cual el Estado es el principal garante de los

## GRÁFICO | Trámites por niñez, adolescencia y familia



derechos de niñas, niños y adolescentes (NNyA) mediante políticas públicas universales (como salud, educación y vivienda) y medidas de protección en situaciones excepcionales; la normativa nacional y provincial que creó el Sistema de Protección Integral de Derechos para NNyA, reemplazando el antiguo sistema de patronato y el Instituto Interamericano del Niño, la Niña y Adolescentes de la Organización de Estados Americanos (OEA); la Defensoría del Pueblo de Río Negro, proyecta avanzar en la elaboración de un Plan Estratégico Complementario (PEC) relativo a Niñez y Adolescencia, estableciendo los lineamientos, objetivos y políticas específicas para cada una de las temáticas de interés referidas a infancias y juventudes.

De esta forma, se elaborará el PEC de NNyA que permitirá especificar la actuación de la De-

fensoría del Pueblo de Río Negro en las siguientes áreas:

- Transversalización del enfoque de derechos humanos de la niñez y adolescencia en sus áreas, procesos de trabajo y políticas,
- Creación de un área específica para proteger y promover los derechos de NNyA,
- Supervisión proactiva y fortalecimiento de políticas públicas implementadas por las organizaciones del sistema provincial de protección,
- Fomento de una cultura provincial de derechos humanos para la niñez y adolescencia,
- Defensa de los derechos de NNyA con las características, elementos y acciones recomendados por el Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.



A 30 años de la Reforma Constitucional

Toda persona tiene derecho al trabajo, a su libre elección, a condiciones equitativas y satisfactorias en el lugar de desempeño y a la protección contra el desempleo.

Constitución de la Nación Argentina, art 14 y 14 bis.

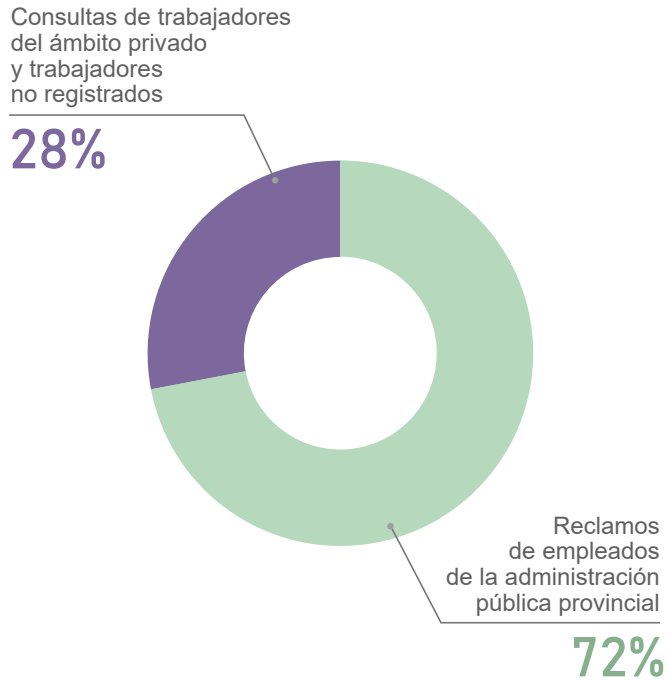
## Laboral

El 72% de los reclamos y consultas recibidas por temas laborales fueron de trabajadores de la administración pública provincial, mientras que el 28% fue de trabajadores del ámbito privado y no registrados.

Las quejas de los ciudadanos que son empleados de la administración pública provincial se relacionaron con errores en la liquidación de haberes; inconvenientes con jubilaciones; recategorizaciones; licencias; inconvenientes administrativos; sanciones disciplinarias, entre otros. Estas quejas fueron canalizadas a través de las áreas de RR.HH. de los organismos mediante notas y comunicaciones directas con los funcionarios involucrados. Es importante señalar que, cuando se recibió la información solicitada, las dificultades se resolvieron de manera eficiente. No obstante, en algunos casos fue necesario reiterar los pedidos de informes.

En los últimos meses y debido a la implementación de las Resoluciones 5153 /24 y 5154/24 del Consejo Provincial de Educación que aprobó el procedimiento para la justificación de licencias por patologías de corto, largo tratamiento y atención de familiar enfermo para todo el personal docente comprendido en la Ley N° 391, se recepcionaron quejas en relación a la modalidad de la implementación y el régimen de licencias. Ante estos reclamos, se solicitaron informes a las áreas de RR.HH., se estableció comunicación con las Juntas Médicas y la Comisión

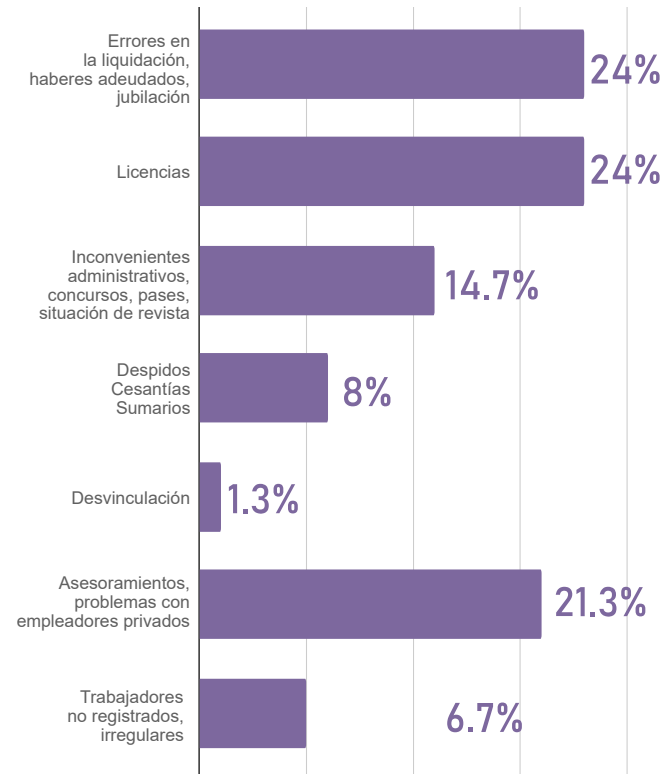
GRÁFICO | Trámites por cuestiones laborales



de 18, y, en casos de cese de haberes, se contactó al Área de Liquidación de Sueldos y a la Vocalía del Ministerio de Educación.

Es importante mencionar que se advirtieron demoras en la asignación de turnos de las Juntas Médicas debido a la alta demanda. Además, la suspensión de haberes ha puesto a los trabajadores y sus familias en situaciones de vulnerabilidad, considerando que

GRÁFICO | Subtemáticas de los reclamos por cuestiones laborales



muchos casos implican situaciones de enfermedad.

Con respecto a los reclamos de trabajadores del ámbito privado y trabajadores no registrados, resaltan cuestiones como la falta de pago, despido sin previo aviso o injustificado, indemnizaciones, accidentes, entre otras. En estos casos el asesoramiento brindado es para que presenten la situación ante la Secretaría de Trabajo.



## Discapacidad

Los derechos de la personas con discapacidad están protegidos tanto por normativas nacionales como por tratados internacionales. Estos derechos incluyen el acceso a la educación, la salud, el empleo y la participación plena en la sociedad en condiciones de igualdad.

El Estado tiene la obligación de garantizar la progresividad en la implementación de estos derechos, lo que significa avanzar continuamente hacia su cumplimiento y mejora. Además, debe evitar cualquier medida regresiva que implique retrocesos o disminución de los derechos ya alcanzados, asegurando así que las personas con discapacidad puedan desarrollarse en un entorno inclusivo y respetuoso de sus necesidades y dignidad.

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006, es un instrumento de derechos humanos de las Naciones Unidas diseñado para proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad que adopta un enfoque propio del modelo social. El paradigma social actual nos involucra a todos y sugiere brindar apoyos a las personas con discapacidad, enfocándose en la inclusión y no en las deficiencias, como ocurría en el enfoque médico anterior. Por otra parte, los Estados que forman parte de la Convención tienen la obligación de promover, proteger y garantizar el pleno disfrute de los dere-

A 30 años de la Reforma Constitucional

Todas las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás.

Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 27. Constitución de la Nación Argentina, art.75, inc 22.

chos humanos de las personas con discapacidad y asegurar que gocen de plena igualdad ante la ley.

Durante el período, hemos podido observar cómo se han promovido políticas regresivas en este campo. Lo ocurrido en materia de atención de la salud a través de la quita de recursos al programa Incluir Salud, la demora en la designación de autoridades nacionales en esta área de gobierno, la eliminación de beneficios en el transporte, el intento de cierre del Hospital Bonaparte, por citar algunos ejemplos, evidencian el incumplimiento del Estado respecto al marco jurídico internacional y doméstico al que está obligado a adherir.

Por ello, desde la Asociación Nacional de defensores y defensoras del pueblo se trabajó en los diferentes problemas que afectaron a estas personas. Estamos de acuerdo con los controles necesarios para que los beneficios lleguen a quienes les corresponden. Sin embargo, cuestionamos la decisión de comenzar con la suspensión general de los beneficios ante la presunción de irregularidades. Corregir las deficiencias de las políticas públicas de esta forma solo agrava la situación de las personas con discapacidad, generándoles un perjuicio significativo.

## **Derecho al transporte**

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) expresó su preocupación por las barreras que enfrentan las personas con discapacidad para acceder al derecho a transporte gratuito en el sistema de transporte te-

rrastre nacional y planteó a la CNRT una serie de cuestiones ya que dicho derecho se encuentra vigente y protegido por la normativa, siendo esta esencial para garantizar la igualdad y la accesibilidad en el sistema de transporte público.

En ese marco, se solicitó la autoridad regulatoria informes sobre las acciones de control y sanciones aplicadas a empresas de transporte que incumplen con esta obligación. En particular, se pidieron detalles sobre: la cantidad de infracciones registradas por delegación y empresa, y tipos de infracciones; número y montos de multas impuestas, así como su relación con la falta de boletos gratuitos ofrecidos o confirmados; servicios en los que no se ofrecieron cupos gratuitos y boletos no confirmados tras su reserva, para identificar empresas recurrentes en esta práctica y cronograma de inspecciones futuras para garantizar el cumplimiento de esta obligación.

Al mismo tiempo desde la Asociación se instó a la autoridad regulatoria nacional a actuar con urgencia para resolver esta problemática, que vulnera derechos fundamentales, y reafirma su compromiso con la inclusión y el acceso igualitario en el transporte público.

En respuesta, la CNRT informó que desde el pasado 15 de octubre ha impartido instrucciones para labrar actas de constatación ante cualquier incumplimiento detectado de la normativa vigente en materia de gratuidades en el transporte interurbano de pasajeros por automotor. Informó que desde esa fecha hasta el 31 de octubre, se han emitido

257 actas a diferentes empresas. Se aclaró que la gran mayoría de estas actas corresponde a la falta de carga de servicios, dado que, ante la existencia de reservas efectuadas en el aplicativo correspondiente, es prioridad del personal emitir el boleto y permitir el viaje de la persona beneficiaria.

En cuanto a los cupos no ofrecidos en el sistema de la CNRT y los servicios realizados al mes de octubre, se indicó que se registraron 20.719 servicios activos en el Sistema de Reserva de Pasajes de esta Comisión Nacional. Asimismo, se constató que, para las categorías comprendidas en el Decreto N°118/06, durante el mismo mes se efectivizaron 30.271 servicios. Por otro lado, en el mismo período, hubo un total de 40.207 reservas que vencieron sin que se emitieran los boletos correspondientes, lo que sumó un total de 60.755 pasajes.

Respecto al plan de control y el cronograma de inspecciones futuras, informó que instruyó a todo el personal de atención al público, desde el inicio de la actual gestión, a que la prioridad ante cualquier reclamo sea la emisión del boleto. Si no es posible resolver, el personal de las oficinas de atención al público de la Comisión Nacional en terminales

acompaña a los usuarios para constatar incumplimientos, labrando las actas correspondientes si persisten las negativas. Cuando no es posible constatar el incumplimiento en boletería, se reciben reclamos en forma telefónica o virtual. Desde el inicio del conflicto, todo el personal administrativo se ha enfocado a analizar y tramitar los reclamos, de hecho al 31 de octubre, se han registrado 822 actas, 3.061 reclamos y 660 sumarios.

Además, la Gerencia notificó a las empresas, a inicios de cada mes, sobre la disminución de servicios en comparación con meses anteriores. En octubre, se notificó a 33 empresas habían suspendido servicios desde el 7 de octubre, fecha de publicación del Decreto N°883/24. Desde entonces, se monitorea diariamente y se intima a las empresas que subsanen cualquier incumplimiento.

La autoridad regulatoria también ha apoyado a la Gerencia de Asuntos Legales en la presentación de una medida cautelar ante el Poder Judicial, solicitando que se restablezca la situación previa al 7 de octubre y que se emitan sin demora las reservas de pasajes en el sistema correspondiente.



DESCARGAR  
LA NOTA A LA CNRT

## Inserción laboral de personas con discapacidad en el ámbito privado.

La Defensoría del Pueblo apoyó la iniciativa que surgió de una madre para promover la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral privado. La tarea consistió en articular con diferentes organismos del Estado, a quienes se les presentó la propuesta.

Se promovieron reuniones con el intendente de Viedma, el titular de la Agencia de Recaudación Tributaria, el ministro de Desarrollo Humano, y se acompañó en reuniones con universidades y la Cámara de Comercio.

Desde la Defensoría destacamos la importancia de dar cumplimiento a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual establece el compromiso de los Estados

en garantizar y promover los derechos de las personas con discapacidad, especialmente en su acceso al trabajo y en la eliminación de barreras para su inclusión plena en la sociedad. Además, en el contexto de Río Negro, se resaltó la necesidad de cumplir con el artículo 22 de la Ley D 2.055, que reconoce beneficios fiscales a las empresas privadas y a los particulares que contraten a personas con discapacidad cuyas posibilidades de inserción laboral competitiva están reducidas debido a su discapacidad.

En todos los casos, se evaluaron propuestas y alternativas, y se acordó continuar trabajando de manera interinstitucional para consolidar e implementar el proyecto. Además, se propuso incorporar al proyecto una instancia de acompañamiento al sector privado en el proceso de inclusión de personas con discapacidad en los distintos lugares de trabajo donde sean empleadas.







A 30 años de la Reforma Constitucional

Corresponde al Congreso sancionar leyes de organización y de base de la educación que consoliden la unidad nacional respetando las particularidades provinciales y locales; que aseguren la responsabilidad indelegable del Estado, la participación de la familia y la sociedad, la promoción de los valores democráticos y la igualdad de oportunidades y posibilidades sin discriminación alguna; y que garanticen los principios de gratuidad y equidad de la educación pública estatal y la autonomía y autarquía de las universidades nacionales.

Constitución de la Nación Argentina, art 75, inc.19.

## Educación

### Repensar la Educación. Reflexiones. Desafíos.

A continuación expresamos la línea de pensamiento de la Defensoría del Pueblo a través de las palabras de María Alejandrina Llano<sup>1</sup>

Uno de los principales desafíos de la educación es reflexionar sobre el propósito de educar. Si en algún momento la misión educativa fue "enseñar todo a todos," hoy esa idea está en discusión. Por un lado, esta meta resulta inalcanzable debido a los avances continuos en el conocimiento y en las ciencias; por otro, sabemos que educar es necesario porque la sociedad se basa en el intercambio de saberes y experiencias, sin que esto implique justificar desigualdades o inequidades.

Si todos tuviéramos acceso a todo el conocimiento, ¿qué sentido tendría la educación como espacio de encuentro? Incluso si se intentara sostener la idea de que todo debe enseñarse a todos (una premisa cuestionable), cabría preguntarse: ¿qué significa "todo"? ¿Cuál es el conjunto de conocimientos fundamentales, esenciales e irrenunciables, que todos deberían aprender? Esto nos

<sup>1</sup> Profesora de Filosofía (UNS)  
Diplomatura en Infancia, Educación y Pedagogía (Flacso)  
Diplomatura en Pedagogía de las diferencias (Flacso)  
Maestranda en Educación (UNQ)

lleva a reconocer que, en realidad, no se trata de enseñar "todo", sino de realizar una selección específica. Y esa selección es, en esencia, una decisión política.

Indudablemente, podríamos priorizar la lectura, la escritura y las matemáticas. Sin embargo, también es necesario revisar el lugar que ocupan hoy las artes y las diferentes formas de expresión en los espacios educativos, así como el papel de la tecnología en estos contextos. Para la sociedad en la que surgió la escuela tradicional, la lectura y las habilidades matemáticas eran esenciales. No obstante, el mundo actual ha cambiado ya que se ha visto transformado estructuralmente por diversos avances.

Una de las transformaciones más significativas ha sido el impacto de los desarrollos científicos y tecnológicos. Por eso, es fundamental preguntarse qué papel ocupa —o debería ocupar— este conjunto de avances en el ámbito educativo. Estos cambios han afectado profundamente nuestra sociedad y lo seguirán haciendo de maneras que aún no podemos medir ni anticipar por completo.

Se han impulsado diversas iniciativas, como modelos que promueven el uso de aplicaciones y herramientas tecnológicas, o la inclusión de dispositivos personales para cada estudiante. Sin embargo, estas medidas no han logrado transformar significativamente la educación. Incluso, ha surgido una nueva problemática: la brecha que se abre no solo entre quienes tienen acceso a dispositivos y quienes no, sino en la manera en que estos se utilizan.

Este problema también se manifiesta entre los propios formadores, cuyo uso de la tecnología suele ser más básico que el de sus estudiantes. Esto ha introducido en la práctica docente hábitos antes impensables, como descargar una clase de internet en lugar de diseñarla específicamente para el aula. Resulta paradójico que los docentes, quienes aspiran a que sus estudiantes piensen de manera crítica e independiente, puedan verse tentados a no reflexionar en la creación de sus propias clases, simplemente porque es más fácil descargarlas de internet.

En este sentido, uno de los desafíos que debemos abordar en la educación es definir qué enseñamos a nuestros futuros formadores. A veces, parece que esta cuestión se centra exclusivamente en la infancia y en los jóvenes, cuando en realidad debemos pensar también en quienes están con ellos cada día en los espacios de enseñanza.

Otra pregunta relevante en tiempos donde se valoran las trayectorias individuales de los estudiantes es: ¿cómo se construye lo colectivo en este contexto? Si solo observamos los recorridos individuales sin compararlos ni relacionarlos con otros, el concepto de comunidad educativa se diluye.

Por otro lado, es importante analizar los desafíos que ha traído el ideal de inclusión. Si bien existe un consenso general sobre la importancia de aulas inclusivas, muchos docentes se sienten abrumados por la complejidad que ello añade a sus propuestas de enseñanza. Es fundamental diseñar estrategias concretas que acompañen la transición hacia una escuela inclusiva, evitando caer en declaraciones que idealicen utopías irrealizables.

Además, resulta crucial construir espacios educativos de convivencia armónica, apoyados en el diálogo y la escucha activa, pero también en límites claros sobre lo aceptable y lo inaceptable. Estos límites, aunque contruidos socialmente, deben dar seguridad a los actores de las instituciones para garantizar entornos seguros y acogedores para las infancias y las juventudes.

La educación también enfrenta el desafío de formar personas que puedan vivir y convivir en sociedades diversas, y de crear respuestas innovadoras a problemas globales como el cambio climático, desarrollando un sentido de responsabilidad hacia

su comunidad. En ese marco, enseñar materias tradicionales es tan importante como dedicar espacio y tiempo a nuevos ámbitos que permitan conocerse, discernir y optar por la paz en situaciones conflictivas, lo cual amerita un debate serio.

Finalmente, es necesario evitar que las instituciones educativas se vean atrapadas en normativas excesivamente burocráticas que limiten la acción y la toma de decisiones. En cambio, deben proporcionarse marcos que ofrezcan confianza y respaldo a los docentes, y que garanticen un ambiente propicio para el desarrollo integral de los estudiantes.



## En defensa de las bibliotecas populares

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) se manifestó en defensa de las bibliotecas populares frente a la quita del Fondo Especial destinado a su funcionamiento, asignado desde 1986 con el dictado de la Ley 23.351 y que, en noviembre de 2022, fue prorrogado por 50 años habida cuenta de que proviene de impuestos a los premios otorgados en los juegos de azar.

Los defensores y defensoras resaltaron la importancia de estas bibliotecas como centros de acceso a la información, cultura y educación, especialmente en comunidades pequeñas. Además, manifestaron la preocupación porque los cambios propuestos podrían afectar negativamente su funcionamiento y sostenibilidad, especialmente para aquellas sin ingresos fijos.

La Asociación abogó por preservar la función social y cultural de las bibliotecas populares y por mantener el Fondo Especial que garantiza recursos para su operación y desarrollo. En esa línea se instó a las autoridades a dialogar con las bibliotecas y sus comunidades para asegurar que cualquier cambio en la ley refleje sus necesidades. También hizo un llamado a la sociedad a reconocer y apoyar activamente estos espacios y reiteró su compromiso con la defensa de los derechos culturales y el acceso a la información en Argentina, subrayando que en muchas localidades las bibliotecas son el único medio para superar la brecha digital.



## Las Defensorías del Pueblo en contra del veto de la Ley de Financiamiento Universitario.

La Asociación que nuclea a todas las Defensorías del Pueblo del País (ADPRA) manifestó su preocupación ante la posibilidad de que se vetara la Ley de Financiamiento Universitario, la cual había sido aprobada recientemente por el Congreso. La ley fue considerada fundamental para la recuperación del presupuesto de las universidades nacionales, ajustándolo de acuerdo a la inflación para asegurar su funcionamiento y garantizar el derecho a una educación superior de calidad.

ADPRA destacó que la ley no implicaba un incremento del gasto público, sino que ajustaba los recursos asignados a las universidades conforme a la inflación, protegiendo así el presupuesto educativo sin generar un gasto excesivo. Señaló que un veto afectaría negativamente los derechos de estudiantes y trabajadores universitarios, comprometiendo los salarios y la operatividad de las universidades, esenciales para el desarrollo social y económico del país.

Por ello, ADPRA solicitó que se reconsiderara el posible veto y se implementara un sistema de financiamiento que garantice la estabilidad de las universidades, el respeto a los derechos de la comunidad educativa y el fortalecimiento del sistema público, sin afectar las cuentas del Estado.



## **Relevamiento de edificios escolares previo al inicio de clases - ciclo lectivo 2024**

Entre el 14 y el 23 de febrero de 2024 la Defensoría del Pueblo de Río Negro llevó a cabo, como cada año, un relevamiento de las condiciones edilicias de 98 edificios escolares de la provincia, previo al inicio de clases.

Se utilizó como metodología la observación directa y la entrevista estructurada a los directivos de las escuelas públicas. El relevamiento se enfocó en aspectos relacionados con el adecuado funcionamiento de los edificios escolares, prestando especial atención a cuestiones de mantenimiento.

**[Acceder al informe completo  
desde aquí \(pág 146\)](#)**



A 30 años de la Reforma Constitucional

Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo.

Constitución de la Nación Argentina, Art.41.

## Medio Ambiente

En las últimas décadas, los derechos ambientales han ganado un lugar central dentro de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA), subrayando la profunda conexión entre el bienestar humano y la salud del entorno natural. Los derechos ambientales no solo constituyen un pilar fundamental de la justicia social y económica, sino también una obligación compartida entre el Estado, el sector privado y la sociedad civil. En el contexto de la explotación de recursos naturales, los derechos ambientales requieren un enfoque integral que contemple tanto las responsabilidades de las empresas como el rol de los Estados y los organismos defensores de derechos.

Los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas establecen que, junto a la responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos, el Estado tiene el deber de proteger a las personas contra abusos, incluyendo aquellos de carácter ambiental, que puedan derivarse de actividades comerciales. Este principio demanda que los Estados implementen políticas y marcos regulatorios efectivos para prevenir, investigar y sancionar los impactos negativos que las actividades empresariales pueden tener sobre el medio ambiente y las comunidades locales. Además, el Estado debe facilitar el acceso a la justicia y la reparación para quienes sufran daños por dichas actividades, asegurando así que se respete el derecho a un ambiente saludable.

El papel de los organismos defensores de derechos, como la Defensoría del Pueblo, es fundamental en este contexto, ya que actúan como intermediarios y vigías de los derechos ambientales y humanos. Así, la intersección de los derechos ambientales, los principios rectores sobre empresas y derechos humanos, la responsabilidad estatal y la función de los organismos defensores de derechos configura un marco sólido para el desarrollo de actividades de explotación bajo un enfoque de sostenibilidad y justicia.

### **Protocolo de Acercamiento Comunitario (PAC) para las etapas de prospección y exploración en proyectos de primera y segunda categoría.**

La Secretaría de Minería solicitó a la Defensoría del Pueblo su opinión respecto al proyecto de “Protocolo de Acercamiento Comunitario (PAC) para las etapas de prospección y exploración en proyectos de primera y segunda categoría” remitido por esa autoridad minera.

Desde el organismo de control se opinó aportando las consideraciones y sugerencias que a continuación se expresan.

En principio se considera que la iniciativa referida constituye un valioso avance de cara a la implementación de mecanismos de participación ciudadana ante proyectos productivos de impacto social y/o ambiental, como así también de for-

talescimiento en la concreción de la garantía de la Consulta Previa que corresponde desplegar cuando aquellos se encuentren localizados en tierras de comunidades indígenas.

Desde la primera perspectiva, sabido es que la ausencia de participación ciudadana es inversamente proporcional al nivel de licencia social y directamente proporcional al nivel de conflictividad. Cuando las personas afectadas no sienten como propias a las reglas y condiciones que se aplicarán para regular un determinado emprendimiento, se genera un ambiente propicio al conflicto.

Por ello, el proceso de participación debe ser inclusivo y darse en el marco de un diálogo transparente entre las comunidades potencialmente afectadas, organizaciones de la sociedad civil, sectores académicos, políticos y económicos involucrados.

En cuanto al segundo aspecto, ligado a la específica problemática de la territorialidad indígena, se encuentra ya reconocido que los compromisos internacionales asumidos por la República Argentina imponen a los Estados “La obligación de consultar a las Comunidades y Pueblos Indígenas y Tribales sobre toda medida administrativa o legislativa que afecte sus derechos reconocidos en la normatividad interna e internacional, así como la obligación de asegurar los derechos de los pueblos indígenas a la participación en las decisiones de los asuntos que conciernen a sus intereses” (Corte IDH, “Caso Pueblo Indígena Kichwa de Sarayaku v. Ecuador”. Fondo y reparaciones, 27 de junio de 2012; “Caso



del Pueblo Saramaka v. Surinam”. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas, 28 de noviembre de 2007, entre otros).

