

# Informe Anual 2024 ▶ 2025



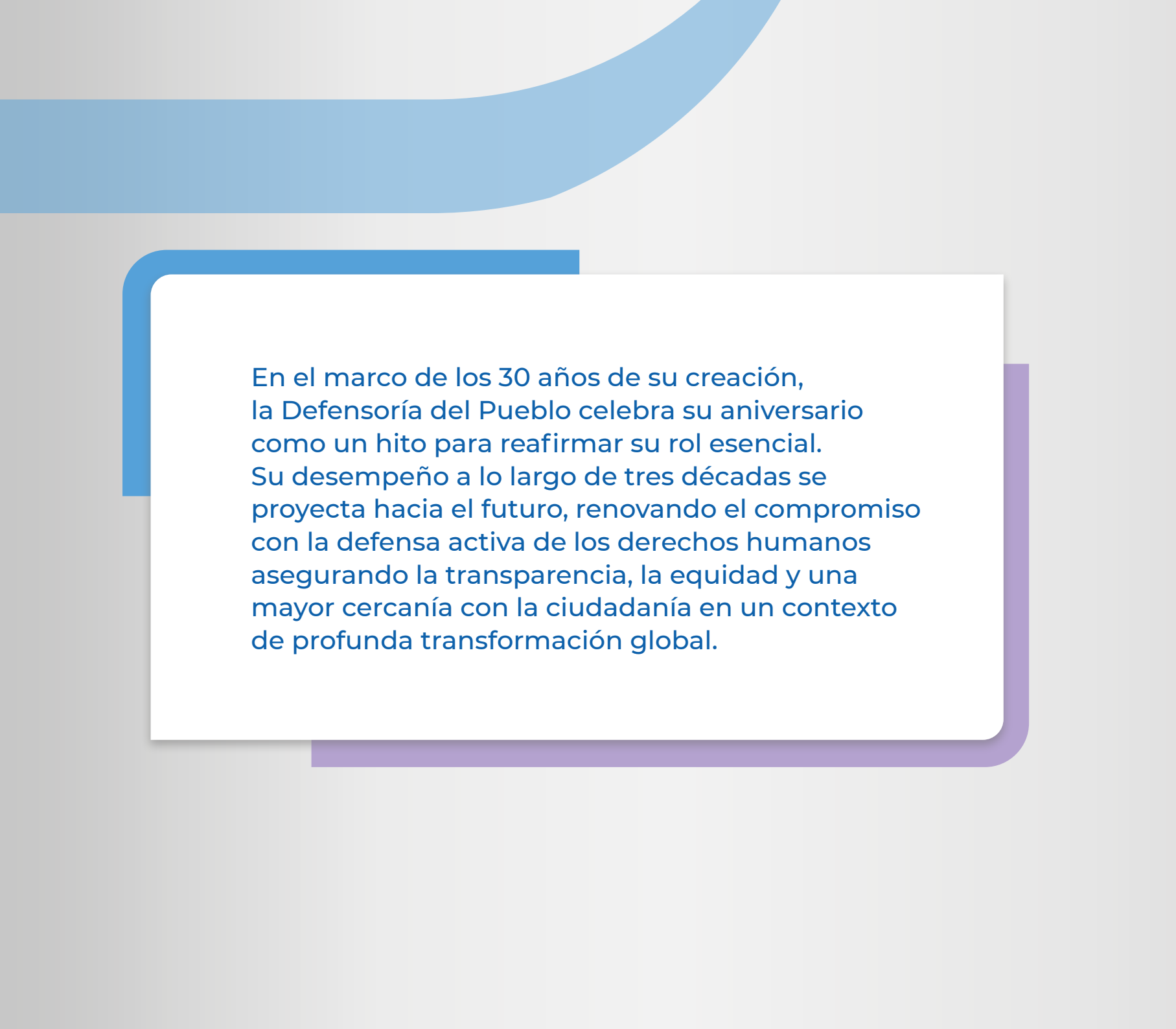
**DEFENSORÍA  
DEL PUEBLO**  
Provincia de Río Negro

*30 años trabajando en la defensa de los Derechos Humanos*



# Informe Anual 2024 ▶ 2025





En el marco de los 30 años de su creación, la Defensoría del Pueblo celebra su aniversario como un hito para reafirmar su rol esencial. Su desempeño a lo largo de tres décadas se proyecta hacia el futuro, renovando el compromiso con la defensa activa de los derechos humanos asegurando la transparencia, la equidad y una mayor cercanía con la ciudadanía en un contexto de profunda transformación global.

## Autoridades

Defensora del Pueblo de Río Negro

**Adriana Santagati**

Defensor Adjunto

**Alvaro Larreguy**



## Palabras preliminares

El año 2025, condicionado por el contexto electoral, estuvo marcado por la proliferación de noticias adversas que reflejaron tanto la volatilidad de los mercados financieros como el malestar social derivado de medidas de austeridad que impactaron directamente en los hogares y, en particular, en poblaciones vulnerables como las personas jubiladas y con discapacidad. La implementación de una estrategia nacional de ajuste implicó una drástica restricción presupuestaria a nivel federal, con efectos significativos en las provincias y, en muchos casos, efectos regresivos en la garantía de derechos económicos y sociales, comprometiendo la ejecución de políticas públicas esenciales.

La provincia de Río Negro no fue ajena a estas dinámicas. La centralización del ajuste agudizó asimetrías y dificultades financieras, reduciendo recursos claves para el sostenimiento de programas sociales y sanitarios. Como ejemplo, se registraron afectaciones en los servicios de salud, puntualmente en la provisión de insumos y medicamentos para tratamientos crónicos —tales como VIH, hepatitis y cáncer—, situación que exigió un esfuerzo sostenido del Estado provincial para asegurar la continuidad terapéutica y evitar la interrupción de servicios fundamentales.

A ello se sumó un clima social y político atravesado por la polarización. La circulación de discursos confrontativos contribuyó a debilitar la confianza pública en las instituciones. Frente a este escenario, la Defensoría del Pueblo de Río Negro reafirmó su misión institucional como órgano independiente, orientado a promover soluciones constructivas a través del diálogo, la mediación y la escucha activa de la ciudadanía.

Las quejas recibidas fueron diversas, pero todas comparten un denominador común: la necesidad de que la ciudadanía confíe en sus instituciones públicas. Resulta pertinente destacar que la formulación de una queja ante

la Defensoría del Pueblo constituye, en sí misma, un acto de confianza ciudadana: un reconocimiento de contar con una institución capaz de atender, orientar y canalizar problemas frente a prácticas administrativas deficientes o insuficientes. Ello se enmarca en el derecho a una buena administración, principio fundamental que obliga al Estado a brindar servicios accesibles, oportunos y respetuosos de los derechos de las personas.

La buena administración, sin embargo, no depende exclusivamente de la corrección de procedimientos. Requiere también una gestión pública preparada para enfrentar los desafíos contemporáneos, entre ellos la acelerada transformación tecnológica. En ese sentido, y como lo venimos advirtiendo en informes anteriores, avanzar en la modernización del Estado es una necesidad impostergable. La incorporación de herramientas digitales e innovaciones como la inteligencia artificial ofrece oportunidades para mejorar procesos internos, fortalecer la capacidad de respuesta institucional y ampliar derechos, siempre bajo criterios éticos, de transparencia y de resguardo de las garantías ciudadanas.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo desarrolló su labor durante el período 2024–2025 con el objetivo de acompañar a las personas frente a los desafíos institucionales y sociales del momento, garantizando que la administración pública provincial responda a sus demandas.

Finalmente, este año adquiere una connotación simbólica y normativa de especial relevancia: se cumplen treinta años de la sanción de la Ley que creó la Defensoría del Pueblo de Río Negro, marco jurídico que consolidó la existencia de un órgano de control orientado a la protección de derechos, la supervisión de la administración pública y la promoción de prácticas institucionales que fortalezcan la confianza ciudadana.



Treinta años después, en un mundo profundamente transformado, este aniversario constituye una oportunidad para revisar y actualizar su marco normativo, reafirmando la vigencia de su función y renovando el compromiso con los principios fundacionales que le dieron sentido: la defensa activa de los derechos humanos, la transparencia, la equidad y la cercanía con la ciudadanía.

**Adriana Santagati**

Defensora del Pueblo de Río Negro

## Nuevos proyectos legislativos de la U.C.R. y el M.P.

# LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Dos nuevos proyectos legislativos presentados este año, por el legislador radical Roberto de Bariazarra (Expte. 344/92) y Ernesto Epifanio del Movimiento Popular (Expte. 454/92) reactualizan la figura del Ombudsman o Defensor del Pueblo, creada para nuestra provincia en la Constitución de 1988, según los artículos 167 y 168.

Las iniciativas legislativas apuntan a dar definitivo cumplimiento al mencionado articulado constitucional que define a este instituto como defensor "de los derechos individuales y colectivos ante la administración pública, supervisión de las prestaciones de los servicios públicos, dar intervención al Fiscal de Investigaciones Administrativas ante infracciones o delitos y que la actuación se funde en los principios de informalismo, gratuidad, impulsión de oficio, sumaria y accesibilidad". Si bien, tanto el proyecto de oficialismo como del Movimiento Popular presentan grandes coincidencias y están condicionados a las limitaciones constitucionales expuestas, la iniciativa de Epifanio prevé que la defensa de los derechos se amplíe a los actos de personas jurídicas privadas que tengan relación con los usuarios.

Elo implicaría incorporar la defensa de los usuarios a todos aquellos servicios concesionados o privatizables, tales como comunicaciones, energía o transporte de pasajeros.

## "Ampliar la Defensa de los Derechos"

El ombudsman es un funcionario independiente, tanto del Ejecutivo como del cuerpo legislativo, pero es designado por este último, sin que su función tenga relación con la mayoría parlamentaria sino con la institución del Parlamento de la que, aunque no depende, está considerado como un colaborador en aspectos administrativos, de inspección y, en algunos casos, parajudiciales.

De las atribuciones del origen del poder del ombudsman, surge el carácter de sus funciones: ha sido creado por el poder legislativo para controlar el correcto uso del poder administrativo que ejerce el ejecutivo y asegurar que este último no vulnere los intereses de los administrados. Es decir que el ombudsman, en contraposición con el principio organizativo de la división de poderes, es un representante indirecto del pueblo ya que ha sido instituido por el Parlamento, que es quien detenta la representación popular a los efectos de legislar y controlar al ejecutivo en el correcto desempeño de las actividades administrativas. Estas funciones quedan limitadas en el ámbito administrativo en que, preferentemente, ejerce un inspeccionador. Consecuentemente, el ombudsman no cumple funciones que impliquen control político y es ajeno a las relaciones que en esta materia mantiene el binomio Parlamento-Ejecutivo, en las que el papel fundamental lo desempeñan los términos mayoría y minoría, o sea: oficialismo-oposición.

4 - PARLAMENTO



Escribe  
Ernesto Epifanio  
Legislador (MP)

El Bloque del Movimiento Popular, al elaborar este proyecto, ha tenido en cuenta los componentes principales que figuran al Defensor del Pueblo. Estos son:

- 1) Su funcionamiento tiene lugar en los ordenamientos constitucionales que establecen la división de poderes.
- 2) El ombudsman debe ser designado por el poder legislativo, sin vinculación con la posición política que ésta guarde y con un mandato cuyo término no tenga correspondencia con el de la representación legislativa.

3) La función del ombudsman es colaboradora, desde una posición independiente, con el poder legislativo en todo lo referente al control de las actividades administrativas del poder Ejecutivo, por lo que debe permanecer en una absoluta independencia con respecto a éste.

4) El ombudsman debe preservar su ajenidad e imparcialidad, por lo que su cargo lo margina de funciones políticas e incluso, de la actividad política partidaria.

5) La actividad del ombudsman se centra exclusivamente en los departamentos y áreas administrativas del gobierno, labor que ejerce en forma directa con el poder, respectivamente, los departamentos, los responsables de estos departamentos, es decir, los ministros, están al margen del control del ombudsman, pues tienen responsabilidad política.

6) En forma directa, su operatividad alcanza a la función y no al funcionario.

7) El ombudsman es delegado o subdelegado del Parlamento. Sin embargo, conserva una amplia autonomía con respecto a él en lo concerniente a su desempeño. El Poder Legislativo solo le fija un marco de acción general sujeto a principios predefinidos, pero la actuación, en los casos concretos, depende de él en forma discrecional.

8) El ombudsman no tiene poderes de control político, ni de acusación a los poderes políticos del Estado. Estas funciones están reservadas, exclusivamente, a las relaciones legislativo-ejecutivo y mayoría-minoría.

## LA FIGURA DEL OMBUDSMAN ANALIZA LA LEGISLATURA



Estos y otras expresiones del funcionario fueron recogidas durante su visita a Viedma, invitado especialmente por la Comisión de Asuntos Constitucionales que preside el radical Roberto De Bariazarra, para participar de una reunión ampliada donde el Defensor del Pueblo fue el eje de las conversaciones.

deber ser, la satisfacción de las necesidades del pueblo".

Dante Fornasari

"Acuden los que no saben o no tienen dónde ir"

En la provincia de Córdoba, en la que la Defensoría del Pueblo tiene vigencia desde hace aproximadamente dos años, la competencia de este organismo se limita al ámbito de la administración pública provincial.



Dante Fornasari  
Defensor del Pueblo de la provincia de Córdoba

¿Qué en esta instancia?, le preguntamos a él. "A partir de las investigaciones que nos respondan efectuamos recomendaciones para que se vaya corrigiendo el accionar de los funcionarios".

que hacemos es sacarlo del anonimato, directamente y si persiste en un comportamiento inadecuado, concretamos una reunión a su superior, lo denunciamos a la ordenanza de la Capital Federal, al legislador y, fundamentalmente, lo publicamos en nuestros informes a la opinión pública y la prensa se hace una suerte de coacción moral, respecto de los funcionarios que se les ajusta su trabajo a lo que

"Los temas principales de denuncias tienen que ver con la seguridad, atención a jubilados cuyas tramitaciones se demoran, reclamos por turnos en la entrega de viviendas que no se respetan, madres que reclaman un banco de escuela para sus hijos y defensa del consumidor, entre otros pequeños aunque personalísimos dramas o historias cotidianas", aclaró Dante Fornasari, Defensor del Pueblo de la provincia meridional, también presente durante la reunión.

"Somos la voz de los que no tienen voz."

PARLAMENTO - 19

## RIONEGRINO



Proyectos de la UCR y MP

## LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

En el centro de una polémica

## LOS RESTOS DE CEFERINO



## Defensoría del Pueblo de Río Negro 30 años

Al cumplirse treinta años de la creación de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, es un honor reflexionar sobre el espíritu y la visión que guiaron a nuestros legisladores en la consolidación de esta institución vital para la democracia provincial. Recuperar la voz legislativa de 1993 —aquella *vox populi* que moldeó su esencia— permite comprender la visión política, ética y social que dio vida a la Defensoría del Pueblo.

Con la reforma integral de la Constitución provincial de 1988, Río Negro incorporó al texto constitucional los artículos 167 y 168 introduciendo la figura del Defensor del Pueblo, a quien corresponde “la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública Provincial” y la supervisión de “la eficacia en la prestación de los servicios públicos”.

Tomando los proyectos de ley de los legisladores Roberto De Barriazarra (bloque UCR) y Ernesto Epifanio (bloque Movimiento Popular), la Comisión de Asuntos Institucionales y Legislación General consensuó un proyecto de ley (expediente N.º 454/1992) que reglamentó la organización, funciones, competencia, procedimiento y situación institucional del Defensor del Pueblo. En su labor, la Comisión tomó como referencias antecedentes de proyectos anteriores de los Legisladores Douglas Price y Zecca, así como experiencias similares de otras provincias argentinas —Córdoba, San Luis, Tucumán, Santa Fe y Capital Federal— y de organismos internacionales, especialmente el Defensor del Pueblo Andaluz. El proyecto de ley resultante y consensuado se debatió en primera y segunda vuelta en la Legislatura rionegrina en el año 1993, y se sancionó en diciembre de ese año la Ley N.º 2,756 que creó y reglamentó la Defensoría del Pueblo, promulgada en febrero de 1994.

El consenso logrado fue posible debido a que los distintos bloques presentaban amplias coincidencias en cuanto a la necesidad y la importancia de la figura del Defensor del Pueblo para el fortalecimiento de la democracia en Río Negro. A comienzos de los años 90, la provincia atravesaba un proceso de reconstrucción institucional tras la recuperación democrática de 1983. Persistían “vicios y resabios de autoritarismo”, dificultades en el ejercicio pleno de las libertades públicas y una marcada dependencia de los centros de poder extracapitalinos. La ciudadanía, especialmente la más alejada de los centros urbanos, tenía una escasa comprensión de los procedimientos administrativos.

El proyecto consensuado introdujo la propuesta del proyecto del legislador Epifanio (MP), de extender el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo no solo a la Administración Pública sino también a los actos de personas jurídicas privadas en relación a los usuarios de servicios concesionados o privatizados, como los servicios públicos y el transporte de pasajeros. Esto marcó un hito en el debate parlamentario, y acordó la ampliación del ámbito de competencia, con la inclusión de actos de personas jurídicas privadas en relación con los usuarios.

En ese contexto, el ideal que guió el debate parlamentario fue el de una figura del Defensor del Pueblo como un mecanismo destinado a consolidar el sistema democrático, garantizar las libertades públicas y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, superando la inercia burocrática históricamente señalada.

## **El debate en primera vuelta en la Legislatura provincial – 18 de noviembre de 1993**

### **Independencia e Imparcialidad**

Las intervenciones de los distintos legisladores durante el debate en primera vuelta en la Legislatura provincial, coincidieron en destacar la importancia de incorporar una figura de control y protección de derechos independiente, con garantía de imparcialidad y objetividad. En palabras del Legislador De Bariazarra (UCR), “el Defensor del Pueblo debe preservar su absoluta inde-

pendencia con respecto e imparcialidad, por lo que su cargo lo margina de funciones políticas e incluso de la actividad política partidaria". Y según el legislador Cailly, que expresó también la satisfacción del bloque justicialista por la aprobación del proyecto de ley, "esta institución se constituye en un investigador imparcial de las quejas de los gobernados que resultan de las relaciones que cotidianamente se establecen entre ellos y los gobernantes".

### **Función de colaboración**

Es de destacar la opinión del legislador De Bariazarra de que la Defensoría del Pueblo "es más que nada un colaborador crítico de la administración pública, es decir, un organismo que tiene como función no obstruir el funcionamiento de la administración sino por el contrario, tender a solucionar la inercia histórica que la administración pública, que la burocracia presenta".

### **Participación ciudadana**

El fortalecimiento de la participación ciudadana estuvo también ampliamente presente en el debate, y el principio de informalidad de las presentaciones ante el Defensor del Pueblo y de su actuación fue destacado como necesario para el acceso y la participación ciudadana efectiva.

Legisladores de diferentes bloques enfatizaron la importancia de que la ciudadanía sea escuchada y atendida, y sus reclamos generen las investigaciones necesarias para corregir los errores en la administración. El legislador De Bariazarra hizo hincapié en la dimensión de la Democracia Social, destacando que el Defensor del Pueblo es, además de un órgano de control y protección de derechos, un instrumento para extender los roles participativos de la ciudadanía y generar conciencia de participación. "La burocracia se comienza a tornar pesada, complicada de resolver para el ciudadano, y entonces se hace necesario la puesta en vigencia de organismos que den a los ciudadanos mecanismos de defensa de sus libertades y derechos". La Defensoría del Pueblo "no se trata de un instituto que nos va a resolver a los ciudadanos todas las situaciones conflictivas que nos ofrece diariamente la burocracia. Depende fundamentalmente de la participación, es decir, del he-

cho de que el administrado comprenda al instituto, recurra a él y participe a través de él del control del Estado”.

## **Justicia social y función transformadora**

La idea de justicia social estuvo presente en el proyecto consensuado y fue valorada por el legislador Cailly (Bloque Justicialista) al decir que en síntesis, “hoy damos vida no solo a una propuesta de aquellos que están preocupados por la omnipresencia del Estado, sino que creamos un canal adecuado para que Juan Pueblo pueda no sólo hacer oír sus reclamos, sino demandar justicia”. Y en palabras del legislador De Barriazarra (UCR), el Defensor del Pueblo está “del lado del administrado, a efectos de corregir las deficiencias que se produzcan en la administración a efectos de sugerir a los Parlamentos y a las legislaturas las modificaciones legales que se requieran para que estos defectos en el funcionamiento de la administración pública no vuelvan a ocurrir”.

El legislador Epifanio (Bloque MP), destacó el carácter del Defensor del Pueblo como un “representante indirecto del pueblo, ya que ha sido instituido por el Parlamento, que es quien detenta la representación popular, a los efectos de legislar y controlar al ejecutivo en el correcto desempeño de las actividades administrativas”.

El legislador Kugler (UCR), por su lado, también destacó la importancia del Defensor del Pueblo para “estar del mismo lado que el hombre común”, para “trabajar a su lado para procurar lograr una satisfacción plena y oportuna de sus derechos, y con ello también va a contribuir a perfeccionar la administración pública”.

En la primera vuelta del debate parlamentario surgieron mínimas modificaciones al proyecto consensuado, y en el proyecto aprobado en segunda vuelta se incorporaron, por ejemplo, los aportes del legislador Solaro (Bloque Movimiento Popular), que propuso modificar el Art. 12 donde se habla del deber de colaboración para con el Defensor del Pueblo, incorporando la posibilidad de recurrir al Poder Judicial cuando se obstaculice o se entorpezca la función del Defensor no brindando la información requerida. También, el bloque representado por el legislador De Barriazarra (UCR) propuso modificar el Art. 42,



donde para la elección del Defensor Adjunto se utilice el mismo mecanismo con que se lo elige al Defensor del Pueblo, “por el voto de los dos tercios de los miembros de la Comisión de Labor Parlamentaria”, y el legislador Franco, del Bloque Justicialista, agregó que esto no sea a propuesta de una terna presentada por el Defensor del Pueblo, todo lo cual fue votado por la afirmativa.

### **Sanción de la Ley 2.756 – 22 de noviembre de 1993**

El proyecto de ley reglamentaria de la Defensoría del Pueblo (expediente 454/92 y el agregado 344/92), fue tratado en segunda vuelta en la Legislatura rionegrina el 22 de noviembre de 1993. Se votó en general y en particular con las modificaciones consensuadas, aprobándose por unanimidad. La Ley K N.º 2,756 fue sancionada en 1994, y la Defensoría del Pueblo inició sus funciones en 1995, hace 30 años.

Treinta años después, la Defensoría del Pueblo de Río Negro mantiene vigente el mandato de los legisladores de 1993: acercar el Estado a la ciudadanía, garantizar derechos, abrir puertas y ofrecer un control independiente, accesible y transparente.

La institución nació para que la Democracia funcione mejor para todos, particularmente para quienes han estado históricamente más alejados de las estructuras del Estado. Ese espíritu —el de independencia, accesibilidad y defensa del pueblo— es el legado que hoy celebramos y renovamos.

### **Cambios sociales y necesidad de actualización**

A lo largo de estas tres décadas, la sociedad rionegrina y argentina ha atravesado profundas transformaciones: nuevas tecnologías, nuevas formas de participación ciudadana, la ampliación de derechos, la complejización de los servicios públicos, la consolidación de la perspectiva de género, el auge de la protección de datos personales, el impacto de las redes sociales y la creciente demanda de transparencia y accesibilidad estatal.

La Defensoría del Pueblo ha acompañado estos cambios, adaptando sus prácticas, ampliando sus áreas de intervención y respondiendo a problemáti-

cas inéditas en 1993. Hoy, esa evolución institucional evidencia la necesidad de actualizar la Ley Orgánica, para que refleje los desafíos contemporáneos, potencie sus herramientas y permita que la institución continúe cumpliendo eficazmente su misión de proteger derechos en una sociedad dinámica, diversa y cada vez más interconectada.

### **Bibliografía consultada** (gentileza de la Biblioteca de la Legislatura)

- Diario de sesión de la Legislatura de la Provincia de Río Negro, de fecha 18.11.93 (debate de la Ley N.º 2.756 correspondiente a la 1º vuelta).
- Diario de sesión de la Legislatura de la Provincia de Río Negro, de fecha 22.12.93 (correspondiente a la sanción de la Ley N.º 2.756).
- Río Negro, Ley N.º 2.756, sancionada el 22.12.93.
- Revista Parlamento Rionegrino, publicación oficial de la Legislatura de Río Negro, Año 3- N.º 8, "La figura del Ombudsman. Analiza la Legislatura", marzo de 1992.
- Revista Parlamento Rionegrino, publicación oficial de la Legislatura de Río Negro, Año 3 – N.º 11 "La figura del Defensor del Pueblo. Nuevos proyectos legislativos de la UCR y del MP", diciembre de 1992.
- "Nacimiento del Defensor del Pueblo de la provincia de Río Negro, Patagonia Argentina". Reyes, Ernesto Oscar. Ponencia ante el VI Congreso Internacional del International Ombudsman Institute. Octubre 20 al 24, 1996, Buenos Aires.





# Índice

---

18 Introducción

---

20 Estadísticas

---

## Principales temáticas

---

44 Salud

---

50 Órgano de Revisión de Salud Mental

---

70 Rutas y caminos

---

74 Consumidores

---

80 Servicios públicos

---

98 Laboral

---

102 Ambiente y energía

---

114 Discapacidad

---

122 Niñez, adolescencia y familia

---

126 Educación

---

---

132 Presencia territorial

Atención de reclamos

Recorrida y relevamiento de  
instituciones

Participación en congresos,  
jornadas y capacitaciones

---

---

154 Modernización

---

158 Comunicación Institucional

---

170 Ejecución presupuestaria

---

# Introducción

El presente Informe Anual de Gestión tiene por objetivo ofrecer a la Legislatura y a la ciudadanía un panorama detallado de las actividades desarrolladas durante el período 2024-2025, en coincidencia con un hito significativo: los 30 años de labor de esta institución.

Este informe constituye un ejercicio fundamental de rendición de cuentas y de transparencia institucional, al detallar el cumplimiento de nuestras responsabilidades en todo el territorio provincial.

La primera sección presenta las **estadísticas** elaboradas a partir de la gestión de reclamos en el sistema de tramitación electrónica ATENEA y del análisis generado por el Tablero de Monitoreo. Allí se incluyen mediciones sobre la cantidad de personas atendidas, el porcentaje de trámites resueltos, los medios de ingreso, la localidad de procedencia, las temáticas predominantes en los reclamos —tanto en general como por región—, entre otros indicadores relevantes.

A continuación, el informe desarrolla una amplia gama de **temáticas** esenciales que reflejan las necesidades y desafíos de la ciudadanía. Se abordan de manera minuciosa los avances y las intervenciones realizadas en áreas críticas como la salud, incluyendo el control que ejerce el Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) sobre el funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria, garantizando así los derechos de sus usuarios.

También se presenta un análisis de la gestión de los radares en rutas provinciales, la defensa de los derechos de las y los consumidores, y la supervisión y seguimiento de los servicios públicos de luz, agua y gas, eje central de este informe.

Asimismo, se profundiza en temáticas de alta relevancia social y económica, tales como el ámbito laboral, la protección del ambiente y la energía, la atención a la discapacidad, los asuntos vinculados con niñez, adolescencia y familia, y la supervisión del sistema educativo.

En el plano operativo e institucional, otro capítulo detalla los avances en **modernización**, un pilar fundamental para optimizar nuestra capacidad de respuesta.

Un apartado destacado está dedicado a la **presencia territorial**, donde se detallan las actividades realizadas en cada región, incluyendo la atención de reclamos, la recorrida y relevamiento de instituciones, y la participación en congresos, jornadas y capacitaciones.

El capítulo de **Comunicación Institucional** presenta el trabajo desarrollado en un área estratégica de la Defensoría del Pueblo, alineada con uno de los lineamientos del Plan Estratégico Institucional orientado al empoderamiento ciudadano en el ejercicio de sus derechos fundamentales.

Finalmente, en aras de fortalecer la transparencia financiera, se incorpora la información correspondiente a la **ejecución presupuestaria**.

Con esta visión integral, reafirmamos nuestro compromiso de servicio y colaboración con la Legislatura, ofreciendo los elementos necesarios para evaluar nuestra gestión durante el período informado.



Estadísticas



**5.858**  
**personas**  
**atendidas**

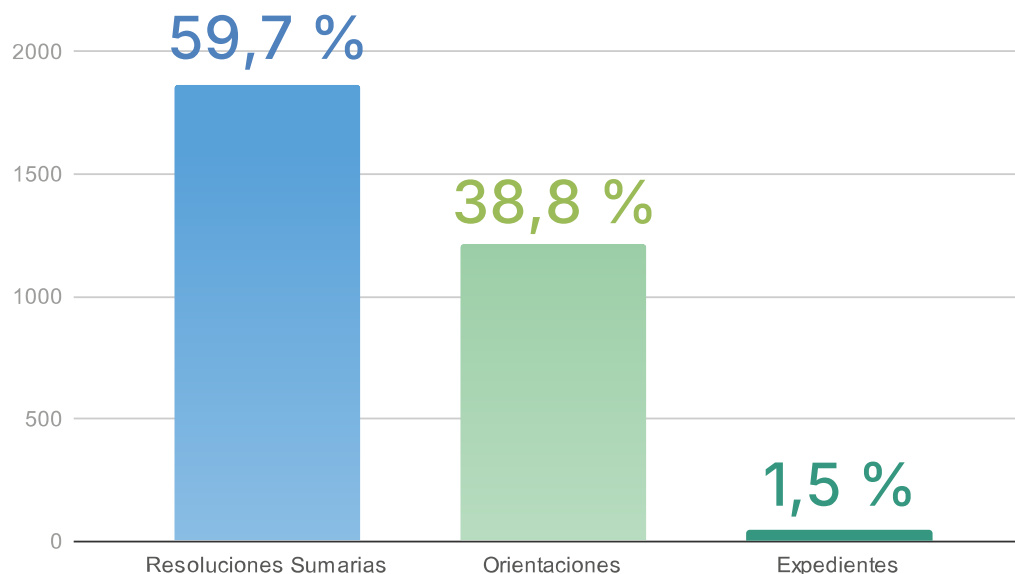
Durante este período los reclamos que presentaron los ciudadanos generaron la gestión de 3.145 Trámites.