Es así que “una de las garantías fundamentales para garantizar la participación de los pueblos y comunidades indígenas en las decisiones relativas a medidas que afecten sus derechos, y en particular su derecho a la propiedad comunal, es justamente el reconocimiento de su derecho a la consulta, el cual está reconocido en el Convenio N° 169 de la OIT, entre otros instrumentos internacionales complementarios” (Corte IDH, cit.).

Sin dudas, el PAC analizado constituye un avance en la línea internacional aludida. No obstante, nos permitimos realizar algunas sugerencias de cara a su finalización.

- 1. La iniciativa no ha sido expresamente encuadrada como “Consulta Previa”, que es la exigencia normativa y judicial. Eso podría dar lugar a planteos en cuanto a su insuficiencia.
- 2. Corresponde tener presente que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, la consulta debe darse en la fase “más temprana” de la exploración.
- 3. El PAC no contempla la interacción con la representación de las comunidades, que es un aspecto planteado por la Corte Interamericana y la Corte Federal en el precedente “Comunidad Mapuche Catalán”.
- 4. Debería precisarse la referencia a “comunidades no reconocidas”, para evitar generar una

indebida apertura a sujetos carentes de representación.

- 5. Debería evaluarse la posibilidad de articular todos los trámites cuyo objeto es convergente, tales como el Estudios de Impacto Ambiental y Social, Buenas Prácticas en Exploración Mineras previstas en el art. 34 del Código de Procedimientos Mineros y similares.

## Proyecto Calcatreu

El 30 de agosto de 2024 participamos en la Audiencia pública para la evaluación del Estudio de Impacto Ambiental para la etapa de Explotación del Proyecto Minero Calcatreu, presentado por la empresa Minera Aquiline Argentina, actual Minera Calcatreu.

En esta audiencia la opinión de la defensoría se basó en un análisis en el que se resaltaron tanto los desafíos como las oportunidades de lograr un equilibrio entre crecimiento económico y bienestar social. Los puntos principales se exponen a continuación.

- **1. Caracterización de la provincia como "4D".** Un estudio del CFI de 2017 describió a la provincia con cuatro características principales: diversa geográficamente, despoblada, desequilibrada en oportunidades de desarrollo y desarticulada por problemas de conectividad.
- **2. Rol de la Defensoría del Pueblo.** La Defensoría siempre resalta estas desigualdades en audiencias y reclama un trato diferenciado, buscando que el Estado promueva un desarrollo territorial más equitativo.
- **3. Desafío histórico de la región.** La región sur ha sido históricamente postergada, y hay una oportunidad de cambiar esta situación y avanzar hacia un desarrollo inclusivo y sostenible.
- **4. Equilibrio entre desarrollo y derechos.** El debate debe centrarse en cómo lograr un desarrollo económico sostenible, en este caso a través de un proyecto minero, que respete tanto el medio ambiente como los derechos de la comunidad.

- **5. Condiciones de validez del proyecto minero.** En este sentido, el proyecto debe ser compatible con la preservación ambiental, respetando marcos legales claros en cuanto a medio ambiente y derechos humanos.

- **6. Responsabilidades del Estado y de la empresa.** En referencia al punto anterior es importante considerar las responsabilidades de los actores intervinientes en el proyecto:

- El Estado debe fiscalizar el cumplimiento de normas ambientales, monitorear agua, aire y suelo, y actuar con transparencia.
- La empresa debe respetar derechos humanos y brindar información clara y veraz a la comunidad, además de buscar que los beneficios del proyecto impacten positivamente en la población local.

- **7. Llamado a un debate serio.** La Defensoría invitó a debatir cómo gestionar los impactos ambientales del proyecto extractivo mientras se exige que este se traduzca en desarrollo local y regional tangible.

DESCARGAR  
LA PRESENTACIÓN COMPLETA





AUDIENCIA PÚBLICA - CALCATREU



## Influenza Aviar

La Defensoría participó de las reuniones del Comité de Crisis encargado de abordar el brote de influenza aviar que afectó a la población de lobos marinos en la región.

Durante los encuentros, convocados y coordinados por la Secretaría de Ambiente y Cambio Climático, se planificaron medidas y evaluaciones relacionadas con la presencia del virus, especialmente en áreas críticas como Punta Bermeja y La Lobería, donde se encontraban poblaciones significativas de animales afectados.

El trabajo del Comité se centró en proteger la salud de las personas y de evitar la propagación del virus. Además, se propusieron nuevas estrategias de comunicación para informar a la población sobre los avances y la dinámica del virus.

En este contexto, se recibió además el reclamo de vecinos que pedían la apertura de las playas teniendo en cuenta el inicio de la temporada de verano. Esta situación evidenció un conflicto entre el derecho a la recreación y el derecho a la salud, que dio lugar a un análisis y opinión de la Defensoría del Pueblo.



REUNIÓN COMITÉ DE CRISIS

## La propagación del virus de Influenza Aviar. Un conflicto entre el derecho a la recreación y el derecho a la salud. Opinión de la Defensoría del Pueblo

La propagación del virus de Influenza Aviar en las costas y la progresiva habilitación de acceso a las playas con la excepción de Punta Bermeja por su proximidad a la colonia de lobos puso de manifiesto un conflicto entre el derecho a la recreación y el derecho a la salud.

Partiendo de la igualdad de jerarquía que tienen los derechos humanos desde la Defensoría del Pueblo analizamos esta situación en el marco del principio de proporcionalidad, en tanto estructura argumentativa que permite evaluar el desempeño de la autoridad al momento de restringir un derecho fundamental.

La idea esencial que el principio de proporcionalidad persigue es que las autoridades públicas sólo pueden interferir en la esfera individual si persiguen un fin colectivo lícito y si es la medida estrictamente necesaria para alcanzar ese fin.

Sería contradictorio pregonar el derecho a la recreación y luego permitir que el mismo sea restringido más allá de lo imprescindible.

Para evitar que eso suceda, el test de proporcionalidad permite analizar el desempeño de la autoridad a partir de los siguientes sub principios:

1°) finalidad legítima de la restricción, es decir, que el Estado procure proteger con la medida

regulatoria un fin constitucional o convencionalmente válido;

2°) idoneidad de la medida, que implica analizar la relación entre el medio y el fin, es decir, que el medio escogido sea susceptible de alcanzar el objetivo propuesto y que sea apto o idóneo para su consecución;

3°) necesidad del medio elegido, lo que supone que no existe un medio menos lesivo del derecho en juego para lograr el objetivo propuesto, y finalmente;

4°) proporcionalidad estricta entre el beneficio obtenido y el sacrificio impuesto, es decir, que el "costo" inherente a la medida adoptada no resulte exagerado o desmedido frente a las ventajas que se obtienen mediante tal limitación.

En ese marco, nos preguntamos si la restricción de acceso a la Playa de la Lobería superaba el test de proporcionalidad. Para ello, buscamos la respuesta a una serie de cuestiones:

### **1) ¿persigue la restricción una finalidad legítima?**

Sí, ya que la medida procura la protección de la salud de la población;

### **2) ¿es el cierre de la playa en Punta Bermeja un medio adecuado para alcanzar esa finalidad estatal?**

Sí, la limitación del acceso a esa playa permite

mitigar el potencial contagio al virus de Influenza al reducir su exposición a terceros;

### **3) ¿existen alternativas menos lesivas al derecho a la recreación personal?**

No, las características propias de la playa ( estrechez, imposibilidad de acceso con máquinas para efectuar enterramientos, restinga que imposibilita el cavar pozos, proximidad a la colonia de lobos) hacen que la limitación al acceso resultante sea la única medida posible para proteger la salud de las personas, especialmente teniendo en cuenta: (I) la falta de información científica disponible sobre la propagación y mutación del virus , (II) el caso de contagio de un ciudadano constatado en Chile y (III) el porcentaje de letalidad en las personas que contrajeron la enfermedad;

### **4) ¿el beneficio de la restricción es superior al costo en términos de recreación?**

Sí, el costo de la restricción consiste solo en la imposibilidad de acceso en esa playa pero no en el resto y por un tiempo limitado, mientras que su beneficio es la protección de la salud pública y el bienestar de las personas.

En conclusión, desde un enfoque preventivo y precautorio<sup>1</sup> el cierre de la playa en Punta Bermeja supera el test de proporcionalidad y por ello la medida constituye una restricción razonable, idónea y proporcionada.

Respecto al impacto negativo planteado por los vecinos, que tiene que ver con una afectación económica, el mismo se enmarca en el riesgo empresarial. Pero en ningún caso los derechos invocados prevalecen sobre el derecho a la salud de la población ya que para este caso rigen los principios precautorio y preventivo

---

<sup>1</sup> El principio preventivo busca evitar daños seguros y mensurables, mientras el principio precautorio busca impedir riesgos cuando existe la duda sobre los mismos

DESCARGAR  
LA NOTA DE OPINIÓN





A 30 años de la Reforma Constitucional

El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable.

Constitución de la Nación Argentina, art. 14 bis

## Previsional

El 10 de abril defensores y defensoras del pueblo del país expusieron sus inquietudes ante la situación del sector previsional a la titular de la Comisión de Seguridad Social de la Cámara de Diputados

Defensores y defensoras del Pueblo mantuvieron una reunión virtual con Gabriela Brouwer, presidenta de la Comisión de Previsión y Seguridad Social de la Cámara de Diputados, para transmitirle la preocupación de los ciudadanos mayores en sus jurisdicciones. Durante el encuentro, abordaron el impacto económico y social de la recesión y la caída de ingresos fiscales en Argentina.

Desde la Asociación nacional criticaron la decisión del gobierno de modificar la fórmula de actualización de haberes por decreto, sin pasar por el Congreso, lo que ha dificultado la recuperación de los ingresos jubilatorios y consolidado la pérdida de poder adquisitivo. Brouwer coincidió en que el tema está en consideración en la comisión, aunque no anticipó los detalles. Tanto Brouwer como los defensores y defensoras del pueblo coincidieron en la urgencia de debatir la movilidad jubilatoria en el Congreso y en la importancia de respetar la división de poderes.

La diputada también mencionó la posibilidad de avanzar en un dictamen con una fórmula más alta que la actual del Ejecutivo, incluyendo una cláusula gatillo para ajustar los haberes si la inflación aumenta significativamente.

### Adpra ante el veto del gobierno nacional al proyecto de Movilidad Jubilatoria.

Las Defensorías del Pueblo de Argentina, expresaron su preocupación ante el veto presidencial al proyecto de ley 27.756 de Movilidad Jubilatoria, argumentando que esto afectaba gravemente los ingresos de jubilados y pensionados. Señalaron que, debido a la inflación y la devaluación, estas personas ya habían sufrido una pérdida significativa de su poder adquisitivo, y el proyecto vetado proponía medidas para mitigar esa pérdida, como ajustes mensuales según la inflación, un aumento

adicional en marzo, y un incremento compensatorio en abril. También contemplaba una garantía para que el haber mínimo cubriera la Canasta Básica Total y establecía plazos para el pago de deudas previsionales.

ADPRA advirtió que el veto representaba una pérdida de derechos adquiridos, no solo para jubilados, sino también para beneficiarios de pensiones no contributivas. El decreto que vetó el proyecto, según ADPRA, condenaba a los beneficiarios del sistema de seguridad social a percibir haberes inferiores al aumento de precios y sin mejoras significativas, además de limitar los beneficios en medicamentos y retrasar el otorgamiento de pensiones.

La Asociación destacó que el veto afectaba la representatividad y la democracia, al eliminar una fórmula que intentaba paliar la pérdida de ingresos.



## Radars en Río Negro

Durante este período se continuó brindando asesoramiento a ciudadanos que acudieron a plantear reclamos relacionados con multas emitidas por radares de velocidad ubicados en distintas localidades de la provincia.

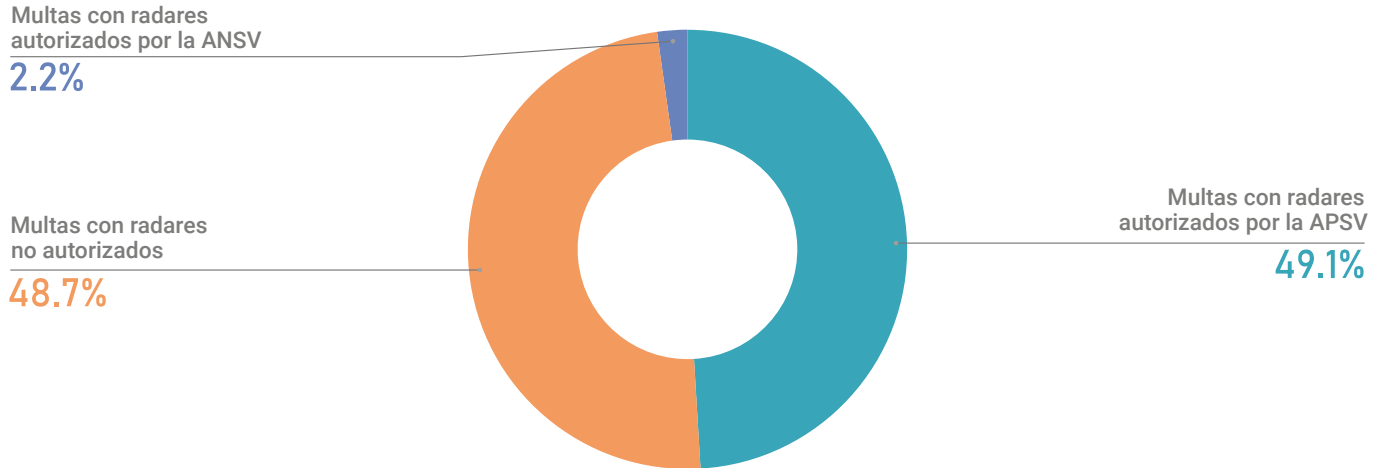
Los reclamos se agruparon en tres categorías: radares habilitados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ubicados en El Bolsón, San Carlos de Bariloche, Contralmirante Cordero y Dina Huapi); radares habilitados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial (situados en Cipolletti, Lamarque, Sargento Vidal, Río Colorado, Sierra Grande y Villa Regina); y radares no habilitados (ubicados en Darwin, Campo Grande y Coronel Belisle).

Ante la creciente cantidad de consultas, se elaboró un instructivo con preguntas frecuentes y modelos de descargos para cada tipo de situación, con el objetivo de orientar a los ciudadanos sobre el procedimiento administrativo y los pasos a seguir en la presentación de sus reclamos.

ACCEDER DESDE AQUÍ AL TRABAJO  
SOBRE RADARES REALIZADO DESDE  
EL ÁREA DE COMUNICACIÓN DENTRO  
DE LA PÁGINA WEB.



GRÁFICO | Porcentajes de reclamos relacionados a infracciones labradas con radares.

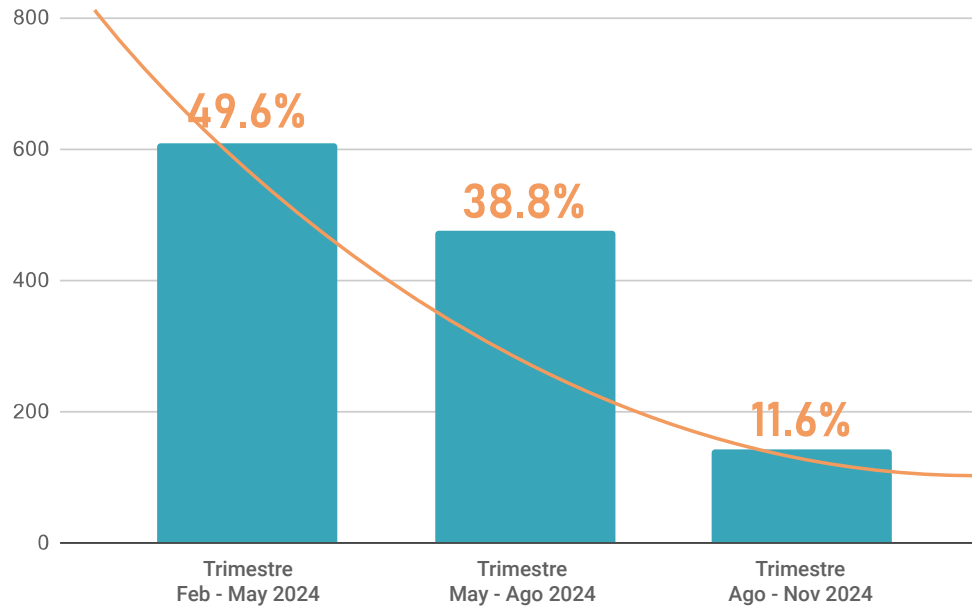


En relación con los radares no habilitados y tomando como antecedente la Sentencia N° 134 del 21 de diciembre de 2022 del Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, que declaró inconstitucional la ordenanza de Chimpay que permitía el uso de radares en la Ruta Nacional 22, este órgano de control remitió la situación de Darwin a la Fiscalía de Estado de la Provincia de Río Negro. Se le solicitó analizar la Ordenanza 5/2017, que autoriza al municipio a ejercer jurisdicción en tránsito y seguridad vial sobre la RN 22 y, de ser necesario, iniciar las ac-

ciones administrativas y judiciales para regularizar la situación.

Por otro lado, debido a las deficiencias procedimentales en las multas impuestas por radares autorizados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV), el 12 de julio de este año la Legislatura de Río Negro sancionó la Ley 5.726, publicada en el Boletín Oficial el 22 de julio de 2024. Esta ley otorga a la APSV un plazo de 90 días para regularizar el funcionamiento de los cinemómetros en todas las rutas y caminos provinciales. La normativa también

GRÁFICO | Curva decreciente de reclamos recibidos por multas con radares, especialmente desde la promulgación de la Ley N°5726



suspende, de manera transitoria, el funcionamiento de todos los cinemómetros hasta que sean debidamente autorizados por la Agencia Provincial de Seguridad Vial y establece un procedimiento único para su autorización.

Como resultado, se mantuvieron reuniones con el legislador Acevedo, presidente del Bloque Coalición Cívica ARI – Cambiemos y autor de la ley, en las cuales se detalló el trabajo realizado y se expresó el interés de participar en la reglamentación de

la normativa, lo cual fue valorado por el legislador.

Como resultado, se mantuvo una reunión con el Dr. Milton Dumrauf, entonces Secretario de Legal y Técnica de Río Negro, en la que la Defensoría del Pueblo realizó los aportes que consideró significativos para la reglamentación de la Ley 5.726, destacando la importancia de contar con un marco regulatorio que contribuya a garantizar la seguridad vial pero además que sea claro y transparente para los ciudadanos.





# Presencia territorial

- **Atención de reclamos**
- **Recorrida y relevamiento de instituciones**
- **Charlas al interior de las comunidades**





## Relevamiento de instituciones

La Defensoría del Pueblo de Río Negro llevó a cabo, entre los meses de junio a octubre, un total de 47 comisiones de servicio en diferentes localidades de la provincia. No se incluyeron las ciudades de mayor cantidad de habitantes.

En todas las localidades visitadas se realizó un relevamiento presencial de las siguientes instituciones:

- ▶ 22 Comisarías
- ▶ 20 Destacamentos policiales
- ▶ 19 Hospitales
- ▶ 21 Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS)
- ▶ 23 Comisiones de Fomento
- ▶ 8 Residencias para personas mayores

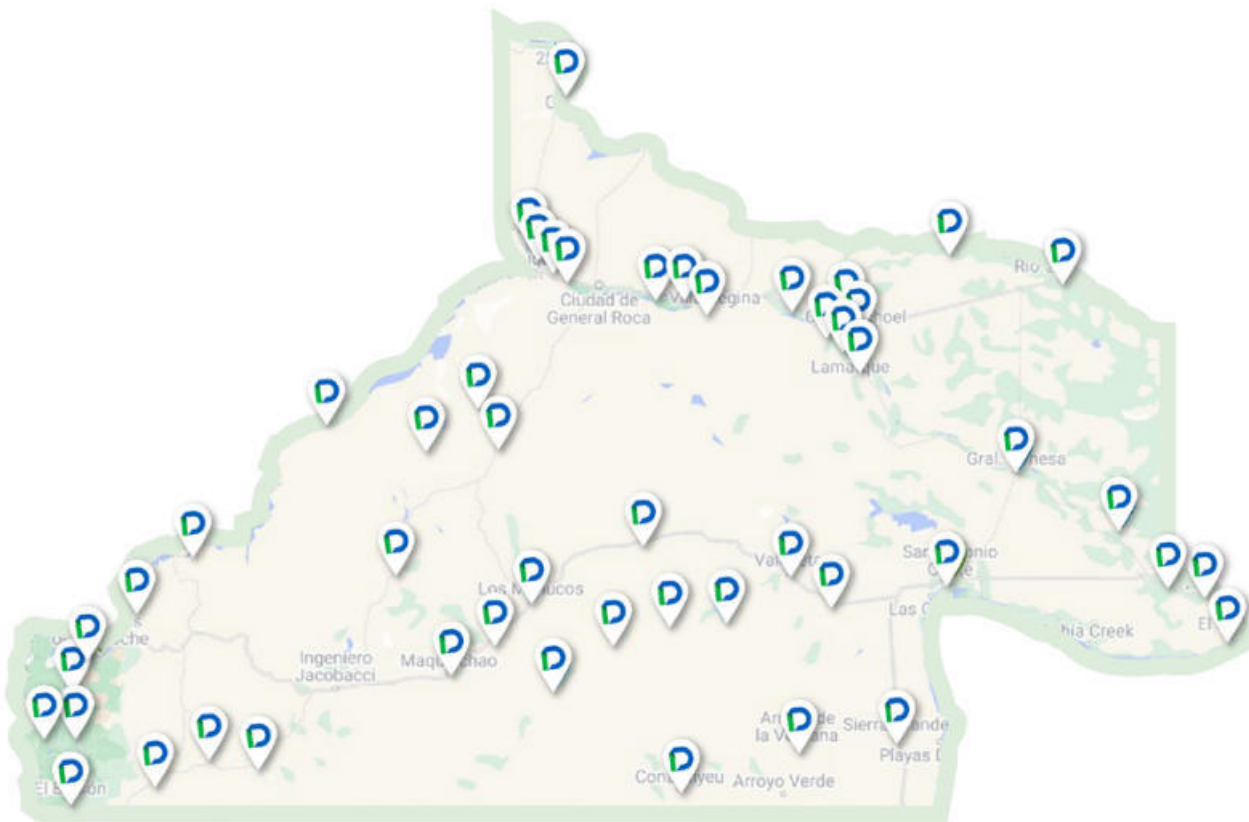
## Municipios visitados:

- 📍 Allen
- 📍 Catriel
- 📍 Choele Choel
- 📍 Cinco Saltos
- 📍 General Conesa
- 📍 General Enrique Godoy
- 📍 Guardia Mitre
- 📍 Lamarque
- 📍 Los Menucos
- 📍 Luis Beltrán
- 📍 Maquinchao
- 📍 Pomona
- 📍 Ramos Mexía
- 📍 Río Colorado
- 📍 Sierra Grande
- 📍 Valcheta
- 📍 General Fernández Oro
- 📍 Darwin
- 📍 Chimpay
- 📍 El Cuy
- 📍 Chichinales
- 📍 Contralmirante Cordero
- 📍 El Bolsón
- 📍 Ñorquinco

## Comisiones de Fomento visitadas:

- 📍 Aguada Cecilio
- 📍 Arroyo Ventana
- 📍 Cerro Policía
- 📍 Cona Niyeu
- 📍 San Javier
- 📍 El Cuy
- 📍 Pichi Mahuida
- 📍 Colán Conhue
- 📍 Chipauquil
- 📍 Aguada de Guerra
- 📍 Valle Azul
- 📍 Peñas Blancas
- 📍 Prahuaniyeu
- 📍 Comicó
- 📍 Rincón Treneta
- 📍 Aguada Guzmán
- 📍 Naupa Huen
- 📍 Paso Flores
- 📍 Villa Llanquin
- 📍 Villa Mascardi
- 📍 El Manso
- 📍 Rio Chico
- 📍 Manuel Choique





VER MAPA EN: [BIT.LY/DPRN-2024](https://bit.ly/DPRN-2024)





COLAN CONHUE



REGIÓN SUR



CHIPAUQUIL



PEÑAS BLANCAS



LOS MENUCOS



AGUADA DE GUERRA

## Relevamiento en Comisarías y Destacamentos policiales

Visitamos 22 comisarías, oportunidad en la que se relevó la condición edilicia, la cantidad y el estado de los patrulleros, y las principales denuncias existentes en cada localidad.

### Comisarías visitadas:

- Comisaría N°6 de Allen
- Comisaría N°9 de Catriel
- Chichinales (Comisaría N°40)
- Chimpay (Comisaría N°37)
- Choele Choel (Comisaría N°8)
- Cinco Saltos (Comisaría N°7)
- Contralmirante Cordero (Comisaría N° 46)
- Darwin (Sub Comisaría N°72)
- El Bolsón (Comisaría N° 12)
- General Conesa (Comisaría N°20)
- General Enrique Godoy (Sub Comisaría N°65)
- General Fernández Oro (Comisaría N°26)
- Guardia Mitre (Sub Comisaría N°53)
- Lamarque
- Los Menucos (Unidad Regional)
- Luis Beltrán (Comisaría N°19)
- Maquinchao (Comisaría N°25)
- Pomona (Sub Comisaría N°71)
- Río Colorado (Comisaría N°11)
- Sierra Grande (Comisaría N°13)
- Valcheta (Comisaría N° 15)
- Ñorquinco (Sub Comisaría N°73)

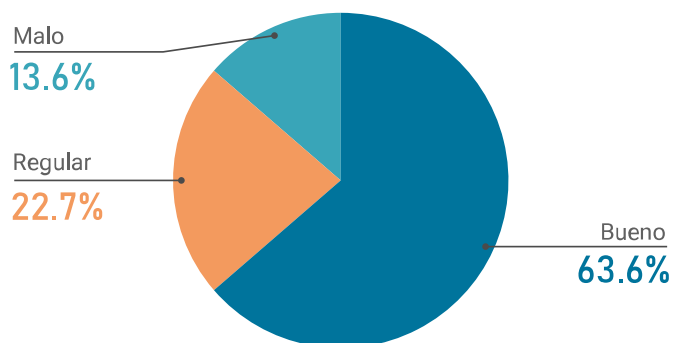


---

### Sobre el estado edilicio

Constatamos que el 64% se encontraban en buen estado, el 22% tenían problemas menores y 14% estaban en mal estado.