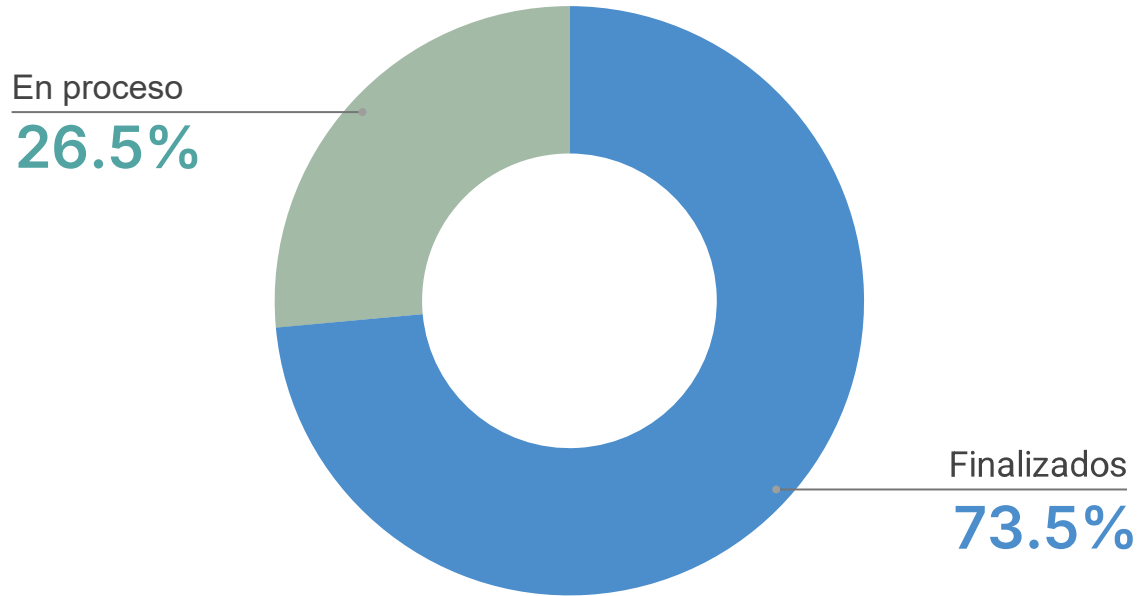
42 de ellos fueron de modalidad colectiva e involucraron a 2.713 Personas.

## Soporte de los trámites

El 59,7% de los trámites se gestionó con el soporte electrónico de **Resolución Sumaria y Trámite Abreviado del ORSM**, los cuales involucran gestiones telefónicas, envío de notas de pedidos de informe, correos electrónicos, reuniones, entre otras actuaciones. En los casos que se requirió investigaciones más prolongadas, recomendaciones, mesas interinstitucionales u otro tipo de gestiones, el trabajo se realizó con el formato **Expediente** y correspondió al 1,5% de los trámites. Por último, un 38,8% se diligenció a través del soporte electrónico de **Orientación** (trámites simples de asesoramiento a la ciudadanía).

GRÁFICO | SOPORTE DE LOS TRÁMITES EN EL SISTEMA ATENEA





### Estado de los trámites

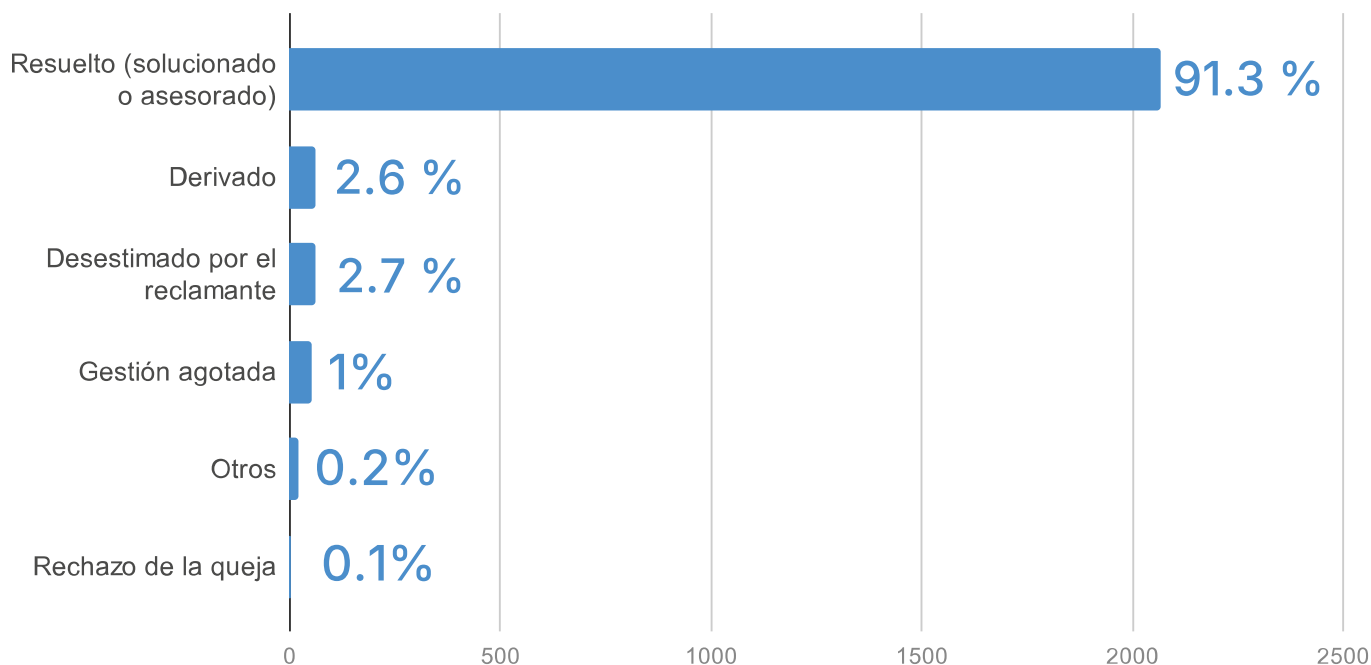
El 73,5% de los trámites iniciados en el período se encuentra finalizado, mientras que el restante 26,5% está en proceso.

### Tipo de cierre de los trámites que se encuentran finalizados

El 91,3% de los trámites finalizados fue resuelto. Se considera "resuelto" tanto a los reclamos solucionados con respuestas del organismo requerido, como aquellos en los cuales no se observó obrar irregular por parte del organismo competente; también se incluye en este porcentaje a los casos en los que se brindó el asesoramiento al ciudadano para que pueda canalizar correctamente el trámite de resolución a su queja.



GRÁFICO | TIPO DE CIERRE DE LOS TRÁMITES FINALIZADOS



El 2,7% de los trámites archivados fue desestimado por las persona reclamantes, ya sea porque se solucionaron las cuestiones antes de la finalización de las gestiones de esta Defensoría, o porque el ciudadano informó que recurriría a la Justicia para presentar un recurso de amparo, ante lo cual y como lo indica la Ley 2.756 se debió suspender las actuaciones.

El 2,6% fue derivado, por razones de incompetencia, a la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN) o a municipios.

El restante 1% de los casos corresponde a gestiones agotadas porque las personas no respondieron a los intentos de comunicación, instancia en la que se pretende información ampliatoria.

## Trámites Colectivos

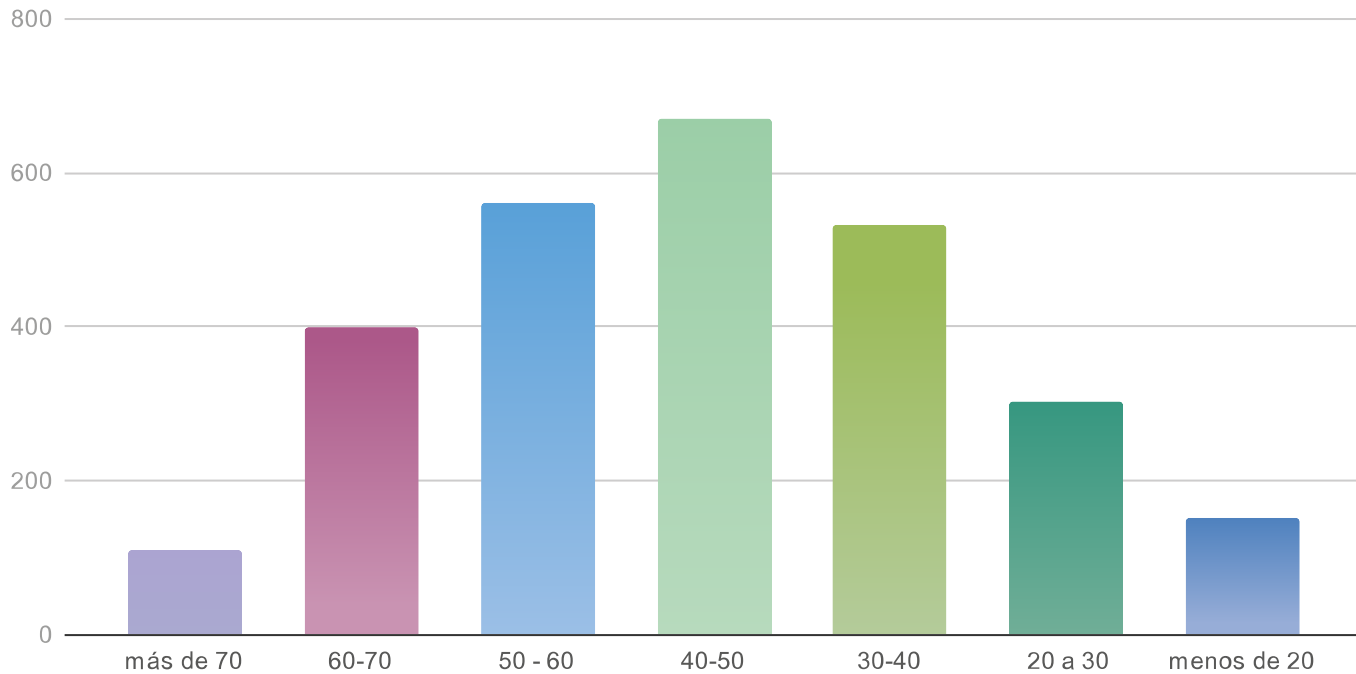
Durante este período la cantidad de trámites colectivos trabajados fue de 42, número que involucró a 2.713 personas firmantes. Este número, a comparación del período anterior, significa un aumento de casi el doble dentro de esta modalidad de presentación. Algunos fueron iniciados por asociaciones con personería jurídica y otros

corresponden a ciudadanos que se agrupan para realizar una queja que les es común.

Las problemáticas que originaron estos trámites refieren a temáticas de educación, salud, ambiente, laborales, municipales, de comisiones de fomento, entre otros.

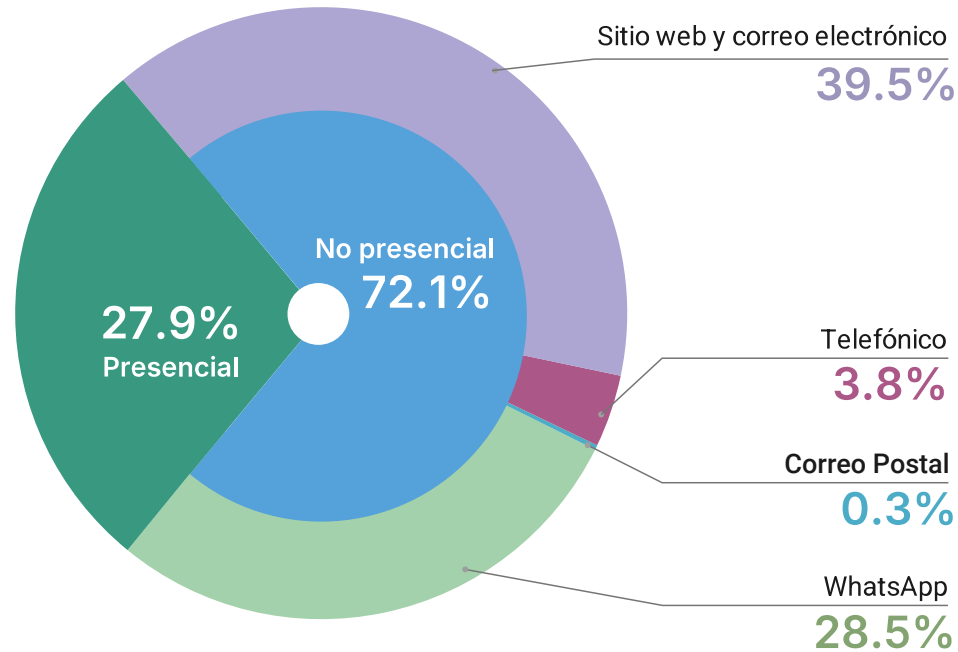


GRÁFICO | EDAD DE LAS PERSONAS RECLAMANTES



## Edad de las personas que presentaron reclamos

La mayoría de las personas que reclamaron en la Defensoría del Pueblo se encuentran en la franja etaria de entre 30 y 70 años, siendo las personas de entre 40 a 50 años las que más presentaciones realizaron; en segundo lugar se encuentra la franja de entre 50 a 60 años.



## Medio de ingreso de los reclamos

Las distintas vías digitales de comunicación con las que cuenta el organismo fueron las más elegidas (68,3%) para realizar los reclamos. En segundo lugar le sigue la forma presencial (27,9%), en tanto que las vías telefónicas ocuparon el tercer puesto (3,8).

Los reclamos realizados de forma presencial se recibieron en la sede central como así también en

las delegaciones ubicadas en las ciudades de San Carlos de Bariloche, Cipolletti, General Roca y Villa Regina.

Con respecto a los medios de ingreso de reclamos no presenciales, el whatsapp representó el 28,5%; el formulario de la página web de la Defensoría junto al correo electrónico sumó un 39,5%; mientras que los reclamos telefónicos se correspondió con un 3,8%.

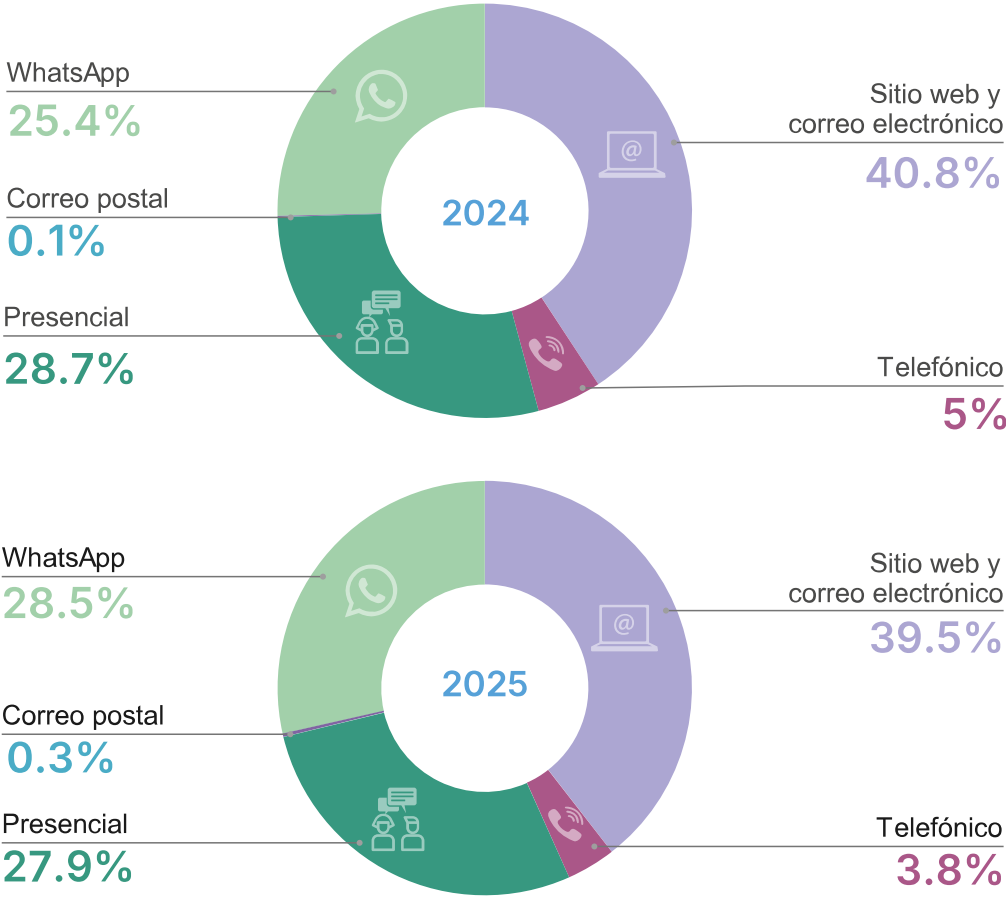
## Modalidad de presentación de reclamos comparativo anual

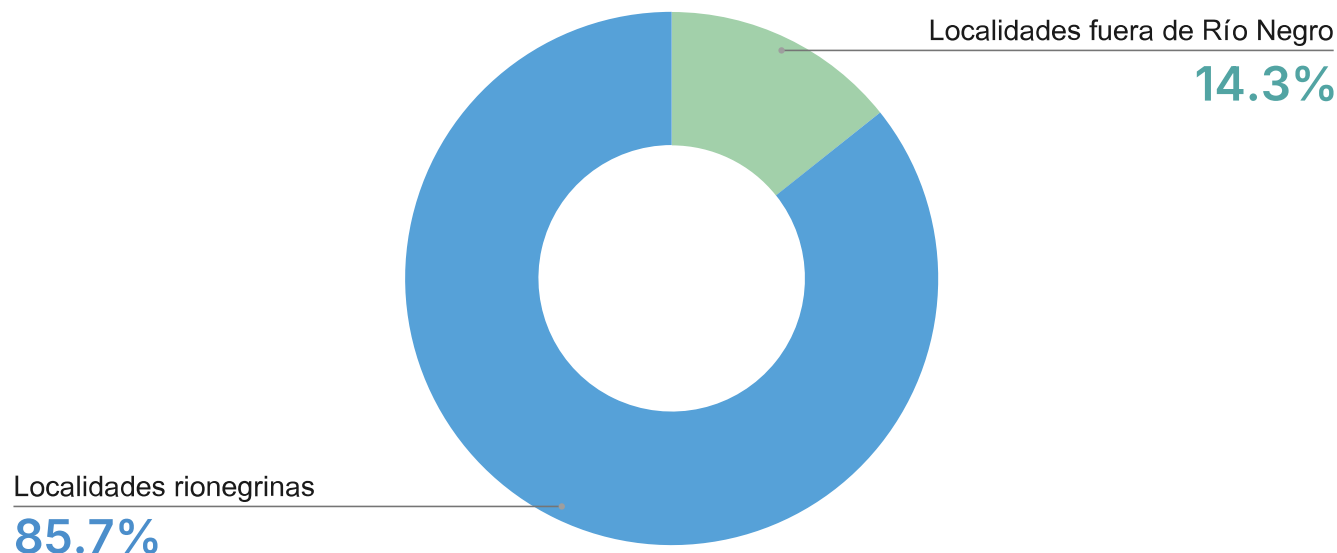
La modalidad de ingreso de reclamos por whatsapp, implementada a mediados de 2023, sigue creciendo según se observa en la variación inter-

anual. Un 28,5% representó este período mientras que un 25,4% correspondió al período anterior.

Respecto a la cantidad de reclamos recibidos en la modalidad presencial el porcentaje se mantuvo en comparación con el período anterior, siendo de un 27,9% este año y de un 28,7% el año pasado.

GRÁFICO | MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS COMPARATIVO ANUAL 2024-2025





## Procedencia de los trámites por localidad

Naturalmente la mayoría de los trámites (85,7%) provinieron de ciudadanos que residen en territorio provincial. No obstante, un 14,3% correspondió a personas que habitan en otras provincias y que consultaron mayormente por infracciones labradas con radares en territorio rionegrino; también llegaron a esta Defensoría del Pueblo por consultas y solicitudes de orientación debido a estafas, problemas administrativos con Municipios de Río Negro; problemas de defensa del consumidor y, en menor medida, reclamos por diferentes temáticas de ciudadanos que trabajan en Río Negro pero viven en

ciudades limítrofes, o personas que viven en otras provincias pero tienen familiares en Río Negro y reclaman por situaciones que ellos atraviesan.

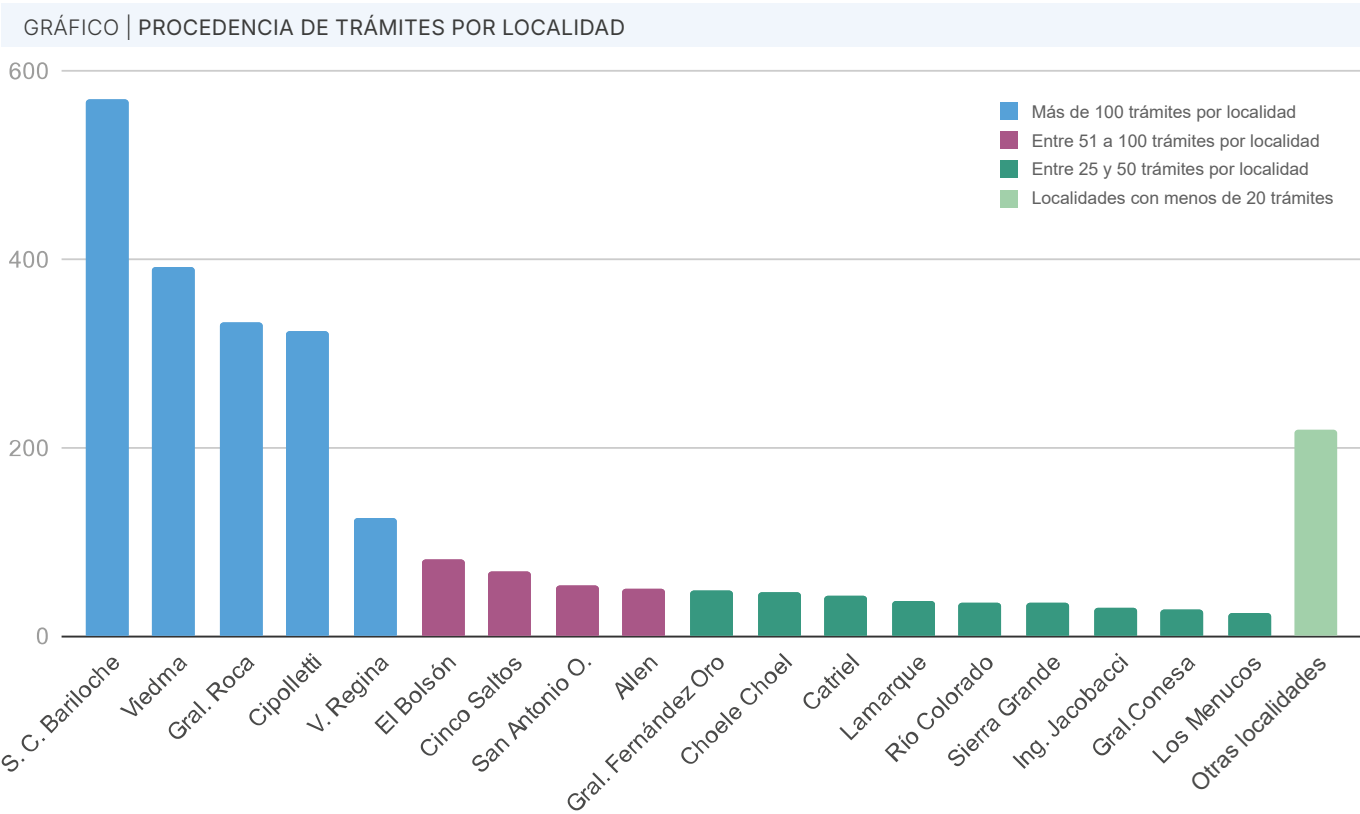
Comparativamente con el período anterior, el número de atenciones a personas que residen fuera de la provincia bajó, y esto se debe, fundamentalmente, a los avances en la regulación de los radares en Río Negro a partir de la sanción de la Ley 5.726 en julio del 2024.

S. C. Bariloche; Viedma; Gral. Roca y Cipolletti, en ese orden, son las ciudades donde se presentaron más reclamos. También se destaca Villa Regina con más de 100 presentaciones y El Bolsón,

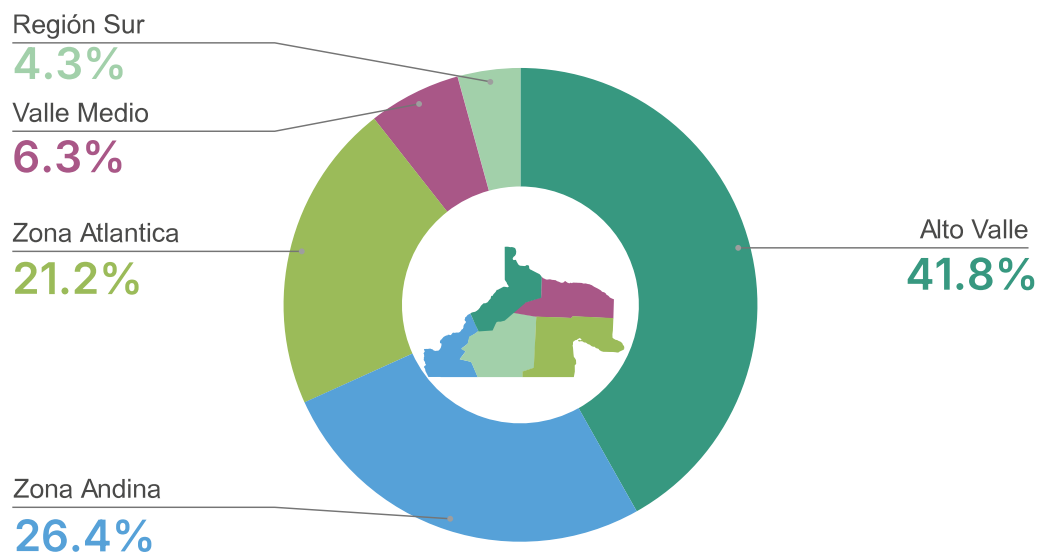
Cinco Saltos, San Antonio Oeste y Allen con más de 50 trámites.

Más allá de la gran cantidad de reclamos recibidos de las grandes ciudades y donde además este organismo tiene sede central y delegaciones (Viedma, San Carlos de Bariloche; General Roca,

Villa Regina y Cipolletti), también se recepcionaron quejas de ciudadanos residentes en parajes y pequeñas localidades alejadas de las grandes urbes y que oportunamente la Defensoría visita año a año con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios que presta el organismo.



**\*Otras localidades:** Luis Beltrán, Chimpay, Cerro Policía, Dina Huapi, Ingeniero Luis A. Huergo, Maquinchao, Valcheta, Comallo, Cervantes, Chichinales, Mamuel Choique, Sierra Colorada, General Enrique Godoy, Mengué, Contralmirante Cordero, Mainqué, San Javier, Sierra Pailemán, Darwin, Guardia Mitre, Ministro Ramos Mexía, Campo Grande, Comicó, Coronel Belisle, El Cuy, El Manso, Aguada Cecilio, Aguada de Guerra, Chelforó, Cona Niyeu, El Cain, Norquinco, Ojos De Agua, Peñas Blancas, Pilcaniyeu, Valle Azul, Arroyo Ventana, Río Chico, Villa Llanquín, Yaminué.



## Procedencia de los reclamos por Región

El Alto Valle, que nuclea ciudades con alta densidad de población como Cipolletti, General Roca y Villa Regina, representó el 41,8% de los trámites trabajados en esta Defensoría del Pueblo. En segundo lugar, con un 26,4% se encuentran los reclamos de ciudadanos de la Zona Andina, especialmente de la ciudad de San Carlos de Bariloche; y en tercer lugar la Zona Atlántica, donde la mayoría de los trámites iniciados corresponden a Viedma, San Antonio Oeste y Sierra Grande.

El Valle Medio y Línea Sur, acorde a su menor densidad poblacional, representó el 6,3% y el 4,3% de los trámites del período respectivamente.

## Temáticas de los reclamos

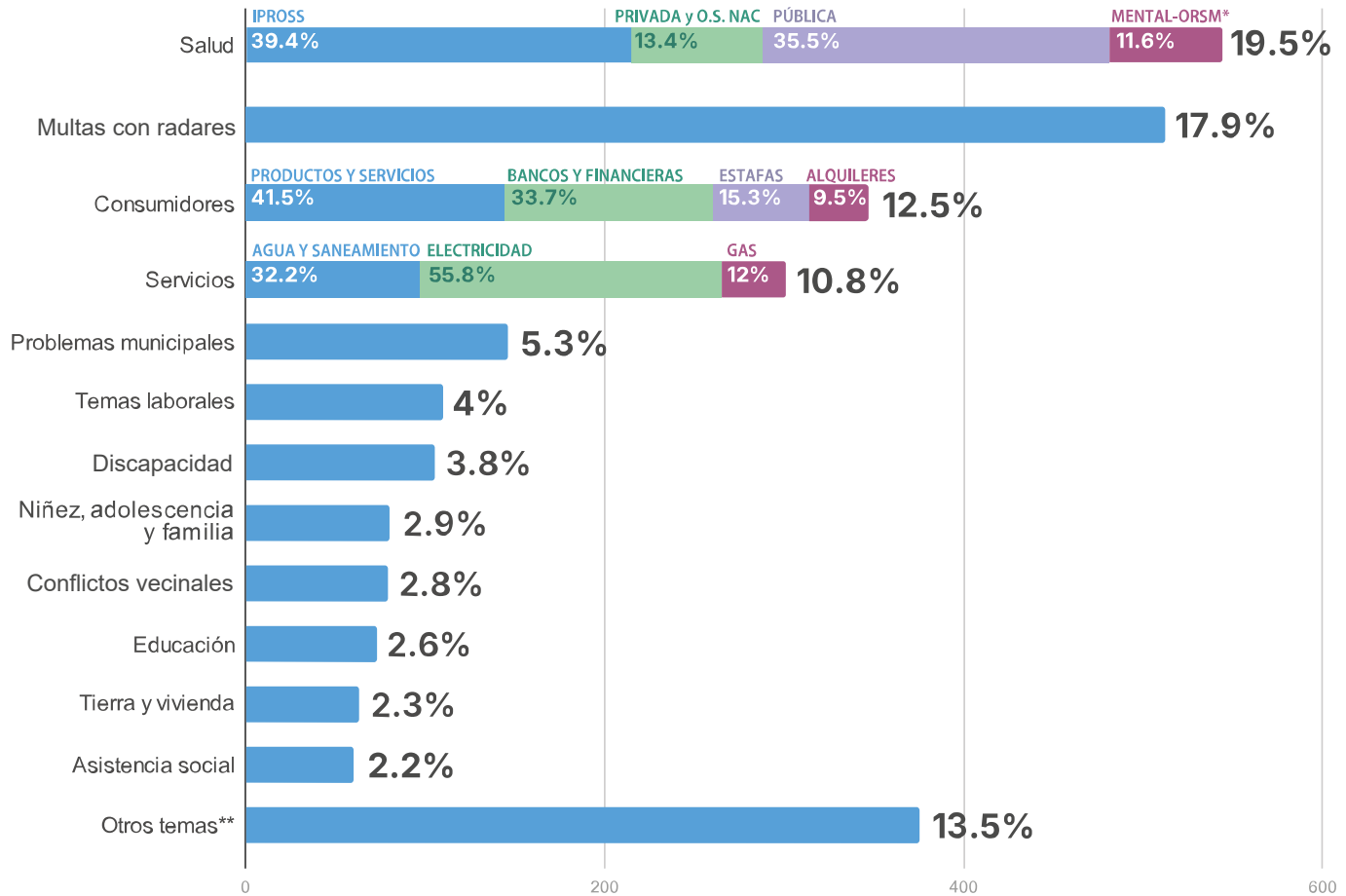
Al igual que en el período anterior, las cuestiones de salud involucraron la mayor cantidad de trámites. En segundo lugar, se observa la temática “multas con radares”, en la que se incluyeron los reclamos por multas con radares en rutas que atraviesan la provincia, regulados desde julio del 2024 por la Ley provincial 5.726.