ESTADO EDILICIO DE COMISARIAS

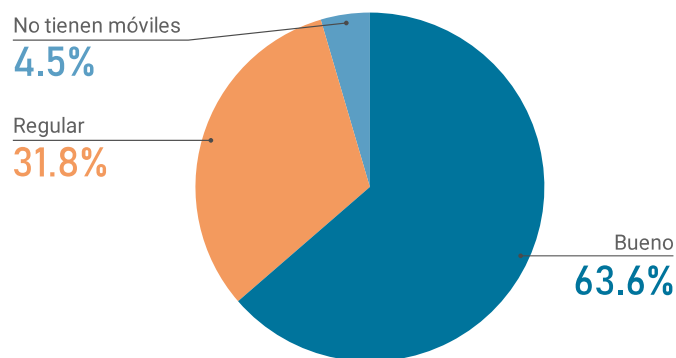


---

### Sobre el estado de los móviles policiales

El 59.1% se encontraban en buen estado, en el 32 %de los casos los móviles estaban en estado regular, mientras que en la localidad de Gral. Godoy no contaban con patrullero.

ESTADO DE MÓVILES POLICIALES



---

### Sobre los principales temas de denuncias

La problemática más frecuente informada fue la violencia de género e intrafamiliar, seguida de robo, hurto y abigeato. También se registraron estafas y problemas relacionados al consumo de drogas.

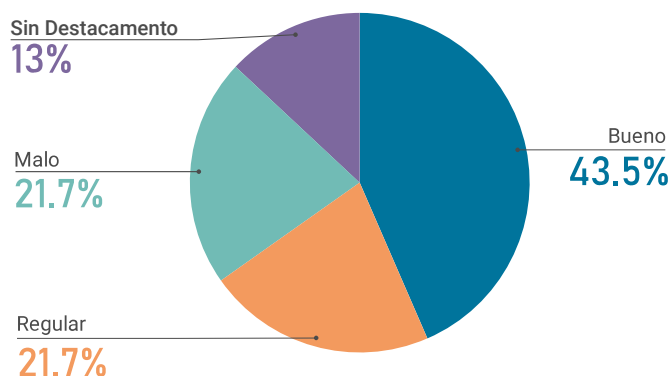
---

## Destacamentos Policiales

Respecto a los 20 destacamentos policiales visitados en comisiones de fomento, se registró respecto al estado edilicio que, en el 43,5% de los casos era bueno. En tanto que el 14% de las instalaciones se encontraban en estado regular; y el 21.7% se registró en mal estado.

Cabe aclarar que, si bien fueron visitadas las Comisiones de Fomento de Aguada Guzman, Paso Flores y Manuel Choique, éstas no cuentan con destacamentos.

ESTADO EDILICIO DE LOS DESTACAMENTOS



## Destacamentos policiales visitados:

- Aguada Cecilio
- Aguada de Guerra
- Arroyo Ventana
- Cerro Policía
- Chipauquil
- Colán Conhue
- Comicó
- Cona Niyeu
- El Cuy
- Naupa Huen
- Peñas Blancas
- Pichi Mahuida
- Prahuanियeu
- Rincón Treneta
- San Javier
- Valle Azul
- Villa Llanquin
- Villa Mascardi
- El Manso
- Rio Chico

---

## Sobre los principales temas de denuncias

Respecto a las temáticas más frecuentes de las denuncias mencionamos la violencia de género y el abigeato como las más frecuentes. En 4 localidades nos informaron que no hay denuncias (Aguada Cecilio, Chipauquil, Pichi Mahuida y Aguada Guzmán).

## Relevamiento en Hospitales y Centros de Salud

Se visitaron 19 hospitales en los que se relevó la situación edilicia, la existencia de historias clínicas digitales, los horarios de atención en consultorios externos y la forma de obtención de turnos, entre otras cuestiones.

Los hospitales visitados corresponden a los de los siguientes municipios:

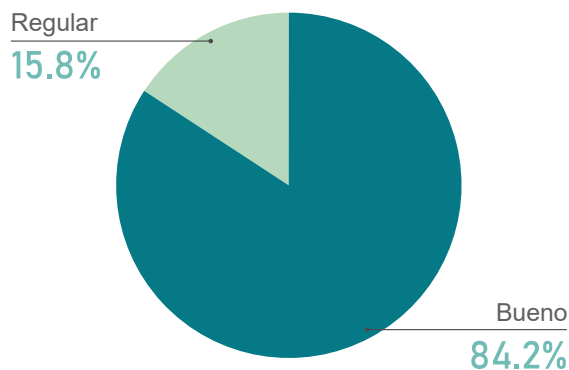
- Río Colorado
- General Conesa
- Allen
- Fernández Oro
- Luis Beltrán
- Chimpay
- Valcheta
- Lamarque
- Pomona
- Choele Choel
- Guardia Mitre
- Cinco Saltos
- Maquinchao
- Chichinales
- Catriel
- Sierra Grande
- Los Menucos
- El Bolsón
- Ñorquinco



## Sobre el estado edilicio de los hospitales visitados

El 84,2% de los hospitales visitados presentan edificios en buenas condiciones. Un 15,8% de las instituciones se encontraron en estado regular, son los casos de Fernández Oro, cuyo edificio es viejo y con espacios muy reducidos. No obstante, cabe aclarar que se está llevando adelante la construcción de uno nuevo. En la ciudad de Cinco Saltos hay una ampliación del hospital ya en obra y, en Chichinales, se ha realizado una solicitud de mejora y ampliación edilicia.

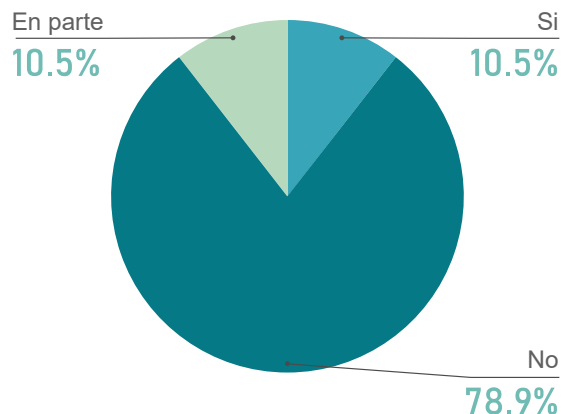
ESTADO EDILICIO DE LOS HOSPITALES



## Sobre la implementación de historias clínicas digitales

El 78,9% de los hospitales visitados no cuenta aún con la implementación de historias clínicas digitales. En cambio sí se lleva adelante en el 10,5% de los casos, mientras que en el restante 10,5% se está en proceso de aplicación.

HOSPITALES CON HISTORIA CLÍNICA DIGITAL

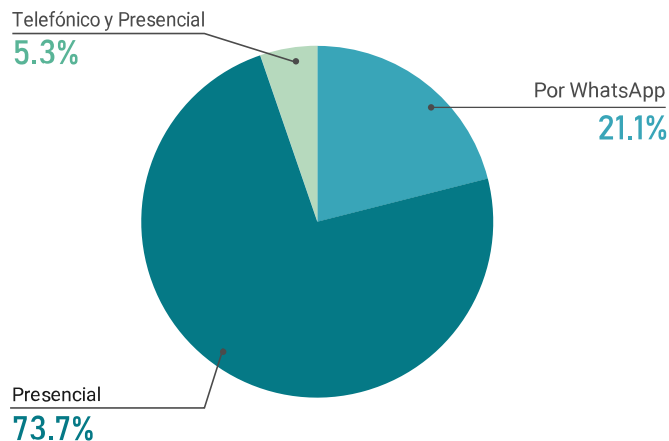


### Sobre la modalidad de obtención de turnos para atenciones médicas por consultorio externo

Con respecto a la forma de obtención de turnos para las distintas atenciones médicas en consultorio externo, en el 73,7% se utiliza la modalidad presencial, la solicitud de turnos es en las primeras horas de la mañana y, generalmente, se dan sólo para el mismo día.

En el 22% se utiliza el WhatsApp y en el 5,3% es posible la obtención de turnos por teléfono además de presencial.

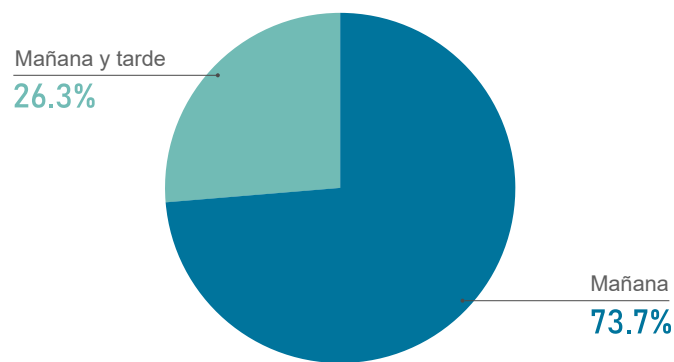
MODO DE OBTENCIÓN DE TURNOS



### Sobre el horario de atención en los consultorios externos

Sólo en el 26.3% se atiende consultorios externos tanto a la mañana como a la tarde, mientras que en el 73.7% de los mismos se atiende solo de mañana.

HORARIO DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS



### Sobre las patologías más recurrentes o en aumento

En las entrevistas realizadas surgieron como patologías frecuentes la hipertensión y la diabetes. Otras enfermedades que se han incrementado son las de transmisión sexual como la sífilis, las relacionadas con la salud mental y las renales. Los directivos entrevistados mostraron su preocupación por el problema de los malos hábitos alimenticios que han provocado un incremento de estas enfermedades crónicas.



---

## **Sobre las mayores problemáticas señaladas en los hospitales relevados**

### **Falta de insumos y medicamentos**

Un tema recurrente que surgió de las entrevistas fue la falta de insumos y medicamentos, especialmente preocupante el caso de los medicamentos crónicos para diabetes o para tratamientos oncológicos, ya que se produce la interrupción de los tratamientos prolongados.

### **Falta de profesionales**

La falta de profesionales fue otro de los temas registrados. Las especialidades requeridas fueron: generalistas, pediatría y ginecología entre otras especialidades.

Se hizo referencia también a la situación de saturación en las guardias, ya que muchas veces las personas acuden a ese servicio en lugar de sacar un turno, generando superpoblación y demora.

### **Requerimientos de aparatología**

Un tercer aspecto reclamado por algunos directivos fue la necesidad de actualización y mantenimiento de equipos. En dos localidades tenían roto el equipo de rayos X; Pomona necesita un laboratorio y un sistema de rayos para que los pacientes no tengan que ir a Lamarque; Chimpay requiere un desfibrilador automático.

## **Centros de Atención Primaria de la Salud -CAPS-**

Dentro del elevamiento de instituciones se visitaron 21 Centros de Atención Primaria de la Salud -CAPS-. Se relevaron cuestiones como la manera por la cual se efectúan los traslados en caso de urgencia; la provisión de insumos; el servicio de internet; el estado edilicio y las mayores problemáticas.

Los CAPS visitados pertenecen a las localidades:

- El Cuy
- Aguada Cecilio
- San Javier
- Aguada De Guerra
- Valle Azul
- Peñas Blancas
- Arroyo Ventana
- Cona Niyeu
- Prahuaniyeu
- Comicó
- Rincón Treneta
- Cerro Policía
- Aguada Guzmán
- Naupa Huen
- Darwin
- Contralmirante Cordero
- Paso Flores
- Villa Llanquin
- El Manso
- Río Chico
- Manuel Choique

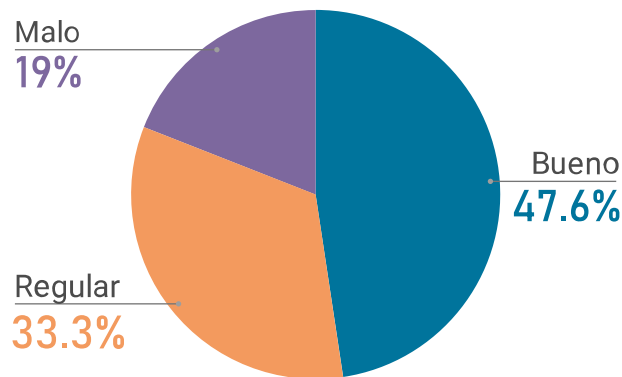
Cabe aclarar que, si bien se visitaron también las localidades de Colán Conhue y de Chipauquil, en éstas no fue posible ingresar a los centros de salud porque las enfermeras a cargo se encontraban de licencia. En Colán Conhue manifestaron que desde hacía 2 meses el pueblo estaba sin enfermera y estarían necesitando un reemplazo.

También se visitó la localidad de Pichi Mahuida, pero la misma no cuenta con Centro de Salud, y los traslados se hacen en ambulancia del hospital de Río Colorado (80 km).

### Sobre el estado edilicio de los CAPS

El 47.6% de los CAPS se encontraba en buen estado edilicio. Un 33,3% se registró en estado regular y en el restante 19% era malo.

ESTADO EDILICIO DE LOS CAPS

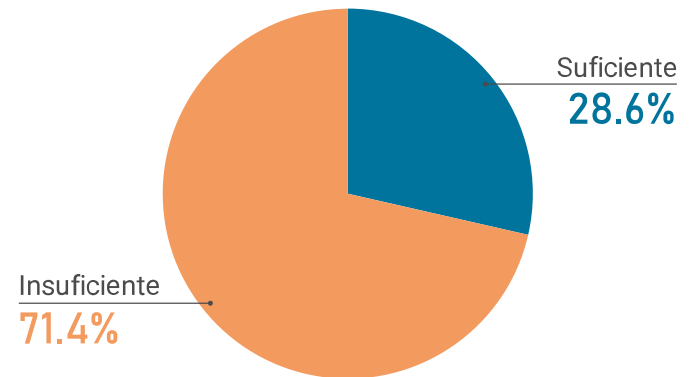


### Acerca de la provisión de insumos en los CAPS

En el 71,4% de los CAPS manifestaron no recibir suficientes insumos médicos descartables y medicamentos, especialmente los vinculados al tratamiento de la hipertensión y la diabetes.

En el 28,6% se informó que la provisión resulta suficiente.

PROVISIÓN DE INSUMOS



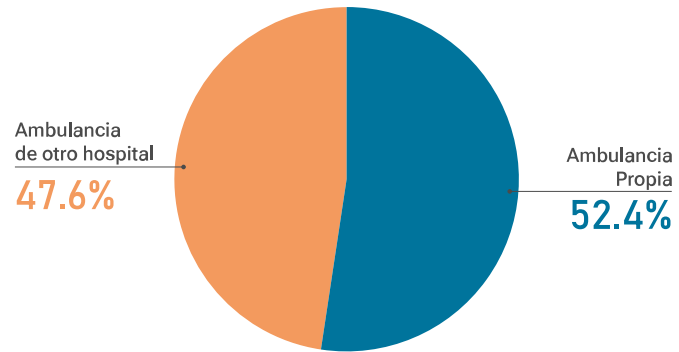
### Respecto de la conexión a Internet en los CAPS

Todos los centros de salud visitados contaban con servicio de Internet, pero en muchas comisiones de fomento indicaron que el servicio no funciona bien. Mencionaron estar a la espera de la conexión al servicio satelital para áreas rurales alejadas, Starlink.

## Traslados

En el 47,6 % de los CAPS visitados utilizan las ambulancias de hospitales cercanos., mientras que el 52,4% cuenta con ambulancia propia para los traslados de pacientes.

FORMA DE TRASLADO DE LOS PACIENTES

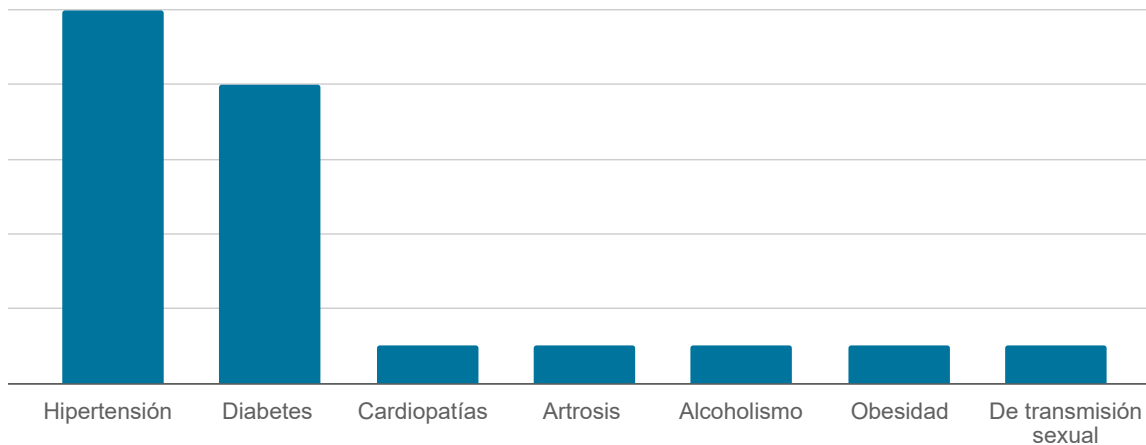


## Situación sanitaria: enfermedades más frecuentes

En 10 CAPS se conversó en la entrevista sobre las enfermedades más frecuentes o que se han incrementado, y en todos estos centros de salud se informó que las enfermedades más frecuentes en la población son la hipertensión (100%) y la diabe-

tes (80%). También se mencionaron la artrosis en personas mayores, los problemas cardiológicos, el hipertiroidismo, enfermedades de transmisión sexual y alcoholismo.

ENFERMEDADES MÁS FRECUENTES (EXCLUYENDO LAS ESTACIONALES)



## Relevamiento en Comisiones de Fomento

Se visitaron 23 Comisiones de Fomento, consultando y constatando aspectos como: disponibilidad de movilidad, estado de los vehículos, si tienen o no internet y cuáles son los principales problemas de los vecinos.

A continuación se resumen las observaciones resultantes de las entrevistas a los comisionados de fomento:

AGUADA CECILIO



MAQUINCHAO



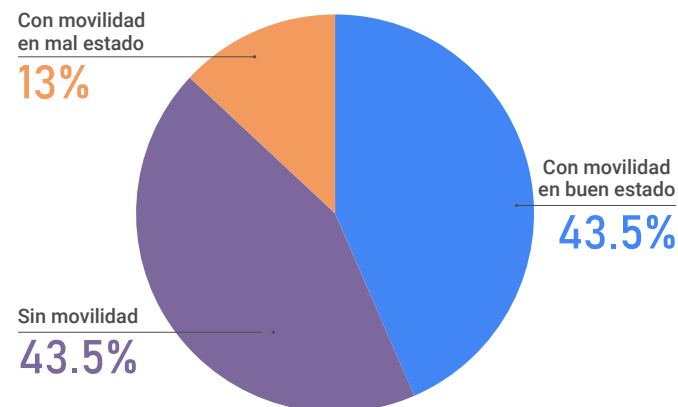
## Sobre el acceso a Internet

Respecto a la disponibilidad del servicio de internet, si bien se encuentra en el 100% de los casos, en algunas localidades el servicio es deficiente.

## Acerca de la disponibilidad de Movilidad

En el 43.5 % no cuentan con vehículo, en tanto que en el mismo porcentaje tienen movilidad en buen estado y en el 13% restante los móviles están en mal estado.

DISPONIBILIDAD DE VEHÍCULOS EN LAS COMISIONES DE FOMENTO



## Relevamiento en residencias para personas mayores

En las Comisiones de Servicio se visitaron 8 residencias públicas para personas mayores en las localidades de General Conesa, Lamarque, Choele Choel, Cinco Saltos, Maquinchao, Catriel, El Bolsón y Los Menucos. De estas, 4 son residencias dependientes del Ministerio de Desarrollo Humano, Deporte y Cultura de la Provincia de Río Negro (las de las localidades de Cinco Saltos, El Bolsón, Maquinchao y Los Menucos) y las restantes 4 son públicas, dependientes para su funcionamiento y fundamentalmente su personal de recursos del Ministerio provincial de Desarrollo Humano, del obispado, o municipios (Gral Conesa, Lamarque, Choele Choel y Catriel).

En el relevamiento realizado se verificó la existencia de cartelería y habilitación para funcionar, se constató la capacidad y cantidad de personas alojadas, se consultó sobre la edad y presencia de personas con discapacidad en la institución, así como la de personas usuarias del servicio de salud mental. También se formularon preguntas sobre el personal y sus tareas y sobre la atención médica, alimentación, higiene, estado edilicio y del mobiliario, entre otras cuestiones.



### Cartelería y habilitación

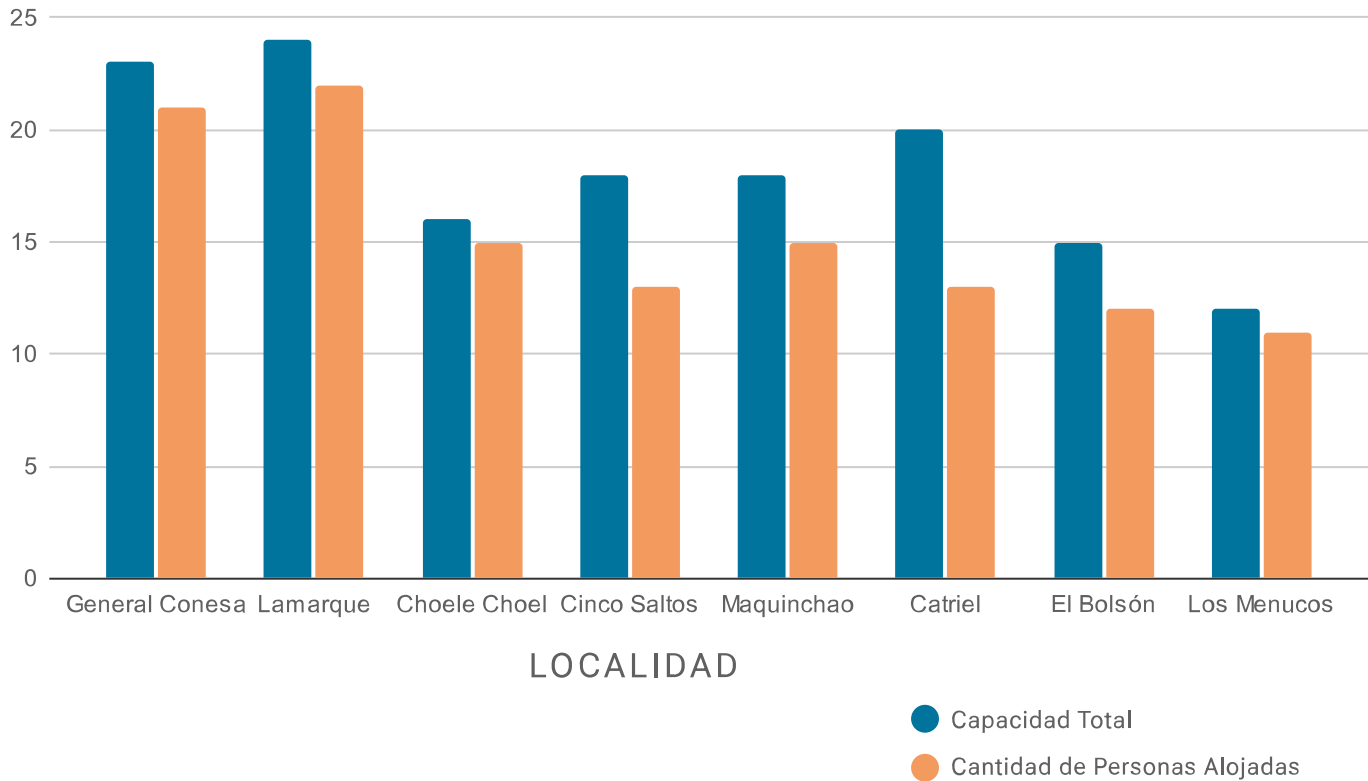
Respecto a la cartelería en el ingreso de la institución (Art. 18 Ley 5071), 7 instituciones contaban con ella y sólo una no la exhibía.

Consultados respecto de la certificación de habilitación, sólo una de las residencias no cuenta con habilitación municipal ni de Salud pública o del Ministerio de Desarrollo Humano. Con respecto al requisito de exhibir la habilitación, sólo el 50% la tenían expuesta al ingreso.

## Cantidad de personas alojadas y capacidad de alojamiento

En cuanto a la cantidad de residentes en relación a la capacidad de alojamiento, no se observa sobrepoblación en las instituciones visitadas.