Luego le siguen los reclamos relacionados con consumidores y con servicios públicos.

Además, en este período se sumaron más reclamos por problemas de la órbita municipal, que fueron debidamente atendidos y derivados según el caso.



GRÁFICO | PRINCIPALES TEMÁTICAS DE LA PROVINCIA



\* Además, el ORSM llevó el control de 438 internaciones de salud mental

\*\* Otros temas incluye las siguientes temáticas que tienen menos de 50 trámites: Seguridad -Tributario Económico-Ambiente-Personas mayores-Transporte-Energía-Violencia-Género-Comisiones de Fomento-Horizonte Seguros-Telefonía

## Temáticas de los reclamos por región

En este período, a excepción de la Región Sur en donde la principal temática de reclamos fue “servicios públicos”, todas las demás tuvieron como tema más relevante en cantidad de reclamos a la “salud”, variando el porcentaje entre salud pública o IPROSS como las principales carteras gubernamentales relacionadas con las quejas.

La segunda temática de relevancia varía según la región: quejas por “servicios públicos”, en Zona Andina; problemas de “consumidores”, en Alto Valle y Zona Atlántica; y “rutas y caminos” en Valle Medio.

En tercer lugar, Zona Andina, Línea Sur y Valle Medio reportaron quejas por problemas de “consumidores”, mientras que en Zona Atlántica y el Alto Valle los “servicios públicos” ocuparon ese tercer lugar.

## ZONA ANDINA

Los reclamos de “salud” representaron el 38,2% de los trámites de esta región. Dentro de ellos, los problemas con la obra social IPROSS representan la mayoría de los casos.

Es de destacar que a ese porcentaje se suman 209 trámites de control de internaciones involuntarias del ORSM, representando los usuarios del servicio de salud mental de Zona Andina casi el 50% de los casos notificados.

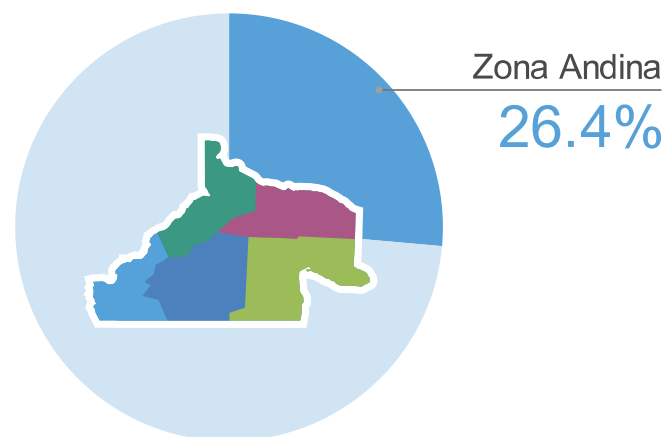
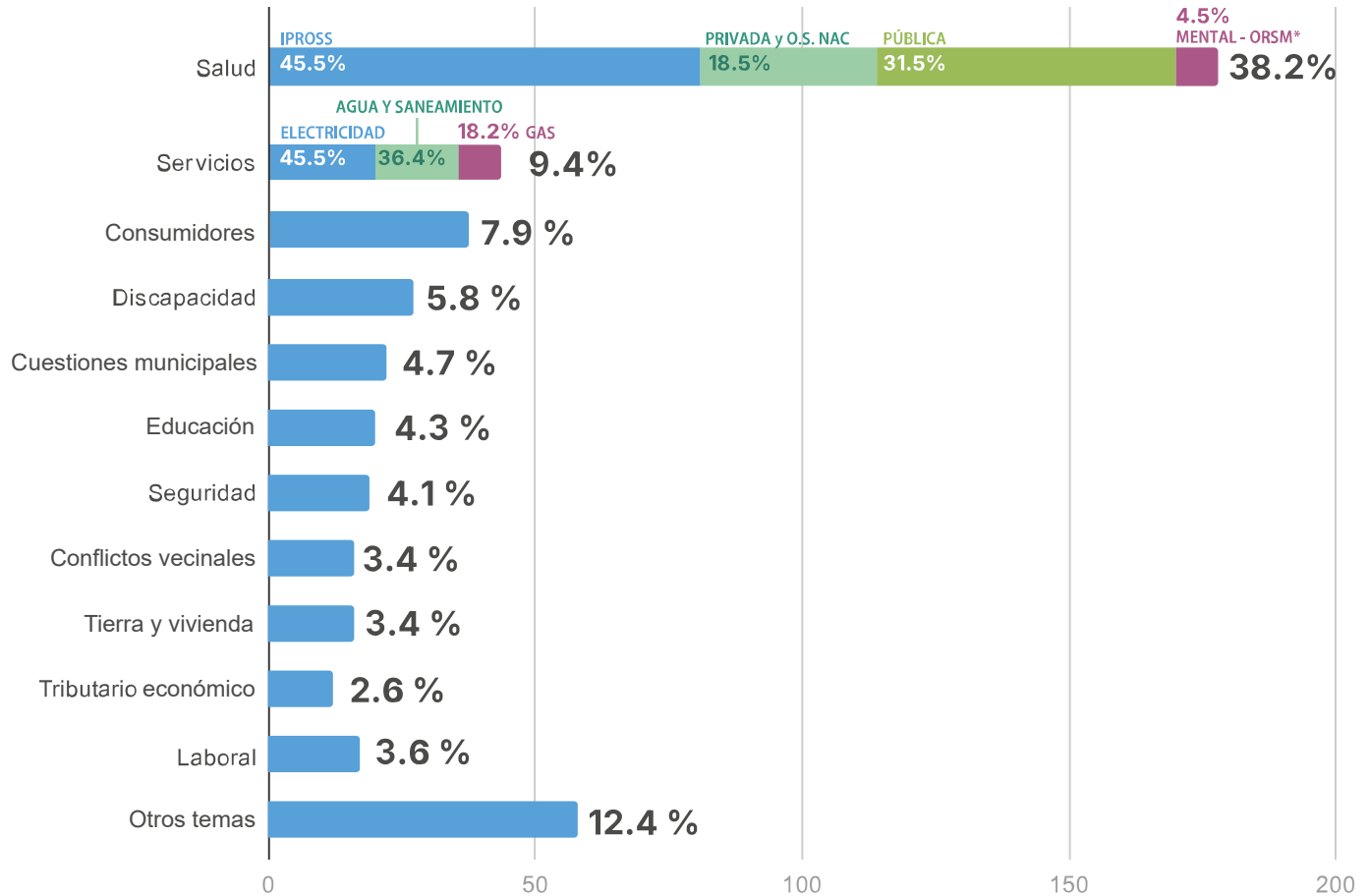


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE ZONA ANDINA



\* Además, el ORSM llevó el control de 209 internaciones de salud mental

## ALTO VALLE

En Alto Valle los reclamos por temas de "salud", si bien son la mayoría, representan un porcentaje menor que en la Zona Andina: 21,2%, habiendo otras temáticas relevantes con porcentajes importantes, como los problemas de "consumidores" en segundo lugar con un 16,2% de los trámites, y "servicios públicos" con un 14,8% en tercer lugar.

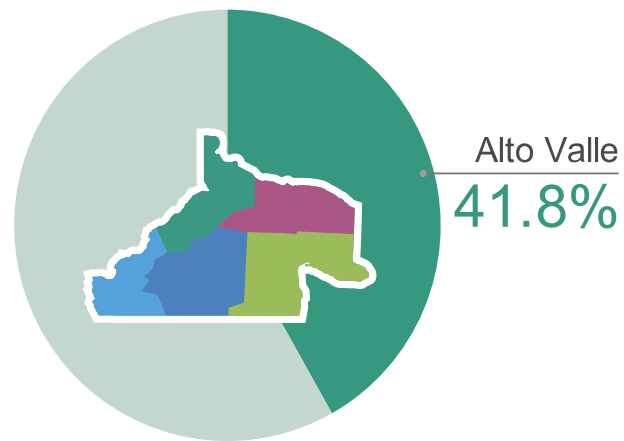
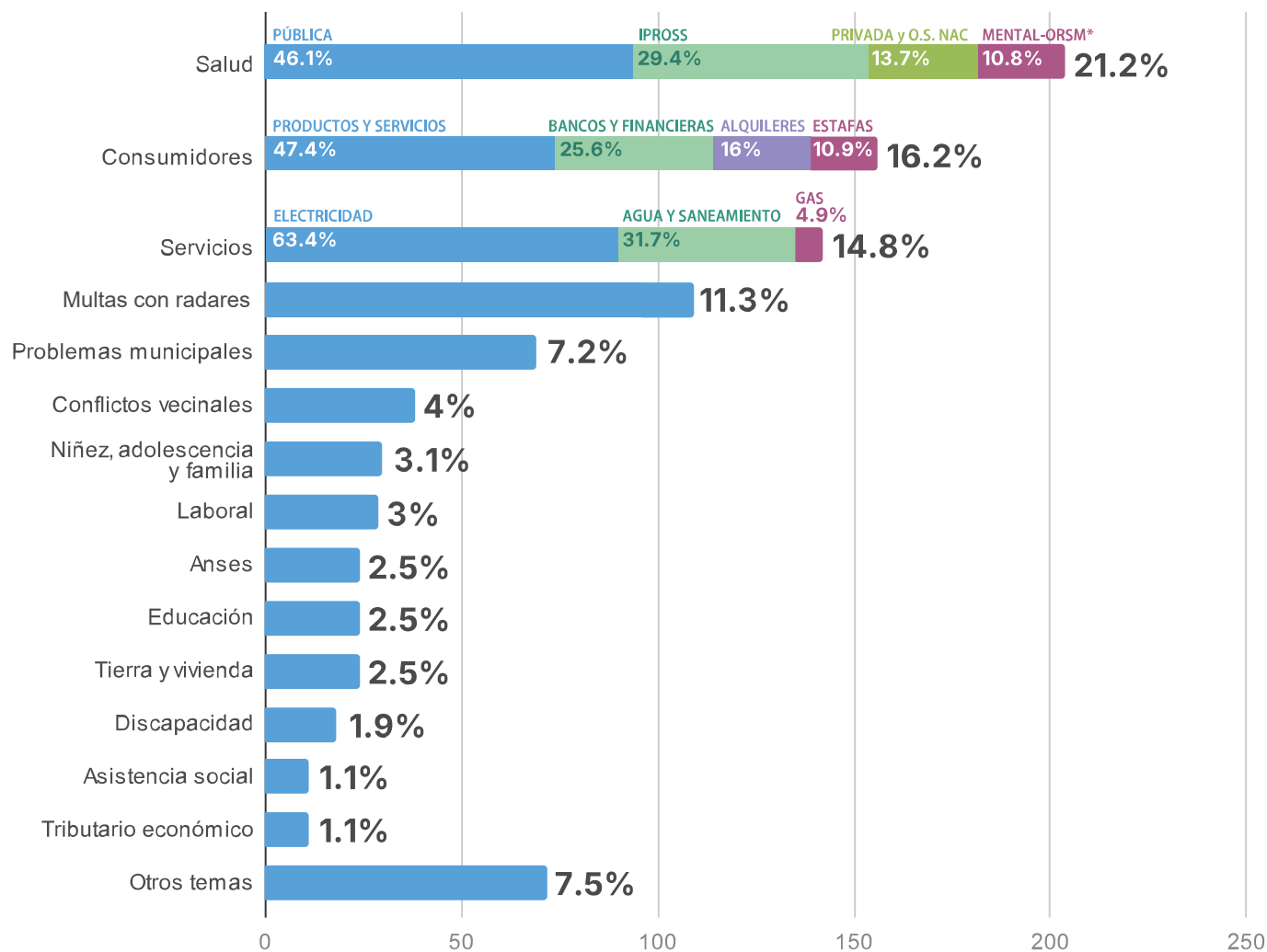


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE ALTO VALLE



\* Además, el ORSM llevó el control de 112 internaciones de salud mental

## ZONA ATLÁNTICA

Con un porcentaje similar al del Alto Valle, en la Zona Atlántica los reclamos de "salud" son mayoría (21,8%), seguidos de igual manera por los reclamos de "consumidores" (16,6%) y por problemas con los "servicios públicos" (15.4%).

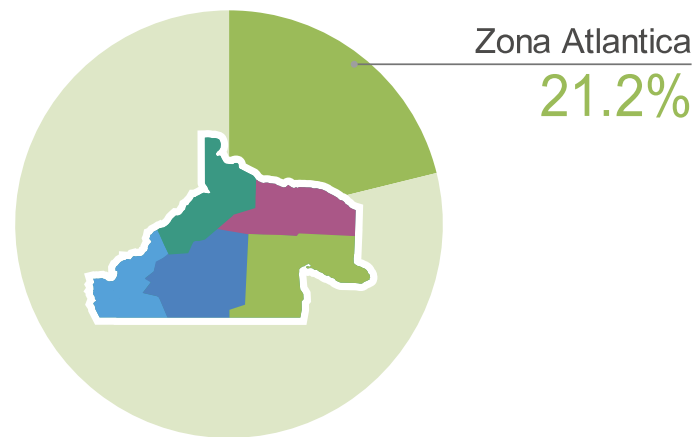
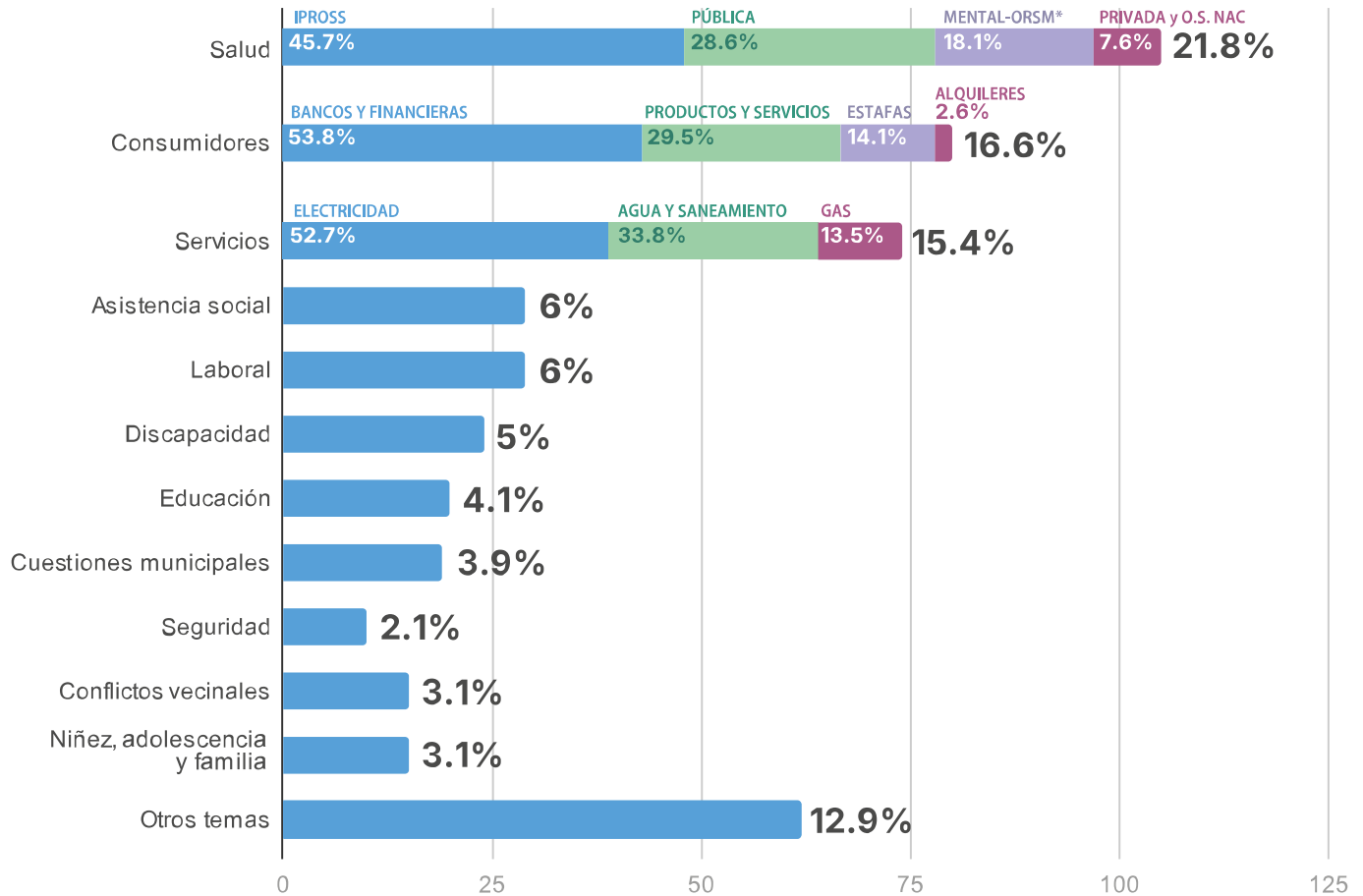


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE ZONA ATLÁNTICA



\* Además, el ORSM llevó el control de 51 internaciones de salud mental

## REGIÓN SUR

En la Región Sur el mayor porcentaje lo representa los trámites iniciados por reclamos de "servicios públicos" (29,3%), y en segundo orden se encuentran las quejas por cuestiones de "salud" (19,4%).

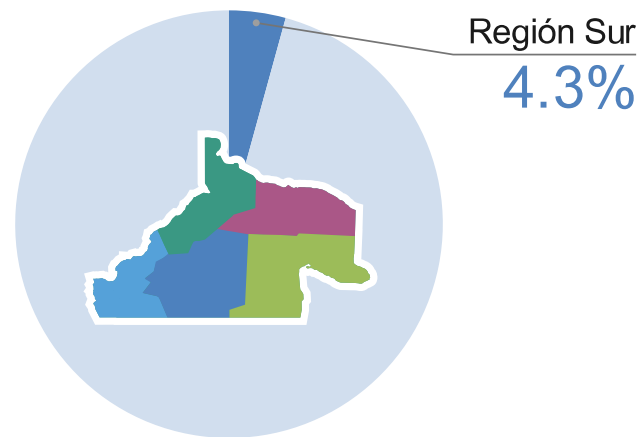
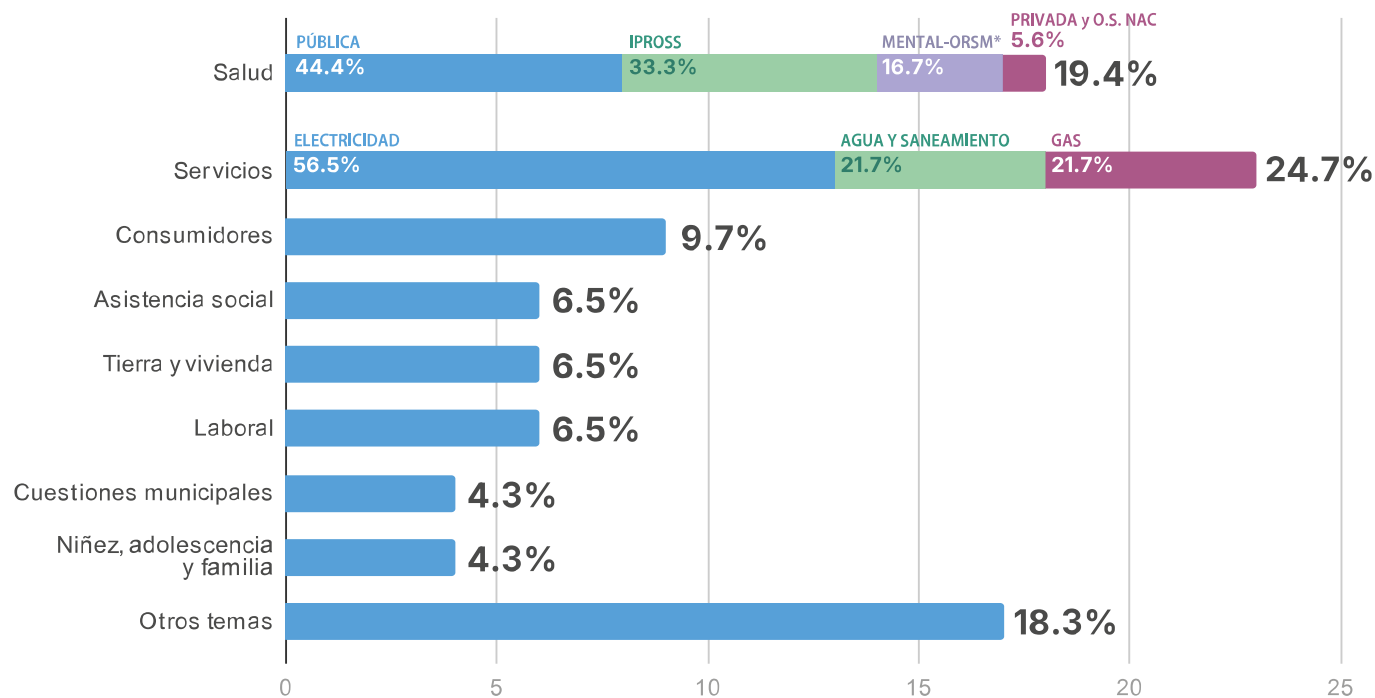




GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE REGIÓN SUR



\* Además, el ORSM llevó el control de 16 internaciones de salud mental

## VALLE MEDIO

En Valle Medio, el porcentaje de reclamos de "salud" (18%) iguala a la cantidad de consultas por problemas en "multas con radares". Cabe aclarar que estos últimos son mayormente orientaciones y asesoramientos simples; mientras que los reclamos de "salud" tuvieron un soporte de Resolución Sumaria con gestiones ante el Ministerio de Salud, hospitales, o ante el IPROSS. En Valle Medio, los problemas de "salud mental" prevalecen por sobre los demás trámites de salud, y el ORSM realizó, además, 16 trámites de control de internaciones.

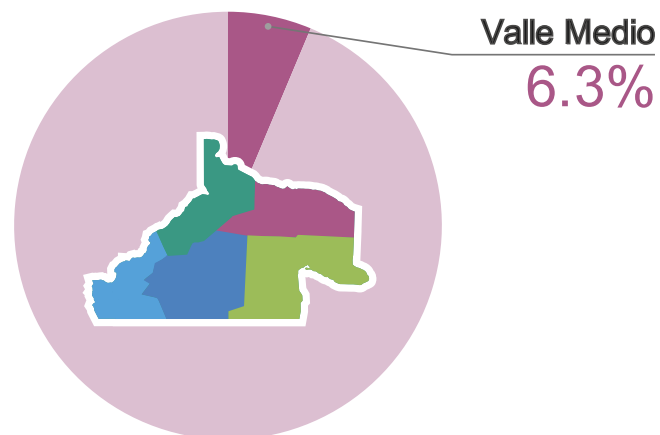
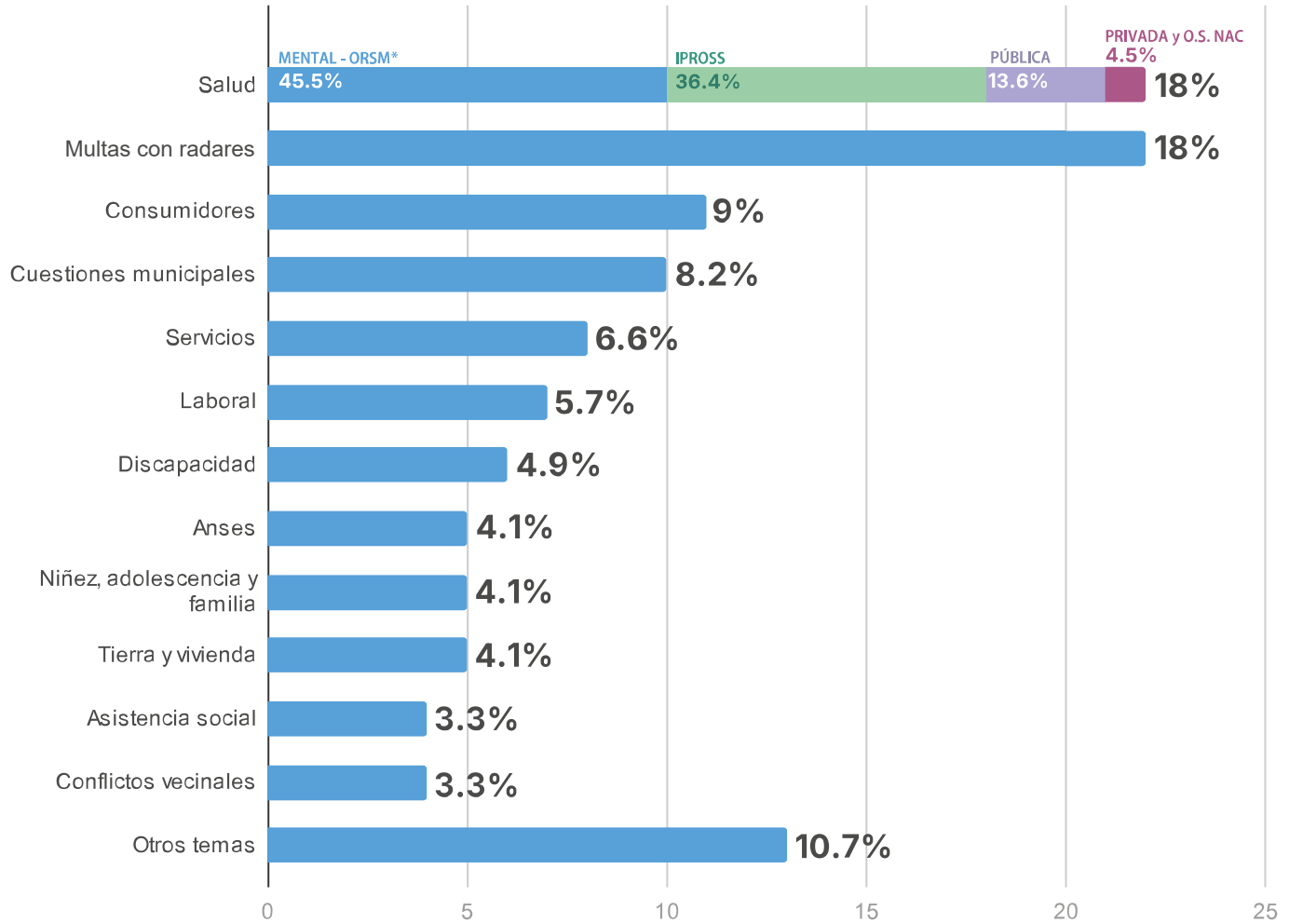


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE VALLE MEDIO



\* Además, el ORSM llevó el control de 40 internaciones de salud mental





# Principales temáticas

The background is a solid light blue color. It features two large, thick, curved blue shapes. One shape starts from the left edge and curves upwards towards the top right corner. The other shape starts from the bottom left and curves upwards towards the right edge, meeting the first shape's curve. The word "Salud" is centered in the middle of the image.

Salud

# Salud

Durante el período informado, el 31% de las quejas recibidas correspondieron a temas vinculados a la salud. Esto incluye reclamos relacionados con la salud pública, el IPROSS, distintos prestadores de salud privada, obras sociales nacionales y gestiones vinculadas a usuarios de salud mental, particularmente en lo referido a la labor del Órgano de Revisión de Salud Mental.

En este marco, dentro de la temática, el 51% de los trámites correspondió a usuarios del sistema de salud mental y a intervenciones del Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM); el 22% a reclamos dirigidos a la obra social IPROSS; el 20% a la salud pública; el 7% a consultas sobre salud privada y obras sociales nacionales.

Los reclamos al IPROSS fueron por: demoras en provisión de prótesis y material para cirugía (22%); medicamentos (16%); demoras en las autorizaciones de derivaciones para estudios específicos o atención con especialistas (12%); falta de turnos para estudios (5%).

Los motivos de los reclamos de salud pública fueron: demoras en la entrega de prótesis (28%); falta y/o demora en la provisión de medicamentos crónicos (23%); y demoras en el otorgamiento de turnos o en la autorización para estudios médicos (16% de los trámites).

Se constató la falta de personal médico en algunas especialidades como pediatría, ginecología y neonatología por lo que fue importante la ley aprobada en la Legislatura para flexibilizar la contratación de médicos de otras provincias sin exigirles radicación.

Al analizar particularmente las distintas zonas geográficas donde se encuentran los hospitales de mayor complejidad, se observan diferencias en las temáticas de los reclamos de salud pública. En la Zona Andina y en la Zona Atlántica, la principal problemática fue la falta y/o demora en la provisión de medicamentos crónicos; mientras que en el Alto Valle los reclamos se centraron mayoritariamente en las demoras en la provisión de prótesis y materiales quirúrgicos.

En relación con la demora en la provisión o adquisición de prótesis, se registraron dilaciones administrativas que no se corresponden con la urgencia de las necesidades de las personas. Otro aspecto relevante es la demora en la asignación de turnos para cirugías, especialmente en intervenciones traumatológicas en el Hospital de Cipolletti, que atiende a una de las mayores concentraciones poblacionales de la provincia.

Finalmente, también se recibieron quejas por demoras en turnos para estudios médicos y por

la falta de especialistas en áreas como reumatología, urología y salud mental (particularmente psiquiatría).

### El impacto del Contexto nacional en Salud

El contexto nacional de recorte de fondos y eliminación de programas impactó directamente en la capacidad de las provincias para sostener el sistema público de salud durante 2025, y Río Negro no fue la

excepción. Esto se tradujo en una transferencia de la inversión y de los costos a la jurisdicción provincial.

Las decisiones del PEN desmantelaron áreas esenciales que eran ejecutadas a través de las provincias. Los ajustes alcanzaron a: vacunación y enfermedades inmunoprevenibles; medicamentos de alto costo y oncología; programas de prevención y tratamiento de patologías específicas como salud mental y prevención del suicidio; prestaciones a beneficiarios del programa Incluir Salud. La falta de fondos nacionales forzó a la provincia a aplicar sus propios ajustes.