COMPARATIVO ENTRE CANTIDAD DE PERSONAS ALOJADAS Y CAPACIDAD EDILICIA





## Sobre las personas alojadas

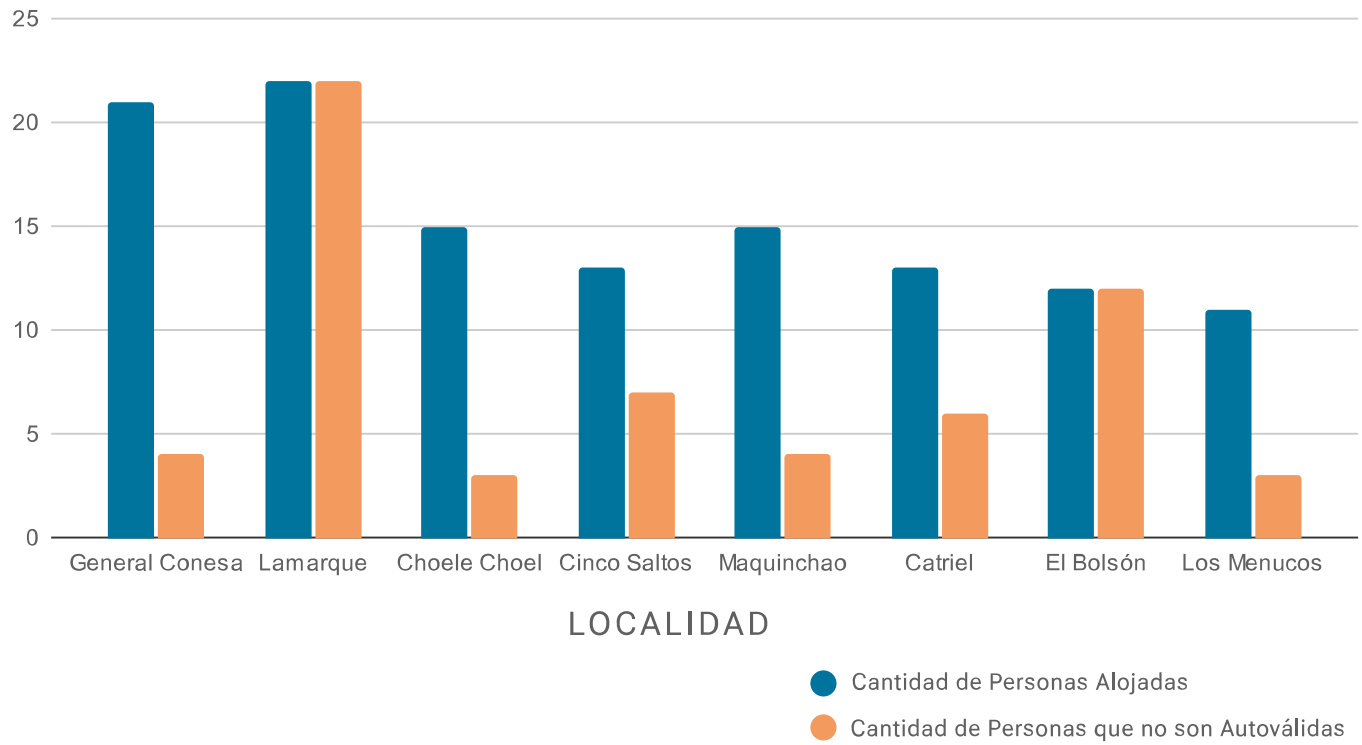
Consultados sobre la cantidad de personas alojadas que no son autoválidas y que requieren una mayor asistencia del personal, representan un 50 % del total de residentes.

Se consultó si existen personas alojadas que sean usuarias del servicio de salud mental, y en el 75 % de los casos informaron que sí.

Consultados sobre la residencia de personas menores de 60 años con discapacidad, se informó que en El Bolsón hay al menos 12 personas en esa situación, en tanto en General Conesa hay 1 y en Catriel 2. En las restantes 5 residencias no hay personas menores de 60 años.

LOCALIDAD	CAPACIDAD TOTAL	CANTIDAD DE PERSONAS ALOJADAS
General Conesa	23	21
Lamarque	24	22
Choele Choel	16	15
Catriel	20	13
Cinco Saltos	18	13
Maquinchao	18	15
El Bolsón	15	12
Los Menucos	12	11

COMPARATIVO ENTRE LA CANTIDAD DE PERSONAS ALOJADAS AUTOVÁLIDAS Y NO AUTOVÁLIDAS





LOCALIDAD	CANTIDAD DE PERSONAS ALOJADAS	CANTIDAD DE EMPLEADOS
General Conesa	21	18
Lamarque	22	7
Choele Choel	15	13
Catriel	13	18
Cinco Saltos	13	26
Maquinchao	15	26
El Bolsón	12	22
Los Menucos	11	5

## Sobre el personal de las residencias

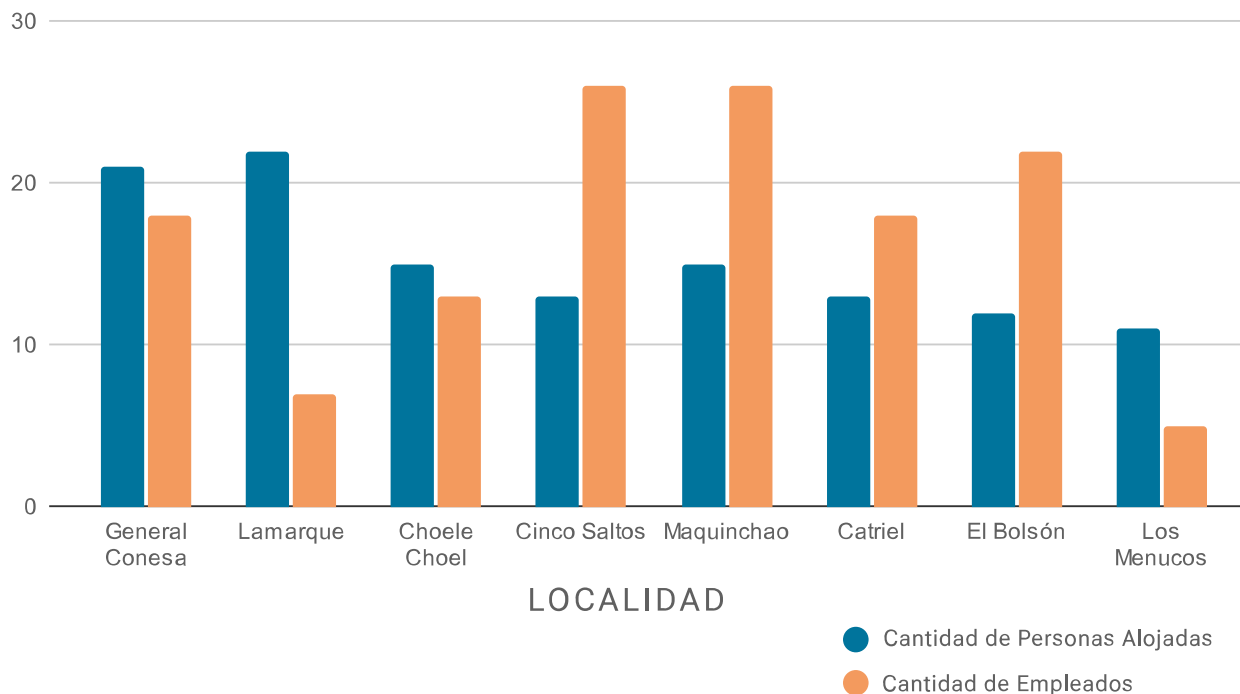
En relación a la cantidad de personal contratado observamos una distribución dispar entre la cantidad de residentes y el personal destinado a su atención. Así por ejemplo, mientras que en Lamarque y en Los Menucos hay menos de la mitad de empleados que de residentes, en otras hay una cantidad similar o mayor. En Cinco Saltos, Maquinchao y El Bolsón los empleados incluso duplican la cantidad de residentes.

Respecto al personal implicado en la administración de medicación y las curaciones, en 7 de las 8 residencias es realizada por enfermeras/enfermeros, y solo en el caso de la residencia de General Conesa (privada) esas tareas recaen en un cuidador.

La atención médica en Lamarque, Choele Choel y Los Menucos se realiza en el hospital, y en las restantes (5) residencias la atención se brinda en la residencia mediante visitas de los médicos.

Consultados sobre si cuentan con asesoramiento profesional para organizar la alimentación de las personas mayores, en el 75 % de los casos contestaron afirmativamente. Las residencias de Los Menucos y Catriel no cuentan con asesoramiento profesional al respecto.

## COMPARATIVO ENTRE PERSONAS ALOJADAS Y EMPLEADOS



### Sobre los edificios de las residencias

Se verificó la higiene y el estado edilicio en las instalaciones visitadas, y en el 100 % de los casos ambas resultaron ser buenas.

El 100 % de las instalaciones cuenta con rampas para personas con discapacidad, además de baños adaptados.

7 de las 8 residencias visitadas cuenta con camas articuladas y colchón anti escaras.

### Sobre los insumos

En cuanto a la consulta a las residencias sobre la provisión de insumos alimenticios, de limpieza e higiene y médicos (descartables y medicamentos), en todos los casos se verifica suficiente con excepción de medicamentos en las localidades de El Bolsón y Cinco Saltos y de insumos médicos descartables en El Bolsón.

## Relevamiento de edificios escolares previo al inicio de clases - ciclo lectivo 2024

Entre el 14 y el 23 de febrero de 2024 la Defensoría del Pueblo de Río Negro realizó, como todos los años, un relevamiento de las condiciones edilicias de 98 edificios escolares de la provincia, previo al inicio de clases.

Se utilizó como metodología la observación directa y la entrevista estructurada a directivos de las escuelas públicas, indagando sobre cuestiones que atañen al normal funcionamiento del edificio escolar, fundamentalmente en cuanto al mantenimiento.

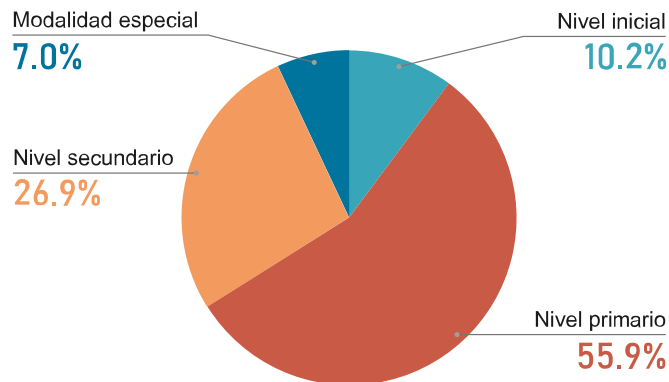
El 70% de los relevamientos realizados fue presencial, recorriendo los edificios escolares y en-

trevistando personalmente al personal directivo de una de las escuelas que funcionan en el mismo. Por motivos operativos, el 30% restante se llevó a cabo de manera telefónica, entrevistando al personal directivo.

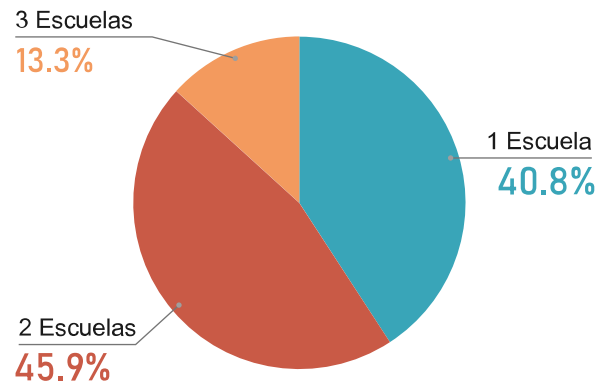
En cada uno de los 98 edificios se entrevistó al directivo de una de las instituciones que funcionan en el mismo, correspondientes el 10% a nivel inicial, el 56% a escuelas de nivel primario, un 27% a nivel secundario (4% CET y 23% ESRN) y 7% de la modalidad especial (1% EFCyL y 6% EEE). Se incluye al final de este informe el listado de los mismos.

Cabe destacar que los 98 edificios escolares albergan 169 instituciones educativas de distintos niveles y modalidades, ya que en muchos edificios funcionan dos o tres instituciones, en los diferentes turnos.

MODALIDAD - NIVEL



CANTIDAD DE ESCUELAS POR EDIFICIO

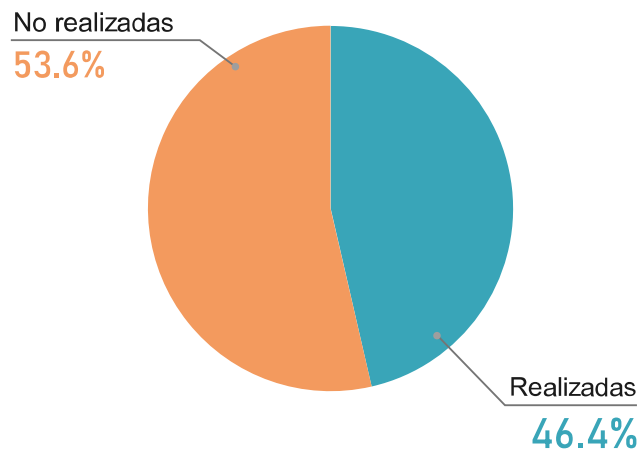


## El análisis de los formularios de relevamiento da cuenta de:

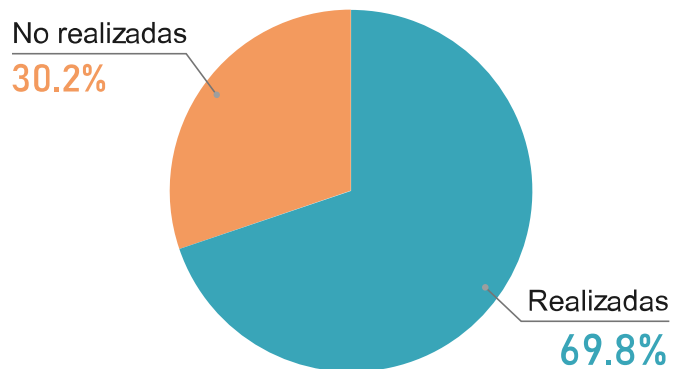
### Condiciones de mantenimiento

En un 70% de los edificios relevados a mediados de febrero ya se habían realizado las tareas de limpieza de tanques de agua y de desratización, siendo las tareas de desmalezamiento las más demoradas. Téngase en cuenta que el comienzo de clases para este año 2024 es el día 11 de marzo, por lo cual los directivos indicaron que estaba pautado realizar esas tareas faltantes en días más próximos al inicio escolar. En algunos lugares se estaba a la espera de la concreción por acuerdo de mantenimiento/insumos entre Consejo Escolar y el Municipio, por ejemplo en Dina Huapi. En otras escuelas, por ejemplo en San Antonio Oeste, se indicó que el desmalezamiento lo realizó el personal de apoyo, y en otro como Cipolletti, el Municipio.

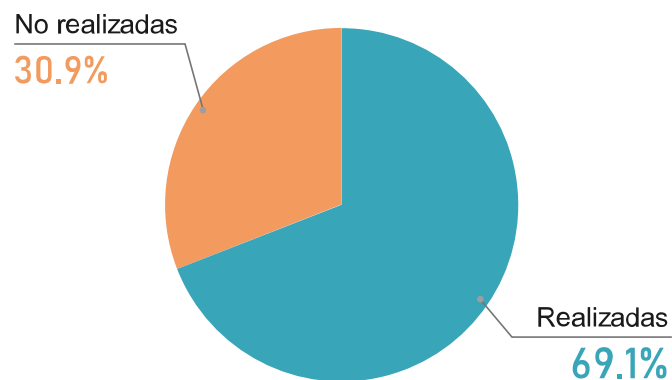
TAREAS DE DESMALEZAMIENTO



TAREA DE LIMPIEZA DE TANQUES DE AGUA



TAREAS DE DESRATIZACIÓN

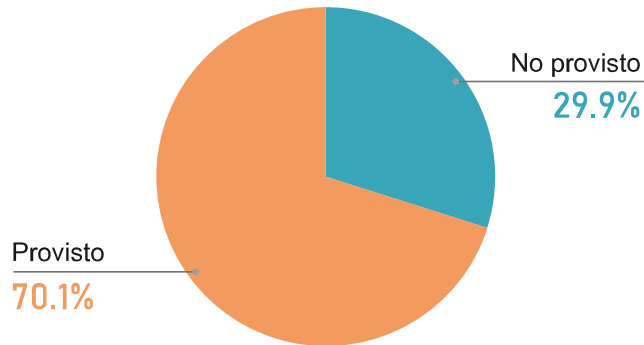


## Provisión de Insumos de Limpieza

En un 70% los directivos informaron que ya les habían provisto los insumos de limpieza.

En un 30% se indicó que aún no los habían recibido aunque tenían sobrantes del año anterior. En algunos casos se estaba a la espera de la firma del convenio del Consejo escolar con el Municipio para la provisión de los mismos (San Antonio Oeste, Dina Huapi).

PROVISIÓN DE INSUMOS DE LIMPIEZA



## Obras de Infraestructura en curso

De los 98 edificios, 5 presentaban obras de infraestructura aún pendientes de finalización, y en 2 se indicó que la no finalización de las mismas podría dificultar el inicio de clases: la EP 155 de General Roca y la ESRN 30 de El Bolsón.

De las otras 3 escuelas en obra, en la EP 311 de Bariloche faltaba terminar la obra de los baños, pero no se indicó problemas para el inicio escolar; la EP 337 de El Bolsón tiene una obra de ampliación de aulas y salas de nivel inicial que no se ha terminado, pero su directora indicó que se iniciarían las clases refuncionalizando para aulas otros espacios, como la sala de docentes, la biblioteca, la sala de teatro y el aula del referente TICs. Por último, en la EP 251 de Sierra Grande se constató la falta de detalles de finalización de una obra de la instalación de nuevas cañerías puestas el año anterior. Según la vicedirectora, esta situación fue debidamente informada al Consejo Escolar y no implica la suspensión del inicio del ciclo escolar del presente año.

## Funcionamiento de canillas y sanitarios

En el 75% de los edificios relevados las canillas funcionaban adecuadamente, mientras que en el 25% se observaron o se informaron desperfectos.

Con respecto a los inodoros, el 66% de los edificios no presentaba desperfectos mientras que en 34% se informaron problemas.

La mayoría de los problemas de funcionamiento de canillas y sanitarios corresponde a pérdida de agua, y en algunos casos roturas o faltantes.

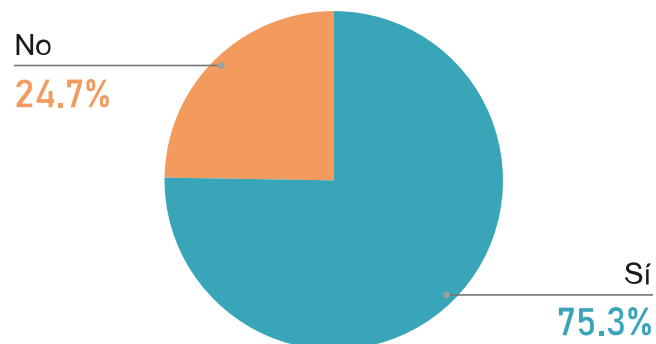
2 escuelas informaron tener baños clausurados (Escuela de Educación Especial 19 de Bariloche y ESRN 44 de Bariloche); y 3 problemas de rebalse, filtración o taponamiento de cloacas: el jardín 52 de Bariloche, la EP 21 de Catriel y la EP 219 de general Conesa.

Otro tipo de problema reportado es el de la falta de presión de la red de agua (ESRN 35 de Cipolletti; EP 110 de Choele Choel, y EP 215 de Luis Beltrán).

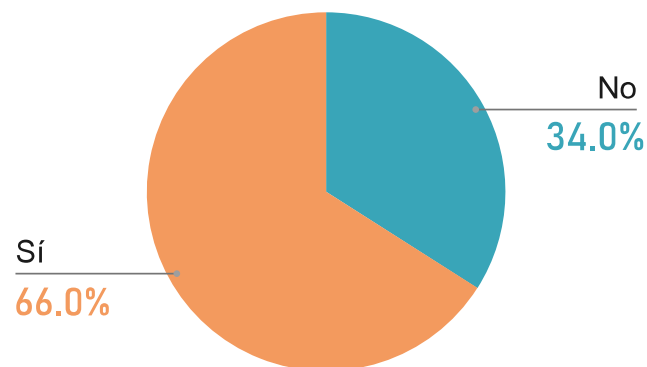
Por último, en 3 escuelas se hizo hincapié en los desperfectos de cañerías, goteras o funcionamiento defectuoso debido a la antigüedad de las cañerías e instalaciones (EP 270 y ala antigua de la EP 140 de El Bolsón, y EP 179 de San Antonio Oeste).

Cabe resaltar que en los edificios donde funcionan varios establecimientos educativos, el uso de las instalaciones sanitarias es intensivo, y por lo tanto se hace necesario un mantenimiento más frecuente de los mismos.

FUNCIONAMIENTO DE TODAS LAS CANILLAS



FUNCIONAMIENTO DE LOS SANITARIOS

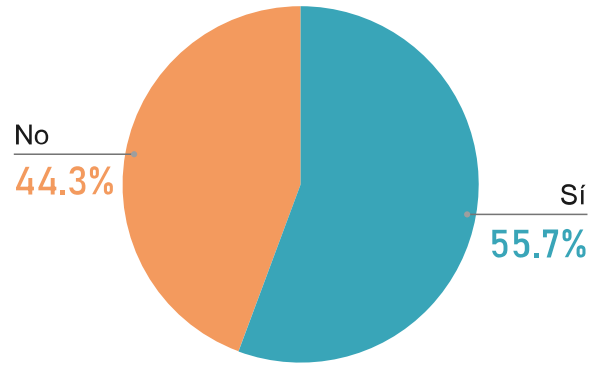


---

### Condiciones de puertas y ventanas

En el 56% de los edificios relevados no se reportaron ni observaron desperfectos o problemas con el funcionamiento de puertas y ventanas. En el 44% restante las quejas son por necesidad de mantenimiento o reparaciones menores, desperfectos causados por el uso, robos o vandalismos.

CONDICIONES DE LAS PUERTAS Y VENTANAS



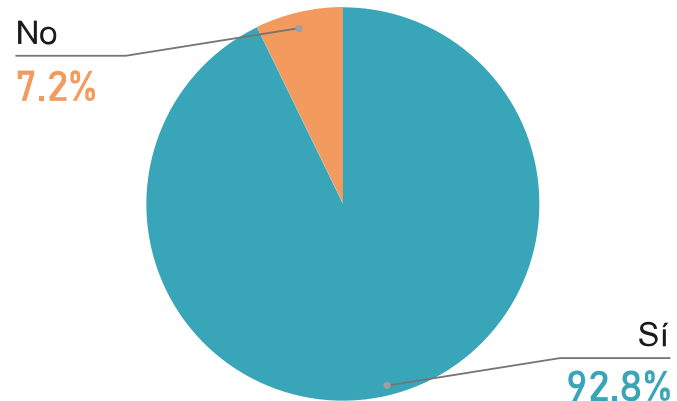
---

### Funcionamiento del sistema de calefacción

En líneas generales la calefacción funciona correctamente en todos los edificios, en este sentido los directivos informaron que les han cambiado todos los calefactores, que el Consejo Escolar concurre periódicamente a realizar los arreglos y mantenimientos correspondientes, o que no pueden hacer observaciones ya que funciona como corresponde.

Sólo en el 7% de los edificios los directores respondieron que no funciona correctamente la calefacción. Los problemas en este sentido fueron: rotura de calefactores, falla en el funcionamiento o falta de los mismos en alguno de los espacios de la escuela.

CONDICIONES DEL SISTEMA DE CALEFACCIÓN



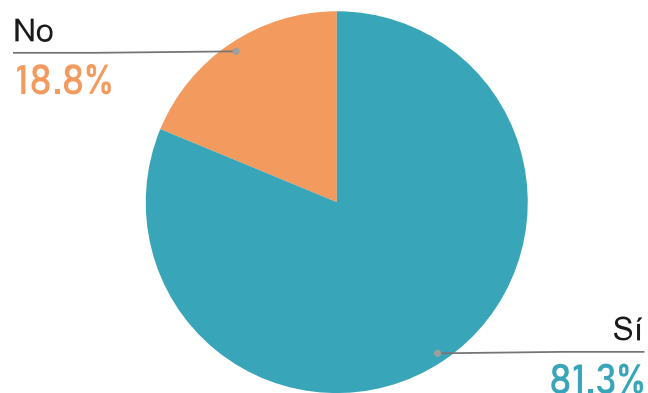
---

### Conexión eléctrica

En el 89% de los 98 edificios relevados se informó que la conexión eléctrica funciona correctamente.

En el 18 % restante, los motivos del mal funcionamiento en general responden a problemas por sobrecarga eléctrica y cortes de luz especialmente en las escuelas más antiguas.

CONDICIONES DE LA RED ELÉCTRICA



---

### Seguridad

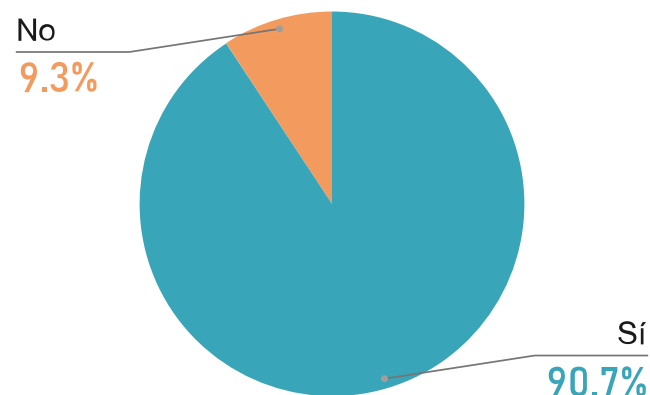
#### Salidas de emergencia

El 90.7 % de las escuelas tienen salidas de emergencia, en el resto si bien cuentan con salidas de emergencia, las mismas presentaban problemas como falta de barral antipánico.

#### Matafuegos

Todos los edificios escolares reportaron contar con matafuegos. En 10 las escuelas informaron que se encontraban a la espera de su recarga.

SALIDAS DE EMERGENCIA





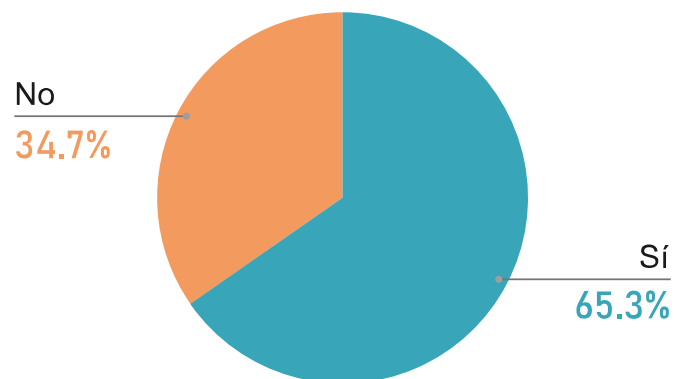
---

## Accesibilidad:

### Rampas

El 65 % de los edificios escolares que tienen desniveles en su entrada cuentan con rampas de acceso, mientras que el 35% restante no.

EXISTENCIA DE RAMPAS Y O MEDIOS ALTERNATIVOS EN CASO DE OBSERVAR DESNIVELES



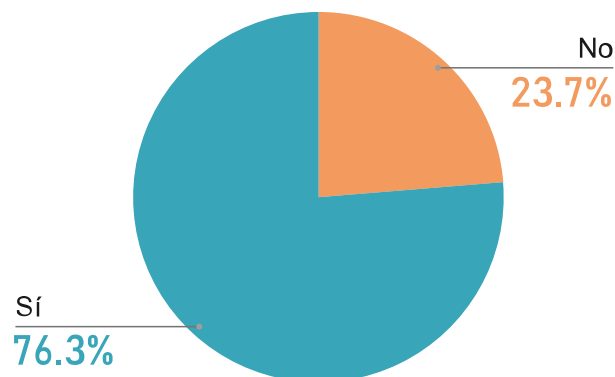
---

### Baños adaptados para personas con discapacidad o movilidad reducida

El 76% de los edificios relevados cuenta con baños adaptados .

Del 24% de los edificios sin baños adaptados sólo 2 escuelas manifestaron tener alumnos con discapacidad motriz matriculados: la EP N° 43 de Ing. Huergo y la EP N° 271 de El Bolsón.

EXISTENCIA DE BAÑOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA

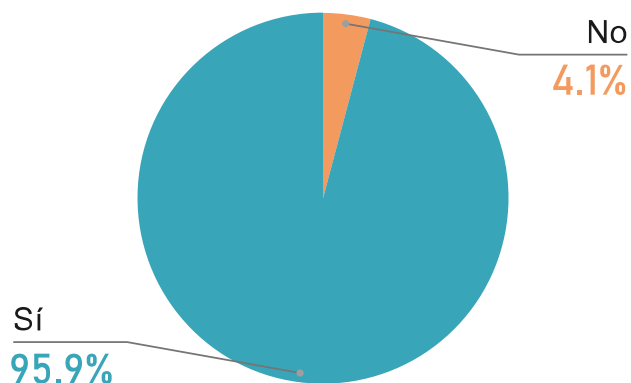


## Servicio de Internet

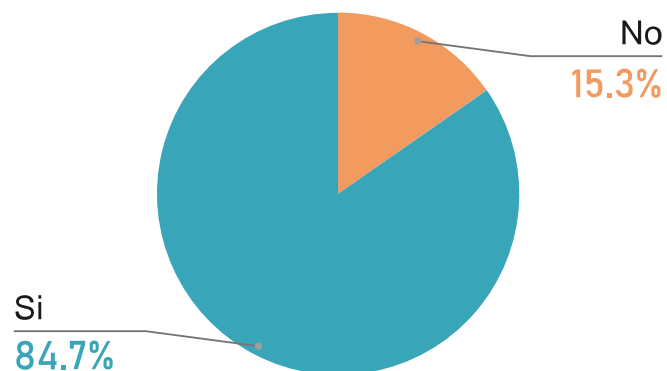
En el 96% de las escuelas informaron que cuentan con el servicio de Internet. Las 3 instituciones que manifestaron no tener Internet son: el Jardín N° 48 de General Roca, la EP N° 69 de Sierra Pailemán y la EP N° 107 de General Roca.

Con respecto a la consulta si el servicio está disponible para fines pedagógicos, en el 15% de los establecimientos se informó que sólo lo utilizan para fines administrativos.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET



DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET PARA FINES PEDAGÓGICOS



## Gestiones realizadas

Luego del relevamiento en territorio, en la Defensoría y analizadas las cuestiones prioritarias a atender, las mismas fueron puestas en conocimiento de las máximas autoridades del Ministerio de Educación y Derechos Humanos y los responsables del Área de Coordinación de Infraestructura Escolar, a través de reuniones con los responsables.

En respuesta, la cartera educativa informó que los establecimientos observados con prioridad de arreglos para dar inicio al ciclo lectivo 2024 fueron refaccionados o estaban en proceso de ejecución. Es importante mencionar que la Defensoría, luego de un lapso prudencial, regresa a las instituciones donde se hicieron observaciones y se constata lo informado por las autoridades.

### Obras de infraestructura:

**Escuela Primaria N° 311 de San Carlos de Bariloche:** Esta obra se tramitó por Expte. 22648/21, dicha obra se encuentra en etapa final para su recepción, no habiendo podido culminar con la misma debido a la paralización financiera en el transcurso de diciembre de año 2023 a marzo de 2024 retrasando la reapropiación de fondo y continuidad de la obra. No obstante el trámite administrativo sigue su curso.

**Escuela Primaria N° 251 de Sierra Grande:** El municipio de dicha localidad está pronto a firmar Convenio con el Ministerio, al que se le reclamara

que por medio de los gastos de mantenimiento certifiquen las tareas pendientes en dicho establecimiento.

**Escuela Primaria N° 155 de Gral. Roca:** esta obra a la fecha se encuentra finalizada.

**ESRN N° 30 de El Bolsón:** esta obra se encuentra finalizada. El ciclo lectivo 2024 comenzó con la cocina en funcionamiento.

**Escuela Primaria N° 337 de El Bolsón:** respecto a la ampliación de las aulas, la misma se aprobó por Resolución 686/24, en la actualidad se encuentra finalizada.

**Salas de nivel inicial:** esta obra se ejecutaba con financiamiento del Ministerio de Educación de la Nación, al restringirse el ingreso de dicho financiamiento, la Provincia evaluará la finalización de la obra.

### **Conexión eléctrica, funcionamiento de canillas y sanitarios, escuelas con baños adaptados pero que tienen inconvenientes, calefacción, salida de emergencia, matafuegos:**

Todas las tareas mencionadas fueron realizadas mediante el Programa de Mantenimiento Escolar, tanto por licitaciones ministeriales como convenios municipales. Cabe destacar que todas las tareas quedaron subsanadas para dar inicio al ciclo lectivo 2024.

### **Accesibilidad, baños adaptados:**

Respecto a la **Escuela Primaria 271 de El Bolsón**, la obra fue licitada por el Programa de Obras Menores del Ministerio de Educación y DDHH y no dio comienzo ya que la misma quedó desestimada por falta de mantenimiento de oferta. Se retomará el trámite para su concreción.

**Escuela primaria N° 43 de Ing. Huergo**, se evaluará lo posibilidad de ejecutar obras de acuerdo a los financiamientos y a la disposición económica del Ministerio.

### **Escuelas con baños adaptados pero que tienen inconvenientes:**

**EEE 14 de Gral. Conesa.** Si bien no existen registros de problemas en el baño adaptado, se incluyó el reclamo en la agenda de obras menores de mantenimiento.

**ESRN N° 8 de Viedma.** El edificio cuenta con dos baños para discapacidades diferentes, de los cuales uno está ubicado en el gimnasio y se encuentra funcionando correctamente, el otro se encuentra en desuso.

**CET N° 9 de Cipolletti.** Se realizará la adaptación en el baño existente a través del Programa de Mantenimiento Escolar.

## Listado de Localidades y escuelas relevadas:

Localidad	Nivel/modalidad	Escuela	Cantidad de escuelas que funcionan en el mismo edificio
Allen	Nivel primario	EP 222	2
Allen	Nivel secundario	ESRN 24	1
Allen	Nivel secundario	CETN° 8	2
Catriel	Nivel primario	EP N° 21	2
Catriel	Nivel primario	EP N° 195	3
Cervantes	Nivel secundario	ESRN N° 131	3
Cervantes	Nivel secundario	ESRN N° 62	2
Chichinales	Nivel primario	EP N° 285	2
Chichinales	Nivel primario	EP N° 233	2
Chichinales	Nivel primario	EP N° 167	2
Choele Choele	Nivel primario	EP N° 110	2
Cinco Saltos	Nivel secundario	ESRN N° 23	1
Cinco Saltos	Nivel primario	EP N° 39	2
Cipolletti	Nivel inicial	Jardín N° 85	1
Cipolletti	Nivel inicial	Jardín N° 105	1
Cipolletti	Nivel primario	EP N° 33	1
Cipolletti	Nivel primario	EP N° 165	2
Cipolletti	Nivel primario	EP N° 313	1
Cipolletti	Nivel secundario	ESRN N° 35	1
Cipolletti	Nivel secundario	CET N° 9	1
Cipolletti	Nivel secundario	EFCyL N° 4	1
Cipolletti	Nivel primario	EP N° 292	1
Cipolletti	Nivel inicial	Jardín N°131	1
Comallo	Nivel primario	EP N° 73	2
Cordero	Nivel secundario	ESRN 122	2

Cnel Belisle	Nivel secundario	ESRN 52	3
Dina Huapi	Nivel inicial	Jardín N° 81	1
Dina Huapi	Nivel primario	EP N° 312	1
Dina Huapi	Nivel secundario	ESRN N° 96	2
El Bolsón	Nivel primario	EP N° 337	2
El Bolsón	Nivel primario	EP N° 271	2
El Bolsón	Nivel primario	EP N° 318	1
El Bolsón	Nivel primario	EP N° 270	2
El Bolsón	Nivel secundario	ESRN N° 48	1
El Bolsón	Nivel primario	EP N° 140	1
El Bolsón	Nivel primario	EP N° 268	1
El Bolsón	Nivel secundario	ESRN N° 30	2
Gral Conesa	Mod. Especial	EEE N° 14	3
Gral Conesa	Nivel inicial	Jardín N° 22	1
Gral Conesa	Nivel primario	EP N° 219	2
Gral Conesa	Nivel primario	EP N° 9	3
Gral Roca	Nivel inicial	Jardín N° 48	1
Gral Roca	Nivel primario	EP N° 128	2
Gral Roca	Nivel primario	EP N° 66	1
Gral Roca	Nivel primario	EP N° 350	2
Gral Roca	Nivel primario	EP N° 155	2
Gral Roca	Nivel primario	EP N° 107	2
Gral Roca	Nivel secundario	ESRN N° 111	2
Gral Roca	Nivel secundario	CET N° 17	1
Ing. Jacobacci	Nivel secundario	ESRN N° 6	2
Ing. Huergo	Nivel primario	EP N° 43	1
Lamarque	Nivel primario	EP N° 226	2
Lamarque	Nivel primario	EP N° 345	1
Lamarque	Nivel primario	EP N° 112	2
Lamarque	Nivel primario	EP N° 237	2

Lamarque	Nivel secundario	ESRN N° 7	2
Las Grutas	Nivel secundario	ESRN N° 98	2
Luis Beltrán	Nivel primario	EP N° 215	2
Luis Beltrán	Nivel primario	EP N° 353	2
Luis Beltrán	Nivel primario	EP N°178	2
Pilcaniyeu	Nivel primario	EP N° 269	3
Río Colorado	Mod. Especial	EEE N° 9	2
Río Colorado	Nivel primario	EP N° 18	2
Río Colorado	Nivel primario	EP N° 14	2
Río Colorado	Nivel primario	EP N° 91	1
San Antonio Oeste	Nivel secundario	ESRN N° 38	2
San Antonio Oeste	Nivel primario	EP N° 6	1
San Antonio Oeste	Nivel primario	EP N° 179	1
S. C. Bariloche	Mod. Especial	EEE N° 19	1
S. C. Bariloche	Mod. Especial	EEE N° 6	1
S. C. Bariloche	Nivel inicial	Jardín N° 52	1
S. C. Bariloche	Nivel primario	EP N° 374	1
S. C. Bariloche	Nivel primario	EP N° 311	2
S. C. Bariloche	Nivel primario	EP N° 267	2
S. C. Bariloche	Nivel secundario	ESRN N° 138	1
S. C. Bariloche	Nivel secundario	CET N° 2	3
S. C. Bariloche	Nivel secundario	ESRN N° 99	2
S. C. Bariloche	Nivel secundario	ESRN N° 44	2
Sierra Colorada	Nivel secundario	ESRN N° 82	1
Sierra Grande	Nivel primario	EP N° 251	3
Sierra Grande	Nivel primario	EP N° 62	2
Sierra Grande	Nivel inicial	Jardin N° 6	1
Sierra Pailemán	Nivel primario	EP N° 69	1

Valcheta	Nivel primario	EP N° 277	1
Valcheta	Nivel secundario	ESRN N° 87	3
Valle Azul	Nivel primario	EP N° 143	3
Viedma	Mod. Especial	EEE N°7	1
Viedma	Nivel inicial	Jardin N° 80	1
Viedma	Nivel inicial	Jardín N° 5	1
Viedma	Nivel primario	EP N° 276	3
Viedma	Nivel primario	EP N° 309	2
Viedma	Nivel primario	EP N° 200	1
Viedma	Nivel primario	EP N° 1	2
Viedma	Nivel secundario	ESRN N° 4	3
Viedma	Nivel secundario	ESRN N° 8	3
Viedma	Nivel primario	EP N° 355	1
Villa Regina	Nivel primario	EP N° 85	2
Villa Regina	Nivel primario	EP N° 105	2

## Relevamiento de los sistemas de agua y saneamiento

Durante el mes de octubre se realizó un monitoreo de los sistemas de agua y saneamiento en la provincia. El muestreo se hizo en las plantas potabilizadoras de agua, las plantas depuradoras de líquidos cloacales y las plantas elevadoras.

Se realizaron visitas en las localidades de: San Antonio Oeste, Las Grutas, General Conesa, Viedma, El Cóndor, Valcheta, Sierra Grande, Chichinales, General Roca, Coronel Belisle, Choele Choel, Allen, Cipolletti, El Bolsón y San Carlos de Bariloche.

Luego del relevamiento finalizado en octubre, corresponde comenzar a trabajar con las autoridades para que se realicen las mejoras necesarias y la incorporación de las partidas presupuestarias en los casos en los que son necesarias obras de mejora o ampliación. De la misma forma que se hace con el relevamiento de infraestructura escolar, se continuará con nuevas visitas en los lugares donde se detectaron inconvenientes.

Camino a Sierra Grande



## Plantas potabilizadoras

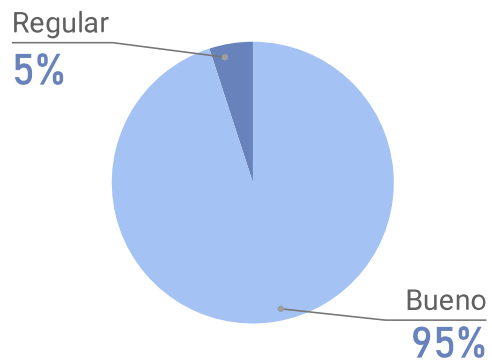
El relevamiento incluyó la evaluación del estado de la infraestructura, el equipamiento operativo, el estado del cerco perimetral, la existencia de iluminación en el predio, la presencia de desbordes, la fuente de captación de agua, quienes realizan la manipulación de elementos químicos para la potabilización, la existencia de un protocolo para su manejo y la limpieza de las redes de agua.

En términos generales, las plantas presentan un buen estado de conservación y mantenimiento.

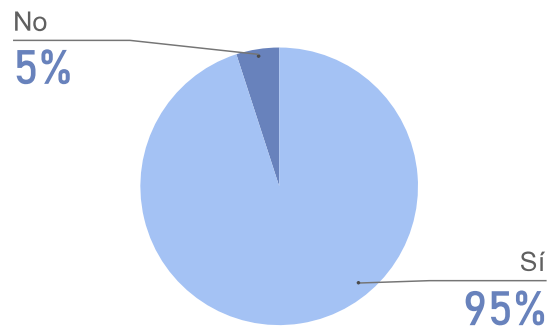


Planta potabilizadora - Cipolletti

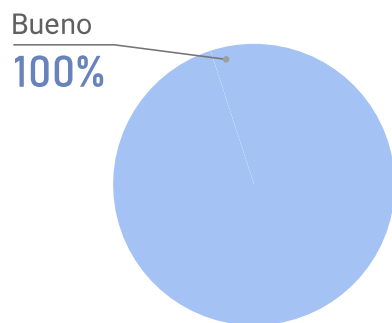
¿CUÁL ES EL ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA?



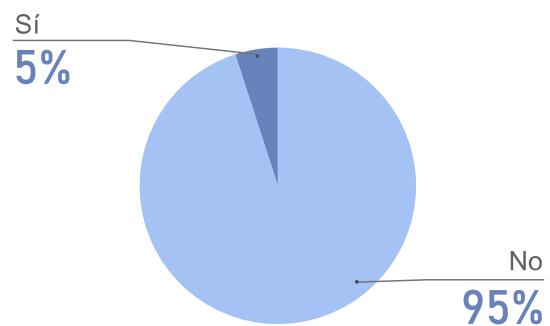
¿HAY ILUMINACIÓN EN EL PREDIO?



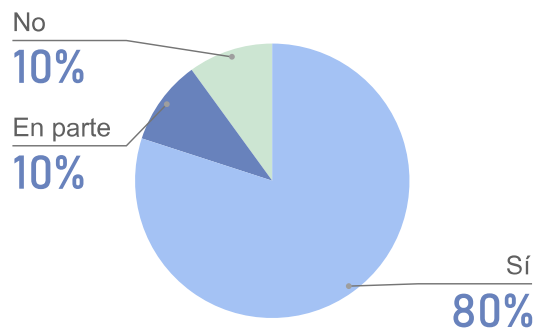
¿CUÁL ES EL ESTADO DEL EQUIPAMIENTO OPERATIVO?



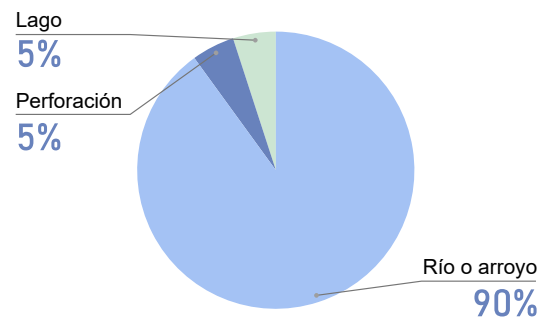
¿SE OBSERVAN DESBORDES?



¿HAY CERCO PERIMETRAL?

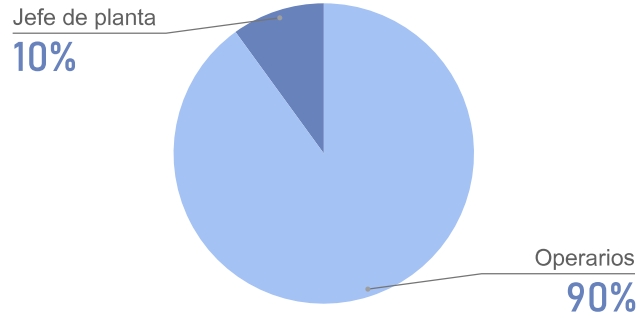


¿CUÁL ES LA FUENTE DE CAPTACIÓN DE AGUA?



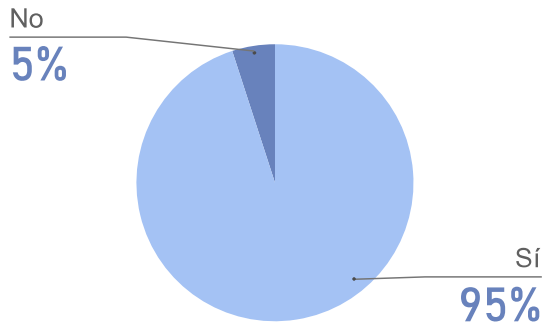


¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE LA MANIPULACIÓN DE ELEMENTOS QUÍMICOS PARA LA POTABILIZACIÓN?



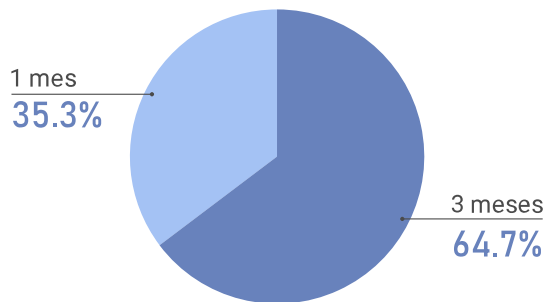
Sierra Grande

¿HAY UN PROTOCOLO PARA LA MANIPULACIÓN DE QUÍMICOS PARA LA POTABILIZACIÓN?



Planta potabilizadora Chichinales

¿CUÁNTO TIEMPO PASÓ DE LA ÚLTIMA LIMPIEZA DE REDES DE AGUA?



Bariloche CEB

## Plantas depuradoras

El relevamiento incluyó el estado general de las plantas, el desmalezamiento del perímetro, la presencia de residuos, el cerco perimetral, la iluminación del predio, la existencia de desbordes, los conductos de transferencia, el estado de las membranas, el estado de los taludes de contención y su limpieza, la presencia de aireadores y su funcionamiento, posibles actos de vandalismo, la existencia de vertidos de crudo al río, la existencia de un plan de inspección de redes y la periodicidad de la limpieza de las redes.

En este caso, las problemáticas registradas están relacionadas con la basura que circula por la red, la obsolescencia de colectores y redes en algunas ciudades, donde la infraestructura no acompaña el crecimiento urbano, la necesidad de ampliar ciertas plantas y de establecer un destino para los líquidos tratados en el caso de las plantas de vuelco cero. Se detectaron fallas en las plantas de Choele Choel y, en el caso de General Roca, se espera la ejecución del Plan Director para poner en funcionamiento la planta. En muchos casos, los robos de materiales necesarios para el funcionamiento de las estaciones ha sido causa de varios de los problemas.

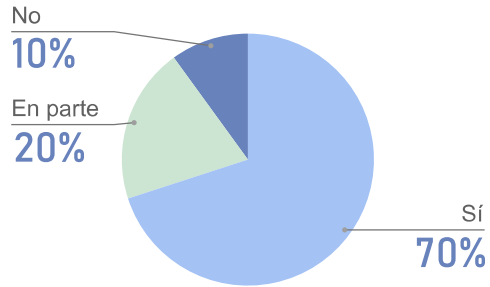


Bariloche

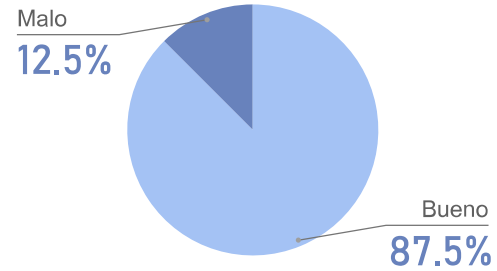


Planta de saneamiento - General Roca

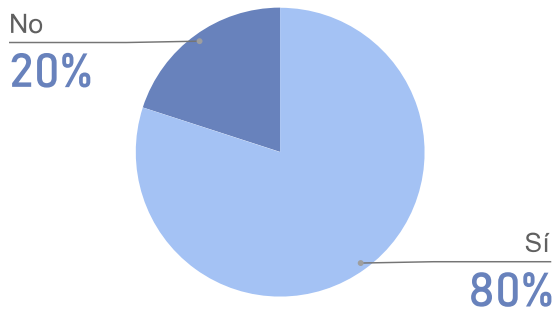
¿HAY CERCO PERIMETRAL?



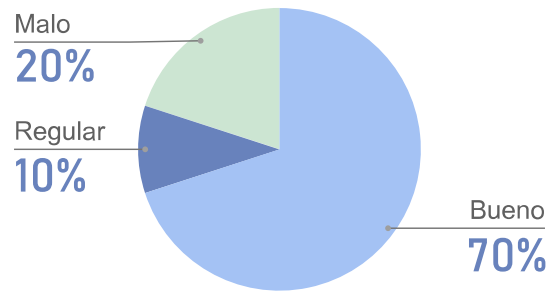
¿CÓMO CALIFICA EL ESTADO DE LAS MEMBRANAS?



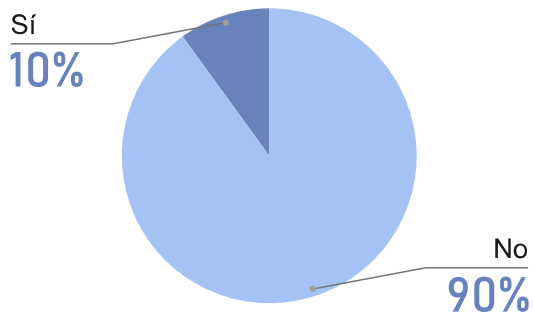
¿HAY ILUMINACIÓN EN EL PREDIO?



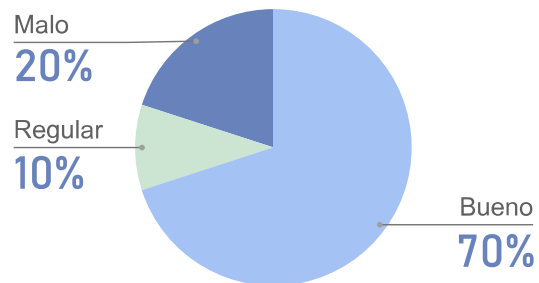
¿CÓMO CALIFICA EL ESTADO DE LOS TERRAPLENES/TALUDES?



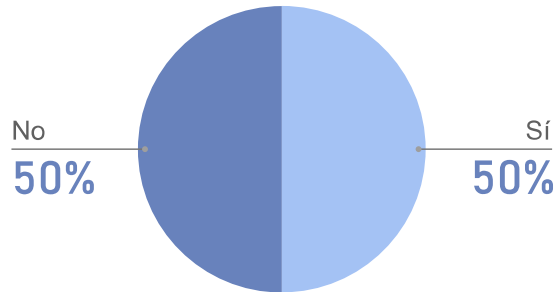
¿SE OBSERVA PRESENCIA DE RESIDUOS?



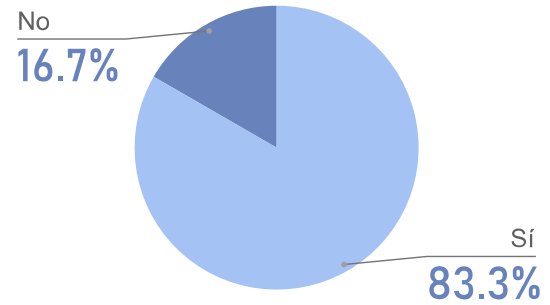
¿CÓMO CALIFICA EL ESTADO DE LA LIMPIEZA DE LOS TERRAPLENES?



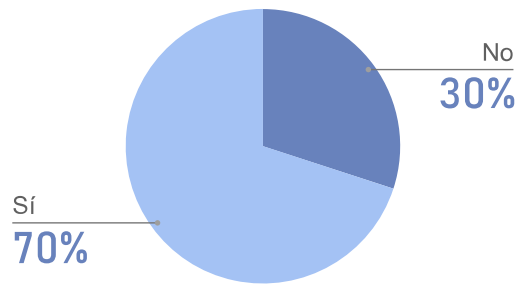
¿SE OBSERVA PRESENCIA DE AIREADORES?