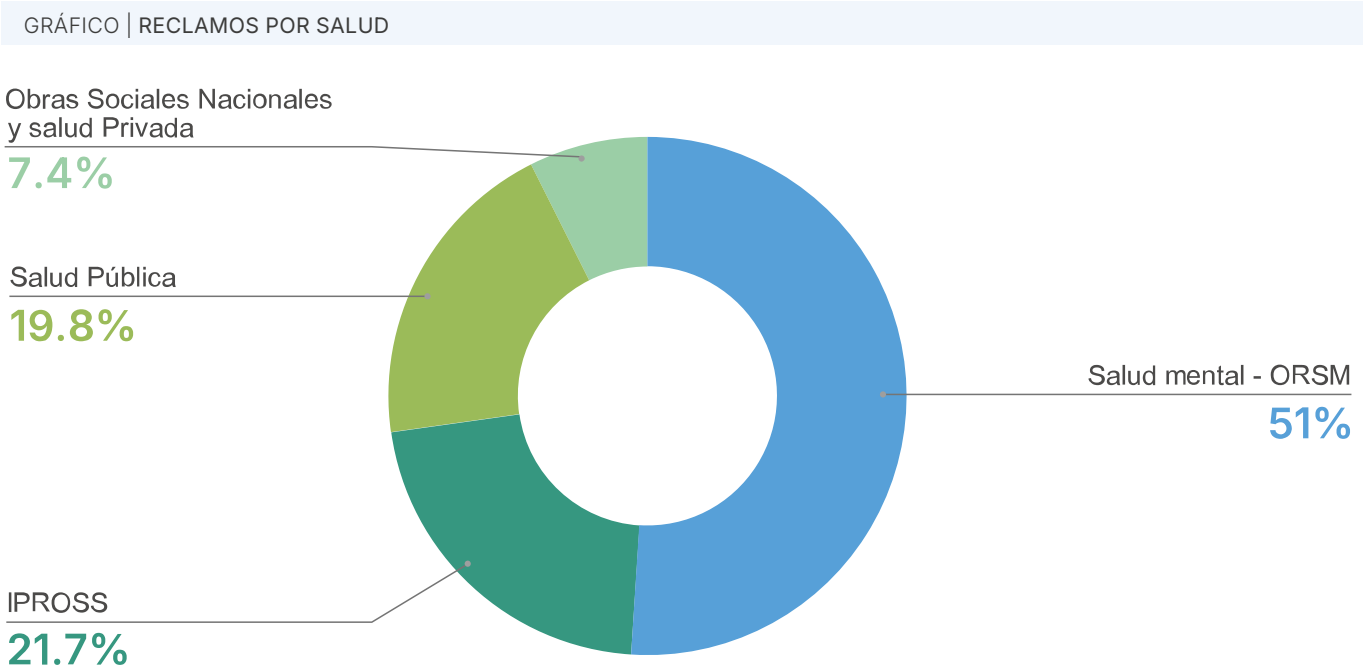




GRÁFICO | SALUD MENTAL - ORSM

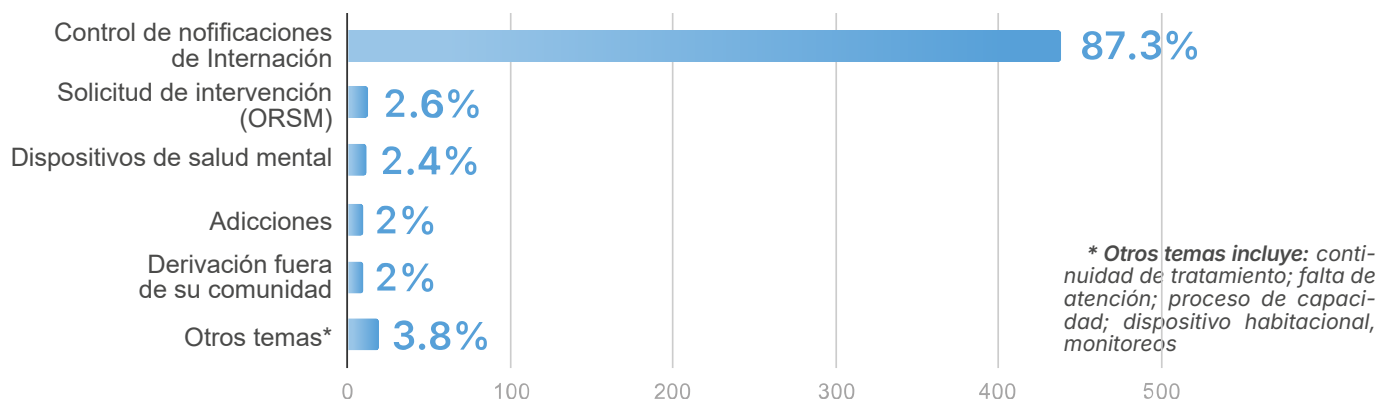
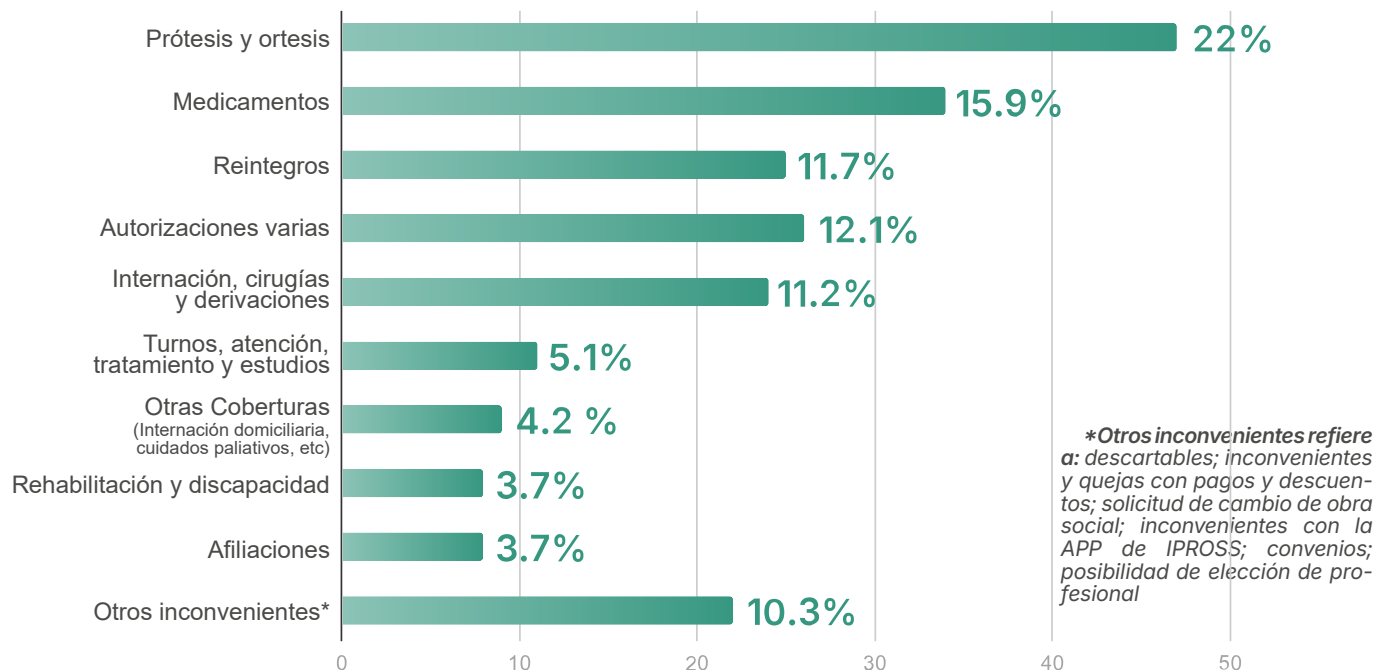
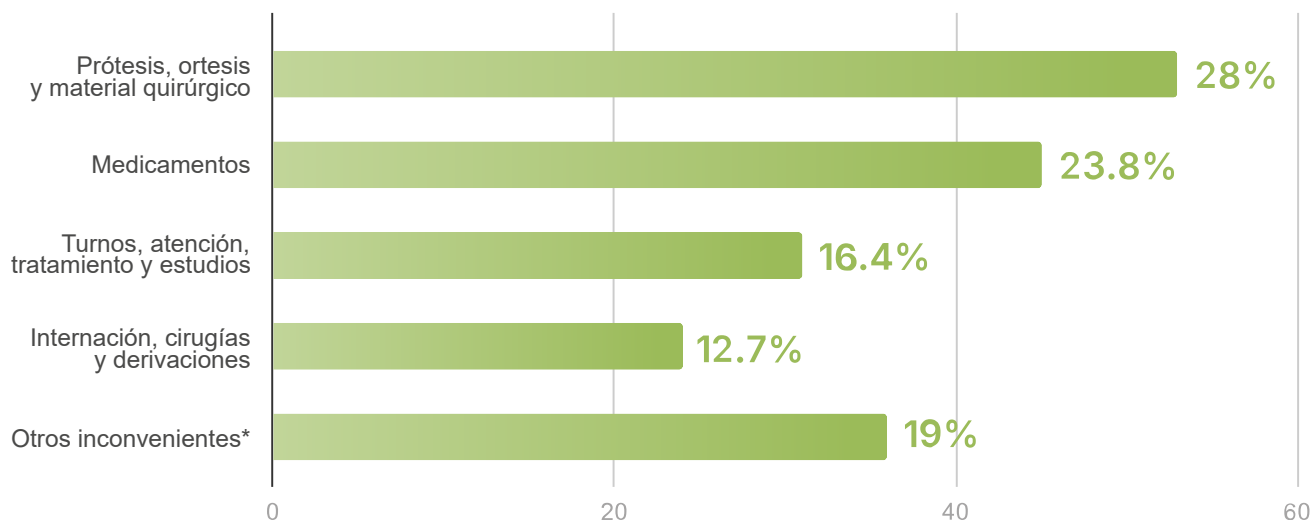


GRÁFICO | RECLAMOS POR IPROSS





*\*Otros inconvenientes incluye reclamos por: mala atención; falta de profesionales; infraestructura hospitalaria; fiscalización y salud ambiental; descartables; parto humanizado / violencia obstétrica; solicitud de historia clínica*

## Desafíos y Estrategias en el Sistema de Salud

Continuando con las opiniones del informe elaborado en 2024, en el que destacamos la necesidad de incorporar tecnología y ejemplificamos sobre el uso de la Inteligencia Artificial (IA) como herramienta; en esta oportunidad insistimos en los desafíos y las prioridades que la provincia debiera afrontar.

La coyuntura económica y las limitaciones presupuestarias siguen afectando la capacidad de los sistemas de salud provinciales para brindar servicios de calidad. Como lo expresamos, en Río Negro, la extensión del territorio y la dispersión poblacional agravan este desafío. Por ello, modernizar el sistema sanitario incorporando infraestructura tecnológica y herramientas de inteligencia artificial no es una opción: es una necesidad.

Este año, el avance de la IA está demostrando un potencial transformador en áreas como la atención y el diagnóstico médico. Pero al mismo tiempo, plantea dilemas éticos, legales y sociales que deben abordarse con planificación y marcos normativos sólidos que garanticen sistemas seguros, transparentes y centrados en las personas. La provincia debe contar con su propia infraestructura tecnológica y establecer estándares de certificación propios, en articulación con organismos nacionales y regionales. La soberanía de los datos es una condición indispensable.

Las normas provinciales deben exigir el desarrollo de modelos inclusivos, representativos de toda la diversidad poblacional rionegrina. Se necesita garantizar que los algoritmos cumplan con principios éticos en todo su ciclo de vida. El manejo de historias clínicas, los datos de localización y otra información sensible requiere consentimiento informado, protección de datos personales y mecanismos de auditoría permanente.

En otros aspectos, el mayor obstáculo para una implementación responsable de la IA no es solo el tecnológico, sino humano y educativo. La velocidad en el avance de la IA demuestra una brecha

significativa entre el entusiasmo por su uso y la capacidad real para aplicarla, donde los efectores del sistema de salud no son la excepción.

Invertir en capacitación continua permitirá que los equipos de salud integren las herramientas tecnológicas sin perder su capacidad de análisis ni su autonomía profesional. Es importante destacar que la tecnología puede asistir, pero nunca reemplazar la palabra, la empatía y el juicio humano del médico. Esa relación —entre médico y paciente— seguirá siendo el núcleo irremplazable de la atención sanitaria.

En conclusión, Río Negro enfrenta en materia de salud pública un punto de inflexión, porque la transformación digital del sistema sanitario no puede postergarse. Las prioridades son claras:

- **Fortalecer la infraestructura digital** (historias clínicas electrónicas, conectividad, telemedicina).
- **Establecer marcos regulatorios propios**, con transparencia y control público.
- **Capacitar a los equipos de salud** en IA y ética tecnológica.



# Órgano de Revisión de Salud Mental



# Órgano de Revisión de Salud Mental

El Lineamiento N° 4 del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo establece como objetivo fortalecer el funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria, garantizando el respeto y la promoción de los derechos humanos de las personas usuarias.

En este marco, el Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM), como instancia de prevención, supervisión y monitoreo en materia de derechos humanos, desarrolla sus acciones dentro del ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro, conforme a las funciones establecidas en el artículo 28 de la Ley Provincial N° 2.440.

El presente informe expone las principales intervenciones y acciones desarrolladas por el ORSM durante el período 2024-2025, en cumplimiento de su mandato institucional.

## TOTAL DE INTERVENCIONES DEL ORSM: 1028

Durante el período comprendido entre 2024 y 2025 el Órgano de Revisión registró 1028 intervenciones, lo que representa un incremento significativo en comparación con las intervenciones realizadas en el período 2023-2024. Este creci-

miento evidencia una ampliación de la presencia y la capacidad de respuesta institucional, reflejando tanto una mayor demanda como un fortalecimiento en los mecanismos de promoción y protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud mental.

## Control de internaciones.

Conforme a lo establecido en la Ley S N° 2.440, en los casos de internación involuntaria debidamente justificada, la notificación debe realizarse a la Jurisdicción competente y al Órgano de Revisión dentro de un plazo máximo de diez (10) horas. Asimismo, toda la documentación exigida por el artículo 17 deberá ser adjuntada en un período no mayor a cuarenta y ocho (48) horas, conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Ley S N° 2.440.

En cuanto a las internaciones voluntarias que se prolonguen por más de sesenta (60) días consecutivos, el equipo de salud responsable deberá comunicar dicha situación al Órgano de Revisión y a la Jurisdicción competente, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15 de la Ley S N° 2.440.

Se contabilizan para este periodo un total de 512 internaciones, marcando un 11% de aumento en relación al periodo 2023- 2024 (461).

La información aquí presentada proviene del análisis de la base de datos que abarca el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2024 y el 31 de octubre de 2025. En dicha base se recopilan registros obtenidos a partir de los informes de notificación de internaciones remitidos por los equipos de salud mental comunitaria y consumos problemáticos, notificaciones del Poder Judicial y otros medios de recepción de información.

Tipo de internación:

Del total de 512 internaciones, 450 corresponden a internaciones involuntarias (87.9%), 53 a internaciones voluntarias (10.35%) y 9 medidas de seguridad (1.75%).

Motivo de internación

El predominio de las internaciones por descompensación psicótica (43%) evidencia que las crisis vinculadas a padecimientos psicóticos continúan siendo el principal motivo de internación, seguido por el consumo problemático de sustancias (15%).

Distribución geográfica

Del análisis de la distribución geográfica de las internaciones notificadas se observó que el 39.3% corresponde al HAP de la localidad de San Carlos de Bariloche, seguido de HAP de Gral. Roca con un 15% y HAP de Viedma con un 8%, constituyéndose la mayor cantidad de internaciones en los grandes centros urbanos.

TIPO DE INTERVENCIÓN	Cantidad
Control de internaciones	512
Intervenciones judiciales	241
Capacitación	5
Comunicación telefónica	93
Evaluación Interdisciplinaria	25
Mesa de articulación interinstitucional	23
Monitoreo institucional	38
Plenario	8
Seguimiento	30
Solicitud	30
Recomendaciones	5
Control de derivación	14
Participación en instancias nacionales e internacionales	4
TOTAL	1028

TIPO DE INTERNACIÓN	
Involuntaria	450
Medidas de seguridad	9
Voluntaria	53
TOTAL	512

MOTIVO DE INTERNACIÓN	
Conducta autolítica	20
Consumo problemático de sustancias psicoactivas	75
Crisis de angustia/ansiedad	7
Descompensación psicótica	219
Episodio heteroagresivo	20
Episodio maniaco	4
Excitación psicomotriz	56
Ideación autolítica/ideación suicida	45
Intento de suicidio	45
Medida de seguridad	4
Otros	12
Síntomas depresivos	4
Vulnerabilidad psicosocial	1

LUGAR DE INTERNACIÓN	
Colonia Josefa	9
Estrella de Belen	5
Hospital Allen	12
Hospital Bariloche	201
Hospital Catriel	10
Hospital Chimpay	1
Hospital Choele Choel	1
Hospital Cinco Saltos	2
Hospital Cipolletti	20
Hospital Comallo	3
Hospital Coronel Belisle	2
Hospital El Bolsón	30
Hospital General Conesa	2
Hospital General Roca	77
Hospital Ingeniero Huergo	2
Hospital Ingeniero Jacobacci	8
Hospital Lamarque	14
Hospital Las Grutas	7
Hospital Luis Beltran	2
Hospital Maquinchao	1
Hospital Río Colorado	13
Hospital San Antonio Oeste	11
Hospital Sierra Colorada	3
Hospital Sierra Grande	2
Hospital Viedma	40
Hospital Villa Regina	24
Hospital Cervantes	1
Nunca Más Solos	7
Sanatorio San Carlos	2

### Identidad de género

Del total de internaciones, 268 corresponden al género masculino y 244 al género femenino.

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

GÉNERO	
Femenino	244
Masculino	268

CATEGORÍA EPIDEMIOLÓGICA (causas de internación)	
ASI	1
Factores socioambientales	18
Factores vinculares	6
Padecimiento psíquico	373
Situación de Calle	15
Violencia de género	3
Vulnerabilidad psicosocial en infancias y juventudes	96

### Internaciones de NNyA

Tal como lo establece el Art. 24 de la Ley S Nº 2.440, en las internaciones de niños, niñas y adolescentes, se debe proceder de igual modo que lo establecido para las internaciones involuntarias.

Del total de las 512 internaciones mencionadas, 109 corresponden a internaciones de NNyA entre los 10 y 18 años de edad, de las cuales 57 son de género femenino y 52 de género masculino.

EDAD	
10	2
11	3
12	7
13	16
14	13
15	18
16	20
17	29
18	1
TOTAL	109

GÉNERO (NNyA)	
Femenino	57
Masculino	52



### Motivos de internación de NNyA

Los motivos de las internaciones en NNyA están principalmente relacionados con intento de suicidio (23), ideación autolítica e ideación suicida (21) y conducta autolítica (7), que en conjunto representa el 46.8 % de los casos.

Este porcentaje resulta altamente significativo, ya que evidencia el impacto creciente del sufrimiento psíquico, las problemáticas de salud mental en las infancias y adolescencia y los contextos de vulnerabilidad psicosocial.

El siguiente motivo de internación de esta franja etaria corresponde al consumo problemático de sustancias (25).

MOTIVO DE INTERNACIÓN NNyA	
Conducta autolítica	7
Consumo problemático de sustancias psicoactivas	25
Crisis de angustia/ansiedad	4
Descompensación psicótica	9
Episodio heteroagresivo	4
Excitación psicomotriz	14
Ideación autolítica/ideación suicida	21
Intento de suicidio	23
Otros	1
Síntomas depresivos	1

ESTABLECIMIENTO	
Estrella de Belen	5
Hospital Allen	2
Hospital Bariloche	39
Hospital Catriel	2
Hospital Cipolletti	6
Hospital Comallo	1
Hospital Coronel Belisle	2
Hospital El Bolsón	1
Hospital General Conesa	1
Hospital General Roca	15
Hospital Ingeniero Huergo	2
Hospital Ingeniero Jacobacci	1
Hospital Lamarque	2
Hospital Las Grutas	1
Hospital Luis Beltran	2
Hospital Río Colorado	2
Hospital San Antonio Oeste	3
Hospital Sierra Colorada	1
Hospital Sierra Grande	2
Hospital Viedma	4
Hospital Villa Regina	8
Nunca Más Solos	7

Evaluaciones interdisciplinarias

El equipo interdisciplinario de apoyo técnico de la Secretaría Ejecutiva llevó a cabo durante este período un total de 25 evaluaciones interdisciplinarias.

De ese total, once (11) se realizaron en el Centro de Inclusión Residencial para mujeres con consumo problemático “Colonia Josefa”, en el marco del Artículo 15 de la Ley Nº 2.440.

Las usuarias se encuentran internadas voluntariamente en la institución y, dado que las internaciones se extienden por más de 60 días, el ORSM efectúa las evaluaciones interdisciplinarias correspondientes, con el propósito de verificar la continuidad del carácter voluntario de las mismas y analizar las condiciones en que esta se desarrollan.

Durante este período, se observó un incremento sostenido en la demanda de atención hacia la institución, evidenciado tanto en el número de ingresos como en las solicitudes de acompañamiento. Este aumento refleja, por un lado, la mayor visibilidad del dispositivo, y por otro, la creciente necesidad de espacios de tratamiento y contención para mujeres con consumo problemático en la región.

En el periodo analizado, se llevaron a cabo 11 evaluaciones respecto a las condiciones de internación de personas usuarias de distintos servicios de salud mental comunitaria de la provincia y 3 evaluaciones sobre condiciones de alojamiento y acceso al tratamiento.

RELEVAMIENTO Y MONITOREOS

Relevamiento Servicios de Salud Mental Comunitaria

En marzo de este año desde la Secretaría Ejecutiva del ORSM se inició el Relevamiento 2025 de los Servicios de Salud Mental Comunitaria.

Se relevaron 32 hospitales, sobre un total de 36 hospitales públicos de la provincia, alcanzando de este modo una cobertura del 88,89 % del total.

RELEVADO	
No	4
Si	32
TOTAL	36

Se aplicaron diferentes modalidades de relevamiento con el propósito de garantizar la participación de los efectores y optimizar la recolección de datos considerando las condiciones operativas de cada institución. Las formas de relevamiento más utilizadas fueron la modalidad mixta presencial (33,11%) y la modalidad virtual mediante la plataforma Zoom (30,55%). Este alto nivel de participación permitió obtener información representativa y actualizada del funcionamiento de la red hospitalaria provincial, fortaleciendo el análisis y la planificación de acciones futuras.

MODALIDAD DE RELEVAMIENTO	
Nota	9
Presencial	13
S/ relevar	1
S/ssm- Nota	2
Zoom	11
TOTAL	36

Del relevamiento surgen los siguientes datos:

CARACTERÍSTICAS	
Sin SSMCyA	2
SSMCyA	34
TOTAL	36

De los 36 hospitales Área Programa de la provincia, solo 2 servicios no cuentan con SSMCyA. El 33,33 % dispone entre 5 y 10 profesionales, mientras que el 11,11% cuenta con hasta 20 o más profesionales. Solo el 8,33% (3) de los servicios sostienen la modalidad de efector único.

NÚMERO DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS QUE INTEGRAN EL SERVICIO DE SALUD MENTAL COMUNITARIA Y ADICCIONES, ESPECIFICANDO SUS PROFESIONES Y ACTIVIDADES.	
10 a 20 profesionales	4
2 a 4 profesionales	8
5 a 10 profesionales	12
Efector único	3
Más de 20 profesionales	4
S/ Relevar	4
Sin SSMCyA	1

En relación con la organización de las guardias y su modalidad, se observó que el 75% corresponde a guardias pasivas, mientras que solo el 19,44% son de carácter interdisciplinario. Asimismo, se identificó que casi el 66,66% de las guardias son cubiertas por un/a profesional psicólogo/a. Estos resultados permiten identificar una predominancia de modalidades pasivas y una baja participación interdisciplinaria, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los equipos de guardia con perfiles profesionales diversos que favorezcan una atención integral y coordinada.

En línea con el ítem anterior, el 58,33% de los SSMCyA refirieron no contar con médico psiquiatra, debiendo articular con el hospital Área Programa de mayor complejidad de acuerdo a su zona sanitaria. Dicha dinámica de articulación si bien tiene como propósito garantizar la continuidad de la atención, se identifican limitaciones vinculadas a la disponibilidad de profesionales especializados, tiempos de derivación y distancia geográfica entre los efectores. Estas condiciones acotan las posibilidades de respuesta ante situaciones de crisis o urgencia en salud mental.

MODALIDAD DE ORGANIZACIÓN DE LAS GUARDIAS DEL SERVICIO DE SALUD MENTAL COMUNITARIA.	
Guardias activas	2
Guardias pasivas	27
Mixtas (activas y pasivas)	2
S/ Relevar	4
Sin SSMCyA	1

LAS GUARDIAS SON INTERDISCIPLINARIAS	
No	24
S/ Relevar	4
Si	7
Sin SSMCyA	1

SI CUENTAN CON PSIQUIATRA	
No cuentan con médico/a psiquiatra , articulan con otro SSMCyA de la zona sanitaria	21
S/ Relevar	4
Si	11

**SI PARTICIPAN DE MESAS DE TRABAJO INTERINSTITUCIONALES Y/O TERRITORIALES. DETALLANDO QUÉ INSTITUCIONES FORMAN PARTE DE LA MISMA. QUÉ OBSTÁCULOS IDENTIFICAN AL MOMENTO DE LA ARTICULACIÓN.**

Logran sostener el trabajo interinstitucional con otros organismos	9
No realizan mesas de trabajo interinstitucional	8
Participan en mesas de trabajo interinstitucional pero con dificultades	3
S/Relevar	4
Trabajan adecuadamente con diversas instituciones	2
Trabajan de manera interinstitucional pero con diferencia de criterios	10

**SITUACIÓN ACTUAL DE LOS EQUIPOS MÓVILES DE INTERVENCIÓN TERRITORIAL, SI SE ESTÁN REALIZANDO Y LAS CONDICIONES DE LAS MISMAS.**

No cuentan con el sistema de patrullas	2
No especifican	5
No se están realizando	13
S/ Relevar	4
Se realizan con dificultades	5
Se realizan con continuidad	7

Respecto del trabajo intersectorial y la participación en mesas de trabajo interinstitucional, la respuesta de los SSMCyA fue diversa, coincidiendo los servicios (28 %) en que si bien se logra sostener el trabajo interinstitucional con otros organismos el mayor obstáculo surge al momento de establecer criterios y acuerdos de abordaje integral.

Del total de hospitales relevados (32), se observa una heterogeneidad en la implementación y funcionamiento de los equipos móviles de intervención territorial. Solo el 19,44% de los establecimientos informó que esta atención se realiza con continuidad, mientras que el 13,89% manifestó que se lleva a cabo con dificultades operativas o de recursos.

Por otro lado, el 36,11% de los hospitales indicó que actualmente no se están realizando esta movilidad, y un 5,56% refirió no contar con dicho sistema. Estos datos evidencian que es necesario fortalecer la planificación, asignación de recursos y definición de criterios comunes que garanticen la continuidad y eficacia de esta herramienta de intervención territorial.

El 66,67% (24) de los SSMCyA refirió no contar con espacios de abordaje grupal destinados a adolescentes y jóvenes que presenten problemáticas o padecimientos en salud mental. Si bien en algunos servicios se identificó la existencia de la modalidad de turno protegido, orientada a garantizar una respuesta inmediata ante la demanda espontánea de niños, niñas y adolescentes, no se ha evidenciado un desarrollo sostenido de este tipo de dispositivos. Esta situación refleja una limitada oferta de estrategias grupales específicas para la población infantojuvenil, lo que restringe las posibilidades de intervención preventiva, de promoción de la salud mental.

### Disponibilidad de camas en los hospitales

El 69,7 % (23) de los hospitales cuentan con más de 10 camas en su estructura hospitalaria, refiriendo los SSMCyA que no se asignan camas específicas para las internaciones por salud mental, sino que queda sujeto a disponibilidad.

Los datos muestran que un 36,11% (13) de los servicios no registraron fallecimientos durante el período 2024-2025, mientras que dentro de este grupo, el 25% (9) informó entre 2 y 5 casos, y el 11,11% (4) registró 1 caso. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer los sistemas de registro y monitoreo de eventos críticos en salud mental, promoviendo la unificación de criterios de notificación y registro de fallecimientos.

#### ESPACIOS PARA ADOLESCENTES/JÓVENES

Sin SSMCyA	1
Si, pero no se encuentran en funcionamiento	3
Si	3
S/ Relevar	4
No especifican	1
No	24

#### NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE SALUD MENTAL COMUNITARIA FALLECIDAS DURANTE EL PERIODO 2024-2025.

1 persona fallecida	4
2 a 5 personas	9
No especifican	6
No registran	13
S/ Relevar	4

### Registro de internaciones

Los resultados muestran que casi la mitad de los servicios (47,22%) comenzaron a trabajar con el Registro de Internaciones por Motivos de Salud Mental (RESAM) lo que representa un avance significativo en la consolidación de la red provincial de atención en salud mental. Si bien se advierte un inicio parcial, es fundamental seguir fortaleciendo su alcance con el objetivo de garantizar la consolidación efectiva del sistema.

TRABAJO CON EL REGISTRO DE INTERNACIONES POR MOTIVOS DE SALUD MENTAL (RESAM)	
No	2
No especifican	13
S/ Relevar	4
Si	17

### Monitoreos institucionales

La Secretaría Ejecutiva del ORSM llevó a cabo 6 monitoreos institucionales durante marzo y septiembre del 2025. Se monitorearon las siguientes instituciones:

Los monitoreos se llevaron a cabo de acuerdo con protocolos de intervención que cumplen con estándares internacionales. El equipo del Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) efectuó recorridos por salas de internación general, áreas de uso común y espacios individuales, con el objetivo de verificar las condiciones de alojamiento e internación. Durante estas visitas, se realizaron entrevistas a profesionales, personal de salud y personas usuarias para evaluar su experiencia y las condiciones de atención recibida.

Estas visitas permitieron valorar no solo los aspectos físicos de los espacios, sino también las condiciones sociosanitarias y recursos de apoyo

INSTITUCIÓN	LOCALIDAD
Dispositivo discapacidad	Viedma
Centro socio comunitario	Viedma
SSM Infanto Juvenil	Bariloche
Dispositivo de alto nivel de apoyo	Bariloche
Centro sociocomunitario	Bariloche
Dispositivo de bajo nivel de apoyo	Bariloche

que brindan los dispositivos en el marco de la salud mental comunitaria. Este enfoque evidencia la importancia de un monitoreo que combine la observación estructurada con la escucha activa, reconociendo que la evaluación de los servicios de salud mental requiere atender tanto la infraestructura como la dimensión humana de la atención.

### Intervención judiciales

La participación del ORSM en las causas judiciales permite acceder de manera directa al proceso que atraviesan los usuarios del sistema de salud mental. En este período, se participó en 8 audiencias judiciales, se llevaron a cabo 140 intervenciones judiciales (escritos judiciales) y se elaboraron 93 escritos extrajudiciales, lo que posibilitó

un seguimiento más preciso y contextualizado de cada situación, además de brindar un conocimiento profundo sobre la evolución y las particularidades de cada caso.

### Mesas interinstitucionales

Para garantizar la implementación del paradigma de salud mental comunitaria, resulta fundamental promover e intensificar el trabajo articulado con las distintas áreas del Estado, así como con organizaciones de la sociedad civil y el sector privado. A tal fin y de modo de poder avanzar hacia un abordaje integral, intersectorial e interdisciplinario de distintas situaciones, desde el ORSM se articularon 23 mesas de trabajo interinstitucional.