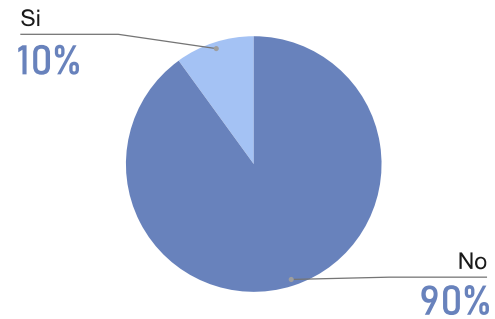
¿LOS AIREADORES FUNCIONAN?



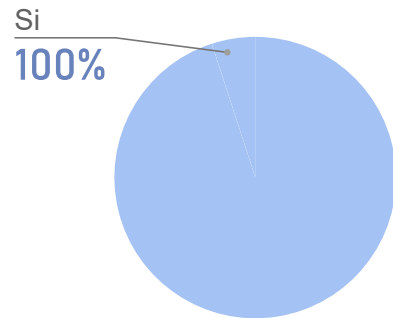
¿HAN SUFRIDO ACTOS DELICTIVOS?



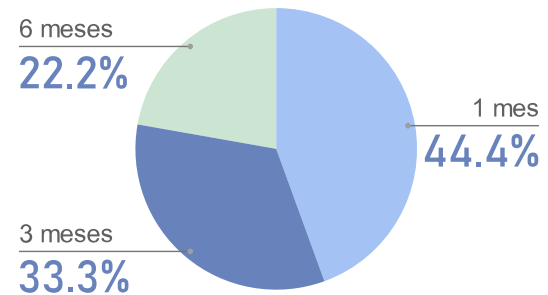
¿EN LA PLANTA HAY VUELCO DE CRUDO AL RIO?



¿TIENEN UN PLAN DE INSPECCIÓN DE REDES?



¿CUANDO FUE LA ÚLTIMA LIMPIEZA DE REDES?



## Plantas elevadoras

La visita a las plantas elevadoras del sistema de saneamiento consistió en observar el estado general de las plantas, el desmalezamiento, la presencia de residuos, la existencia de cerco perimetral, la iluminación en el predio y la presencia de olores.

En general, las plantas elevadoras se encuentran en predios cercados. Aunque cuentan con sistemas de alarmas para detectar anomalías, los operarios jefes de servicio visitan diariamente las instalaciones para verificar su funcionamiento. Los mayores inconvenientes son producto de los actos de vandalismo, los cortes de energía y las obstrucciones provocadas por residuos que se arrojan en la red.

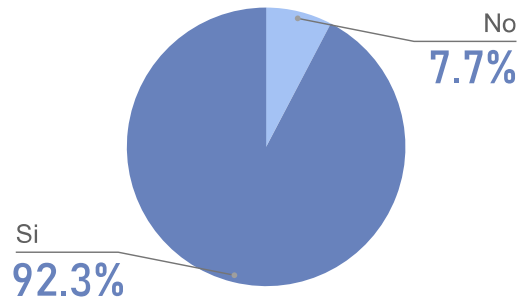


Planta elevadora - San Antonio Oeste

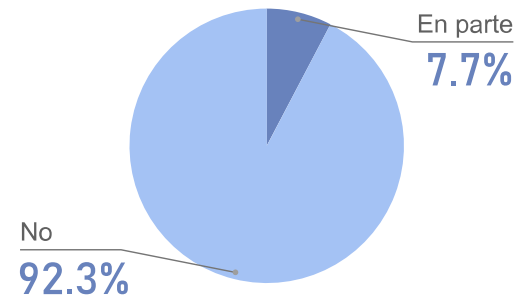


Planta de saneamiento Estación Cero - Viedma

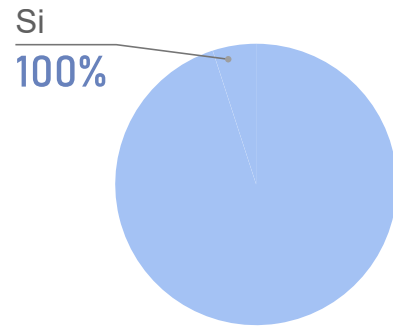
¿SE OBSERVA DESMALEZAMIENTO?



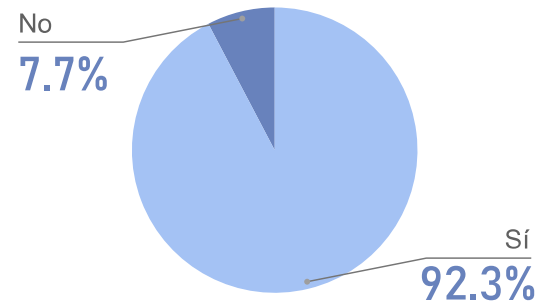
¿SE OBSERVA PRESENCIA DE RESIDUOS?



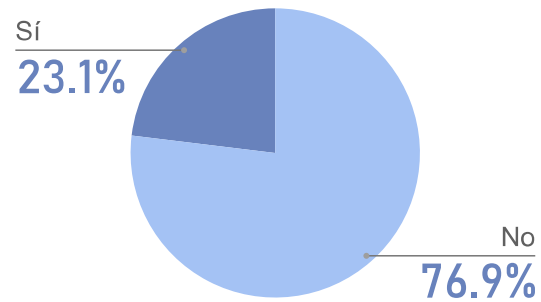
¿HAY CERCO PERIMETRAL?



¿HAY ILUMINACIÓN EN EL PREDIO?



¿HAY PRESENCIA DE OLOR?





## Ciclo de Charlas

### Programa de acercamiento a la comunidad

En el mes de agosto, La Defensoría del Pueblo lanzó un programa para acercarse a la comunidad, facilitando el acceso a derechos fundamentales y promoviendo la inclusión. En muchos barrios, la lejanía de los centros urbanos o la falta de recursos limitan las oportunidades de los vecinos para informarse y ejercer sus derechos. Este tipo de programas responde a la necesidad de eliminar barreras, brindando una puerta de acceso directo y accesible al asesoramiento y acompañamiento en temas que resultan de su interés.

Además, al ofrecer herramientas prácticas e información, la Defensoría busca empoderar a los ciudadanos para que se conviertan en protagonistas de sus propios derechos y mejoren sus condiciones de vida. La posibilidad de conocer y gestionar cuestiones vinculadas a problemáticas que los aquejan permite que los vecinos tengan mayor control y claridad sobre sus derechos y obligaciones, contribuyendo a una ciudadanía activa y responsable.

Este programa también actúa como un mecanismo para reducir desigualdades. En muchos barrios populares o vulnerables, la falta de acceso a la información y a recursos básicos puede generar un ciclo de pobreza o exclusión. Acercando estos recursos di-





rectamente a la comunidad, la Defensoría promueve la equidad y facilita que todos los ciudadanos puedan participar en igualdad de condiciones, porque la presencia de las instituciones en el territorio no solo responde a problemas existentes, sino que también anticipa y previene conflictos o vulneraciones de derechos.

En esta primera etapa nos ocupamos de cuestiones referidas a tarifas de servicios públicos, específicamente a la segmentación tarifaria y tarifa social, la prevención de estafas virtuales y la difusión del canal de denuncias anónimas para la lucha contra el narcotráfico 0800 DROGAS.

Para este trabajo articulamos con el Ministerio de Seguridad y Justicia de Río Negro, el Ente Provincial de Regulación de la Electricidad (EPRE), las Defensorías del Pueblo locales de San Antonio Oeste y San Carlos de Bariloche, las Juntas Vecinales en Viedma y El Cóndor, Centro Comunitario y Centro de Jubilados en San Carlos de Bariloche y Centro de Jubilados de San Antonio Oeste. Esta política de trabajo colaborativo nos permitió contar con profesionales en diferentes temas de interés de la ciudadanía donde además del asesoramiento se recibieron reclamos.

## Resultados de los encuentros

Las observaciones en general fueron: el valor de las tarifas del servicio eléctrico y del gas, la insuficiencia de los subsidios para el caso de las personas jubiladas y la necesidad de sentirse representados en la queja sobre la imposibilidad de pago de los servicios básicos.

En relación al 0800 Droga hubo manifestaciones coincidentes sobre la decepción que se produce en los vecinos al denunciar la venta al menudeo de estupefacientes, y que luego de los allanamientos o intervenciones policiales, en poco tiempo el denunciado vuelve a estar en condiciones de ilegalidad y realizando la misma actividad en el barrio. Estos acontecimientos generan descreimiento sobre la efectividad de las denuncias.

En el caso del Barrio Lavalle se realizaron muchas consultas relacionadas a la segmentación tarifaria, fundamentalmente basados en los altos importes de la facturación recibida. Se pudo advertir en los participantes mucha dificultad en el uso de las tecnologías, llegando al extremo de vecinos que no saben leer y escribir.

Se tomaron varios reclamos y hubo manifestaciones coincidentes sobre la necesidad de encuentros de estas características que proporcionen herramientas a los vecinos para afrontar problemáticas transversales y que se acorten las distancias.

En el Barrio Belgrano de Viedma las preocupaciones fueron las relacionadas al costo de las tarifas

de luz y gas, como así también la necesidad de dar respuesta a las personas con discapacidades.

En el caso del Balneario El Cóndor hubo reiteradas quejas en relación al valor de la tarifa y en este caso se recibieron quejas sobre la prestación del servicio de electricidad y las deficiencias marcadas por muchos cortes del servicio y falta de respuesta. Se recibieron reclamos sobre estafas virtuales y se tomaron reclamos sobre seguros.

En San Carlos de Bariloche hicimos un primer encuentro en el Centro de abuelos La Paloma del Barrio Arrayanes donde se destacó una importante presencia de adultos mayores, con problemas de diversa índole pero con una constante que es la difícil situación económica por la que atraviesan. Los diferentes reclamos fueron tomados por agentes de las Defensorías provincial y local para su tratamiento.

Días posteriores, también en Bariloche, nos reunimos con vecinos del Centro Comunitario Perito Moreno (CAAT  $\frac{2}{3}$ ). Allí, nos encontramos con una importante concurrencia y una gran cantidad de consultas sobre tarifas, sobre los conceptos facturados, y la necesidad de clarificar como entender y analizar los datos de las mismas. Hubo una presencia importante de adultos mayores, no solo por la cuestión tarifaria, sino por otros reclamos y deficiencias en las prestaciones de los servicios de salud. También en relación a cuestiones municipales donde se reiteró el tema de la infraestructura de calles y veredas.



En San Antonio Oeste la principal inquietud tuvo que ver con la prevención de estafas virtuales relacionados a los alquileres temporarios, y la necesidad de realizar estos encuentros en el Balneario Las Grutas.

Como primeras conclusiones de este inicio de ciclo de charlas podemos mencionar las siguientes:

- ▶ Diferenciación de temáticas según barrios y franjas etarias. Las necesidades y los intereses de los ciudadanos suelen variar en función de factores como la ubicación geográfica y la edad. En áreas con distinto desarrollo urbano o socioeconómico, las prioridades de los habitantes pueden ser diferentes: algunos barrios pueden enfocarse en problemas de infraestructura, mientras que otros pueden priorizar la seguridad o el acceso a servicios básicos. La franja etaria también influye: los jóvenes pueden interesarse más en empleo y educación, mientras que los adultos mayores pueden enfocarse en temas de salud y seguridad social.
- ▶ Preocupación por la situación económica de los participantes. La situación económica de los ciudadanos fue un tema recurrente en los diferentes encuentros, ya que influye en su calidad de vida y acceso a servicios.
- ▶ Acercamiento a los barrios para fortalecer el vínculo Estado-ciudadano. El acercamiento del Estado a través de visitas en los barrios y cen-

tros comunitarios fortalece la confianza y mejora el acceso de los ciudadanos a los servicios. El contacto directo facilita la identificación de problemas específicos y brinda a los ciudadanos una sensación de participación en la toma de decisiones.

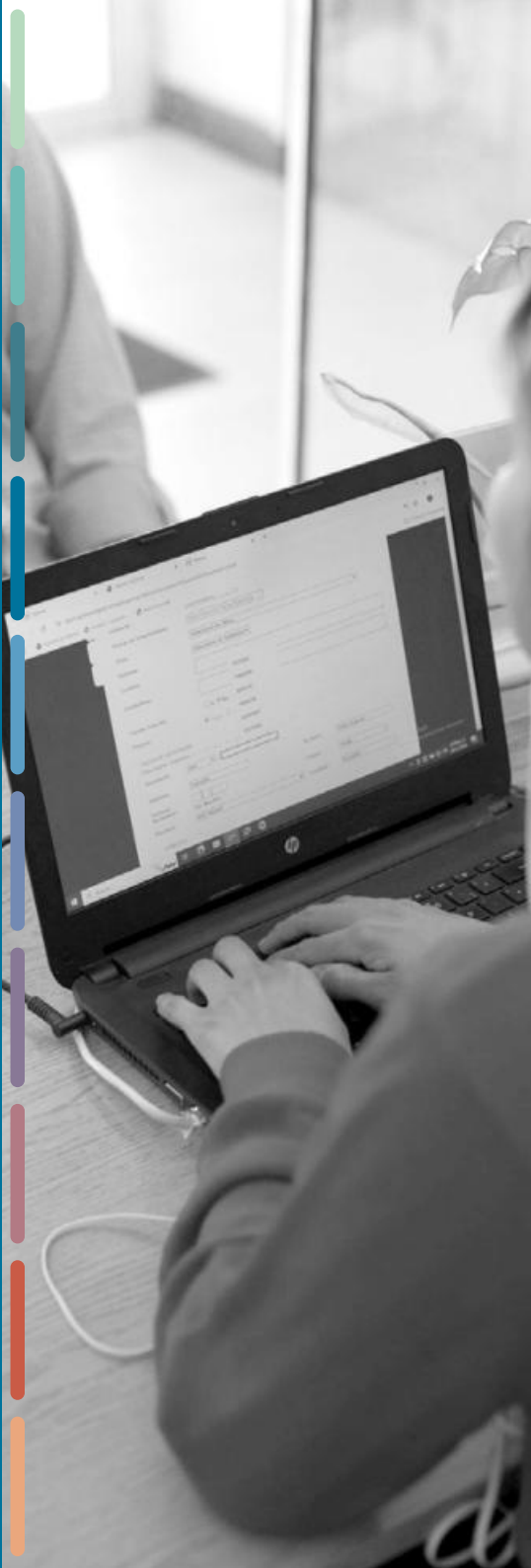
- ▶ Apertura al diálogo en espacios cercanos y comunitarios. Las interacciones en espacios informales o conocidos por los ciudadanos, como sus propios barrios, favorecen el diálogo y la participación. La creación de espacios de escucha activa es esencial para entender mejor las necesidades y preocupaciones de la población, lo que contribuye a una respuesta gubernamental más adecuada y humana.
- ▶ Articulación con organismos provinciales y municipales. La colaboración interinstitucional entre niveles del Estado (provincial, municipal y nacional) es fundamental para atender las necesidades de manera integral generando un impacto positivo en los participantes. La coordinación entre diferentes organismos evita duplicación de esfuerzos y optimiza recursos, lo que aumenta el impacto de los programas. Proporcionar información, brindar herramientas prácticas, dar la posibilidad de presentar un reclamo desde su barrio y la consulta sobre temáticas transversales, permite que el Estado llegue a las personas con soluciones completas evitando la fragmentación en la atención.





Modernización





## Modernización

### Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2023-2027

En diciembre de 2023, la Defensoría del Pueblo aprobó el Plan Estratégico Institucional para el período 2023-2027. Este documento es la herramienta de gestión que orientará el accionar de la institución durante los próximos cinco años. Contiene los lineamientos, objetivos, programas y proyectos que el organismo se propone realizar para cumplir con las responsabilidades asignadas por la Constitución provincial. Además, incluye una matriz de indicadores que permite monitorear su implementación y una técnica de vinculación con el presupuesto institucional para garantizar la asignación de recursos a las prioridades del plan.

La formulación de este documento fue posible gracias a una dinámica de trabajo abierta que promovió la participación de todo el personal en las distintas etapas de su diseño, así como el aporte de otras instituciones provinciales y nacionales relevantes para la gestión de la institución.

La aprobación del PEI para el período 2023-2027 constituye un signo de madurez de la Defensoría del Pueblo en cuanto a sus capacidades de planificación y prospectiva, ya que este PEI es el segundo consecutivo formulado por la institución en el marco de su Ciclo de Planeamiento Estratégico Institucional (CPDP), creado en 2019.



**PLAN  
ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL**

Defensoría del Pueblo  
de Río Negro  
2023 - 2027

DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO  
Instituto de Río Negro

[https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/wp-content/uploads/2024/03/PEI\\_DPRN\\_2023-2027.pdf](https://defensoriarionegro.gov.ar/drn/wp-content/uploads/2024/03/PEI_DPRN_2023-2027.pdf)



## Capacitaciones

### Charlas, Talleres, Seminarios, Diplomatura

A continuación, se detallan las actividades de capacitación en las que participaron trabajadores de la Defensoría del Pueblo. En algunos casos, la participación fue obligatoria para todos los agentes mientras que en otros se ofreció de manera opcional, y participaron aquellos interesados según el área en la que desarrollan su tarea.

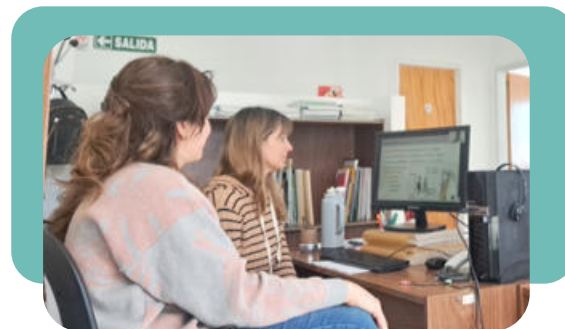
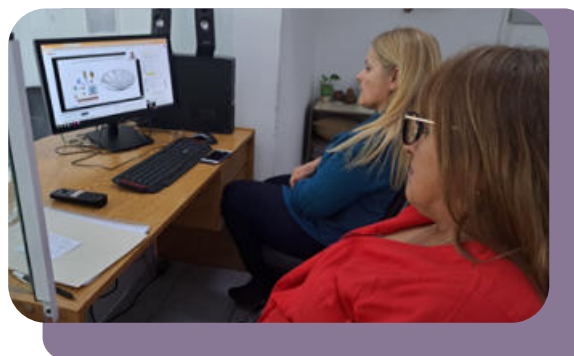
Un tema a destacar es que, en los casos en que los trabajadores participan en capacitaciones académicas relacionadas con sus tareas específicas y de interés para todo el equipo, son ellos quienes replican los conocimientos adquiridos y capacitan a sus compañeros, convirtiéndose en un círculo virtuoso de profesionalización para todo el equipo de la Defensoría.

- ▶ 19/03/24 - Capacitación Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) dictada por el Ministerio de Modernización
- ▶ 05/05/24 - Primera Mesa de Trabajo para el abordaje, difusión y cumplimiento de la legislación laboral vigente en materia de discapacidad en la que participó personal del área de RR.HH, organizada por la Secretaría de Trabajo de RN.
- ▶ 20/05/24 - Charla Informativa sobre "Inteligencia Artificial Aplicable a la Administración Pública" dictada por personal de informática de la

DPRN a todo el personal que participó de la "Diplomatura en Inteligencia Artificial en la Administración Pública", dictada por la Universidad Nacional de Río Negro y la Universidad Nacional del Sur. Participaron tres agentes del organismo entre Agosto y Diciembre de 2023

- ▶ 30/07/24 - Encuentro "Realidades Ocultas": Trata y Búsqueda de Personas (Defensoría del Pueblo de Santa Fe).
- ▶ 01/08 al 08/11/24 Diplomatura en Regulación de Servicios Públicos (UNRN y Secretaría de Estado de Energía de RN).
- ▶ 30/08/24 - Taller "Conflictos y Mediación en escenarios con violencias sociales y urbanas (Defensoría del Pueblo de Santa Fe).
- ▶ 24/09/24 - Capacitación Inteligencia Artificial Generativa: "Fundamentos para la función pública de América Latina y el Caribe" organizada por el BID.
- ▶ 27/09/24 - Charla Ludopatía Online (UNRN).
- ▶ 1/10/24 – Capacitación: "El control interno y la auditoría en el sector Público. Estudio de casos de compras y contrataciones" organizada por la Contaduría General de Río Negro y dictada en la Universidad Nacional de Río Negro.
- ▶ 14/10/24 – Participación como ponentes en el Seminario "Hablemos de Salud Mental", organizada por la Secretaría de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Cipolletti.

- ▶ 15 y 16/10/24 - Capacitación “Jornadas de Capacitación sobre el Ecosistema Digital de Integrabilidad de Río Negro”, organizada por el Ministerio de Modernización. Esta actividad declarada de interés por la Defensoría del Pueblo fue obligatoria para todos los agentes y funcionarios de la institución.



## Acciones de mejora Institucional

### Evolución en la calidad de los datos

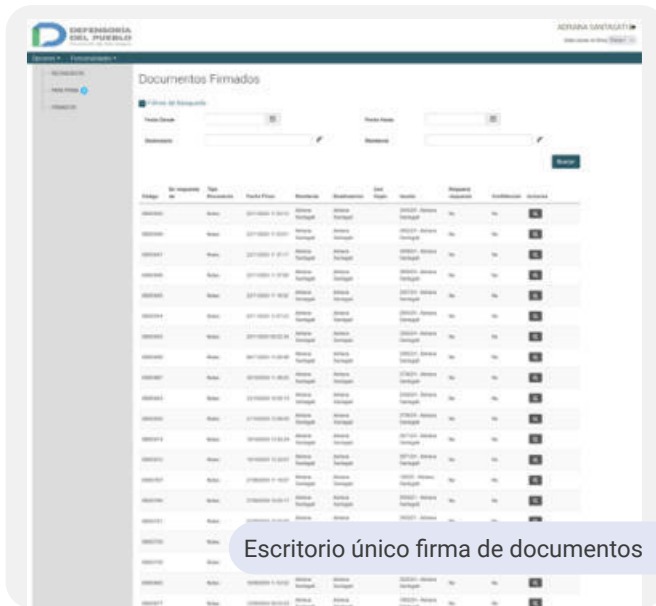
Desde el año 2020 la Defensoría trabaja con un sistema de trámites electrónicos denominado Ateña y firma digital a través de un escritorio único. Este sistema permite trabajar en tiempo real con asesores de las distintas receptorías de la provincia y es la fuente originaria de los datos que permite la evaluación del desempeño de la administración.

Las mejoras en la calidad de los datos se han centrado en dos áreas clave para optimizar el análisis y seguimiento de los trámites en la Defensoría del Pueblo.

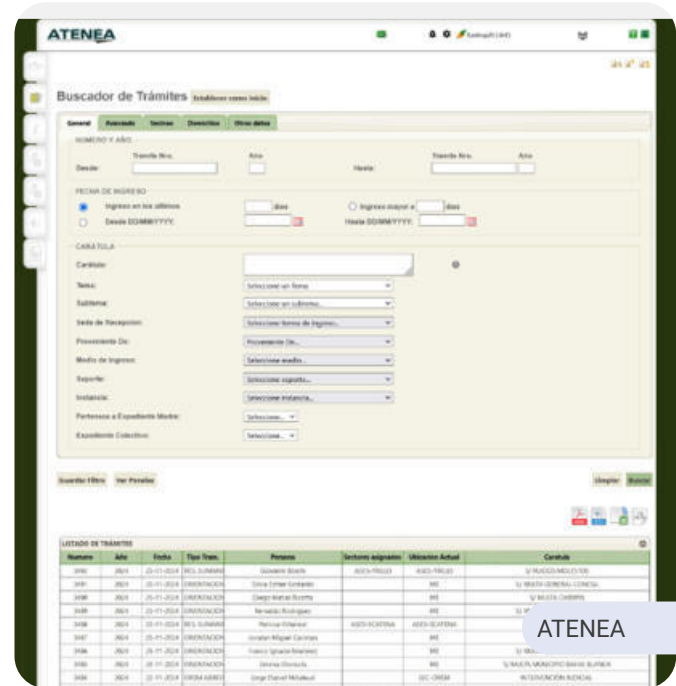
En primer lugar, se construyó un data warehouse que consolida los registros históricos de los trámites realizados en la Defensoría. Este repositorio centralizado permite almacenar, organizar y consultar la información acumulada a lo largo del tiempo. Gracias a esta estructura, es posible analizar las tendencias de las problemáticas presentadas por los ciudadanos, identificando patrones en las consultas y facilitando la planificación de recursos y políticas preventivas para atender de forma proactiva las necesidades de la comunidad.

Por otro lado, se desarrollaron tableros de control para el monitoreo de los trámites de manera más efectiva y en tiempo real. Uno de estos tableros se enfoca en los trámites entrantes, brindando la posibilidad de analizarlos a diario para observar la demanda y actuar en función de los picos de actividad o cambios en los temas consultados.

Además, se implementó un tablero de control interno que permite llevar un seguimiento detallado de la operativa dentro del organismo, proporcionando métricas de desempeño, tiempos de respuesta, y el estado de los casos en proceso. Esta herramienta es fundamental para la supervisión y optimización de los recursos internos, asegurando una gestión más eficiente y ágil en el servicio a los ciudadanos.