TIPO DE PROCESO	ESCRITO JUDICIAL
Internación	81
Medida Excepcional	23
Medidas de Seguridad	2
Otros	6
Proceso de Capacidad	27
Violencia	1
TOTAL	140

TIPO DE PROCESO	ESCRITOS EXTRAJUDICIALES
Internación	35
Medida Excepcional	11
Medidas de Seguridad	2
Otros	33
Proceso de Capacidad	12
TOTAL	93



## Otras intervenciones

Se ha intervenido en otras 153 situaciones con entrevistas a personas usuarias y/o familiares a través de comunicaciones presenciales y telefónicas, internaciones prolongadas por situaciones de vulnerabilidad social y de personas usuarias en conflicto con la ley penal.

## Control de derivaciones fuera del ámbito comunitario.

Es incumbencia de este ORSM, en el marco del Art. 28 de la Ley Provincial de Salud Mental N° 2.440 controlar las derivaciones por salud mental que se realizan fuera de la provincia a instituciones monovalentes/neuropsiquiátricas o comunidades terapéuticas, entendiendo que las mismas responden a internaciones involuntarias o voluntarias en el marco de la normativa vigente.

En el caso de NNyA se debe proceder de acuerdo a lo establecido por los artículos 17, 18, 19, 20, 21 y 23 de la presente, de acuerdo a la normativa provincial, nacional e internacional de Protección integral de derechos.

En el periodo se llevaron a cabo 14 controles de derivaciones que se realizaron fuera del ámbito comunitario. De ellas 11 corresponden a NNyA.

Al respecto, desde este ORSM se advirtieron patrones sistemáticos de vulneración de derechos, entre ellos: internaciones decididas sin evaluación

interdisciplinaria por equipos de salud mental; traslados fuera del centro de vida sin control judicial; ausencia de defensa técnica; tratamientos implementados por instituciones privadas sin aval de los equipos de salud pública; instituciones no habilitadas por fiscalización sanitaria provincial y permanencias prolongadas sin revisión periódica. Estos patrones evidencian intervenciones y/o medidas basadas en un modelo asilar y tutelar, dejando de lado abordajes que deberían ser integrales e intersectoriales basados en la restitución de derechos.

## Estructuras intermedias/ dispositivos

La configuración y creación de espacios intermedios que le den continuidad a la vida independiente y autónoma de las personas con padecimiento mental, incluye como instrumento operativo los dispositivos habitacionales y los dispositivos de inclusión sociocomunitaria. Estos forman parte de una política integral que tiene como objetivo dar respuestas a problemáticas sociosanitarias vinculadas a las dificultades que presentan las personas con padecimiento mental en cuanto al acceso a una vivienda y a los apoyos necesarios para sostener y fortalecer su vida en comunidad.

Los dispositivos habitacionales se conciben como unidades convivenciales que configuran estructuras intermedias entre el sector de salud y la comunidad en general, integrándose al espacio urbano y los recursos que el medio social ofrece. Estos dispositivos deben contar además con un sistema de apoyo

que irá variando de acuerdo a lo que cada persona requiera. Estos dispositivos deben estar integrados a una Red de atención con base en la comunidad, constituyéndose como estrategias y herramientas en el marco de la salud mental que promuevan la autonomía y habilidades sociales de las personas con padecimiento mental, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos. A tal fin y en función de la configuración de los preceptos planteados en la Convención para las Personas con Discapacidad, la implementación de los dispositivos de inclusión habitacional deben poder garantizar la aplicabilidad de los ajustes razonables.

## Dispositivos intermedios vigentes

En mayo de este año desde la Secretaría Ejecutiva de este ORSM llevó a cabo una encuesta dirigida a los Servicios de Salud Mental Comunitaria y Adicciones de los hospitales generales de la provincia, con el objetivo de relevar la información específica acerca de los dispositivos intermedios vigentes en cada localidad, su funcionamiento, disponibilidad, obstáculos, recurso humano e infraestructura.

Se utilizó como instrumento metodológico una encuesta breve, elaborada a través de la plataforma Survey Monkey.

De la información relevada surgen los siguientes resultados:

- El 90 % de los SSMCyA cuenta con algún tipo de dispositivo de inclusión social, mientras que

el 10 % restante no dispone de estos recursos.

- En cuanto a los tipos de dispositivos se observa que la mayoría de los SSMCyA cuentan con talleres grupales (81 %), huerta (45%) y centros sociocomunitarios (36%).
- Los talleres grupales y de huerta son los que presentan mayor dinamismo y funcionalidad, quedando un 14 %, de entre los distintos servicios, de dispositivos que no se encontrarían en funcionamiento.
- En relación a las condiciones de funcionamiento de los dispositivos, se advierte que los mismos funcionan en su mayor parte de manera irregular (47%) condicionando el acceso de las personas usuarias a los espacios de inclusión.
- En cuanto a los dispositivos habitacionales, al menos un 50% se encuentra funcionando de manera irregular, siendo fluctuantes los recursos con los que cuenta para su adecuada implementación.
- Se identifica que el mayor obstáculo que impediría el funcionamiento adecuado de los dispositivos de inclusión se ubica en la escasez de recursos materiales (81%) seguido de la escasez de recursos humanos y la ausencia de infraestructura adecuada (72%).
- Al menos en un 50% de los servicios relevados la concurrencia a los centros sociocomunitarios supera las 15 personas.

- Tres servicios de salud mental refieren disponer de dispositivos habitacionales individuales.
- En cuanto al personal con el cual disponen varía entre 2 a 4 operadores dependiendo de las características de los dispositivos, las necesidades particulares de las personas usuarias y si el dispositivo es grupal o individual.
- En relación a los dispositivos de inclusión habitacional grupal se encuentran en funcionamiento tres estructuras intermedias. Uno en la localidad de General Roca, caracterizado por ser un dispositivo de bajo nivel de apoyo y en Bariloche un dispositivo caracterizado por ser una estructura de alto nivel de apoyo y otro dispositivo con bajo nivel de apoyo.

Los dispositivos de inclusión sociocomunitaria pueden clasificarse según los criterios de apoyo, las prestaciones/ recursos necesarios y las características de las personas.

A través de estos dispositivos se busca reducir aquellas consecuencias producto de la institucionalización y cronificación de las internaciones que se prolongaron más de lo debido, según normativa vigente.

Es fundamental que estas estructuras cuenten con los recursos necesarios que permitan su funcionamiento: infraestructura, insumos, diversidad profesional, disponibilidad de medicación. Estos dispositivos deben contemplar determinadas características para optimizar su funcionamiento.

Entre ellas se enumera:

- ▶ Estar integrados a la red de servicios de salud/ salud mental.
- ▶ Representar una vivienda/hogar convencional que se integre al tejido urbano y comunitario.
- ▶ Referenciarse con un efector de salud que provea la atención en caso de urgencia y que brinde los tratamientos ambulatorios necesarios garantizando su adherencia.
- ▶ Deben contemplar los diferentes grados de apoyo para su desenvolvimiento en la vida cotidiana.

En el marco de estos dispositivos, deben diseñarse planes de abordaje según la singularidad de cada persona usuaria, y los apoyos que requiere.

## Recomendaciones

Durante el periodo correspondiente desde la Secretaría Ejecutiva del ORSM se realizaron 5 Recomendaciones, en consonancia con las funciones conferidas por el Art. 28, inc. h, de la Ley N° 2.440.

- **A. Recomendación N°1:** a la SeNAF sobre usuario I.M. a fin de garantizar sus derechos en relación a la derivación fuera de la provincia.
- **B. Recomendación N°2:** al Servicio de Salud Mental Comunitaria y Adicciones del Hospital de General Roca y a la Delegación de la SeNAF de la misma localidad a los fines de que articulen de manera coordinada sobre los niños, ni-

ñas y adolescentes (NNyA) que requieran abordaje dentro de la localidad.

- **C. Recomendación N°3:** a la SeNAF sobre internaciones involuntarias en instituciones de salud mental.
- **D. Recomendación N°4:** al Hospital Área Programa Dr. Elías Smirnoff de Villa Regina, sobre las condiciones de internación de personas usuarias del servicio de salud mental comunitaria y adicciones.
- **E. Recomendación N°5:** A los medios de comunicación sobre el tratamiento de la salud mental en los contenidos periodísticos.

### **Relevamiento sobre ideación suicida, suicidio y conductas autolesivas en niños, niñas y adolescentes.**

El ORSM dio continuidad al relevamiento dispuesto por la Resolución SE N° 13/2022 del Órgano Nacional de Revisión (ORN), que establece una actualización semestral del registro de internaciones de niños, niñas y adolescentes (NNyA).

El relevamiento comprende la sistematización de datos vinculados a los motivos de internación, autolesiones, ideación suicida, intentos de suicidio y otras causas no relacionadas con conductas suicidas. Se registran variables como: jurisdicción de carga, edad, género, establecimiento y su dependencia, localidad de procedencia, motivo de internación, tipo de conducta suicida, mecanismo utilizado y antecedentes de internaciones previas o reinternaciones.

### **Monitoreo del abordaje de la temática de salud mental en medios de comunicación.**

Con el objetivo de promover abordajes mediáticos respetuosos y libres de estigmas, el ORSM llevó adelante un monitoreo permanente del tratamiento periodístico de la temática de salud mental en medios de comunicación. Esta acción busca incidir en la construcción de discursos públicos que garanticen el respeto y la dignidad de las personas usuarias de los servicios de salud mental, conforme a los principios establecidos por la Ley Provincial N° 2.440.

### **Reuniones plenarias del ORSM**

En el periodo mencionado, se realizaron nueve reuniones plenarias donde se abordaron los siguientes temas:

- Presentación del informe de gestión por el período 2023-2024 y la confección de agenda para el período calendario del 2025.
- Falta de atención en guardias e internaciones por salud mental en establecimientos privados.
- Deficiencias en el número de dispositivos intermedios.
- Abordaje Integral de Consumo Problemático en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes. Se incluye a los juegos on line y al consumo electrónico enfocado en el uso de redes sociales que llevan a consumos problemáticos, analizados desde los diferentes contextos sociocomunitarios.

- Inclusión del subsector privado en lo referido a la Ley 2.440, trabajando la inclusión no solo en las clínicas privadas, sino también en avanzar y empezar a pensar en los consultorios privados de los profesionales.
- Ampliación y generación de dispositivos intermedios a nivel provincial, problematizando respecto de las dificultades que presentan algunos de los dispositivos existentes y el cierre o recorte en horarios de otros por la falta de capital humano.
- La problemática del suicidio en NNyA conforme al registro del Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM).

## CONCLUSIONES.

### A) Abordaje de NNyA con padecimiento subjetivo.

En el marco de las políticas públicas destinadas a la protección integral de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, se identifica la necesidad de implementar los dispositivos y estrategias de abordaje en materia de salud mental. La creciente demanda de intervenciones en este campo evidencia la importancia de contar con espacios que articulen las acciones entre los distintos organismos del Estado, promoviendo un abordaje integral y garantista de derechos.

Frente a este escenario, se considera prioritario fortalecer la articulación entre la **Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF)** y los **equipos de Salud Mental Comunitaria y Adicciones y APASA**, con el fin de generar respuestas conjuntas, sostenidas y respetuosas de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

En relación a las derivaciones de NNyA fuera del ámbito de la comunidad desde este Órgano de Revisión de Salud Mental se advirtieron patrones sistemáticos de vulneración de derechos, tales como internaciones dispuestas sin evaluación interdisciplinaria realizadas por equipos de salud mental, traslados fuera del centro de vida sin control judicial, ausencia de defensa técnica, internaciones en instituciones no habilitadas y permanencias prolongadas sin revisión periódica. Estas prácticas resultan contrarias a los principios establecidos en la Ley provincial N° 2.440, Ley nacional de Salud Mental N° 26.657, Ley provincial N° 4.109 y Ley nacional N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de NNyA y la Convención sobre los Derechos del Niño, que disponen la excepcionalidad de la internación, el control judicial efectivo y la garantía del derecho a la vida en comunidad.

En función de ello, este Órgano recomienda a las autoridades competentes revisar y adecuar los procedimientos de derivación e internación de NNyA, asegurando la evaluación interdisciplinaria, la intervención judicial y defensa técnica obligatoria, y el seguimiento conjunto entre salud mental y el organismo del sistema de protección integral.

## B) Consumo problemático.

El consumo problemático de sustancias constituye la segunda causa de internación tanto en la población adulta como en NNyA en la provincia, lo cual pone de manifiesto la magnitud y la transversalidad del problema.

Es necesario incorporar y fortalecer las relaciones entre **APASA, Servicios de Salud Mental y Consumos Problemáticos, Ministerio de Educación y DD.HH, SENAF, así como con organizaciones de la sociedad civil y el sector privado**, para un abordaje integral, intersectorial e interdisciplinario orientado tanto a la prevención como a la detección y abordaje temprano, incidiendo así en la reducción de las internaciones por consumo problemático de sustancias. Es necesario el logro de un abordaje más efectivo, tanto en la prevención como en la intervención.

Asimismo el aumento en la demanda de atención e internación para mujeres y diversidades, amerita continuar fortaleciendo la implementación de dispositivos con perspectiva de géneros.

## C) Equipos móviles de intervención territorial

Frente a la heterogeneidad observada en la implementación de estos equipos móviles de intervención territorial, y la baja proporción de establecimientos que logran sostener la continuidad, se recomienda fortalecer y consolidar esta

herramienta como dispositivo clave del modelo de atención integral. Este sistema de atención debe estar orientado a la prevención, el acompañamiento y abordaje en el entorno comunitario, en pos de promover la continuidad de cuidados y la accesibilidad en la atención.

Planificar la asignación de profesionales, garantizar la movilidad y los recursos materiales y/o económicos, así como definir criterios operativos unificados y la articulación entre los hospitales Área Programa de las distintas zonas sanitarias, fortalecerá una respuesta integral, oportuna y territorializada, en consonancia con los principios de la salud mental comunitaria.

## D) Fortalecimiento en los sistemas de registros.

Si bien se ha registrado un avance en los sistemas de registro de internaciones por motivos de salud mental (RESAM), desde el ORSM se advierte la necesidad de fortalecer los registros vinculados a la atención, internaciones, fallecimientos y monitoreo de eventos críticos en salud mental.

Estos resultados evidencian la importancia de consolidar y unificar los criterios de notificación, registro y seguimiento de los eventos críticos, a fin de garantizar la trazabilidad de las intervenciones, mejorar la calidad de la información disponible y fortalecer las acciones de monitoreo, prevención y control en los dispositivos de salud mental.





Rutas y caminos





# Rutas y caminos

La Defensoría del Pueblo de Río Negro acompañó las acciones de amparo colectivo impulsadas contra el Estado Nacional y la Dirección Nacional de Vialidad, ante el grave deterioro y la falta de mantenimiento de las Rutas Nacionales 40 y 151. Esta participación se enmarca en la defensa de los derechos a la vida, la integridad física y la seguridad de miles de personas que circulan diariamente por esos corredores viales. Impulsada por el Gobierno Provincial, la Fiscalía de Estado, intendentes y sectores empresariales, se reclamó no solo la reparación integral de los tramos afectados, sino también medidas cautelares urgentes —como señalización, bacheo provisorio y la presentación de un plan técnico y presupuestario— que permitan reducir riesgos inmediatos y garanticen la realización de las obras necesarias.

En el mismo sentido, desde la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) se amplificó el reclamo a todo el país, al advertir que el deterioro de las rutas nacionales responde a la paralización de obras, la ausencia de mantenimiento y la falta de inversión por parte del Gobierno Nacional. Desde la asociación se subrayó la creciente vulneración de la seguridad vial, el impacto económico que sufren transportistas y usuarios, y el incumplimiento de fallos judiciales que ya ordenaban intervenciones urgentes. ADPRA exhortó al Estado Nacional a retomar de inmediato los trabajos de pavimentación,

repavimentación y conservación vial, al considerar que garantizar la infraestructura y la seguridad del tránsito es una obligación impostergable para el desarrollo del país.

## Radares

Durante este período se mantuvo un seguimiento del funcionamiento de los radares de control de velocidad instalados en la provincia.

Entre diciembre de 2024 y febrero de 2025, la Agencia Provincial de Seguridad Vial (APSV) habilitó la totalidad de los dispositivos actualmente operativos, localizados en Bariloche, Contralmirante Cordeiro, Darwin, Dina Huapi, El Bolsón y General Conesa.

En este marco, se recibieron numerosas consultas vinculadas al funcionamiento de estos sistemas. Las inquietudes más frecuentes refirieron a los plazos para la notificación de las multas, la verificación de que el radar estuviera efectivamente habilitado por la APSV, los pasos a seguir para presentar un descargo y la existencia de planes de pago cuando la infracción ya había sido notificada. En cada caso, la Defensoría brindó información y orientación destinadas a garantizar que las personas pudieran ejercer adecuadamente sus derechos.

Como parte del servicio a la ciudadanía, en la página web institucional se detalla que la revisión de los descargos por infracciones detectadas mediante estos radares corresponde exclusivamente a los Juzgados Administrativos de Faltas de las localidades donde se encuentran instalados. Esta aclaración resultó especialmente relevante durante el período analizado dado que el sistema centralizado de captación y procesamiento de infracciones,

previsto en el ámbito del Ministerio de Seguridad y Justicia, aún no se encuentra operativo.

Para facilitar el acceso a la información y acompañar a la ciudadanía en sus descargos, se incorporaron a la página web de la Defensoría del Pueblo los correos electrónicos, direcciones y teléfonos de los Juzgados de Faltas de los municipios donde se encuentran instalados los radares habilitados.





Consumidores



# Consumidores

Durante el período analizado, el 12,4% de los trámites gestionados correspondió a la temática Consumidores. Dentro de dicha temática, las principales consultas y quejas se concentraron en:

► **Compra y venta de productos y servicios (38%).** Los reclamos más frecuentes refirieron a inconvenientes con planes de pago o cuotas; ventas sin factura, falta de entrega de productos; fallas o defectos en artefactos; problemas con las garantías y demoras en la actuación de organismos de defensa del consumidor.

► **Problemas bancarios y financieros (33%).** Un tercio de las consultas estuvo vinculado a dificultades con bancos y entidades financieras. Se destacaron los reclamos de empleados públicos que sufrieron grandes descuentos en sus haberes por préstamos otorgados por entidades financieras, sindicatos u obras sociales que, en algunos casos, derivaron en sueldos netos sin monto a percibir.

► **Estafas (15,5%).** Se recibieron numerosos pedidos de asesoramiento por ciberestafas y fraudes digitales.

► **Alquileres (9,6%).** Los conflictos dentro de este tema correspondieron tanto entre particulares como con inmobiliarias

► **Planes de autoahorro (3,8%).**

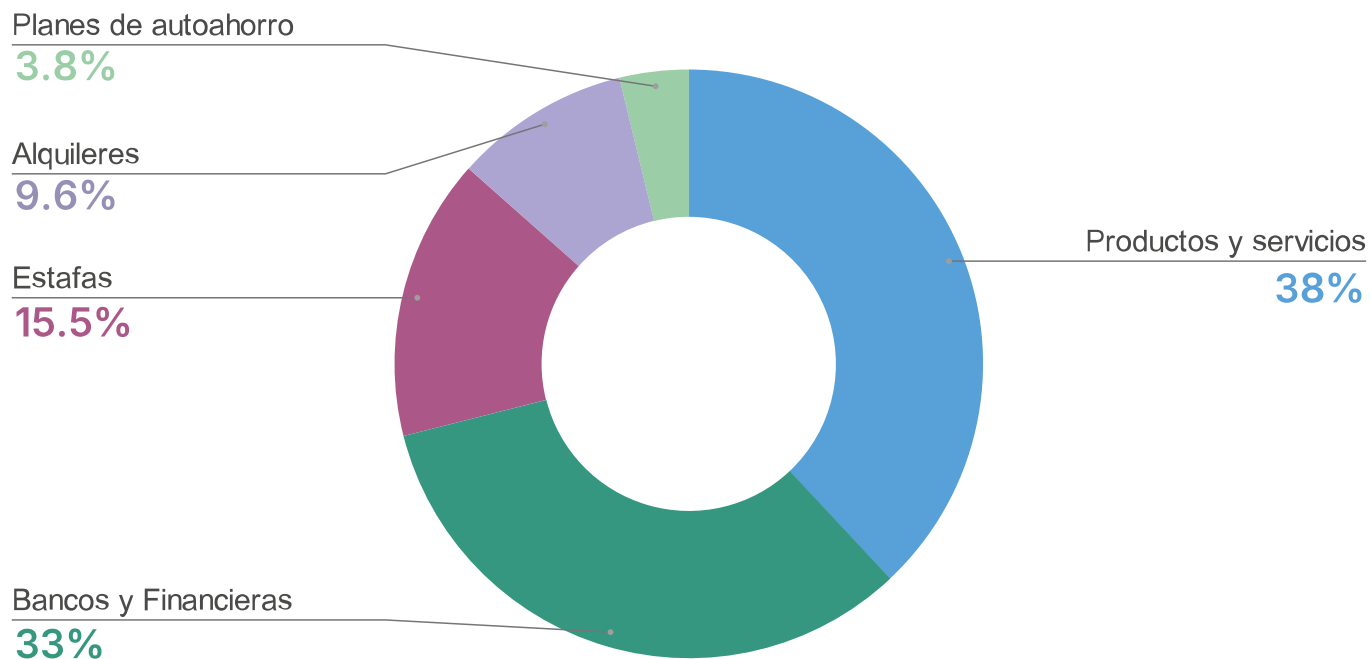
## Transformación digital. Impacto.

Tal como expresamos en el Informe 2024, el comercio digital ha transformado radicalmente la manera de comprar y consumir, ampliando el acceso y la comodidad, pero también generando nuevas vulnerabilidades.

El comercio electrónico, cada vez más mediado por la inteligencia artificial (IA), se caracteriza por una transformación profunda en las relaciones de consumo. La IA se ha consolidado como un elemento constitutivo de la vida social y económica, modificando la forma en que se comercializan bienes y servicios, reconfigurando las relaciones de consumo.

La definición de lo que vemos, compramos, precios y condiciones son determinados por análisis algorítmicos. Esto genera una nueva forma de vulnerabilidad. Una empresa, con uso de IA, sabe más del consumidor (hábitos, gustos, poder adquisitivo) que el propio consumidor.

El uso de la IA suma nuevas preocupaciones en torno a la protección de datos personales, el robo de identidad y el fraude en línea, así como prácticas fraudulentas cada vez más elaboradas, como sitios falsos, ofertas engañosas y productos inexistentes.



Por ello, el avance de la IA presenta desafíos sustantivos para la protección de los consumidores. Los sistemas automatizados pueden distorsionar la información, ofrecer resultados sesgados o discriminar injustamente en función de factores como la edad, la discapacidad o la ubicación, afectando la fijación de precios y las condiciones de contratación.

Asimismo, resulta complejo garantizar un consentimiento libre, informado y comprensible respecto del tratamiento automatizado de los datos personales. El consentimiento se ha reducido a un "clic" que habilita un tratamiento de datos masivo y automatizado, cuyo alcance el consumidor desconoce y tampoco puede dimensionarlo.

Sintéticamente, podemos destacar algunos ejes principales de la nueva dinámica y sus efectos incipientes:

- **Personalización algorítmica y fijación dinámica de precios:** consumidores diferentes ven precios distintos o son dirigidos a productos según su perfil digital.
- **Publicidad dirigida y manipulación de comportamiento:** uso de datos para inducir decisiones de compra o adhesión a servicios.
- **Consentimiento sin conocimiento:** aceptación de términos automatizados sin comprensión real.

- **Ciberfraudes y suplantación digital:** estafas en línea, sitios falsos, clonación de perfiles, de imagen y de voz, entre otras.

- **Riesgo de discriminación algorítmica:** exclusión o trato desigual según edad, género, ubicación, ingresos.

- **Identificación de responsables:** dificultad para identificar quién responde por daños causados por sistemas automatizados (proveedor, desarrollador, plataforma, intermediario).

- **Gestión de reclamos:** sistemas automáticos dificultan el reclamo, la atención al cliente es robotizada, hay falta de trazabilidad de la decisión.

## Rol del Estado

En este contexto, el Estado tiene la responsabilidad ineludible de redefinir el rol y las competencias del área de Defensa del Consumidor, adecuándolas al nuevo entorno tecnológico marcado por el uso extendido de la inteligencia artificial. Ello implica fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y regulatorias para garantizar de manera efectiva los derechos de las personas consumidoras frente a prácticas comerciales mediadas por algoritmos, sistemas automatizados y plataformas digitales.

Entendemos que la política pública debe dejar de mirar solo el "producto defectuoso", la "publicidad engañosa", el contrato abusivo, o la asimetría entre comercializador y consumidor (el "poder de

negociación”), y empezar a auditar el proceso. Así, la actuación estatal debe orientarse a prevenir abusos, promover la transparencia y asegurar que la innovación tecnológica se desarrolle con enfoque de derechos y equidad social.

## Educación digital

El desafío reside en fortalecer la educación digital ciudadana, fomentando el uso responsable de las tecnologías y el desarrollo de herramientas de seguridad avanzadas para prevenir fraudes. Sin dudas, es necesario generar políticas públicas para actuar en consecuencia.

En esta materia, resulta necesario proteger especialmente a aquellos que resultan más vulnerables, como adultos mayores, personas con discapacidad, personas con deudas, adaptando la información a formatos que realmente permitan comprender el alcance de todo el contenido de derechos y obligaciones.

Frente a este escenario, se refuerza la necesidad de adoptar mecanismos de protección reforzada para los consumidores, buscando adaptar el deber de información (art. 4º LDC) para que sea suministrada con la claridad necesaria que permita su comprensión, incluyendo la obligatoriedad de realizar adaptaciones o modificaciones adecuadas para el acceso de personas con discapacidad sensorial o intelectual.

## Mecanismos de Protección.

La asimetría ya no es solo sobre el producto, sino sobre el consumidor mismo. La empresa, armada con IA, sabe más del consumidor (sus miedos, hábitos, poder adquisitivo) que el propio consumidor. Ello impone la adopción de nuevos mecanismos de protección acordes.

## Actualización normativa

En línea con ello, nos apoyamos en una legislación concebida para relaciones de consumo humanas y contractuales, no digitales y algorítmicas. Se requiere contemplar expresamente fenómenos como la toma de decisiones automatizada, el tratamiento masivo de datos o la responsabilidad por sesgos de sistemas de IA. Esta brecha normativa genera un vacío en la tutela del consumidor frente a plataformas digitales.

A tal efecto, existen pautas de derecho comparado y criterios internacionales que pueden servir de base de consulta para el trabajo del Estado Provincial, entre ellos, el Reglamento de Inteligencia Artificial de la Unión Europea (AI Act. 2024), las Directrices de la OCDE sobre Inteligencia Artificial (2019) y la Recomendación sobre la Ética de la Inteligencia Artificial (UNESCO, 2021), entre otros.



## Fortalecimiento Institucional. Recursos Técnicos

Resulta esencial poder contar con herramientas que permitan verificar el funcionamiento de los sistemas automatizados, identificar posibles sesgos y asegurar la trazabilidad de las decisiones que afecten a los consumidores. Ello requiere fortalecer las competencias técnicas y regulatorias para procurar garantizar la transparencia, la seguridad y la competencia leal en las prácticas comerciales mediadas por algoritmos y plataformas digitales.

Se requiere entonces de un aggiornamento y fortalecimiento de las Capacidades institucionales, pudiéndose adoptar medidas tales como:

- Creación de un área técnica especializada en IA y consumo digital.
- Desarrollar herramientas de auditoría de algoritmos y monitoreo de publicidad digital.
- Fortalecer la cooperación con organismos de protección de datos y agencias de ciberseguridad.

## Centralidad de la Persona

Al igual que sostenemos en distintos ámbitos, destacamos la importancia de la centralidad del ser humano en todo el ecosistema, esto es, que tanto los recursos tecnológicos, como los servicios y, en definitiva, la función pública, se subordine al bienestar y los derechos de las personas, hecho éste que no sucede cuando, por ejemplo, un algoritmo es muy eficiente para vender, manipulando la vulnerabilidad de los consumidores, entre otros aspectos.

## Conclusiones.

Frente al escenario detallado, las políticas públicas deben evolucionar desde la mera protección ex post hacia una regulación preventiva. La defensa del consumidor en esta era exige un Estado tecnológicamente competente, jurídicamente actualizado y socialmente comprometido.

The image features a light gray background with two large, decorative, curved shapes. A purple shape is in the top-left corner, and a blue shape is in the bottom-right corner. Both shapes have a thick, rounded edge and curve towards the center of the image.

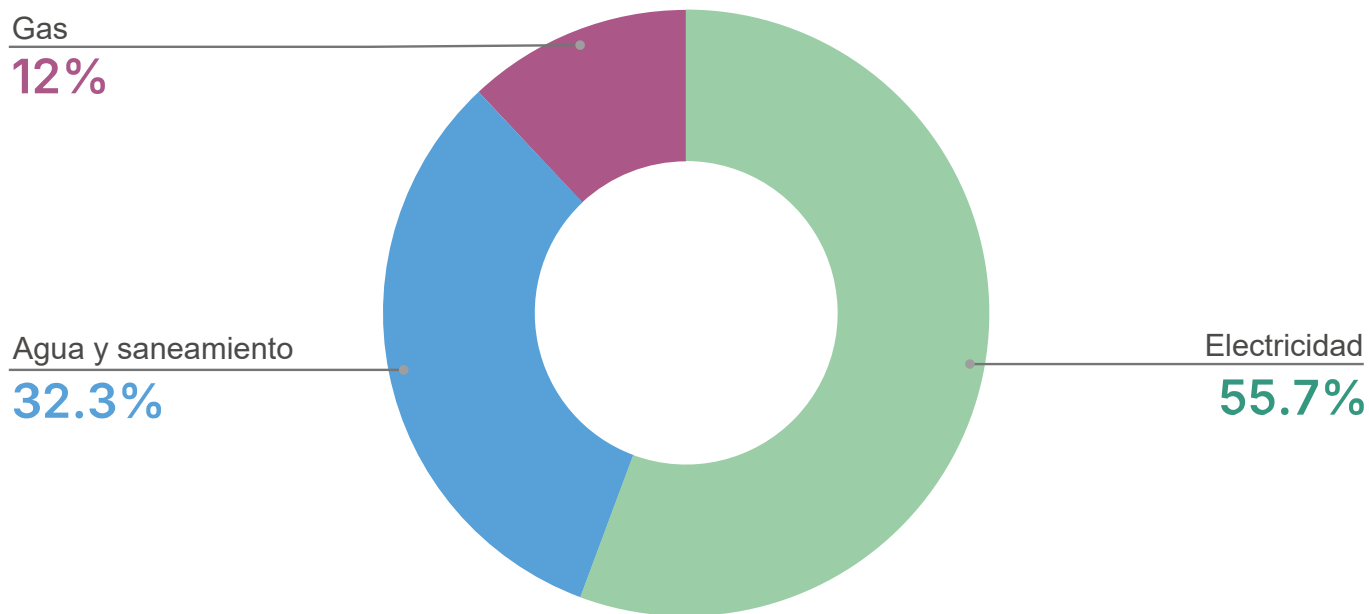
Servicios públicos

## Servicios públicos

En materia de servicios públicos, durante el período que se informa, se recibieron reclamos referidos a luz, agua/saneamiento y gas. Los mismos

representaron un 10,8% de los trámites iniciados en esta Defensoría del Pueblo.