Escritorio único firma de documentos



ATENEA



Cuadro de mando · Metabase

ID Expediente	Fecha de Creación	Status	Atado	Tipo	Subtipo	Localidad	Municipio
25.028	25/feb/2024	2024-0283	PRENUNCIAS	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.028	25/feb/2024	2024-0282	VALENTUPO	Servicio - Lic	Cooperativa Electrica Bariloche - Particulares	Luz Menores	Cutral
25.027	25/feb/2024	2024-0281	VALENTUPO	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.026	25/feb/2024	2024-0280	PRENUNCIAS	Servicio - Lic	OSWTR - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.025	25/feb/2024	2024-0279	VALENTUPO	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.024	25/feb/2024	2024-0278	VALENTUPO	Servicio - Lic	OSWTR - Particulares / Asociados	Luz Menores	Luz Menores
25.023	25/feb/2024	2024-0277	VALENTUPO	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.022	25/feb/2024	2024-0276	VALENTUPO	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.021	25/feb/2024	2024-0275	VALENTUPO	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.020	25/feb/2024	2024-0274	VALENTUPO	Subsidio - Publico	Intercomunicacion Digital / Particulares	Cutral	Cutral
25.019	25/feb/2024	2024-0273	NAI	Subsidio - Municipal	Intercomunicacion Digital	VELORIA	Veloria
25.018	25/feb/2024	2024-0272	OTRO/NO DEFINIDO/CONTROPLACER	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores
25.017	25/feb/2024	2024-0271	NAI				
25.016	25/feb/2024	2024-0270	PRENUNCIAS	Servicio - Lic	ESERVA - Tarifa social / Subsidio	Luz Menores	Luz Menores

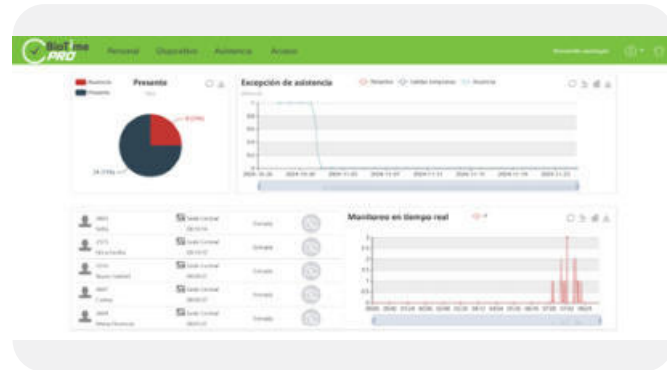
Cuadro de mando operativo

## Sistema de RR.HH. y de Haberes Digitales

El área de Recursos Humanos cuenta con un sistema propio para el registro de asistencia del personal, el que emite un reporte dinámico que interactúa con el área de liquidación de haberes.

Como parte del programa de modernización institucional, la Defensoría del Pueblo implementó el Sistema de Haberes Digitales, permitiendo a cada agente descargar su recibo de haberes en línea. Este avance mejora significativamente la accesibilidad y eficiencia, permitiendo a todo el personal acceder a sus recibos en cualquier momento y lugar. Además, la eliminación de la impresión en papel contribuye al cuidado del medio ambiente.

Si bien la implementación del Sistema de Haberes Digitales estuvo a cargo del Área de Modernización de la Defensoría del Pueblo, agradecemos el valioso aporte del equipo informático de la Legislatura de Río Negro, cuyo intercambio de experiencias facilitó el desarrollo del sistema.



The screenshot shows a detailed view of the HR control system, displaying a table of employee attendance records. The table includes columns for employee name, department, position, and attendance status. The records are organized by date and department.

Apellido y Nombre	Departamento	Categoría	Fecha de Asistencia	Asistencia	Estado	Acción	Detalle
...	...	...	...	...	...	...	...

Sistema de control - RRHH

The screenshot displays the digital payroll system interface, showing a list of digital receipts. The table includes columns for 'Mes', 'Año', 'Ejecución', 'Liquidación', and 'Recibo Digital'. Each row represents a specific payroll entry with a corresponding 'Recibo Digital' button for download.

Mes	Año	Ejecución	Liquidación	Recibo Digital
2023	12	202304	20230202	Recibo Digital
2023	12	202304	20230203	Recibo Digital
2023	12	202304	20230204	Recibo Digital
2023	9	202304	20230205	Recibo Digital
2023	9	202304	20230206	Recibo Digital
2023	9	202304	20230207	Recibo Digital
2023	9	202304	20230208	Recibo Digital
2023	9	202304	20230209	Recibo Digital
2023	9	202304	20230210	Recibo Digital

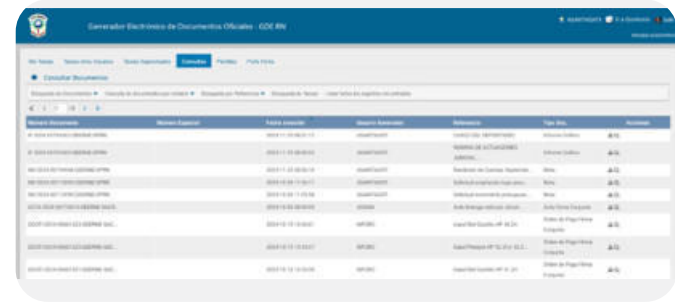
Sistema de Haberes Digitales

## Implementación de GDE para el Área de Administración

Mediante la Resolución N° 29/2024 DPRN, del 15 de marzo de 2024, se estableció el uso obligatorio del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) en el Área Administrativa Contable y en Asesoría Legal del organismo, para la tramitación de contrataciones directas, fondos permanentes, pagos de servicios tarifados y comisiones oficiales de servicios (anticipos y rendiciones).

En dicho marco, se definieron los módulos Comunicaciones Oficiales (CCOO), Gestor Electrónico de Documentos Electrónicos (GEDO) y Expediente Electrónico (EE), como el único medio válido para la generación, registro, archivo, envío y recepción de notas, notificaciones, comunicaciones oficiales, memos y documentos oficiales en el ámbito de la Secretaría Administrativa Contable. De esta forma, los actos administrativos de la Defensoría son emitidos mediante el módulo GEDO del sistema de GDE, utilizando dispositivos criptográficos, que brindan seguridad y confianza tecnológica y jurídica a los documentos electrónicos, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9° de la Ley N° 25.506 de firma digital.

Cabe destacar que la implementación de este sistema significa una mejora en la calidad de las labores, al garantizan la seguridad de los documentos emitidos y garantizar tiempos administrativos y recursos materiales. Además, se ha reducido el consumo de papel y tóner, alineándose con la políti-



Sistema GDE - escritorio único

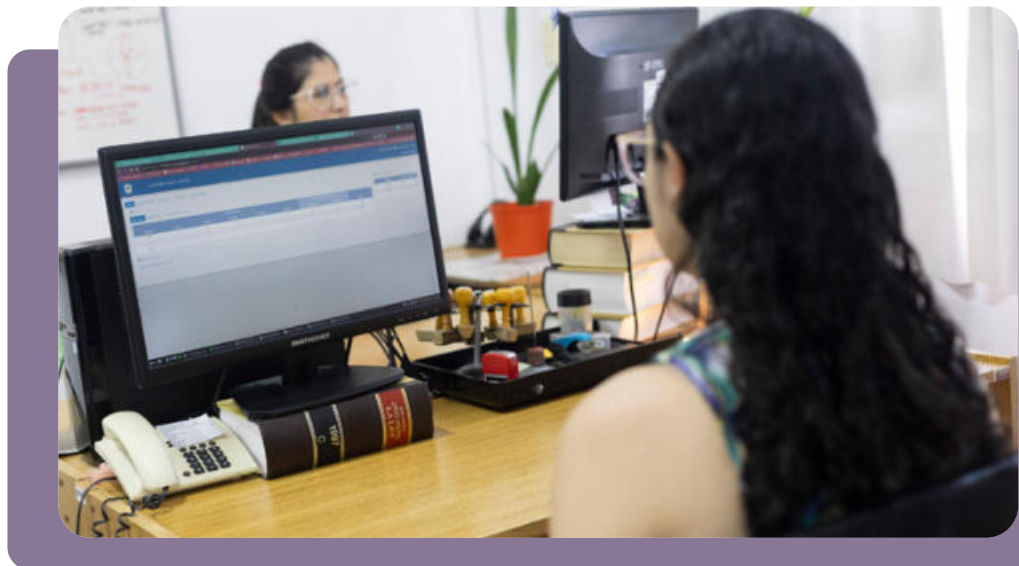


Sistema GDE - elaboración de nota





EL TRABAJO DIARIO  
EN LAS DIFERENTES  
ÁREAS DE LA  
DEFENSORÍA A TRAVÉS  
DE LOS DISTINTOS  
SISTEMAS DIGITALES







# Comunicación Institucional





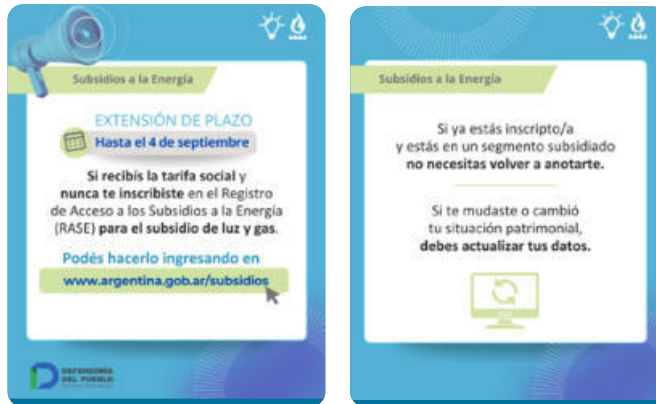
## La comunicación al servicio de la comunidad

Durante este período el trabajo del área de Comunicación Institucional estuvo vinculado, en gran medida, a las temáticas con mayor cantidad de reclamos recibidos en el organismo y que se relacionan, muchos de ellos, con el crítico contexto socioeconómico a nivel nacional. En este sentido, la interacción con las distintas áreas y el abordaje que le dan a los diferentes temas por los que las personas hacen sus presentaciones, fue fundamental para lograr trabajos de difusión de calidad, siempre teniendo en cuenta que la lógica de producción de todo el contenido del área va de la mano de la evolución de las Tics y la digitalización de la cultura.

En línea con todo ello elaboramos productos audiovisuales y gráficos de promoción y difusión de derechos con el objetivo final de empoderar a la ciudadanía brindándoles información, educación y líneas de acción.

## Algunos ejemplos de nuestros trabajos:

La segmentación tarifaria de los subsidios de luz y gas



Cuestiones sobre Salud en general y Salud Mental en particular



El trabajo de atención de consultas y reclamos que desde el organismo se realizó, de manera presencial, en todas las localidades de la provincia



## La importancia del cuidado del medio ambiente realizado desde la propia Defensoría



<https://youtube.com/shorts/kPh7QtFqZr0>

## El derecho a la educación



<https://www.facebook.com/reel/431788879426167>

En relación con los radares, además de publicar las acciones de la defensora del pueblo, actualizamos periódicamente el contenido del botón **“Infracciones con radares”** en el sitio web. El objetivo fue brindar la información de manera más amigable, moderna y accesible. Para ello, publicamos los datos verificados en el Boletín Oficial junto con sus respectivos enlaces; creamos botones diferenciados para cada radar; compartimos modelos de notas para realizar descargos y añadimos un botón especial de **“Preguntas frecuentes”** que responde a todas las inquietudes planteadas por los reclamantes.

Radares habilitados por Nación	Radares habilitados por Río Negro	Radares No habilitados
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Bolsón</li> <li>✓ S.C. de Bariloche</li> <li>✓ C. Cordero</li> <li>✓ Dina Huapi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cipolletti</li> <li>✓ Lamarque</li> <li>✓ Sargento Vidal</li> <li>✓ Río Colorado</li> <li>✓ Sierra Grande</li> <li>✓ Villa Regina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Darwin</li> <li>✓ Campo Grande</li> <li>✓ Coronel Belisle</li> <li>✓ General Conesa</li> </ul>



<https://www.defensoriarionegro.gov.ar/drn/informacionsobreradares/>

Destacamos que en nuestro sitio web trabajamos constantemente en la actualización de su contenido. Como organismo de derechos humanos, priorizamos la accesibilidad, con el objetivo de ofrecer una página cada vez más inclusiva para todas las personas. Esto implica garantizar que cualquier persona pueda navegar por ella sin dificultad, que la información que desde allí se brinda pueda ser comprendida y consultada por cualquier ciudadano independientemente de sus conocimientos, capacidades personales o las características técnicas del equipo que utilice. Nuestro propósito es asegurar la igualdad real de oportunidades y trato, promoviendo un entorno libre de cualquier tipo de discriminación.

En línea con ello, estamos al tanto de las “Pautas de Accesibilidad de Contenido Web 2.0”, aprobadas por el gobierno nacional que resultan una traducción de las “Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0” establecidas por el World Wide Web Consortium (W3C) las que nos proporcionan una orientación, a través de sus principios rectores POUR, sobre cómo reducir las barreras que dificultan la navegación.

Cada año que pasa aumentamos la cantidad de visitas que recibe nuestro sitio web. Durante este período, 223.267 personas ingresaron a **www.defensoriarionegro.gov.ar** y entre los temas más consultados, según cantidad de entradas en cada uno de ellos, se encuentran:

### Temas más consultados 2024 Vistas

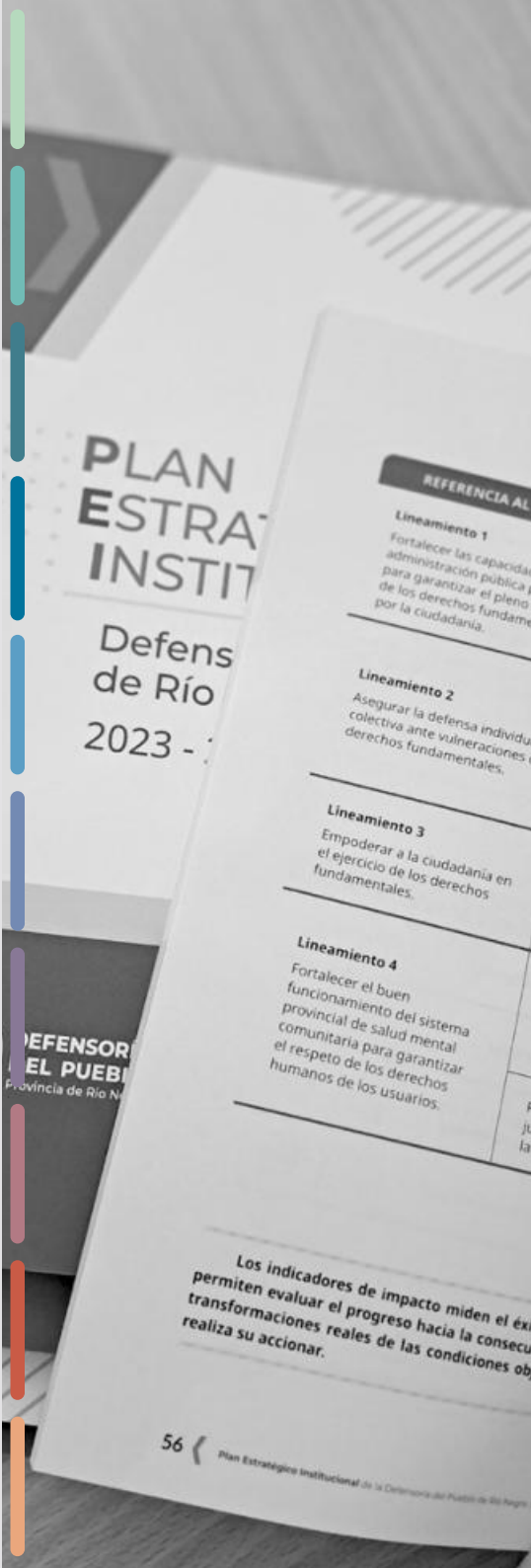
1	Información sobre radares	42.911
2	Radares Autorizados	25.092
3	Radares No Habilitados	10.946
4	Tu reclamo (formulario)	8.721
5	Información sobre Seguro SURA	7.669
6	Estafas telefónicas o fraudes por Internet	7.242
7	Derechos Políticos y Civiles	6.332
8	Preguntas frecuentes sobre multas con radares	6.086



# Ejecución presupuestaria







## Articulación con el Plan Estratégico Institucional 2023-2027

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es la herramienta de gestión que orienta el accionar de la Defensoría del Pueblo hasta el año 2027.

La siguiente matriz sintetizada de indicadores, permite monitorear su implementación y es una técnica de vinculación con el presupuesto institucional para garantizar la asignación de recursos a las prioridades del plan.

Es así también una herramienta ideal para la reflexión, evaluación, control, análisis de desvíos y lo que se ve traducido en un incremento de la transparencia institucional, y mayor eficacia y eficiencia del organismo.

En ella se pueden observar todos los diferentes indicadores de producción, de resultado, de impacto que están directamente relacionados con cada lineamiento del Plan Estratégico Institucional, y los de insumo y de desempeño que son transversales al sistema. Esto permite alcanzar otro nivel de análisis de la eficiencia del trabajo realizado, y la utilización de los recursos presupuestarios asignados.

De esta manera, a continuación describiremos la ejecución de los recursos presupuestarios por “Objeto del Gasto” hasta el 31 de octubre 2024. Pudien-

Referencia plan	Programa presupuestario	Actividad	Indicador de Producción/ Resultado/ Impacto	Indicadores transversales
Lineamiento 1. Fortalecer las capacidades de la administración pública provincial para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales por la ciudadanía	1- Actividades centrales	Conducción superior	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de participaciones en audiencias</li> <li>- Cantidad de recomendaciones emitidas sobre Políticas Públicas</li> </ul>	<p><b>INDICADOR DE INSUMO:</b></p> <p>Presupuesto asignado: Gasto en personal, Gasto en bienes de consumo, servicios no personales y Gasto en bienes de uso.</p> <p><b>INDICADORES DE DESEMPEÑO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución porcentual de reclamos por región (Cobertura)</li> <li>- Distribución porcentual de reclamos según canal de atención (Cobertura)</li> </ul>
		Apoyo administrativo		
	11- Fortalecimiento de las capacidades de la administración pública	Conducción y coordinación		
		Presencia territorial		
Lineamiento 2. Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales	12- Defensa individual y colectiva de derechos vulnerados	Conducción y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de casos individuales resueltos</li> <li>- Porcentaje de casos colectivos resueltos</li> <li>- Cantidad de comisiones de servicio realizadas a localidades de la provincia</li> <li>- Cantidad de atenciones realizadas en centros comunitarios (Juntas vecinales, clubes de barrio, etc.)</li> <li>- Cantidad de orientaciones realizadas</li> <li>- Cantidad de casos individuales atendidos</li> <li>- Cantidad de casos colectivos atendidos</li> <li>- Cantidad de casos en los que se utilizaron métodos autocompositivos y/o de prácticas restaurativas</li> </ul>	<p><b>INDICADORES DE DESEMPEÑO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución porcentual de reclamos por región (Cobertura)</li> <li>- Distribución porcentual de reclamos según canal de atención (Cobertura)</li> </ul>
		Presencia territorial		
Lineamiento 3. 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	Conducción y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporción de reclamos que provienen de personas que conocieron a la Defensoría a través de sus canales de comunicación</li> <li>- Cantidad de interacciones con los medios de difusión de la Defensoría (visitas web y publicaciones replicadas)</li> <li>- Proporción de canales de contacto disponibles</li> <li>- Cantidad de comunicaciones institucionales difundidas</li> <li>- Creación de Bot para Whatsapp (SI/NO)</li> </ul>	<p><b>INDICADORES DE DESEMPEÑO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución porcentual de reclamos por región (Cobertura)</li> <li>- Distribución porcentual de reclamos según canal de atención (Cobertura)</li> </ul>
		Presencia territorial		
Lineamiento 4. 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de intervenciones realizadas en base al control de legalidad en el marco de las notificaciones de internaciones involuntarias y voluntarias</li> <li>- Porcentaje de solicitudes judiciales que dan intervención del ORSM</li> <li>- Cantidad de reuniones interinstitucionales en las que ha participado el ORSM</li> <li>- Proporción de acciones realizadas en el marco de la inclusión sociocomunitaria de personas con padecimiento mental</li> <li>- Cantidad de recomendaciones realizadas</li> <li>- Cantidad de mesas de articulación convocadas</li> <li>- Cantidad de intervenciones en procesos de capacidad jurídica realizadas</li> <li>- Cantidad de instituciones monitoreadas</li> <li>- Cantidad de evaluaciones de internación realizadas</li> <li>- Cantidad de acciones de promoción y capacitación realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad total de asistentes a eventos formativos (Eficiencia)</li> <li>- Proporción de casos que se resuelven en un período de 6 meses o menos (Eficiencia)</li> <li>- Grado de ejecución presupuestaria al 31 de diciembre. (Economía)</li> </ul>
		Presencia territorial		

do en paralelo verlo en términos de evaluación de indicadores de insumos: que nos permite realizar un seguimiento del crédito vigente total de la Defensoría con el fin de monitorear los recursos disponibles para la implementación de programas y el logro de objetivos en el trimestre de medición.

El total presupuestado para el año en curso, asciende a la suma de \$ 1.150.478.317, de los cuales se llevan invertidos el 96,47 %.

### 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 \$ 1.063.797.000. Al 31 de octubre se ha ejecutado el 96,95% de los recursos asignados a este grupo.

Cabe destacar que, durante los últimos cinco 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.

**GASTOS DE FUNCIONAMIENTO:** el presupuesto vigente de \$ 86.681.317 se distribuye de la siguiente manera:

### 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 \$ 8.139.050,00 representa un 0.71 % del total. La ejecución actual del rubro asciende al 68,34 %. Si comparamos estos gastos interanualmente se observa una disminución en el gasto del 17,13%.

Dichos gastos son necesarios para el normal funcionamiento del organismo y posibilitan la correcta prestación de servicios a la ciudadanía.

Ejemplos de estos son: combustible, repuestos y accesorios informáticos, elementos para el mantenimiento del edificio y vehículos oficiales, así como también los insumos sanitarios.

Es importante destacar que el organismo ha adoptado – ya de ejercicios anteriores – como política transversal y continua, el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular en relación a la producción y consumo responsable y, en dicho marco, son incorporados en los requerimientos de las contrataciones (por ejemplo de resmas de papel, toner e iluminación de las oficinas) criterios de sustentabilidad.

Y, en la misma línea, al momento de la disposición final de los residuos generados, incorporando el concepto de trazabilidad de los productos que utiliza la Defensoría.

## 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 \$ 76.050.267,00 Representa un 6,61% del total. La ejecución actual del rubro asciende al 92,62%. Abarca los gastos efectuados en los siguientes servicios, para la normal prestación del servicio al ciudadano, impactando en todas las actividades presupuestarias:

### **Servicios Contratados**

Los servicios contratados son: Proveedor de Internet Agilnet para la Sala de Videoconferencias en la Sede Central, Valle Net en las delegaciones de Gral Roca y Villa Regina , alquiler de escáner y fotocopiadora, servicio de hosting, Mesa de servicios y soporte operativo de red con la firma Altec S.E., servicio de servidor de dominio y servidor privado virtual (VPS) con la misma firma, limpieza integral de la sede central, y seguro automotor y contra robo e incendio con la empresa Horizonte S.A.

Debido a que el Área del Archivo se redujo físicamente de forma considerable, en virtud del objetivo de largo plazo de digitalización y de optimización del uso de espacios existentes, se da continuidad al 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.**

En este apartado es dable mencionar la firma del Convenio de Colaboración entre el organismo y la Secretaría de Ambiente y Energía de la Provincia, de “Implementación del Programa de uso racional y eficiente de la Energía (PROUREE) en edificios de la Defensoría del Pueblo”, el que tiene como finalidad, entre otras, la introducción de criterios para la gestión adecuada de los recursos energéticos, la identificación, cuantificación y control de los recursos energéticos utilizados, y la implementación de medidas de uso racional y eficiente de los recursos energéticos. Estos objetivos, amén de la generación de un cambio cultural respecto al consumo de dichos recursos en el personal de la institución.

En otro orden, pero relacionado a la ejecución presupuestaria de los servicios tarifados, no puede dejar de mencionarse el impacto que han tenido los incrementos tarifarios en el presupuesto asignado, sin perjuicio de los esfuerzos hechos en racionalización del uso de los mismos.

## 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, expurgo documental y donaciones de bienes en desuso a distintas organizaciones sociales.

Se menciona, en este apartado, la donación del vehículo oficial marca Fiat Siena, de titularidad del organismo, hacia la Secretaría de la Niñez, dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano de la Provincia.

Por último, como conclusión de la ejecución presupuestaria en análisis, la aún alta inflación combinada a un presupuesto ajustado, y asimismo la política de austeridad y contención del gasto que lleva adelante el organismo, ha provocado que los gastos en bienes de consumo (Grupo 200) se hayan reducido en relación al período anterior. Y, en contrapartida, los gastos de servicios no personales (Grupo 300) se incrementaron, en virtud de la actualización de contratos vigentes, tales como el de locación del edificio, fotocopiadora, seguro de robo e incendio, soporte técnico y el servicio de internet.

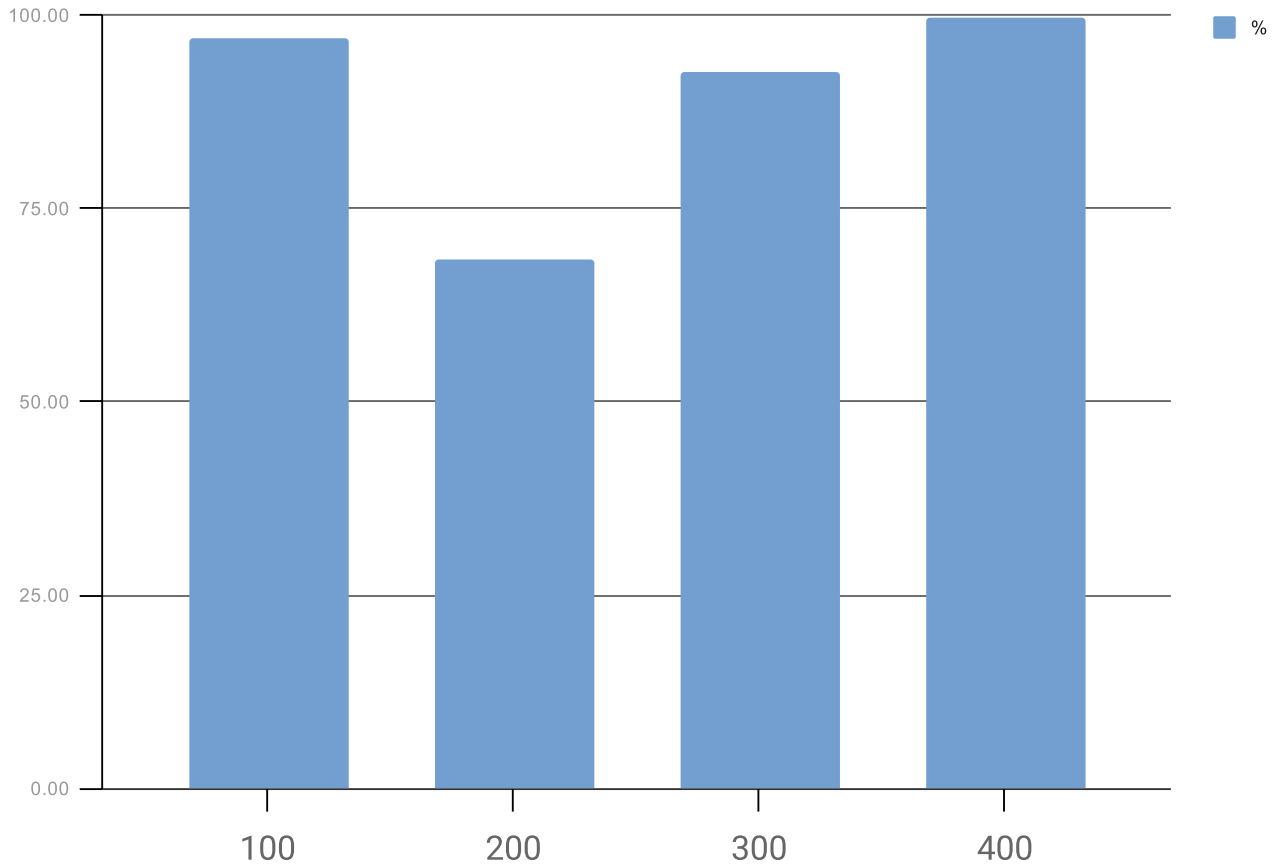
## BIENES DE USO - Grupo 400.