GRÁFICO | RECLAMOS SOBRE SERVICIOS



## Resumen general de tarifas energéticas en Argentina durante 2025

Durante 2025, el gobierno nacional continuó con una política de reducción gradual de subsidios energéticos y ajustes mensuales moderados en las tarifas de electricidad y gas, con el objetivo de mantener los precios en valores reales constantes, reducir el déficit fiscal y evitar impactos inflacionarios fuertes.

En efecto, a través del Decreto de Necesidad y Urgencia 370/2025 - que adicionalmente la emergencia energética hasta julio de 2026 y la intervención del ENRE y ENARGAS - se ratificó la reestructuración iniciada con el Decreto 465/2024, que instauró un esquema de transición *“hacia un sistema que permita trasladar a los usuarios los costos reales de la energía”* y eliminar progresivamente los subsidios generalizados.

En cumplimiento de esa hoja de ruta, la Secretaría de Energía autorizó subas escalonadas y asociadas a la inflación.

En paralelo, se observó – y observa – que el Gobierno Nacional adopta medidas en procura que los aumentos tarifarios no se traduzcan en un fuerte rebote inflacionario.

Sin embargo, se advierte que el esquema implementado en 2025 se caracterizó por la insuficiencia de políticas de contención para los sectores que acumularon pérdida de poder adquisitivo tras el ajuste de precios relativos.

En la provincia de Río Negro, la recomposición tarifaria presentó una severidad particular, principalmente en el servicio de gas natural. A la suba del precio del precio PIST (Punto de Ingreso al Sistema de Transporte), se adicionó el impacto de la revisión del Régimen de Zona Fría, que redujo bonificaciones históricas para la región patagónica.

En este proceso de “reacomodamiento” de precios que se arrastra desde diciembre 2023 a la actualidad, se registraron en la Provincia incrementos a servicios de gas y electricidad del orden del 1000% en la facturación final en algunos casos.

Conforme se advierte, la prioridad de la política nacional fue el equilibrio fiscal y la asignación de recursos a las concesionarias, por sobre la recuperación del poder adquisitivo de los usuarios. Ello ha quedado evidenciado en:

- ▶ La inexistencia de programas nacionales de refinanciación de deudas con distribuidoras a tasas diferenciales. Se aplican tasas de mercado, en lugar de moratorias o planes de 12/24 cuotas fijas, siendo escaso el impacto de dicha situación en las concesionarias mientras por otra parte asfixia la economía familiar.
- ▶ La rigidez en los bloques de consumo subsidiados (N2 y N3), que expuso a precio pleno cualquier excedente de demanda, independientemente de la estacionalidad o la eficiencia energética del hogar. No hubo flexibilización de topes en meses pico (invierno/verano) o antes eventos climáticos extraordinarios como los vividos en la Provincia este invierno.

- ▶ La depuración del Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE), que priorizó la exclusión de beneficiarios por criterios por sobre la inclusión de nuevos vulnerables caídos en la pobreza energética durante el ciclo. Al mismo tiempo, ello no fue acompañado prácticamente por una campaña de comunicación nacional destinada a que esos usuarios se inscriban cuanto antes en el RASE.

Desde esta Defensoría hemos advertido en reiteradas oportunidades, y lo hacemos una vez más, que una política energética de marcada priorización de la recomposición de la ecuación económica de las empresas, sin una relación razonable con la afectación de los derechos de los usuarios (Art. 28 CN) que son la razón de ser del sistema, no encuadra dentro de las previsiones del Art. 42 de la Constitución Nacional.

Las empresas no sufren el impacto en la vida digna como sucede con los usuarios. Los usuarios no dejan de pagar la luz o el gas (porque se los cortan rápido), dejan de pagar o refinancian la tarjeta de crédito, impuestos municipales o compran

menos alimentos, remedios, vestimenta, prescinden de consumo, entre otras medidas. En efecto, todo este cúmulo de aumentos forzó a los hogares a una priorización del gasto corriente, con foco en los servicios esenciales energéticos.

En línea con ello, desde esta Defensoría, se ha destacado a las Autoridades Nacionales que la eventual existencia de índice bajo de morosidad no es representativo de capacidad de pago. Existe una clara priorización del consumo, con redireccionamiento de los ingresos de la economía familiar, quitando recursos a otras necesidades esenciales de los usuarios.

Por su parte, a nivel provincial, Río Negro aplicó las medidas nacionales sin dismantelar sus herramientas locales. Es decir, a nivel Provincial se ha mantenido la política de buscar accesibilidad y asequibilidad a los servicios.

En este escenario, esta Defensoría, en las distintas instancias, tanto a nivel nacional como Provincial, mantuvo su presencia y rol activo en defensa de los intereses y derechos tutelados.

## SERVICIO DE LUZ

Al igual que en períodos anteriores, se trabajó en la defensa de las personas usuarias del sistema eléctrico, participando en todas las audiencias públicas e intercediendo ante la distribuidora y el Ente Regulador. Además, se realizaron gestiones conjuntas con este último, evitando en muchos casos los cortes de servicio y, en otros, obteniendo planes de pago accesibles o promoviendo soluciones para la regularización del suministro en barrios y zonas vulnerables.

Durante 2025 se recibieron reclamos vinculados tanto a los aumentos tarifarios como a fallas en la prestación del servicio. En este contexto cobró especial relevancia la actuación del Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE), organismo responsable de fiscalizar la calidad del servicio y asegurar que las tarifas respondan a criterios de razonabilidad y equidad. La Defensoría destacó la importancia del rol regulador del EPRE, tanto en su función de control como en la evaluación del impacto de los incrementos tarifarios, especialmente sobre los sectores más vulnerables. Asimismo, subrayó la articulación activa entre ambos organismos como un elemento central para fortalecer la defensa de los derechos de las personas usuarias.

## Principales reclamos

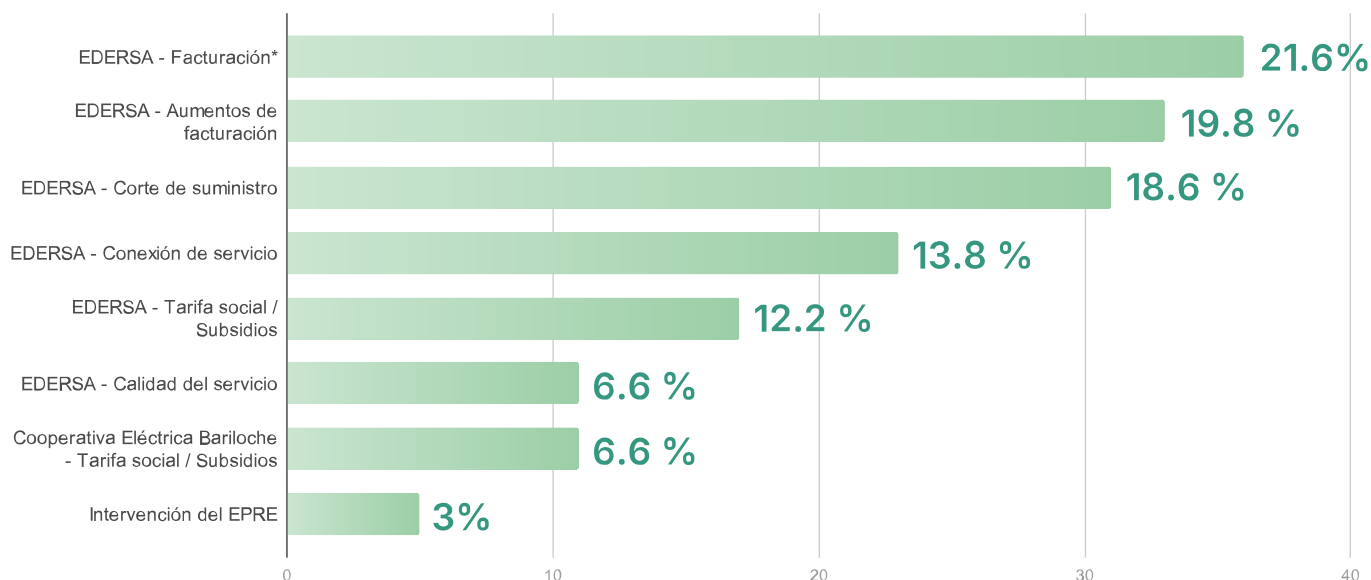
Los principales reclamos estuvieron relacionados con dificultades para afrontar el pago de la factura. Se registraron presentaciones por cortes del servicio por falta de pago, en las que las personas usuarias solicitaron la intervención de la Defensoría para obtener medidas cautelares que suspendieran los cortes, garantizaran la reconexión y permitieran acceder a planes de pago adecuados a sus posibilidades.

También se recibieron quejas por aumentos considerados desmedidos en el consumo, que motivaron pedidos de revisión de medidores. En otros casos, se aplicaron multas elevadas por presuntas conexiones irregulares sin ofrecer alternativas de financiamiento accesibles, lo que generó situaciones de endeudamiento difícil de afrontar.

Asimismo, se detectaron reclamos por facturación inusualmente elevada que, en diversas oportunidades, se originaron en errores de medición o problemas administrativos, como la imputación de consumos correspondientes a otra persona titular del servicio.

Por otra parte, la decisión de EdERSA de discontinuar el envío de la factura en formato papel —autorizada por el EPRE con condiciones expresas— también generó algunos reclamos. Ante las presentaciones en este tema, la Defensoría requirió el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el Ente Regulador. La empresa respondió garantizando el envío en papel a quienes lo solicitaran expresamente.

## GRÁFICO | RECLAMOS SOBRE ELECTRICIDAD



\* Los reclamos por facturación incluyen: errores de facturación (consumo anormal por presunto error de medición, lectura o imputación; reclamos por factura en formato papel; multas por conexión irregular; imposibilidad de pago de deuda; solicitud de plan de pago acorde a posibilidades; reclamos por cobro a nombre de terceros (impuestos municipales); problemas por cambio de titularidad del servicio

## Programa PASE

Una de las medidas impulsadas desde el Ente Regulador, atendiendo a las solicitudes realizadas por esta Defensoría, es la implementación del Programa "PASE" PROGRAMA DE ACCESO SEGURO A LA ELECTRICIDAD (PASE), implementado por resolución 485/25, del cual el EPRE es la autoridad de aplicación. Este, representa un ejemplo de la política proactiva destinada a la inclusión energética de hogares en situación de vulnerabilidad social. Si bien fue iniciado en la localidad de Cipolletti, será importante su implementación en toda la provincia.

El referido programa pretende ejecutar obras para lograr el acceso seguro y formal al servicio en asentamientos que carecen de condiciones seguras lo que implica la normalización de redes de baja tensión y la provisión e instalación de pilares y protecciones (como disyuntores), esenciales para la prevención de accidentes eléctricos.

También involucra la coordinación por parte del ente regulador en la toma de medidas para proteger a los nuevos usuarios del PASE frente a facturas altas, para lo cual se definió un tope de \$ 250.000/ bimestre para usuarios con altos consumos, permitiendo que el excedente se refinance en hasta 18 cuotas sin interés. Además, el programa instruye a las familias sobre hábitos de consumo eficiente y racional de la energía para que logren facturas asequibles y se mantengan en la regularidad.

## Defensa de la Calidad del Servicio e Inversiones

Otra política adoptada por el Ente regulador considerada importante por esta Defensoría del Pueblo, en defensa de la calidad del servicio, es la Resolución EPRE N° 228/24, a través de la cual el Ente adoptó medidas para controlar estrictamente a la distribuidora (EDERSA) y proteger la calidad del servicio que reciben los usuarios.

Respecto al control de Inversiones, se aprobó el Procedimiento para el control de los Planes Anuales de Amortizaciones Tarifarias, Mantenimiento y Poda, cuyo objetivo es obtener una mejor calidad del servicio a los usuarios. Este control busca verificar la ejecución del plan anual de inversiones propuesto por la distribuidora, además se estableció un régimen sancionatorio ante incumplimientos por parte de la distribuidora en la ejecución de las inversiones comprometidas que se aplican sobre el VAD. Esta determinación asegura que las sanciones afecten exclusivamente la rentabilidad de la empresa, y no respondan a componentes esenciales para la sostenibilidad del servicio, protegiendo la prestación del servicio público.

En referencia a la reorientación de Fondos, la Resolución establece que el producto de la sanción puede ser aplicado a un esquema de obras adicionales que el EPRE instruirá a ejecutar, priorizando las nuevas necesidades que surjan de la dinámica del sistema de distribución.



## AUDIENCIA PÚBLICA PARA REVISIÓN TARIFARIA EXTRAORDINARIA DISTRIBUIDORA CEARC

14 de febrero, 2025

La Defensoría participó en dicha Audiencia, destacando que la inflación, por sí sola, no puede considerarse un criterio automático para aumentar tarifas.

Se puntualizó que es una carga de la Distribuidora demostrar cómo la inflación afecta específicamente sus costos y por qué no puede absorber ese impacto mediante eficiencia operativa, el crecimiento de la demanda u otras medidas, como impone el artículo 41 inc. d) de la Ley Marco Regulatorio Eléctrico 2902.

De la Propuesta Tarifaria se advirtió que, si bien se destacan los efectos perjudiciales que produce la variación de costos por efectos de la inflación, no se ha demostrado que:

- 1) se han aplicado medidas de eficiencia y que el mayor requerimiento de ingresos no es atribuible a una gestión ineficiente;
- 2) la variación de costos sea estructural y permanente, y
- 3) que, sin el ajuste, la prestación del servicio se vería afectada la sustentabilidad del servicio.

Descargar  
la presentación completa

<https://bit.ly/AP-tarifaCEARC-dprn>



## AUDIENCIA PÚBLICA PARA REVISIÓN TARIFARIA EXTRAORDINARIA DE EDERSA

31 de marzo, 2025

Se analizó el pedido de EdERSA de un incremento del 13% en la tarifa media, fundado en que los incrementos en costos operativos e inversiones no habían sido suficientemente reflejados en las tarifas vigentes.

Desde la Defensoría se solicitó el rechazo de dicha petición, principalmente en virtud de los siguientes puntos principales:

- Falta de información clara para la audiencia: Se señaló que la presentación de la empresa carecía de claridad y detalle del impacto del incremento solicitado por categoría de usuario.

Se advirtió asimismo que no es adecuado hablar solo del VAD sin explicar cómo se traduce en la tarifa final, lo cual impide que los usuarios cuenten con información transparente.

- Afectación desproporcionada por los aumentos en cargos fijos: Del análisis de los cuadros tarifarios (marzo 2024 vs. marzo 2025) se observó que los mayores aumentos recaen en el cargo fijo, lo que impacta especialmente a los usuarios de menor consumo y contradice el principio de equidad tarifaria.

- ▶ Cuestionamiento a la metodología de costos de EDERSA: Se destacó que la empresa utilizó una metodología inconsistente, alternando entre el Modelo de Empresa Ideal del EPRE y sus costos reales, según considere conveniente.
- ▶ Costos por eventos climáticos: responsabilidad del concesionario: Se destacó que los gastos vinculados a la restitución del servicio tras contingencias climáticas deben estar incluidos en la gestión financiera de la concesionaria, dado que la tarifa ya prevé mantenimiento y mejoras. Trasladarlos a los usuarios significaría transferir el riesgo empresario y hasta "sociabilizar" ineficiencias.
- ▶ Ausencia de análisis de impacto social: Se marcó que la empresa no presentó un estudio sobre el efecto social del incremento solicitado.

Se destacó asimismo la asimetría entre la capacidad financiera de la distribuidora y la de los usuarios para hacer frente a las variables macroeconómicas, y se solicitó al EPRE un análisis crítico e integral que considere la situación económica de los usuarios antes de autorizar cualquier aumento.

En suma, se concluyó que correspondía rechazar el pedido, por no haberse acreditado el supuesto daño al que se refiere, y en tanto, el proceso inflacionario por sí solo no es un elemento suficiente para determinar la ruptura de una ecuación económica, no cumpliéndose en consecuencia con los recaudos de objetividad y justificación que impone

el Artículo 48 de la Ley 2902 para su procedencia. Se analizó el pedido de EdERSA de un incremento del 13% en la tarifa media, fundado en que los incrementos en costos operativos e inversiones no habían sido suficientemente reflejados en las tarifas vigentes.

[Descargar  
la presentación completa](https://bit.ly/AP-Edersa-dprn)

<https://bit.ly/AP-Edersa-dprn>



## Nota al EPRE

---

### Solicitud de implementación de un sistema de planes de pago

Frente a la víspera de la temporada invernal, y al potencial incremento del consumo eléctrico de determinados sectores, se analizaron alternativas que permitan a los usuarios mantener la asequibilidad del servicio concesionado, de modo que éste no limite el acceso a otras necesidades básicas. En línea con ello, se propuso al EPRE que solicite a las distribuidoras locales la habilitación de un mecanismo ágil, accesible y transparente mediante el cual los usuarios puedan distribuir el pago de sus consumos en cuotas, o regularizar deudas, a tasas de interés de mercado, sin que se requiera acudir a los canales presenciales de atención de cada distribuidora.

En respuesta a la nota enviada, el EPRE contestó que, la iniciativa planteada por la Defensoría será incorporada al proceso de digitalización en curso llevado adelante por la distribuidora Edersa, y se prevé instruir a la firma para que evalúe la implementación de planes de pago digitales durante el próximo año, una vez consolidada la migración a la factura digital y la operatoria a través de la Oficina Comercial Virtual.

Respecto de las distribuidoras CEB y CEARC, se proyecta iniciar un proceso equivalente al de EDERSA a partir del año 2026, de modo que todas las prestadoras bajo jurisdicción provincial avancen hacia un esquema homogéneo de modernización y digitalización de trámites.

### Proyecto “Apoyo a la Transición hacia un Sector Eléctrico Sostenible en Argentina”

Financiado por el Banco Mundial, este proyecto de alcance nacional, aprobado por el Decreto PEN 1041/24 de fecha 22 de noviembre de 2024 (Contrato de Préstamo BIRF 9747), tiene por objetivo

apoyar reformas políticas para mejorar la focalización de los subsidios, la sostenibilidad y eficiencia del sector eléctrico y de gas argentino.

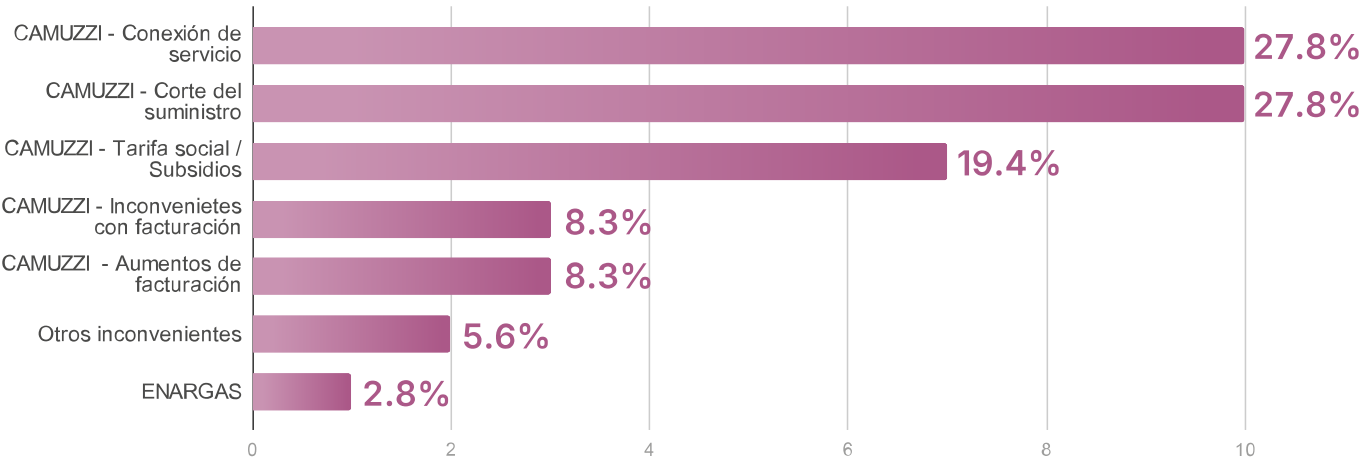
Desde la Defensoría se ha impulsado la participación para ser considerada Parte Interesada, y ser tenida en cuenta en la eventual implementación del proyecto.

# SERVICIO DE GAS

El 12% de los reclamos por servicios públicos fueron por temas de gas, y refirieron a problemas con la empresa CAMUZZI como ser falta o demora en la conexión y corte de suministro por diversos motivos: retiro de medidor por mala práctica del

técnico; error en no computo de pagos realizados; corte por pérdida de gas; demora en el pago por problemas económicos; por deudas no reconocidas, etc

GRÁFICO | RECLAMOS SOBRE GAS



## AUDIENCIA PÚBLICA Nº: 106 – ENARGAS

6 febrero, 2025

Dicha Audiencia Pública tuvo por objeto tratar:

- ▶ a) Revisión Quinquenal de Tarifas de transporte y distribución de gas;
- ▶ b) Metodología de ajuste periódico de las tarifas de transporte y distribución de gas; y
- ▶ c) Modificación del Reglamento de Servicio de Distribución en relación con los conceptos vinculados a la facultad de corte de servicio por falta de pago.

Luego del análisis de la documentación, desde la Defensoría se ha destacado que se ha privilegiado la recomposición de los ingresos de las empresas por sobre el de las personas, a través de una política tarifaria errática y contraria al Art. 42 de la Constitución Nacional. En línea con ello, se manifestó que la sostenibilidad del servicio también debe serlo para el usuario, la causa fuente de todo el sistema.

Se puntualizó en que no se observan propuestas concretas para ampliar la cobertura a potenciales usuarios rionegrinos, ni cómo los aumentos pretendidos se traducirán en mejoras en la infraestructura, expansión de redes o reducción del costo del servicio para el usuario.

Asimismo, se ha manifestado la oposición a la actualización automática de tarifas. En tal sentido, se destacó que no se advierte adecuación entre los saltos tarifarios y la recomposición del salario de los usuarios, lo que lisa y llanamente se traduce en un traslado de los recursos desde los usuarios hacia las empresas.

Se solicitó al Ente Regulador establecer un sendero tarifario claro, previsible, gradual y centrado en el usuario, con políticas tarifarias energéticas que reconozcan y aborden las necesidades y desafíos específicos de la provincia de Río Negro y la región patagónica en su conjunto.

[Descargar  
la presentación completa](#)

<https://bit.ly/AP-tarifaENARGAS-dprn>



## Nota al ENARGAS

---

### Solicitud para evitar los cortes del servicio de distribución de gas.

La Defensoría del Pueblo presentó una solicitud de suspensión de los cortes de gas para los usuarios residenciales N2 y N3 de la Provincia durante los meses que van de junio a septiembre de 2025, debido a situaciones de morosidad asociadas al impacto de los fuertes aumentos tarifarios, las temperaturas inusualmente bajas y la alta incidencia del costo del servicio en los hogares.

El pedido se fundó en:

- La creciente cantidad de reclamos de usuarios sin posibilidad de afrontar las facturas.
- El riesgo para la salud y la vida que implica la falta de calefacción en la región patagónica.

- La inequidad tarifaria estructural, agravada por decisiones recientes (PIST, subsidios por zona fría, estructura de costos).
- La vigencia de la Ley Provincial 4.395/09 que suspende cortes por vulnerabilidad.
- La necesidad de evitar trasladar a los usuarios un costo que pone en riesgo el acceso a un servicio básico.

A través de la nota también se solicitó habilitar mecanismos de pago en cuotas para los usuarios.

## AUDIENCIA PÚBLICA PRÓRROGA DE LICENCIA DE CAMUZZI

7 de octubre, 2025

La Defensoría participó de la audiencia convocada para el tratamiento de solicitud de prórroga de la licencia de Camuzzi Gas del Sur (CGS), EX-2025-03997479- -APN-GAL#ENARGAS.

En dicho marco, se destacó que la prórroga solo sería admisible si se corrigen falencias acumuladas y se incorporan condiciones estrictas de protección al usuario.

Se planteó que, en el plazo más reciente, se produjo una traslación desproporcionada de recursos de los usuarios hacia la distribuidora, sin correlato en inversiones, justamente en el período previo al vencimiento de la licencia.

Se destacó que más del 55% de los reclamos de 2024 estuvieron vinculados a aumentos tarifarios, y que la baja morosidad no refleja la solvencia de los hogares, sino la imposibilidad de prescindir del gas en invierno.

Asimismo, se requirió que la prórroga incluya obras obligatorias de ampliación, especialmente para localidades con demanda insatisfecha (Bariloche, El Bolsón, Dina Huapi y la Línea Sur), así como mejoras en la atención comercial y mecanismos que aseguren accesibilidad y financiamiento de consumos invernales, evitando cortes en períodos críticos. Al mismo tiempo, se propuso incorporar como condiciones vinculantes:

- ▶ Plan de inversiones obligatorias, por provincia y con metas verificables.
- ▶ Publicación trimestral de indicadores de calidad técnica y comercial.
- ▶ Prohibición de cortes invernales y financiamiento accesible para usuarios vulnerables.
- ▶ Régimen sancionatorio firme, con ejecución forzada de obras.
- ▶ Auditoría externa anual sobre inversiones y fondos.

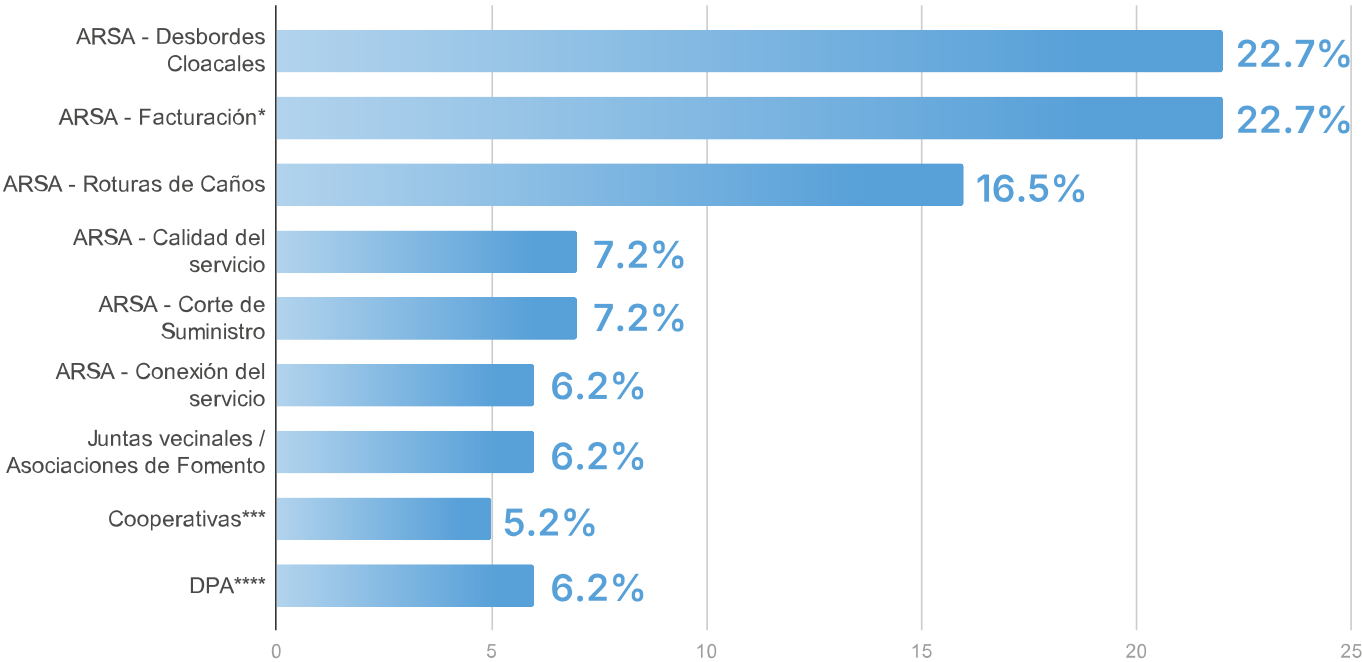
[Descargar  
la presentación completa](https://bit.ly/AP-camuzzi-dprn)

<https://bit.ly/AP-camuzzi-dprn>



# AGUA Y SANEAMIENTO

GRÁFICO | RECLAMOS SOBRE AGUA Y SANEAMIENTO



*\* Los reclamos por facturación incluyen distintas situaciones, entre ellas:  
consumo elevado en medidor comunitario; solicitud de inclusión de gráficos de consumo histórico en las facturas; asesoramientos; deudas y solicitud de plan de pagos; monto elevado por multas por supuesta conexión irregular, entre otros.*

*\*\* Juntas vecinales: son 5 reclamos por facturación y 1 por rotura de caños*

*\*\*\* los 5 reclamos a Cooperativas de agua son por solicitud de conexión; calidad del servicio y solicitud de tarifa social*

*\*\*\*\* DPA: son 3 reclamos al Consorcio de Riego; 1 por irregularidades en la certificación de COCAPRI que se realiza en el DPA, y 1 por instalación de bomba en terreno fiscal que ocupa.*



Los reclamos por problemas en el servicio de agua y saneamiento representaron el 32% de las quejas por servicios públicos. El principal inconveniente que afectó a los usuarios de ARSA fue el desborde cloacal, así como también las pérdidas de agua por roturas de cañerías.

Las quejas por facturación de ARSA incluyeron distintas situaciones, entre ellas: consumo elevado en medidor comunitario; solicitud de inclusión de gráficos de consumo histórico en las facturas; asesoramiento; deudas y pedidos de planes de pago; y montos elevados por multas debido a supuestas conexiones irregulares, entre otros.

Del análisis de las demandas se desprende que los inconvenientes detectados se originan principalmente en roturas de cañerías pertenecientes a la red principal. La demora en su recambio o reparación por parte de la empresa prestataria ha contribuido al agravamiento de la situación, particularmente ante la acumulación de efluentes y el incremento sostenido de las temperaturas.

Ante los requerimientos formulados por la Defensoría del Pueblo para la adopción de medidas urgentes tendientes a mejorar la prestación del servicio en distintas localidades afectadas por desbordes cloacales en la vía pública, la empresa adoptó acciones paliativas destinadas a mitigar los efectos derivados de la falta de ejecución de obras que otorguen una solución definitiva a los problemas denunciados.

Los casos en los que se ha tomado intervención evidencian la necesidad de abordar de manera in-

tegral los problemas derivados de la falta de inversión en el sistema sanitario, tanto por el deterioro progresivo de la infraestructura existente como por la ausencia de obras de ampliación y mejora que garanticen una prestación adecuada del servicio a las y los habitantes de la provincia de Río Negro.

La restricción presupuestaria por parte del Estado Nacional en los últimos períodos ha implicado la paralización o postergación de obras fundamentales para la ampliación y mantenimiento de redes, plantas potabilizadoras y sistemas de tratamiento de efluentes. Esta situación repercute especialmente en aquellas localidades que presentan un crecimiento demográfico sostenido, donde la demanda supera ampliamente la capacidad operativa de los sistemas existentes.

Como resultado, se observan fallas recurrentes en la prestación del servicio, tales como baja presión, cortes prolongados, desbordes cloacales y una mayor vulnerabilidad durante los meses estivales, cuando el incremento de las temperaturas y el aumento del consumo de agua tensionan aún más el sistema.

El año 2025 ha evidenciado que, si bien el Estado Provincial garantiza la supervivencia operativa de ARSA mediante aportes financieros significativos y ha asegurado el financiamiento para futuras obras de infraestructura esenciales, la gestión de la continuidad y la calidad del servicio en el corto plazo no resulta eficiente.

La inversión pública en infraestructura sanitaria debe ser considerada una prioridad estratégica y

no un gasto prescindible. Su postergación implica retrocesos en materia de salud pública, equidad territorial y desarrollo sostenible. Resulta imprescindible contar con los recursos necesarios para

la ejecución de obras que permitan asegurar la calidad, cobertura y sustentabilidad del servicio, especialmente en aquellas regiones donde la infraestructura se encuentra en situación crítica.





Laboral



# Laboral

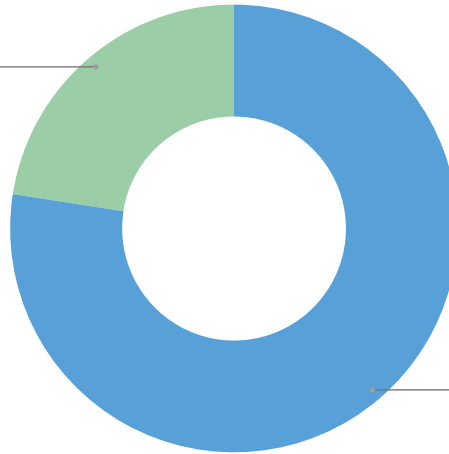
Las cuestiones laborales representaron el 3,9% de los trámites trabajados en este período. El 77,5% de los reclamos y consultas correspondió a em-

pleados de la administración pública provincial, mientras que el 22,5% fue de trabajadores del ámbito privado o no registrados

GRÁFICO | RECLAMOS SOBRE CUESTIONES LABORALES

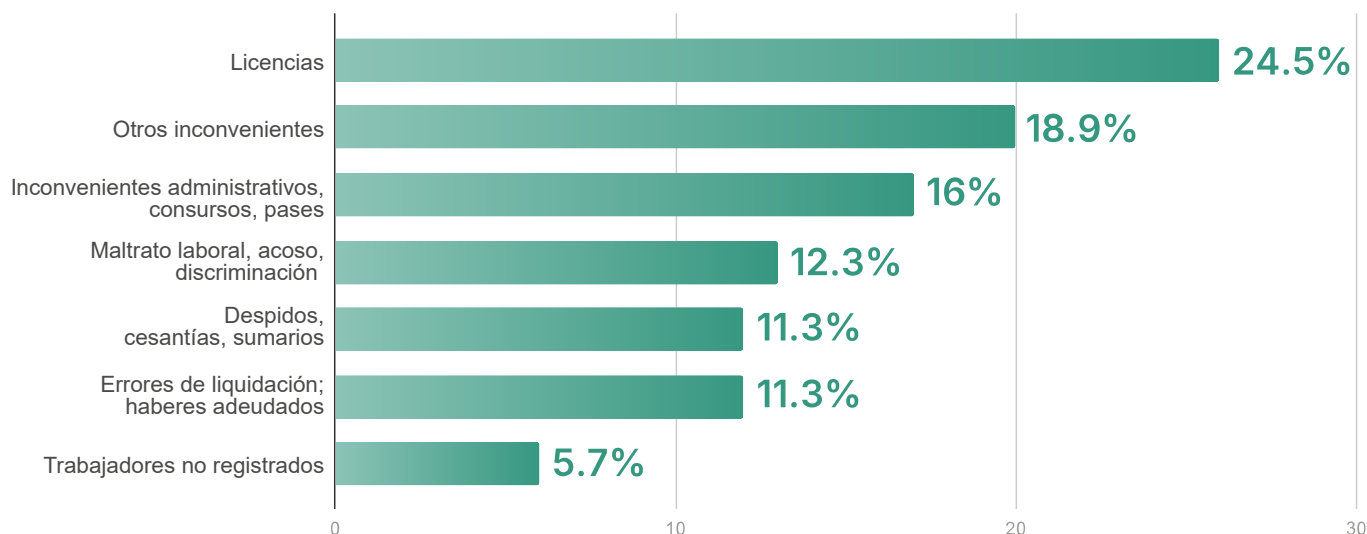
Consultas de trabajadores del ámbito privado y trabajadores no registrados

22.5%



Reclamos de empleados de la administración pública provincial

77.5%



El 24,5% de los trámites, todos de empleados públicos provinciales, refirió a inconvenientes con licencias médicas.

Algunas quejas tuvieron que ver con la utilización del sistema electrónico de solicitud de licencias y auditorías médicas virtuales. Otro 16% de las quejas fue por inconvenientes administrativos, concursos o pases de empleados públicos; un 11,3% tuvo que ver con cesantías, despidos o sumarios; y el restante 11,3% correspondió a supuestos errores de liquidación y haberes adeudados. Estos trámites se canalizaron a través de las áreas de RR.HH. de los organismos mediante notas y comunicaciones directas con los funcionarios involucrados.

El 12,3% de los reclamos recibidos en la temática laboral fueron situaciones de maltrato. En tanto que un 5,7% de los reclamos fue de trabajadores no registrados y el 18,9% restante se vinculó a orientaciones y solicitudes de asesoramiento relacionadas con el trabajo.

### Licencias de trabajadores/as por razones de salud

En el presente período se recibieron reclamos de trabajadores ante la denegatoria, por parte de la Administración Pública Provincial, de licencias por razones de enfermedad. En todos los casos se presentaron informes médicos.

Los reclamos fueron canalizados a través de las áreas de Recursos Humanos de los organismos, mediante el envío de notas en formato digital y comunicaciones directas con los funcionarios involucrados. En aquellos casos en los que se recepcionó la información solicitada, se evidenció la preocupación por brindar respuestas oportunas; y se señaló que el sistema de carga informático del nuevo Servicio de Auditorías de la provincia requería requisitos adicionales que debían cumplimentarse.

Asimismo, se mantuvo comunicación con las Juntas Médicas, ya que los trabajadores manifestaron que no habían sido considerados los informes de sus médicos tratantes o que los profesionales de las Juntas no habían tenido un contacto directo con ellos para analizar su salud. Sin perjuicio de ello, se asesoró sobre la finalización del trámite ad-

ministrativo y eventual habilitación de la instancia jurisdiccional para continuar con su reclamo.

Entre otros aspectos a observar se mencionan: la demora en la asignación de turnos para la atención de las Juntas Médicas y de la Comisión 18 (ANSES); el rechazo para la adecuación de tareas a trabajadores impedidos de realizar su labor habitual por razones de salud.

Compartimos la importancia de regular el cumplimiento de quienes se desempeñan como agentes de la administración porque su trabajo es esencial para la prestación de los servicios que la administración está obligada a brindar; pero resulta importante una evaluación del sistema de Auditorías, a fin de evitar perjuicios a los trabajadores sin descuidar los servicios de la Administración Pública Provincial.



Ambiente y energía





# Ambiente y energía

## Responsabilidades del Estado en la Salvaguarda Ambiental

El desarrollo de proyectos mineros sin la correspondiente regulación conlleva riesgos, incluidos daños al ambiente y vulneraciones de derechos humanos. Por ello, el Estado tiene la obligación legal y primaria de proteger a las personas y al ambiente mediante un marco claro de responsabilidades.

Según el pilar de “Proteger” de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU), el Estado debe prevenir y actuar frente a abusos cometidos por terceros, incluidas las empresas, independientemente de su capacidad o voluntad de cumplir con sus propias obligaciones.

Asimismo, los organismos de fiscalización y control cumplen un rol clave al monitorear y verificar que las empresas cumplan sus compromisos ambientales y sociales, transformando normas y exigencias en acciones concretas en el territorio.

Las funciones esenciales de estos organismos deben reforzar su capacidad de seguimiento, fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones surgidas de un proyecto evaluado ambientalmente. En síntesis, el Estado debe garantizar que la actividad minera no comprometa los derechos humanos ni el ambiente, y asegurar mecanismos de control eficaces que equilibren el poder económico

y protejan a las comunidades y los ecosistemas.

En ese contexto se enmarca el trabajo desarrollado por la Defensoría del Pueblo, que ha participado durante este período en todos los muestreos convocados por la Secretaría de Minería. De esta forma, la Defensoría participó de las tareas de monitoreo respecto del cumplimiento de los compromisos asumidos por las empresas —en el marco de las Resoluciones de la Autoridad Minera—, los cuales deben estar alineados con los principios de la minería sustentable, garantizando la protección del ambiente y el respeto a las comunidades locales.

## Muestreos Participativos de Agua

Durante el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2024 y el 31 de octubre de 2025, la Defensoría del Pueblo participó en 12 instancias de Muestreo Participativo de Agua (MPA) convocadas en el marco de la Resolución N° 252/22 de la Secretaría de Energía de Río Negro, la cual regula el procedimiento de muestreo para proyectos mineros metalíferos y/o energéticos de Primera Categoría.

Estos muestreos —realizados en etapas previas, durante y posteriores a las perforaciones— constituyen un mecanismo clave para garantizar el cumplimiento de las normas de responsabilidad social, las buenas prácticas ambientales y la transparencia en los procesos extractivos.

Conforme a dicha resolución, los MPA deben realizarse en tres etapas:

- ▶ 1. Etapa previa a la perforación
- ▶ 2. Etapa durante la perforación
- ▶ 3. Etapa posterior a la perforación

La Defensoría estuvo presente en cada una de estas etapas en los siguientes proyectos:

- Ivana Sector Depósito y Centro-Este (Valcheta)
- Calcatreu (Ing. Jacobacci)
- La Esperanza (Los Menucos)
- Delta XXI (Sierra Grande)
- Caltrauna (Los Menucos)
- Cañadón del Moro (Ing. Jacobacci)

## Intervenciones de la Defensoría y mejoras impulsadas en los procedimientos

La participación activa de la Defensoría en cada instancia permitió identificar debilidades procedimentales, formular observaciones técnicas y promover acciones correctivas por parte de la autoridad de aplicación. Las actuaciones realizadas buscaron asegurar que los muestreos cumplieran con los estándares normativos y, simultáneamente, fortalecer los mecanismos estatales de control y fiscalización.

### 1. Calcatreu

Durante el muestreo efectuado en el mes de septiembre, la Defensoría detectó:

- Fallas en la bomba extractora en el punto PW27.
- Imposibilidad de muestrear el punto PW23, aguas abajo, debido a la inaccesibilidad del espejo de agua.

Estas irregularidades fueron comunicadas de inmediato al secretario de Minería, solicitando la adopción de medidas para garantizar que los muestreos se realicen en condiciones adecuadas.

Como resultado, la Secretaría de Minería y la Secretaría de Ambiente evaluaron la propuesta de modificación de puntos de muestreo presentada por la empresa, quedando pendiente su revisión final por parte del Departamento Provincial de Aguas (DPA).

### 2. Caltrauna

El DPA observa que los puntos de muestreos no son representativos e identifica anomalía química y sanitaria en los resultados de laboratorio.

Al recibir los resultados del primer muestreo, se advirtieron valores que superaban los límites regulatorios en parámetros químicos y sanitarios. De inmediato se solicitó a la autoridad de aplicación que informe las medidas a implementar para revertir o mitigar la situación.

## Acciones adoptadas por Minería en respuesta a las observaciones de la Defensoría del Pueblo

Las observaciones de la Defensoría dieron lugar a diversas actuaciones por parte de la Secretaría de Minería tendientes a fortalecer la calidad y confiabilidad del proceso de muestreo participativo, entre ellas mencionamos las siguientes.

- Coordinación con el Departamento Provincial de Aguas (DPA)

- Validación de criterios geográficos (Caltrauna).

El DPA había advertido que algunos puntos de muestreo no eran representativos por encontrarse en distintas microcuencas.

Ante ello, la empresa Minera Pedernales presentó un informe técnico justificando la ubicación de los puntos, el cual fue avalado por la Secretaría de Minería.

El informe fue posteriormente aceptado por el DPA, lo que permitió continuar con las siguientes campañas bajo criterios consensuados y técnicamente validados.

- Propuesta de modificación de puntos de muestreo (Calcatreu)

Las irregularidades observadas derivaron en que la empresa propusiera modificar los puntos de muestreo para asegurar el cumplimiento del protocolo.

La Secretaría de Minería y la Secretaría de Ambiente respondieron positivamente, que-

dando pendiente la evaluación final por parte del DPA.

Estas actuaciones reflejan que las intervenciones de la Defensoría contribuyeron directamente a la mejora del procedimiento.

## Rol estratégico de la Defensoría en el control ambiental

La actuación de la Defensoría del Pueblo se enmarca en el deber estatal de proteger el ambiente y prevenir daños, reforzando la capacidad institucional para fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones ambientales de los proyectos extractivos. Tal como fue expuesto por este organismo en la Audiencia Pública de agosto de 2024, este deber incluye:

- Monitoreo permanente de la calidad del agua, aire y suelo.
- Implementación inmediata de medidas correctivas ante desvíos.
- Transparencia en los procedimientos y en la divulgación de resultados.
- Participación ciudadana en las instancias de control.

La Defensoría cumple un rol esencial como órgano de control independiente, garantizando que los mecanismos de seguimiento ambiental sean confiables y que la actividad económica se desarrolle dentro de criterios de sustentabilidad.

## Compromiso institucional y perspectiva de trabajo

El accionar de la Defensoría del Pueblo en materia de muestreos participativos de agua contribuye a fortalecer la articulación entre organismos públicos, empresas y ciudadanía, con el objetivo de garantizar: condiciones de vida dignas; desarrollo económico responsable y protección ambiental efectiva.

En cada instancia en la que es convocada, la Defensoría reafirma su compromiso de participar, observar, intervenir y recomendar, ejerciendo plenamente sus competencias constitucionales y legales.

De este modo, se constituye en un actor clave para promover que los procesos extractivos sean transparentes, seguros y compatibles con los derechos de las comunidades.







# Proyectos energéticos

La provincia de Río Negro está impulsando proyectos energéticos de gran envergadura en la costa atlántica, específicamente en el área del Golfo San Matías, principalmente orientados a la exportación de hidrocarburos.

Los proyectos energéticos clave en esta zona son:

- ▶ **1. Vaca Muerta Oil Sur (VMOS):** Un oleoducto aprobado como Proyecto Estratégico de Exportación de Largo Plazo, cuya finalidad es transportar crudo desde Vaca Muerta hasta la costa atlántica rionegrina, en Punta Colorada.
- ▶ **2. Proyecto Argentina LNG (GNL):** Liderado por YPF y socios, este proyecto está estructurado en varias fases para desarrollar el transporte, licuefacción y exportación de Gas Natural Licuado (GNL) desde Vaca Muerta hacia terminales en la costa de Río Negro, principalmente en el Golfo San Matías (Punta Colorada). La Fase I (2025-2028) contempla la ex-

portación de GNL mediante buques flotantes (FLNG) con operaciones iniciales proyectadas cerca de San Antonio Oeste/Fuerte Argentino.

En cuanto a la postura de la Defensoría del Pueblo de Río Negro (DPRN) respecto a la protección de los derechos ambientales y colectivos en el marco de estos proyectos, la institución sostiene una perspectiva de enfoque de derechos humanos.

De manera más general, la DPRN exige que el desarrollo energético sea sostenible mediante mecanismos claros y exigibles de gestión ambiental y social. Argumenta que proyectos como el oleoducto VMOS deben evaluarse no solo por su seguridad ambiental, sino también por su equidad social y territorial.

La Defensoría reclama una conducta empresarial responsable y una debida diligencia efectiva que asegure que las zonas impactadas obtengan beneficios y no solo los costos, exigiendo garantías reales de participación y justicia distributiva para evitar que la Patagonia cargue con los costos mientras otros se llevan los beneficios. Ratifica su compromiso de defender el ambiente y los derechos colectivos de los rionegrinos ante proyectos de gran magnitud.

## AUDIENCIA PÚBLICA POR EL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL DEL PROYECTO FLNG EN EL GOLFO SAN MATÍAS

4 de diciembre, 2025

La Defensoría participó de la Audiencia Pública por el Estudios de Impacto Ambiental del proyecto FLNG en el Golfo San Matías. En concordancia con nuestra postura histórica, reafirmamos que más allá de sus aspectos técnicos y económicos, este proyecto debía ser evaluado bajo una perspectiva integral que considere tanto la prevención de daños ambientales como el aprovechamiento de sus potenciales beneficios para el desarrollo local y regional. En ese marco las observaciones y sugerencias realizadas durante la exposición fueron:

- ▶ 1. Enfoque integral en la evaluación del proyecto
  - El proyecto no debe analizarse sólo por sus aspectos técnicos y económicos.
  - Requiere una mirada amplia que incluya prevención de daños ambientales, mitigación de impactos negativos y aprovechamiento de potenciales beneficios.
- ▶ 2. Participación y beneficios para comunidades y la Provincia
  - Las comunidades locales y la Provincia deben ser actores centrales y beneficiarios directos del desarrollo generado.
  - La planificación debe garantizar participación activa, inclusión y beneficios equitativos.

- ▶ 3. Enfoque basado en derechos humanos
  - El proyecto debe alinearse con estándares nacionales e internacionales de derechos humanos.
  - La infraestructura y el desarrollo asociado deben asegurar que el proyecto sea un medio para concretar derechos, no solo un emprendimiento técnico o económico.
- ▶ 4. Necesidad de un análisis crítico y sostenible
  - El desarrollo de infraestructura directa e indirecta trae retos complejos.
  - Es imprescindible un análisis crítico, multidimensional y sostenible, considerando:
    - ▶ Medio ambiente
    - ▶ Desarrollo equitativo
    - ▶ Impacto social
    - ▶ Beneficios de largo plazo
- ▶ 5. Especial cuidado por la fragilidad del Golfo San Matías
  - El Golfo es un área reconocida por su alta biodiversidad marina y su valor de conservación.
  - Cualquier intervención debe considerar esta particular sensibilidad ecológica.

Descargar  
la presentación completa

<https://bit.ly/AP-proyecto-FLNG-dprn>



## AUDIENCIA PÚBLICA ETAPA 2 DEL PROYECTO FLNG EN EL GOLFO SAN MATÍAS – PROYECTO BUQUE MK II

16 de septiembre, 2025

La Defensoría participó de la audiencia pública por la incorporación del segundo buque factoría de GNL (el MK II).

En ese marco, la Defensoría expresó que no se oponía al desarrollo del proyecto, sino que entendía que podía constituir una oportunidad para mejorar la calidad de vida y promover el desarrollo económico. Señaló que su rol no era frenar el progreso, sino garantizar un desarrollo equilibrado que respetara los derechos humanos, la salud de las personas y la biodiversidad del Golfo San Matías.

Por ello, insistió en que el proyecto debía evaluarse bajo una perspectiva integral de derechos, combinando la prevención de daños, el manejo adecuado de los impactos y la generación de beneficios locales.

La Defensoría señaló que la incorporación del segundo buque (MK II) no modificaba la naturaleza del proyecto, sino que duplicaba y acumulaba los impactos ya previstos para la primera unidad. Por lo tanto, la gestión de riesgos debía ser más compleja, coordinada e integrada.

En ese contexto, las recomendaciones principales fueron las siguientes:

### ► 1. Fortalecimiento del monitoreo ambiental

La Defensoría sostuvo que la identificación de riesgos no era suficiente: la clave residía en su gestión. Para ello, propuso:

#### a. Monitoreo del ruido (aéreo y submarino)

- Realizar mediciones de ruido de fondo y monitoreos periódicos para validar los impactos reales.
- Implementar un sistema más robusto de evaluación del ruido submarino, con:
  - Hidrófonos adicionales,
  - Monitoreos desde embarcaciones y desde la costa.
- Exigir planes de mitigación conjuntos entre ambos buques:
  - Alternancia de picos operativos,
  - Cortinas de burbujas dobles,
  - Coordinación acústica general.

#### b. Monitoreo de biodiversidad

- Seguimiento continuo de:
  - Mamíferos marinos (visual y acústico),
  - Aves playeras migratorias,
  - Cetáceos.
- Realizar estudios de comportamiento de especies sensibles frente al ruido y a la presencia de los buques.
- Ajustar operaciones en períodos críticos de actividad acústica de fauna.



### **c. Calidad de agua y sedimentos**

- Monitoreo riguroso de:
  - Plumas térmicas,
  - Cambios de salinidad,
  - Potenciales alteraciones en los sedimentos.

### ▶ **2. Planes de mitigación integrados**

- Ambos buques debían contar con planes comunes, no con evaluaciones aisladas.
- Se recomendó coordinar operaciones para reducir los impactos acumulativos (por ejemplo, alternancia de compresores).

### ▶ **3. Participación comunitaria**

La Defensoría consideró fundamental: mejorar la transparencia; fortalecer los canales de comunicación con comunidades costeras, pescadores artesanales y actores económicos locales. Además garantizar una participación temprana y efectiva.

### ▶ **4. Definición de umbrales claros y exigibles**

En este sentido, establecer límites específicos y "gatillos de suspensión" automáticos. Por ejemplo: 120 dB en ruido y límites térmicos (3°C) en las descargas.

### ▶ **5. Auditorías independientes incorporando verificaciones externas, periódicas y transparentes.**

### ▶ **6. Gestión ambiental integral**

La Defensoría enfatizó que el proyecto necesitaba un sistema robusto, transparente y participativo, que incorporara: estándares internacionales, prevención, monitoreo continuo, evaluación acumulativa, personal altamente capacitado.

También aclaró que la responsabilidad operativa recaía principalmente en las empresas, pero que la autoridad de aplicación debía asumir un rol protagónico y exigente.

### **Conclusión**

La Defensoría sostuvo que el proyecto presentaba un alto impacto económico y social, pero que solo sería sostenible si se implementaban mecanismos claros, públicos y exigibles que garantizaran que los beneficios llegaran efectivamente a la población y que la biodiversidad del Golfo no resultara comprometida. Como se expresó, no existía desarrollo válido si no se garantizaba la sustentabilidad.

**Descargar  
la presentación completa**

<https://bit.ly/AP-BuqueGNL-dprn>









Discapacidad



# Discapacidad

Diferentes cuestiones fueron motivo de reclamos en materia de discapacidad durante este período. La situación que más afectación generó fue la vinculada a la baja de pensiones no contributivas como resultado del proceso de auditorías llevado a cabo por la autoridad nacional.

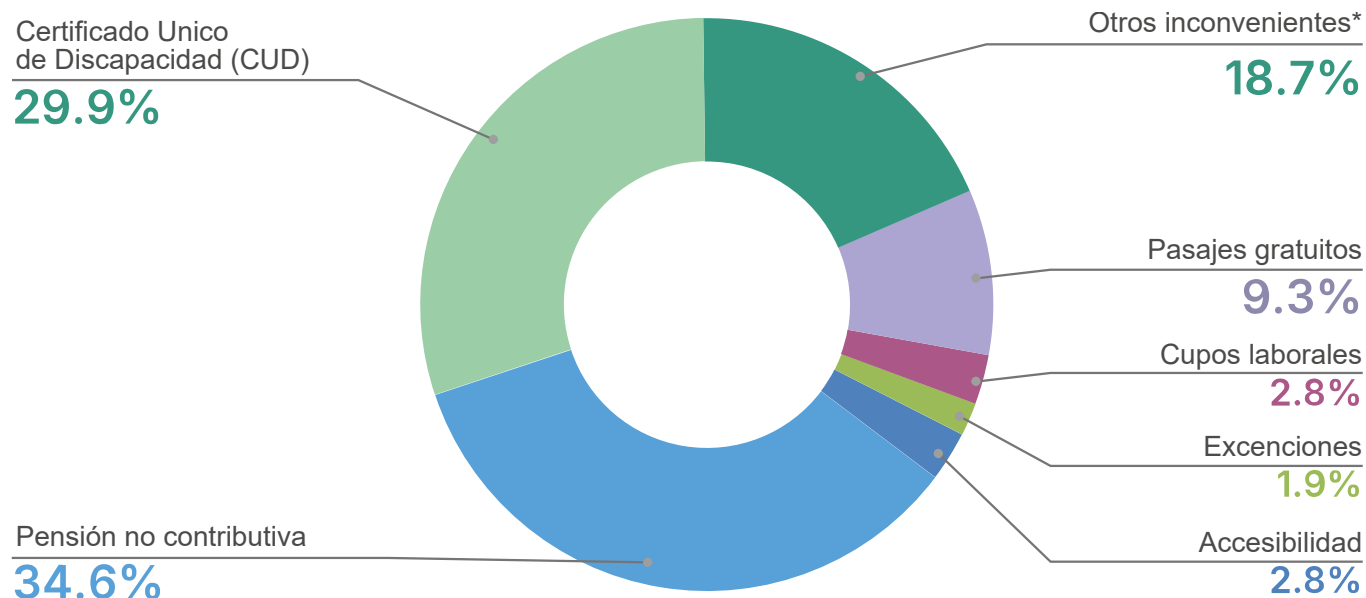
Otra cuestión por la que se recibieron quejas fue la renovación y demoras en el otorgamiento de los CUD (Certificado único de discapacidad) como resultado de la conformación de las juntas evaluadoras. En junio de 2025, el Ministerio de Desarrollo Humano, Deporte y Cultura de Río Negro aclaró que el Certificado Único de Discapacidad mantenía plena vigencia y que su validez quedaba prorrogada automáticamente por un año para todos los CUD con fecha de actualización durante 2025.

La Defensoría del Pueblo de Río Negro observó también incumplimientos en las prestaciones vin-

culadas al programa Incluir Salud, debido a la falta de transferencias de la ANDIS. Esto afectó prestaciones esenciales, como transporte y acompañamiento terapéutico. En este sentido, la provincia asumió el rol para garantizar las prestaciones y con recursos propios, sostuvo programas, asistencia e infraestructura.

El Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 534/2025 —publicado el 4 de agosto de 2025— vetó completamente leyes fundamentales, incluida la declaración de emergencia en discapacidad (Ley 27.793), constituyendo un claro retroceso en materia de derechos sociales.

Un tema que se trabajó de manera sostenida tuvo que ver con los derechos de las personas con capacidad en el ámbito educativo, cuestión que se desarrolla en el capítulo referido a Educación.



\* **Otros inconvenientes** están relacionados con: asesoramiento sobre derechos a personas con discapacidad; dificultades con trámites; discriminación y maltrato; incumplimiento de amparo con fallo favorable; entre otras cuestiones.

## Auditorías y baja de pensiones

Las auditorías se realizaron sin garantizar procedimientos accesibles ni adecuados, citando a personas en lugares inexistentes y generando largas filas. Desde la Defensoría se identificaron fallas graves que incluyeron: notificaciones enviadas a domicilios inexistentes o a grandes distancias; falta de accesibilidad y ausencia de canales adecuados para el derecho a la defensa; confusión y falta de información clara respecto a los diferentes dispositivos para las evaluaciones médicas.

Sin perjuicio de la incompetencia, ante las falencias detectadas en el proceso de auditorías como así también en las vías de comunicación, desde la Defensoría del Pueblo se solicitó a la Agencia Nacional de Discapacidad precisiones sobre el dispositivo que se está implementado en la provincia. A saber: que se informen los centros o lugares de atención actualizados junto a sus direcciones y horarios de funcionamiento según localidad; la modalidad y plazos de citación; el procedimiento adoptado ante imposibilidad de concurrencia y gestión de nuevos turnos y los canales de atención vigentes para la obtención de información relativa a todos los aspectos de las auditorías llevadas a cabo.

Respecto a este tema nadie pone en discusión que los beneficios deben recibirlo quienes son sus reales destinatarios pero al mismo tiempo reafirmamos que los procesos de auditoría deben ser claros, accesibles y razonables.

## Suspensión de pensiones no contributivas

Posteriormente, se registró una segunda problemática derivada de la anterior en la que numerosos beneficiarios que no asistieron a las citaciones antes mencionadas informaron haber sufrido la baja de sus pensiones no contributivas, sin haber recibido ninguna notificación previa al respecto.

Desde la Defensoría se orientó y asistió a los ciudadanos, tanto de manera presencial como telefónica, para que pudieran presentar los reclamos correspondientes ante ANDIS y solicitar la rehabilitación de sus beneficios. Además, se les recomendó realizar los reclamos administrativos pertinentes ante ANSES. Este trabajo se realizó en conjunto con las delegaciones del interior de la provincia.

Cabe destacar que esta problemática fue sufrida por ciudadanos de toda la provincia, recepcionando reclamos de Viedma, General Conesa, Luis Beltrán, Sierra Grande, General Roca, Cipolletti, Villa Regina, San Carlos de Bariloche, entre otras.

Siendo que esta problemática afectó a las personas con discapacidad de todo el territorio nacional, se promovieron recursos de amparo en distintos puntos del país de diferentes Defensorías y Organizaciones del colectivo afectado, con el objetivo de restablecer los derechos vulnerados.

En consecuencia, el Boletín Oficial de la República Argentina, mediante la Resolución N° 13901/2025 de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), dispuso el restablecimiento de las



pensiones no contributivas por discapacidad en todo el territorio nacional.

Aunque hasta la fecha de elaboración del presente informe, no se ha recibido información ni constancia de que los ciudadanos afectados hayan percibido nuevamente los pagos correspondientes, motivo por el cual esta Defensoría continúa realizando el seguimiento y monitoreo del caso, manteniendo comunicación con los organismos competentes y con las personas afectadas.