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

Este rubro tiene vigente la suma de \$2.492.000. Del mismo se ha ejecutado hasta la fecha un 99,77%. Abarca los gastos efectuados en un equipo de telefonía móvil para la delegación de Cipolletti, tres computadoras de escritorio para tener los elementos de trabajo que respondan a los requerimientos de los sistemas digitales empleados en el organismo para el proceso interno. Por último se adquirieron cadenas para nieve, un elemento de seguridad vehicular indispensable para llegar a toda la Provincia.

Los gastos divididos por Grupo, se pueden ver representados en el siguiente gráfico.

GRÁFICO | Ejecución del período presupuestario al 31 de octubre



Referencia plan	Programa presupuestario	Actividad	Indicador de producción	Metas físicas		
				Deseadas alcanzar en 2024	Ajustadas 2024	2025
Lineamiento 1. Fortalecer las capacidades de la administración pública provincial para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales por la ciudadanía	1- Actividades centrales	Conducción superior				
		Apoyo administrativo				
	11- Fortalecimiento de las capacidades de la administración pública	Conducción y coordinación	Cantidad de participaciones en audiencias	25	10	8
		Presencia territorial				
Modernización Interna						
Lineamiento 2. Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales	12- Defensa individual y colectiva de derechos vulnerados	Conducción y coordinación	Cantidad de casos individuales atendidos	3800	3800	4100
		Presencia territorial	Cantidad de casos colectivos atendidos	52	17	17
			Cantidad de comisiones de servicio realizadas a localidades de la provincia	20	20	20
Lineamiento 3. 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	140	220	220
		2- Presencia territorial				
Lineamiento 4. 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	19	19	20
		Presencia territorial	Cantidad de instituciones monitoreadas	7	7	7

## Articulación con el Plan Estratégico Institucional 2023-2027

A continuación se procede a esbozar la articulación entre el Plan Estratégico Institucional y la formulación presupuestaria de manera gráfica, donde se observan claramente los servicios entregados a la ciudadanía para cada lineamiento. Estos pueden entenderse en términos de Planificación estratégica, con indicadores de producto dentro de la cadena de producción pública, o en términos presupuestarios como Metas Físicas a alcanzar.

Es importante destacar la trascendencia que tiene para el organismo, no sólo la continuidad del ciclo de planeamiento estratégico (Primer ciclo 2019-2022, Segundo Ciclo 2023-2027), sino su efectiva articulación con el Presupuesto Anual, como modelo de gestión orientado a resultados, donde es posible proyectar las erogaciones que significan las políticas públicas que son llevadas adelante, como así también la medición, a través de indicadores, tanto del gasto público como de la eficacia y eficiencia de las políticas desplegadas.

En ese sentido, resaltamos la significación de la articulación del Plan Estratégico con el Presupuesto, la que lejos de tratarse de letra muerta y olvidada, guía el accionar de la Defensoría y nos compele a

ser mejores y más efectivos en nuestro labor, a través del seguimiento y evaluación de los diferentes indicadores trabajados.

De esta forma, se da seguimiento a las Metas físicas, que se proyectan alcanzar durante el año bajo evaluación, con los recursos asignados en el Presupuesto Anual.

En la columna “Deseadas a alcanzar 2024” de la sección “Metas físicas” del gráfico, se detallan la cantidad de servicios que se desean alcanzar para el año en curso. Cabe aclarar que éstas se proyectaron en octubre 2023 mientras se elaboraba del anteproyecto de presupuesto anual 2024.

Como en todo ciclo de planeamiento, es necesario efectuar una evaluación, esto se logra: midiendo lo realmente alcanzado, analizando los desvíos y de corresponder, efectuando el ajuste de las metas proyectadas para el período en curso (columna “Ajustadas 2024” de la sección “Metas físicas”). Y con ésta nueva base de datos ajustados, se proyecta para el siguiente período 2025, como se observa en la última columna “2025” de la sección “Metas físicas”.



## Control de Gestión Interna para el primer semestre 2024

En el presente apartado, se busca sintetizar gráficamente todos los indicadores que se han logrado construir y cuantificar para el primer semestre 2024, gracias al compromiso y esfuerzo de cada área del organismo. Ello se obtuvo con el minucio-

so análisis de cada indicador, a través de diversas reuniones efectuadas con cada área interviniente a fin de lograr el objetivo principal de aportar valor al servicio prestado a la ciudadanía.

Indicadores de insumo				
Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	Vigente a 30 junio 2024
Presupuesto asignado	Insumo	Registrar el crédito presupuestario total vigente del año correspondiente	Este indicador permite realizar un seguimiento del crédito vigente total de la Defensoría con el fin de monitorear los recursos disponibles para la implementación de programas y el logro de objetivos en el trimestre de medición. El resultado se expresa en pesos corrientes.	\$927,139,317.00
Gasto en personal	Insumo	Registrar el crédito presupuestario vigente del inciso 1 del año correspondiente	Este indicador permite realizar un seguimiento del crédito vigente en el inciso 1 del presupuesto de la Defensoría con el fin de monitorear los recursos disponibles para la implementación de programas y el logro de objetivos en el trimestre de medición. El resultado se expresa en pesos corrientes.	\$860,000,000.00
Gasto en bienes de consumo y servicios no personales	Insumo	Registrar el crédito presupuestario vigente de los incisos 2 y 3 del año correspondiente	Este indicador permite realizar un seguimiento del crédito vigente en los incisos 2 y 3 del presupuesto de la Defensoría con el fin de monitorear los recursos disponibles para la implementación de programas y el logro de objetivos en el trimestre de medición. El resultado se expresa en pesos corrientes.	\$64,839,317.00
Gasto en bienes de uso	Insumo	Registrar el crédito presupuestario vigente del inciso 4 del año correspondiente	Este indicador permite realizar un seguimiento del crédito vigente en el inciso 4 del presupuesto de la Defensoría con el fin de monitorear los recursos disponibles para la implementación de programas y el logro de objetivos en el trimestre de medición. El resultado se expresa en pesos corrientes.	\$2,300,000.00

Indicadores de desempeño				
Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
Distribución porcentual de reclamos por región	Cobertura	$[(\text{Número de Reclamos por Región}) / (\text{Número Total de Reclamos})] \times 100$	Este indicador muestra la distribución de reclamos por región en porcentaje con respecto al total de reclamos recibidos en el año de medición. Se debe calcular el porcentaje correspondiente a cada región. La suma de estos porcentajes debe dar 100. El origen del reclamo responde a la localización de la persona que lo realiza y no de la ubicación del asesor que lo recibe. Cada reclamo tiene un valor de 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alto Valle: 39,4%</li> <li>-Andina: 14,7%</li> <li>-Atlántica y Valle inf.: 14,1%</li> <li>-Valle Medio: 5,5%</li> <li>-Región Sur: 1,3%</li> <li>-Fuera de Río Negro: 25%</li> </ul>
Distribución porcentual de reclamos según canal de atención	Cobertura	$[(\text{Número de Reclamos por Canal de Atención}) / (\text{Número Total de Reclamos})] \times 100$	Este indicador muestra la distribución de reclamos por canal de atención en porcentaje con respecto al total de reclamos recibidos en el año de medición. Se debe calcular el porcentaje correspondiente a cada canal de atención. La suma de estos porcentajes debe dar 100. Se debe contabilizar el primer contacto realizado, independientemente de si luego éste es derivado a otro canal de atención para su prosecución. Cada reclamo tiene un valor de 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial: 29,6%</li> <li>-Mail: 27,9%</li> <li>-Whatsapp: 21,0%</li> <li>-Sitio Web: 17,3,0%</li> <li>-Teléfono: 3,9%</li> <li>-Sistema Puma (Justicia): 0,3%</li> <li>-Correo Postal: 0,1%</li> <li>-Facebook: 0,1%</li> <li>- Instagram: 0,1%</li> </ul>
Cantidad total de asistentes a eventos formativos	Eficacia	Suma de asistentes a todos los eventos formativos	Este indicador cuenta la cantidad total de personas que asistieron a eventos formativos organizados por la Defensoría en el año de medición. Se deben contemplar todas las actividades realizadas por la Defensoría, independientemente de la temática y área que la promueve. El resultado se expresa en números enteros. Cada asistente tiene un valor de 1.	
Proporción de casos que se resuelven en un período de 6 meses o menos	Eficiencia	$[(\text{Número de Casos Resueltos en } \leq 6 \text{ Meses}) / (\text{Número Total de Casos})] \times 100$	Este indicador mide la eficiencia en la resolución de casos al mostrar la proporción de casos resueltos en 6 meses o menos con respecto al total de casos. El resultado se expresa como un porcentaje. Cada caso tiene un valor de 1.	84% . Hay 2018 trámites resueltos (resueltos; derivados; asesorados; orientaciones) de un total de 2407 trámites ingresados (en Atenea + Excell en Drive)
Grado de ejecución presupuestaria al 31 de diciembre	Economía	$[(\text{Gasto Real al 31 de diciembre}) / (\text{Presupuesto Asignado})] \times 100$	Este indicador refleja el grado de ejecución del presupuesto asignado al final del año fiscal. Se utilizan pesos corrientes.	63.36 % semestral

Lineamiento 1. Fortalecer las capacidades de la administración pública provincial para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales por la ciudadanía					
Referencia plan	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
Programa 1.B. Programa de formulación de políticas públicas	Cantidad de participaciones en audiencias	Producto	Contar el número total de participaciones en audiencias realizadas	Este indicador refleja la cantidad de participaciones en audiencias como parte del Programa de Formulación de Políticas Públicas en cada semestre. Se mide contando el número total de participaciones en audiencias. El resultado se expresa en números enteros. Se considera "participación en audiencia" a la asistencia efectiva de algún integrante de la Defensoría en esa instancia. Cada audiencia tiene un valor de 1.	6
	Cantidad de recomendaciones emitidas sobre Políticas Públicas	Producto	Contar el número de recomendaciones emitidas sobre Política Públicas	Este indicador muestra la cantidad de recomendaciones generadas en el marco del programa de Formulación de Políticas Públicas en cada semestre. Se cuenta el número total de recomendaciones emitidas. El resultado se expresa en números enteros. Se considera "Recomendación" a todo documento formal con sugerencias remitido por la Defensoría a los organismos de la Administración Pública Provincial. Cada recomendación tiene un valor de 1.	5
Lineamiento 2. Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales					
Objetivo 2.1. Optimizar el proceso de resolución de casos individuales	Porcentaje de casos individuales resueltos	Resultado	$\left[ \frac{\text{Número de Casos Individuales Resueltos}}{\text{Número Total de Casos Individuales Atendidos}} \right] \times 100$	Este indicador muestra el porcentaje de casos individuales resueltos por la Defensoría en el año a medir. Se calcula dividiendo el número de casos individuales resueltos entre el número total de casos individuales atendidos / Se toman en cuenta todos los trámites incluyendo las orientaciones). El resultado se expresa como un porcentaje. Se considera "caso resuelto" todos los trámites cerrados como RESUELTO, ASESORADO o DERIVADO, y todas las ORIENTACIONES.	88% 1º semestre (medido el 31/7/24): 2105 resueltos sobre 2391 trámites Individuales
Objetivo 2.2. Perfeccionar la resolución proactiva de casos colectivos	Porcentaje de casos colectivos resueltos	Resultado	$\left[ \frac{\text{Número de Casos Colectivos Resueltos}}{\text{Número Total de Casos Colectivos Atendidos}} \right] \times 100$	Este indicador muestra el porcentaje de casos colectivos resueltos por la Defensoría en el año a medir. Se calcula dividiendo el número de casos colectivos resueltos entre el número total de casos colectivos atendidos (se toman en cuenta todos los trámites incluyendo las orientaciones). El resultado se expresa como un porcentaje. Se considera "caso resuelto" todos los trámites colectivos cerrados como RESUELTO, ASESORADO o DERIVADO, y las ORIENTACIONES si son colectivas.	36% 1º semestre 2024 5 resueltos sobre 14 trámites colectivos . (Medido al 30 Julio 2024)

Lineamiento 2. Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales

Referencia plan	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
Programa 2.A. Programa de modernización institucional	Porcentaje de avance del plan de modernización interna	Resultado	[(Número de Acciones de Modernización Realizadas / Número Total de Acciones Planificadas) x 100	Este indicador evalúa el progreso en el plan de modernización interna de la Defensoría en el año de medición. Se calcula dividiendo el número de acciones de modernización realizadas entre el número total de acciones planificadas. El resultado se expresa como un porcentaje. La elaboración del plan de modernización debe contemplar instancias de adecuación de procesos, formación del personal y mejora de la infraestructura y la tecnología, traducidas en acciones concretas a realizar asociadas a plazos puntuales. La medición entonces contempla la suma de esas acciones. Cada acción tiene un valor de 1.	80 %
Programa 2.D. Programa de ampliación de la cobertura territorial	Cantidad de comisiones de servicio realizadas a localidades de la provincia	Producto	Contar el número total de comisiones de servicio realizadas a localidades de la provincia	Este indicador representa la cantidad de comisiones de servicio realizadas a diversas localidades de la provincia como parte del programa de ampliación de la cobertura territorial en cada trimestre. Se mide contando el número total de comisiones de servicio. El resultado se expresa en números enteros. Se entiende como "comisión de servicio" a la planificación y ejecución de un traslado de personal a una localidad de la provincia para realizar tareas defensoriales. Cada comisión tiene un valor de 1, independientemente de su duración y de la cantidad de personas que participen de ella.	12
	Cantidad de atenciones realizadas en centros comunitarios (juntas vecinales, clubes de barrio, etc.)	Producto	Contar el número total de atenciones realizadas en centros comunitarios	Este indicador refleja la cantidad de atenciones realizadas en centros comunitarios como parte del programa de ampliación de la cobertura territorial en cada semestre. Se mide contando el número total de atenciones. El resultado se expresa en números enteros. Se entiende como "atención realizada" a la puesta a disposición de instancias de recepción de consultas y reclamos en centros comunitarios, así como también las charlas informativas organizadas dichos centros. Cada instancia (atención) tiene un valor de 1, independientemente de la cantidad de asistentes y de consultas recibidas.	

Lineamiento 2. Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales					
Referencia plan	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
	Cantidad de orientaciones realizadas	Producto	Contar el número total de orientaciones realizadas	Este indicador representa la cantidad de orientaciones brindadas por la Defensoría como parte del programa de fortalecimiento de la atención digital en cada semestre. Se mide contando el número total de orientaciones realizadas. El resultado se expresa en números enteros. Se entiende como "orientación" a la provisión de información de utilidad brindada sobre las consultas recibidas. Cada orientación tiene un valor de 1.	1517
	Cantidad de casos individuales atendidos	Producto	Contar el número total de casos individuales atendidos	Este indicador refleja la cantidad de casos individuales atendidos por la Defensoría como parte del programa de monitoreo de resultados de la gestión de reclamos en cada semestre. Se mide contando el número total de casos individuales atendidos. El resultado se expresa en números enteros. Cada caso tiene un valor de 1, independientemente de su complejidad.	2391
	Cantidad de casos colectivos atendidos	Producto	Contar el número total de casos colectivos atendidos	Este indicador muestra la cantidad de casos colectivos atendidos por la Defensoría como parte del programa de monitoreo de resultados de la gestión de reclamos en cada semestre. Se mide contando el número total de casos colectivos atendidos. El resultado se expresa en números enteros. Cada caso tiene un valor de 1, independientemente de su complejidad.	14
	Cantidad de casos en los que se utilizaron métodos autocompositivos y/o de prácticas restaurativas	Producto	Contar el número total de casos en los que se utilizaron métodos autocompositivos y/o de prácticas restaurativas	Este indicador muestra la cantidad de casos en los que se utilizaron métodos autocompositivos y/o de prácticas restaurativas atendidos por la Defensoría en cada trimestre. Se mide contando el número total de casos en los que se utilizaron estos métodos. El resultado se expresa en números enteros. Cada caso tiene un valor de 1, independientemente de su complejidad.	5

Lineamiento 3. Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales

Referencia plan	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
Objetivo 3.1. Informar a la ciudadanía sobre derechos humanos y fundamentales	Cantidad de interacciones con los medios de difusión de la Defensoría (visitas web y publicaciones replicadas)	Resultado	Contar el número total de interacciones con los medios de difusión de la Defensoría	Este indicador muestra la cantidad de interacciones que tienen los medios de difusión de la Defensoría, como las visitas a su sitio web y las publicaciones reenviadas en redes sociales u otros medios en el año de medición. Se mide contando el número total de interacciones de este tipo exclusivamente. El resultado se expresa en números enteros. Cada interacción tiene un valor de 1, independientemente de su tipo.	120,051
Programa 3.C. Programa de consolidación de presencia en redes sociales	Proporción de canales de contacto disponibles	Producto	$\left[ \frac{\text{Número de Canales de Contacto Disponibles}}{\text{Número Total de Canales Posibles}} \right] \times 100$	Este indicador muestra la proporción de canales de contacto disponibles en comparación con el número total de canales posibles de la Defensoría en cada trimestre. Se calcula dividiendo el número de canales de contacto disponibles entre el número total de canales posibles. El resultado se expresa como un porcentaje. Se considera que un canal estuvo "disponible" si al menos el 90% del tiempo durante el trimestre de análisis se encontraba operativo y funcionando correctamente.	100 %
	Cantidad de comunicaciones institucionales difundidas	Producto	Contar el número total de comunicaciones institucionales difundidas	Este indicador refleja la cantidad de comunicaciones institucionales difundidas por la Defensoría en cada trimestre. Se mide contando el número total de comunicaciones difundidas. El resultado se expresa en números enteros. Se entiende por "comunicación difundida" al envío formal a medios de comunicación de contenidos de la Defensoría y/o a la publicación en redes sociales de información o contenidos de la Defensoría. Cada comunicación tiene un valor de 1.	139
	Creación de Bot para Whatsapp (SI/NO)	Producto	Registrar si se creó o no un Bot para Whatsapp (Sí/No)	Este indicador indica si se creó un Bot para Whatsapp como parte del Programa de Consolidación de Presencia en Redes Sociales. Se registra como "Sí" o "No" según corresponda.	NO

Lineamiento 4. Fortalecer el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria para garantizar el respeto de los derechos humanos de los usuarios

Referencia plan	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
	Porcentaje de intervenciones realizadas en base al control de legalidad en el marco de las notificaciones de internaciones involuntarias y voluntarias	Impacto	$\left[ \frac{\text{Número de internaciones que se han notificado al Órgano de Revisión en base al control de legalidad de las notificaciones involuntarias y voluntarias notificadas}}{\text{Número Total de intervenciones realizadas en Materia de Salud Mental}} \right] \times 100$	Este indicador mide el impacto de las intervenciones realizadas en materia de salud mental, evaluando la cantidad de intervenciones realizadas por el Órgano de Revisión por sobre la cantidad de notificaciones de internaciones involuntarias y voluntarias, recepcionadas. Se aclara que no en todas las notificaciones de internación se toma intervención, solo en aquellas que se observan irregularidades o vulneración de derechos. Se calcula contabilizando el número de intervenciones que cumplen con estos criterios en función del control de legalidad de las internaciones.	74 %
Objetivo 4.1. Supervisar el funcionamiento del sistema de salud mental	Porcentaje de solicitudes judiciales que dan intervención del Órgano de Revisión	Resultado	$\left[ \frac{\text{Número de solicitudes judiciales que han dado intervención al órgano de Revisión}}{\text{Número Total de Evaluaciones Realizadas}} \right] \times 100$	Este indicador refleja el porcentaje de solicitudes judiciales que han solicitado la intervención del Órgano de Revisión en el semestre de medición. Se calcula dividiendo el número de oficios considerado entre el número total de evaluaciones realizadas. El resultado se expresa como un porcentaje. Se debe constatar que efectivamente la evaluación es mencionada o incluida como parte del proceso judicial. Cada evaluación tiene un valor de 1.	100 %
Objetivo 4.2. Mejorar el funcionamiento del sistema de salud mental	Cantidad de reuniones interinstitucionales en las que ha participado el Órgano de Revisión	Resultado	Contar el número de reuniones interinstitucionales en las que ha participado el Órgano de Revisión	Este indicador muestra la cantidad de reuniones interinstitucionales en las que ha participado el Órgano de Revisión que son realizadas para la mejora del sistema de salud mental en el semestre de medición. Se calcula contando el número de reuniones interinstitucionales en las que ha participado el Órgano de Revisión. Se considera "Reunión interinstitucional " a la articulación con otros organismos en pos de garantizar los derechos de las personas con padecimiento mental. Cada reunión interinstitucional tiene un valor de 1.	14

Lineamiento 4. Fortalecer el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria para garantizar el respeto de los derechos humanos de los usuarios					
Referencia plan	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
Objetivo 4.4. Promover el paradigma de salud mental comunitaria	Proporción de acciones realizadas en el marco de la inclusión sociocomunitaria de personas con padecimiento mental	Impacto	[(Número de acciones realizadas en el marco de la inclusión sociocomunitaria de personas con padecimiento mental) / (Número Total de intervenciones Realizadas)] x 100	Este indicador mide el impacto de las acciones realizadas como parte la promoción del paradigma de salud mental comunitaria en cada semestre. Se considera "acción" a las tareas realizadas en el marco de garantizar los derechos de las personas con padecimiento mental. El resultado se expresa como un porcentaje. Cada acción tiene un valor de 1.	100 %
Programa 4.A. Programa de mejora de la calidad del sistema de salud mental	Cantidad de recomendaciones realizadas	Producto	Contar el número total de recomendaciones realizadas	Este indicador muestra la cantidad de recomendaciones realizadas como parte del Programa de Mejora de la Calidad del Sistema de Salud Mental en cada semestre. Se mide contando el número total de recomendaciones realizadas. El resultado se expresa en números enteros. Se considera "recomendación" a todo documento formal con sugerencias remitido por el Órgano de Revisión de la Defensoría a instituciones de salud mental. Cada recomendación tiene un valor de 1.	4
Programa 4.B. Programa de articulación interinstitucional	Cantidad de mesas de articulación convocadas	Producto	Contar el número total de mesas de articulación convocadas	Este indicador refleja la cantidad de mesas de articulación convocadas como parte del Programa de Articulación Interinstitucional en cada semestre. Se mide contando el número total de mesas convocadas. El resultado se expresa en números enteros. Se considera "mesa convocada" a la formalización de una convocatoria, independientemente de si los participantes asisten o no. Cada mesa convocada tiene un valor de 1.	6
Programa 4.C. Programa de evaluación de las condiciones de tratamiento	Cantidad de intervenciones en procesos de capacidad jurídica realizadas	Producto	Contar el número total de intervenciones en procesos de capacidad jurídica realizadas	Este indicador representa la cantidad de intervenciones realizadas en procesos de capacidad jurídica como parte del Programa de Evaluación de las Condiciones de Tratamiento en salud mental en cada semestre. Se mide contando el número total de intervenciones realizadas. El resultado se expresa en números enteros. Se considera "intervención" a la formalización de un documento en el que conste la opinión del Órgano de Revisión. Cada intervención tiene un valor de 1.	6

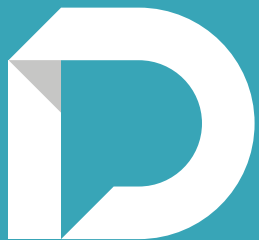


Lineamiento 4. Fortalecer el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria para garantizar el respeto de los derechos humanos de los usuarios					
Referencia plan	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1er semestre 2024
Programa 4.D. Programa de supervisión de condiciones de internación	Cantidad de instituciones monitoreadas	Producto	Contar el número total de instituciones monitoreadas	Este indicador muestra la cantidad de instituciones monitoreadas como parte del Programa de Supervisión de Condiciones de Internación en cada semestre. Se mide contando el número total de instituciones monitoreadas. El resultado se expresa en números enteros. Se considera "monitoreo" a la efectiva realización de controles y a la emisión de un documento que certifique el control realizado. Cada institución monitoreada tiene un valor de 1.	3
Programa 4.E. Programa de evaluación de las internaciones voluntarias e involuntarias	Cantidad de evaluaciones de internación realizadas	Producto	Contar el número total de evaluaciones de internación realizadas	Este indicador refleja la cantidad de evaluaciones de internación realizadas como parte del Programa de Evaluación de las Internaciones Voluntarias e Involuntarias en cada semestre. Se mide contando el número total de evaluaciones realizadas. El resultado se expresa en números enteros. Se entiende por "evaluación realizada" a la emisión de un documento con los resultados de la evaluación. Cada evaluación tiene un valor de 1.	8
Programa 4.F. Programa de promoción y capacitación	Cantidad de acciones de promoción y capacitación realizadas	Producto	Contar el número total de acciones de promoción y capacitación realizadas	Este indicador refleja la cantidad de acciones de promoción y capacitación realizadas como parte del Programa de Promoción y Capacitación en cada semestre. Se mide contando el número total de acciones realizadas. El resultado se expresa en números enteros. Se deben contar todas aquellas que fueron programadas, organizadas y ejecutadas, independientemente de la cantidad de asistentes. Cada acción tiene un valor de 1.	



**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

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



**DPRN**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
Provincia de Río Negro

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