## Regresión de Derechos de las Personas con Discapacidad

La situación de las personas con discapacidad (PcD) en Argentina durante el año 2025 se caracterizó por una emergencia real y concreta, resultado de un proceso de corrimiento sistemático del Estado Nacional en su función de garante de derechos. Las medidas adoptadas por el Poder Ejecutivo profundizaron la vulneración, configurando una regresión deliberada incompatible con los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

A continuación, se detallan los principales aspectos observados

- ▶ Suspensión de la Ley de Emergencia en Discapacidad: la Ley 27.793, promulgada en septiembre de 2025, fue suspendida bajo el argumento de restricciones presupuestarias. Esta suspensión configura una medida regresiva contraria al principio de progresividad de los

derechos humanos y agravó la falta de respuestas del Estado Nacional

- ▶ Crisis Presupuestaria y Desfinanciamiento Institucional: el presupuesto proyectado para la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) para 2025 implicó una reducción del 30,5 % en comparación con el presupuesto vigente de 2024, impactando de manera directa en uno de los sectores con mayor nivel de vulnerabilidad.
- ▶ Retroceso en el Modelo de Derechos: el traslado de la ANDIS desde la Jefatura de Gabinete al Ministerio de Salud (Decreto 585/2024) representó un retroceso conceptual, al reforzar el modelo médico hegemónico y desjerarquizar el enfoque transversal de derechos, reduciendo la discapacidad a una cuestión meramente sanitaria.
- ▶ Ataque a las Pensiones No Contributivas (PNC): El Decreto 843/2024 restableció criterios excluyentes y contrarios a la CDPD, tales como la exigencia del 66% de "disminución de la capacidad laborativa" y la incompatibilidad con el trabajo formal, reinstalando parámetros institucionales que habían sido superados.
- ▶ Auditorías y Bajas Masivas de Pensiones: La ANDIS desarrolló un proceso de auditoría que alcanzó a más de un millón de titulares de PNC. Aproximadamente 110.000 personas —entre ellas más de 90.000 por supuestos problemas de domicilio— fueron dadas de baja o suspendidas sin una adecuada notificación previa. Si bien la Justicia ordenó su restitución, los pro-



cesos de altas se vieron demorados y sin mecanismos claros de comunicación.

- ▶ Colapso en Prestaciones y Acceso a la Salud: La falta de actualización del nomenclador de prestaciones, congelado desde noviembre de 2024, generó perjuicios económicos y laborales para los profesionales, además del riesgo de corte de servicios para las personas con discapacidad. A ello se sumó el desfinanciamiento del programa federal Incluir Salud, que afectó el acceso a medicamentos y tratamientos esenciales.

## Impacto Directo en las Personas con Discapacidad

La regresión de derechos tuvo efectos devastadores sobre las PcD y sus familias.

Las suspensiones de pensiones no solo eliminaron ingresos esenciales, sino que también produjeron la pérdida automática de cobertura médica. La falta de actualización de aranceles trasladó costos al ámbito familiar, afectando de modo especial a quienes se encuentran por debajo de la línea de pobreza.

Las PcD —que ya enfrentan gastos adicionales y menores oportunidades laborales— vieron agravada su situación económica.

Declaraciones oficiales que utilizaron la discapacidad como burla, configuraron una política de deshumanización que profundiza el estigma social.

## Intervenciones de ADPRA

La Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) manifestó su profunda preocupación y llevó adelante diversas acciones frente al retroceso en materia de discapacidad. En este sentido sentó su posicionamiento ante normativas regresivas.

La Asociación acompañó el pronunciamiento de rechazo debido al uso de categorías ofensivas y estigmatizantes ("idiota", "imbécil"), propias de la psiquiatría de principios del siglo XX repudiando la Resolución 187/2025 (ANDIS).

Además se solicitó la derogación del Decreto 843/2024 argumentando su inconstitucionalidad por vulnerar la CDPD y el principio de no regresividad.

También se alertó sobre el impacto diferenciado y agravado en NNA con discapacidad, exigiendo medidas reforzadas en cumplimiento de la CDPD y la Convención sobre los Derechos del Niño.

## Acompañamiento a las familias de hijos con Síndrome de Down

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo participó en la mesa de trabajo interinstitucional impulsada por familias de niños y niñas con síndrome de Down.

El objetivo central planteado por las familias fue visibilizar las situaciones que vulneran los derechos

de sus hijos e hijas en su vinculación con la administración pública provincial, con especial énfasis en el ámbito educativo. Su propósito es asegurar el pleno goce de sus derechos: igual reconocimiento ante la ley, accesibilidad, inclusión en la comunidad, salud, trabajo, educación y protección social.

Durante los encuentros —en los que participaron representantes del Ministerio de Educación, IPROSS, la Subsecretaría de Políticas Públicas para Personas con Discapacidad y la Defensoría del Pueblo— se propuso como metodología de trabajo el compromiso de los organismos de dar respuesta a las problemáticas planteadas y de buscar soluciones coordinadas. Se cursaron pedidos

de informes elaborados por las familias, varios de los cuales fueron respondidos, permaneciendo aún numerosas cuestiones pendientes de respuestas.

Una acción concreta en la que se avanzó fue la creación de una “Guía Orientativa”, que será elaborada a partir del trabajo articulado entre el grupo de madres, la Universidad Nacional del Comahue (UNCo) y la Defensoría del Pueblo. Esta herramienta busca sentar un precedente y brindar información clara, accesible y actualizada sobre derechos, recursos, servicios y apoyos disponibles para el desarrollo integral y la inclusión plena de las personas con síndrome de Down, destinada a acompañar a las familias en este proceso.







# Niñez, adolescencia y familia



# Niñez, adolescencia y familia

La temática niñez, adolescencia y familia representó el 3% de los trámites del período. Las quejas involucraron a cuestiones con programas o intervenciones de la SENAF, tanto solicitudes de intervención como cuestionamientos de familiares a decisiones tomadas por el organismo proteccional.

En otro aspecto, se recibieron consultas por cuestiones de familia (beneficio de prestación alimentaria; divorcios, sucesiones, violencia, etc.), casos en los que se brinda orientación para que las personas afectadas sepan dónde y cómo canalizar sus reclamos y los requisitos para tramitarlos.

Sin perjuicio de lo anterior, en 29 trámites registrados bajo “otras temáticas” se observaron situaciones que afectaban los derechos de NNyA. Entre los reclamos se advirtieron cuestiones en las áreas de educación y salud. Se mencionan como ejemplos: un niño con discapacidad al que se le suspendió la asistencia a clases por no contar con maestro de inclusión educativa; demoras en turnos para cirugía; entrega de silla de ruedas postural o andador; falta de autorización de terapias; etc

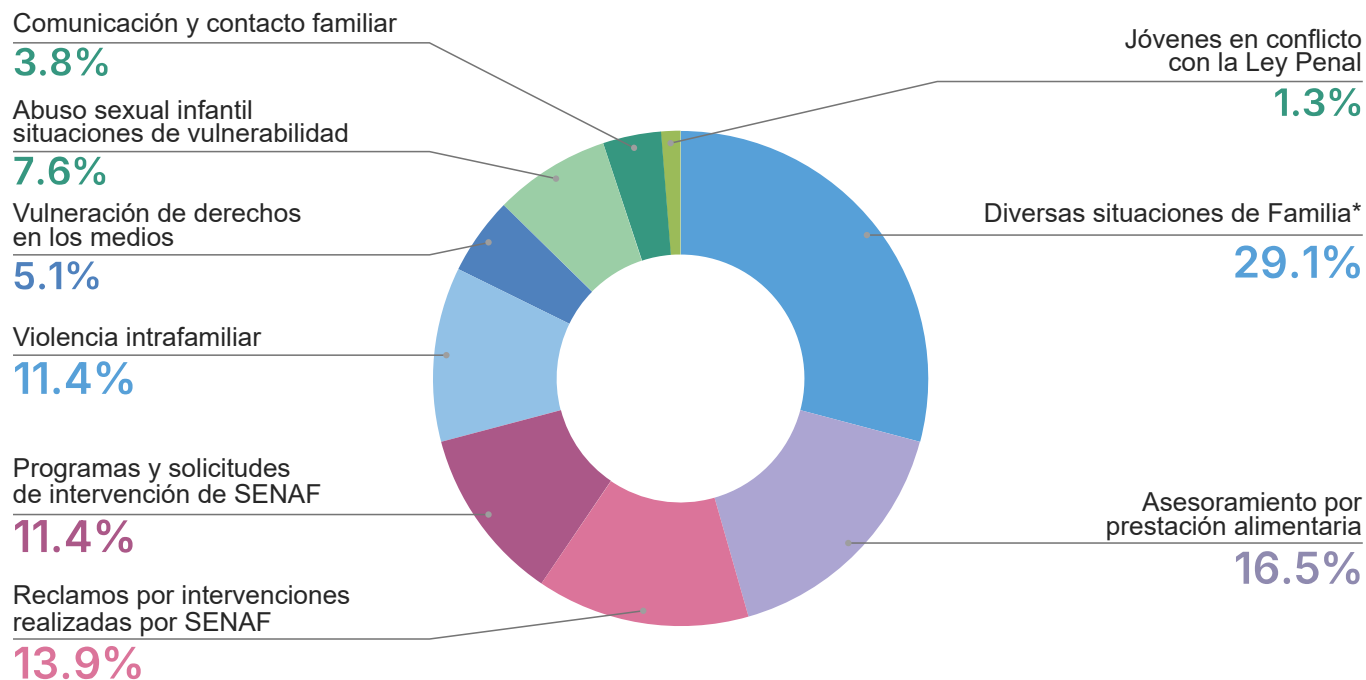
Garantizar los derechos de las infancias y las adolescencias es una tarea compleja. Una de las causas es el desacople entre las complejidades de la vida de las personas y el diseño de las políticas

públicas. Pensar en clave de derechos exige ampliar la mirada y monitorear los resultados de los dispositivos poniendo el foco en sus beneficiarios.

Si bien son imprescindibles las transferencias de ingresos, si se lograra una buena identificación, su ejecución sería más directa. Pero cuando se trata de políticas de cuidado como el caso de las infancias, la cosa cambia porque entran en juego vínculos, tiempos, contextos, trayectorias, afectos.

En estas intervenciones, la calidad no depende solo de los recursos o de la eficiencia administrativa, sino de quienes interpretan las necesidades, acompañan procesos y construyen respuestas a medida. Esto requiere planificación, es decir, un correcto diagnóstico, definición de objetivos, programas, proyectos y sobre todo, el monitoreo de la ejecución de estos para realizar las medidas correctivas en un contexto donde la única constante es el cambio.

Esto es así porque la protección integral debe involucrar a distintos niveles del Estado, a organizaciones sociales y comunitarias, y a las propias familias. Esa red diversa es una riqueza, pero también una fuente de tensiones. Se necesita construir una trama coherente, donde cada política dialogue con las demás y la persona esté en el centro.



\* **Diversas situaciones de familia** relacionadas con Asesoramientos por divorcios, sucesión; maltrato; salida del país sin autorización parental; publicación de nombre de menores de edad, etc.

“Mapear” la experiencia de los beneficiarios de estas políticas —entender cómo las viven, qué esperan, qué obstáculos encuentran— es un ejercicio para repensar la acción pública. Mirar desde abajo permite lo más importante que es garantizar derechos y no sólo administrar recursos. Y fundamentalmente monitorear los programas en ejecución para realizar ajustes, correcciones y mejorar las intervenciones, así como las articulaciones y vínculos entre éstos.

Es verdad que cuando los recursos son escasos no se puede hacer todo, pero sí se puede decidir dónde y cómo intervenir para lograr un mayor impacto. Por eso es imprescindible tener un plan de trabajo a partir de un claro diagnóstico.

Repensar las políticas de niñez, adolescencia y familia implica no conformarse con cumplir procedimientos, sino el compromiso de garantizar derechos para construir una acción pública que cuide, acompañe y que transforme.



Educación



# Educación

## La educación ante el avance de la IA<sup>1</sup>

El antecedente de nuestro trabajo en la Defensoría del Pueblo (DPRN) entre 2023 y 2024 ya planteaba el desafío de repensar la educación, cuestionando la idea de enseñar "todo a todos" y reconociendo que la selección de conocimientos es una decisión política y necesaria a ser considerada en tiempos en los que el 'todo' (del conocimiento) se acrecienta a la vez que se modifica en cada día que pasa y el 'todos' (de las personas) no es ni homogéneo, si predecible a priori. Dicho de otro modo, en tiempos en los que la diversidad es un factum y ha caído la idea de llegar a descubrir la verdad como una sola cosa que se pueda aprender por una única vía, posicionarse frente a los legados que son para las generaciones futuras no es una tarea sencilla pero a la vez es una tarea impostergable.

En este contexto la irrupción de IA generativa ha venido a presionar más nuestra tarea. No solo porque ha transformado radicalmente el acceso y el procesamiento del conocimiento sino también todos los vínculos que se entretienen en torno a los conocimientos, y con ello los efectos que producen esos entretendimientos. Esta nueva herramienta (que

cada vez se diversifica y especializa más) hackea todos los niveles educativos ya que nos obliga a reconsiderar que la pregunta sobre qué enseñar no puede desligarse de la pregunta cómo hacerlo. Y esto, sin dudas, debe ser una pregunta que recorra la enseñanza en todos sus niveles.

Postergar pensar en estos interrogantes solo ofrece más tiempo para profundizar la brecha tecnológica dada por el modo de uso ya no de los dispositivos sino también de esta nueva herramienta que no encontró límites para insertarse en las distintas versiones de aparatos tecnológicos, sin diferenciarlos por sus valores o marcas.

Si los dispositivos tecnológicos antes de la IA ya nos iban ofreciendo más de un desafío (la dependencia adictiva, la hiperestimulación, el retraso en la adquisición de habilidades básicas como el habla, el grooming, el bullying ininterrumpido, las apuestas compulsivas, por solo nombrar algunos a modo de ejemplo), a esto debemos sumarle los nuevos retos que comienza a visualizarse, y seguramente seguirán sumándose, con la IA.

El desafío ya dicho en nuestro informe 2023-2024, sobre la brecha en el uso de la tecnología entre formadores y estudiantes, adquiere ahora nuevas vetas que debemos considerar. Quienes están ejerciendo y formándose como profesionales de la enseñanza están en este tiempo atravesando cambios que complejizan su tarea, y el desafío

---

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

de las políticas públicas debe orientarse con todas sus herramientas disponibles para evitar que en el contexto de incertidumbre opten por resignarse y olvidar el compromiso ético y político de su trabajo, evitando reducir esto a una tarea “evangelizadora” dogmática de alguna u otra ideología política.

Estas transformaciones que se van integrando y entretejiendo en la sociedad desde el discurso de facilitación y aceleración de los procesos y tareas, es justamente en la educación (el ámbito de los legados que legitimamos) dónde deben ser consideradas antes que negadas. De otro modo, nos acercamos al sendero del viejo elitismo del saber que delimitaba y condicionaba el acceso al templo de la alta cultura, desvalorizando a quienes no lo graban su acceso.

Dado que estas transformaciones que, ya desde la aparición de la imprenta, han ido dando cuenta que la democratización del saber tiene una potencialidad creciente que no cesa de avanzar (siendo esto indiferente a nuestro posicionamiento al respecto) y la circulación de todo tipo de conocimientos por estas vías atenta contra las relaciones de poder que dividían jerarquías en función de su posesión, es necesario generar espacios horizontales de trabajo y reflexión para que la IA y su incidencia sea pensada ya no solo en la educación sino en nuestra vida colectiva.

En resumen, el trabajo de un futuro próximo en educación no puede limitarse meramente a la compra de dispositivos; antes que ello debe ser un cambio cultural que aborde la IA con una mirada

pedagógica, social y legal, que involucre a distintos actores interesados y afectados a pensarlo, asegurando que la tecnología sirva para consolidar los derechos y mejorar nuestros modos de convivir, y no para crear, resignificar y profundizar nuevas y viejas formas de exclusión.

## Maestros de Apoyo a la Inclusión (MAI)

En el año 2025, uno de los problemas identificados en el tema discapacidad que involucra a la cartera de Educación tuvo que ver con los Maestros de Apoyo a la Inclusión (MAI) lo que da cuenta de fallas operativas en la implementación del modelo de educación inclusiva, a pesar de las actualizaciones normativas registradas.

## Marco Normativo Provincial y Nacional

Las normativas nacionales y provinciales promueven el pasaje de un modelo de integración hacia uno de inclusión educativa, entendida como un derecho garantizado por el Estado.

A nivel nacional, la Ley de Educación Nacional N.º 26.206 establece que el sistema educativo debe garantizar la igualdad de oportunidades y una enseñanza libre de discriminación, asegurando los apoyos necesarios para el desarrollo integral de las personas con discapacidad. Por su parte, la Ley N.º 26.378, que incorpora la Convención sobre

los Derechos de las Personas con Discapacidad, compromete al Estado a garantizar una educación inclusiva en todos los niveles.

En el ámbito provincial, la Ley Orgánica de Educación F N° 4819 y la Resolución N° 3438/11 del Consejo Provincial de Educación (CPE) reglamentan estos principios. Ambas normas establecen la obligación de promover cambios institucionales y pedagógicos orientados a la inclusión. Además, crean figuras específicas de apoyo: el Maestro de Apoyo a la Inclusión (MAI) en los niveles Inicial y Primario, y el Técnico de Apoyo en la Escuela (TAE) en el Nivel Medio.

Estas figuras buscan consolidar el trabajo colaborativo entre docentes y especialistas, promoviendo prácticas educativas inclusivas. Sin embargo, la distinción funcional entre MAI y TAE ha generado tensiones en la práctica.

### **Funciones de los Maestros de Apoyo a la Inclusión y su Aporte a la Superación de Barreras**

La figura del Maestro de Apoyo a la Inclusión, creada por la Resolución N.º 3438/11 del CPE de Río Negro, constituye un pilar en la implementación del modelo de educación inclusiva.

Su función principal es co-conducir el proceso de enseñanza junto al docente de grado, promoviendo prácticas colaborativas que reemplazan el modelo asistencialista por uno basado en el trabajo compartido y corresponsable.

El MAI asesora y orienta al equipo docente en la identificación de barreras y en el diseño de Adecuaciones Curriculares (AC) que garanticen trayectorias educativas personalizadas. Su planificación es conjunta, flexible y contextualizada, y su evaluación es continua y procesual, basada en registros diarios y cortes periódicos que permiten ajustar estrategias y recursos.

Su intervención se desarrolla dentro del aula común, fortaleciendo el proceso pedagógico del grupo y fomentando la autonomía y participación de todos los estudiantes. Con un enfoque funcional y ecológico, el MAI amplía las oportunidades de aprendizaje al atender dimensiones cognitivas, sociales y emocionales.

En conjunto, estas funciones permiten superar barreras pedagógicas, institucionales y actitudinales, consolidando una escuela inclusiva que reconoce y valora la diversidad como condición esencial del derecho a la educación.

### **Problemas en la Provisión de Maestros de Apoyo a la Inclusión**

Los principales problemas del modelo inclusivo se evidencian en los resultados de las trayectorias educativas.

También se observaron conflictos de opinión entre los dictámenes de los equipos técnicos y las consideraciones de las familias respecto de cuál dispositivo resulta más adecuado para sus hijos.

Este desacuerdo puede generar demoras en la implementación de medidas, obstaculizaciones y malestar, repercutiendo negativamente en la calidad del servicio.

Por el contrario, cuando las familias comprenden y valoran la interrelación que el dispositivo implica entre el equipo técnico, el personal docente y los padres, se fortalece la intervención, ya que sus opiniones, sentimientos y evaluaciones son consideradas parte constitutiva del proceso.

Se visibiliza, además, una problemática vinculada a la falta de toma de cargos de MAI, lo cual conlleva al incumplimiento del trabajo colaborativo que las normativas establecen como fundamento.

Uno de los aspectos más críticos es la falta de tiempos y espacios institucionalizados para la planificación conjunta entre los MAI y los docentes de grado. Aunque la Resolución N.º 3438/11 reconoce la importancia del trabajo colaborativo, no garantiza los medios materiales ni los horarios dentro de la jornada laboral para hacerlo efectivo.

Asimismo, la discontinuidad del acompañamiento —producto de la sobrecarga horaria y la multiplicidad de alumnos o escuelas asignadas— impide un seguimiento sostenido, afectando la calidad del apoyo pedagógico.

En el Nivel Medio, la situación se agrava: el rol del TAE resulta insuficiente para atender individualmente a los estudiantes que requieren apoyo, lo que ha

derivado incluso en intervenciones judiciales para garantizar la presencia de un MAI. Un fallo judicial en Bariloche ordenó asegurar la presencia de un MAI en el Nivel Medio, reafirmando el derecho efectivo de los estudiantes a una educación inclusiva.

Por último, la falta de planificación compartida obliga a los MAI a improvisar adecuaciones y materiales, generando prácticas fragmentadas. En conjunto, estas dificultades revelan la necesidad urgente de revisar estas políticas por parte del Ministerio de Educación para asegurar las condiciones reales de una inclusión educativa efectiva.

## **MAI en Escuelas Privadas**

Durante el período analizado, la DPRN, ante la recepción de reclamos de familias de alumnos asistentes a establecimientos privados arancelados, motivados por la negativa del Instituto Provincial del Seguro de Salud (IPROSS) y del Ministerio de Educación (Direcciones de Educación Inclusiva y Privada) de cubrir o proveer el recurso pedagógico del MAI indicado por los profesionales tratantes, emitió la Recomendación Administrativa N.º 1, dirigida a la Dirección de Educación Inclusiva, Orientación Técnica y Educación Especial del Ministerio de Educación y DD. HH., a fin de posibilitar la adopción de medidas tendientes a asegurar la provisión del recurso solicitado.

Esta Recomendación se basó en la jurisprudencia reciente, la Ley Nacional N.º 26.206 y las Leyes

Provinciales N.º 2055 y N.º 4819, así como en la Resolución N.º 3438/11, entre otras.

La repartición ministerial, mediante la Subsecretaría de Asuntos Legales, resolvió —en base a lo dictaminado por la Fiscalía de Estado, el Acta Acuerdo del 5/3/2013 y los informes de distintas áreas educativas— que no corresponde al Estado provincial la colaboración económica, como sería la provisión del recurso MAI, en el caso de las escuelas privadas aranceladas.

El documento suscripto entre el Ministerio y el IPROSS establece que, en las escuelas aranceladas, la obra social debe cubrir la necesidad de estos recursos, mientras que el Ministerio de Educación los garantiza en las escuelas públicas y públicas de gestión privada.

En conclusión, se observa que, ante reclamos de alumnos que asisten a colegios privados arancelados y requieren el acompañamiento de un Maestro de Apoyo a la Inclusión (MAI), tanto desde el Ministerio de Educación como desde IPROSS se imposibilita y niega el acceso a este recurso pedagógico y social, vital para su formación integral. Resulta necesario, por lo tanto, revisar las pautas y acuerdos vigentes entre ambas instituciones, con el objeto de reconocer en la práctica los derechos de las personas con discapacidad conforme a la normativa vigente y evitar la judicialización de estos reclamos.

## **Impacto sobre las Personas con Discapacidad**

La carencia de condiciones materiales y organizativas adecuadas para el trabajo colaborativo de los MAI, junto con la discontinuidad de los apoyos, afecta directamente las trayectorias educativas y el derecho a la inclusión de los estudiantes con discapacidad.

Estas limitaciones restringen la participación plena, impidiendo que los alumnos ejerzan su derecho a aprender y participar en igualdad de condiciones. También provocan aislamiento curricular, cuando la falta de planificación conjunta deriva en propuestas individualizadas y desvinculadas del trabajo grupal.

La evaluación integral se ve igualmente comprometida, ya que la discontinuidad y la escasa comunicación entre docentes impiden construir una mirada completa sobre los avances y necesidades del estudiante.

En este contexto, las prácticas tienden a reproducir un modelo integracionista, centrado en el déficit individual, en lugar de promover una verdadera inclusión basada en la transformación de las condiciones institucionales.

Por ello, la revisión y reorganización de esta política pública por parte del Ministerio de Educación es imprescindible para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, proveyendo los recursos, tiempos y espacios necesarios para que los MAI puedan ejercer su rol de apoyo y co-enseñanza de manera efectiva, fortaleciendo así una escuela verdaderamente inclusiva.



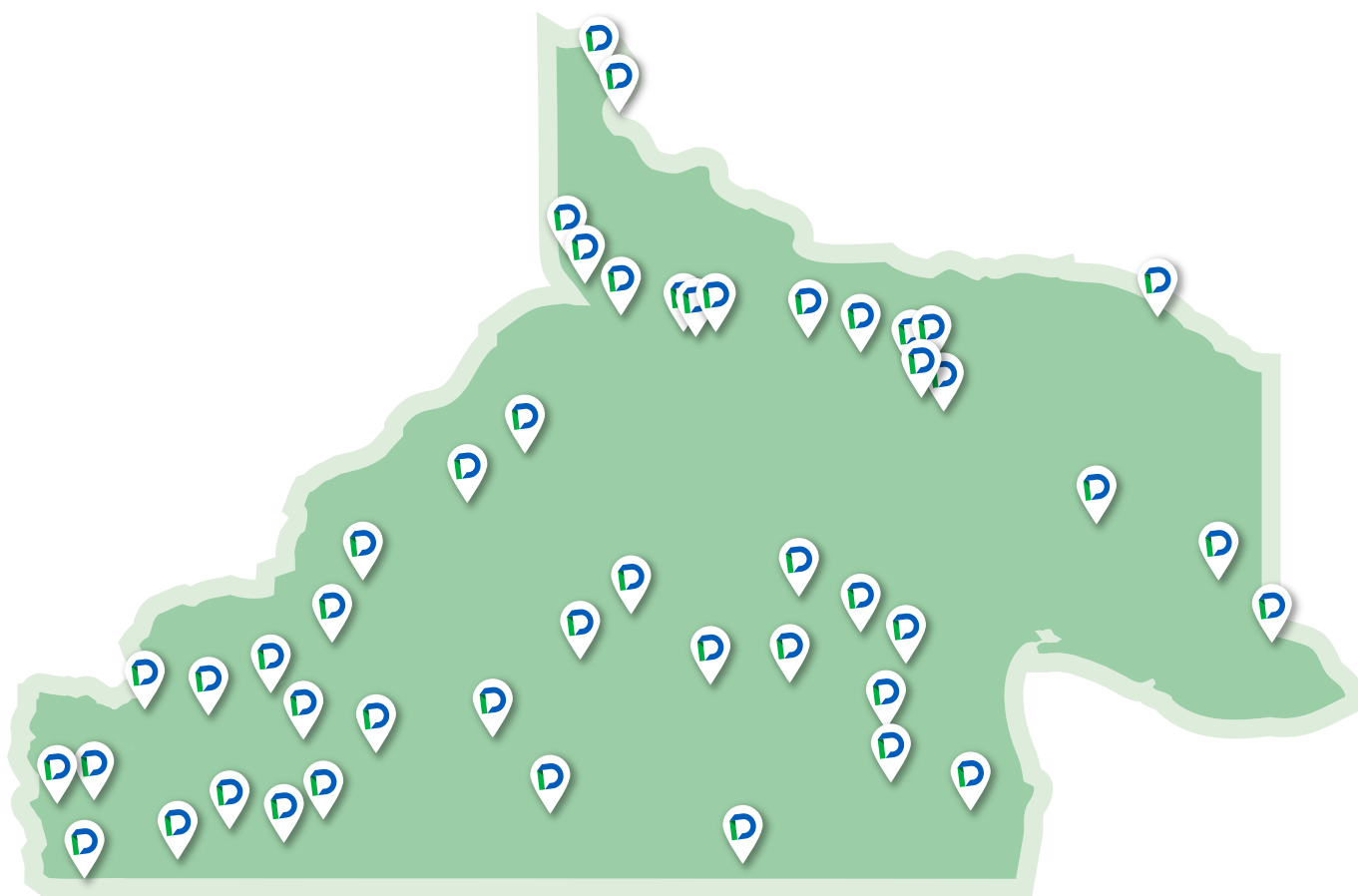
Presencia territorial



**Atención de reclamos**

**Recorrida y relevamiento de  
instituciones**

**Participación en congresos,  
jornadas y capacitaciones**



VER MAPA EN: <https://bit.ly/Presencia-territorial-dprn>





## **Comisiones de Fomento visitadas:**

- ▶ Aguada Cecilio
- ▶ Aguada Guzmán
- ▶ Arroyo Los Berros
- ▶ Cerro Policía
- ▶ Chelforó
- ▶ Chipauquil
- ▶ Clemente Onelli
- ▶ Cona Niyeu
- ▶ El Caín
- ▶ El Manso, El Foyel, Río Villegas
- ▶ Laguna Blanca
- ▶ Mamuel Choique
- ▶ Mencué
- ▶ Nahuel Niyeu
- ▶ Ojos de agua
- ▶ Peñas blancas
- ▶ Río Chico
- ▶ Sierra Pailemán
- ▶ Yaminué

## **Municipios visitados:**

- ▶ Allen
- ▶ Campo Grande
- ▶ Catriel
- ▶ Cervantes
- ▶ Chimpay
- ▶ Choele Choel
- ▶ Cinco Saltos
- ▶ Comallo
- ▶ Dina Huapi
- ▶ El Bolsón
- ▶ General Conesa
- ▶ General Enrique Godoy
- ▶ Guardia Mitre
- ▶ Ing. jacobacci
- ▶ Lamarque
- ▶ Los Menucos
- ▶ Luis Beltrán
- ▶ Mainqué
- ▶ Maquinchao
- ▶ Ñorquinco
- ▶ Pilcaniyeu
- ▶ Pomona
- ▶ Río Colorado
- ▶ Sierra Colorada
- ▶ Sierra Grande
- ▶ Valcheta

## **Comuna visitada:**

- ▶ San Javier



CONA NIYEU



EL CAÍN



EL MANSO



PILCANIYEU



SIERRA PAILEMÁN



AGUADA CECILIO

# Los reclamos recibidos durante el recorrido por localidades de la provincia

Durante los meses de abril, mayo y septiembre la Defensoría del Pueblo realizó sus habituales recorridos por diferentes localidades de la provincia. Se visitaron 48 localidades en las que se brindó atención a los vecinos. De los reclamos recibidos se iniciaron 90 trámites de los cuales 15 fueron colectivos, 8 individuales pero de afectación colectiva y el resto individuales. Esto, sin perjuicio de los asesoramientos que en muchos casos se brindó ante consultas de personas que se acercaron a los lugares donde se prestó atención (Juzgados de Paz y Comisiones de Fomento).

Además de todas las vías digitales y puntos de atención permanentes, el objetivo de esta política institucional es llegar a todos los rincones del territorio para brindar atención e identificar áreas críticas y oportunidades de mejora en la prestación de servicios esenciales, a fin de promover acciones coordinadas con los organismos competentes y favorecer una respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía.

El relevamiento abarca casos individuales y colectivos, muchos de ellos con impacto directo en comunidades rurales y poblaciones en situación de vulnerabilidad social.

Del análisis de los reclamos se desprenden cinco núcleos problemáticos: (I) salud pública e IPROSS; (II) servicios públicos – principalmente electricidad; (III) asistencia social; (IV) tierra, vivienda y regularización dominial; (V) seguridad, comisiones de fomento y funcionamiento institucional.

En menor medida también se relevan casos vinculados a consumo, educación, transporte y ANSES.

Los reclamos muestran un escenario heterogéneo, con demandas que abarcan desde cuestiones administrativas hasta situaciones de vulnerabilidad social. Sin embargo, también evidencian oportunidades de mejora institucional a partir de una coordinación más eficaz entre organismos y un fortalecimiento de los servicios en zonas rurales.

La Defensoría continuará articulando, acompañando y promoviendo soluciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las y los ciudadanos en todo el territorio provincial.

GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS TOMADOS EN COMISIÓN DE SERVICIO

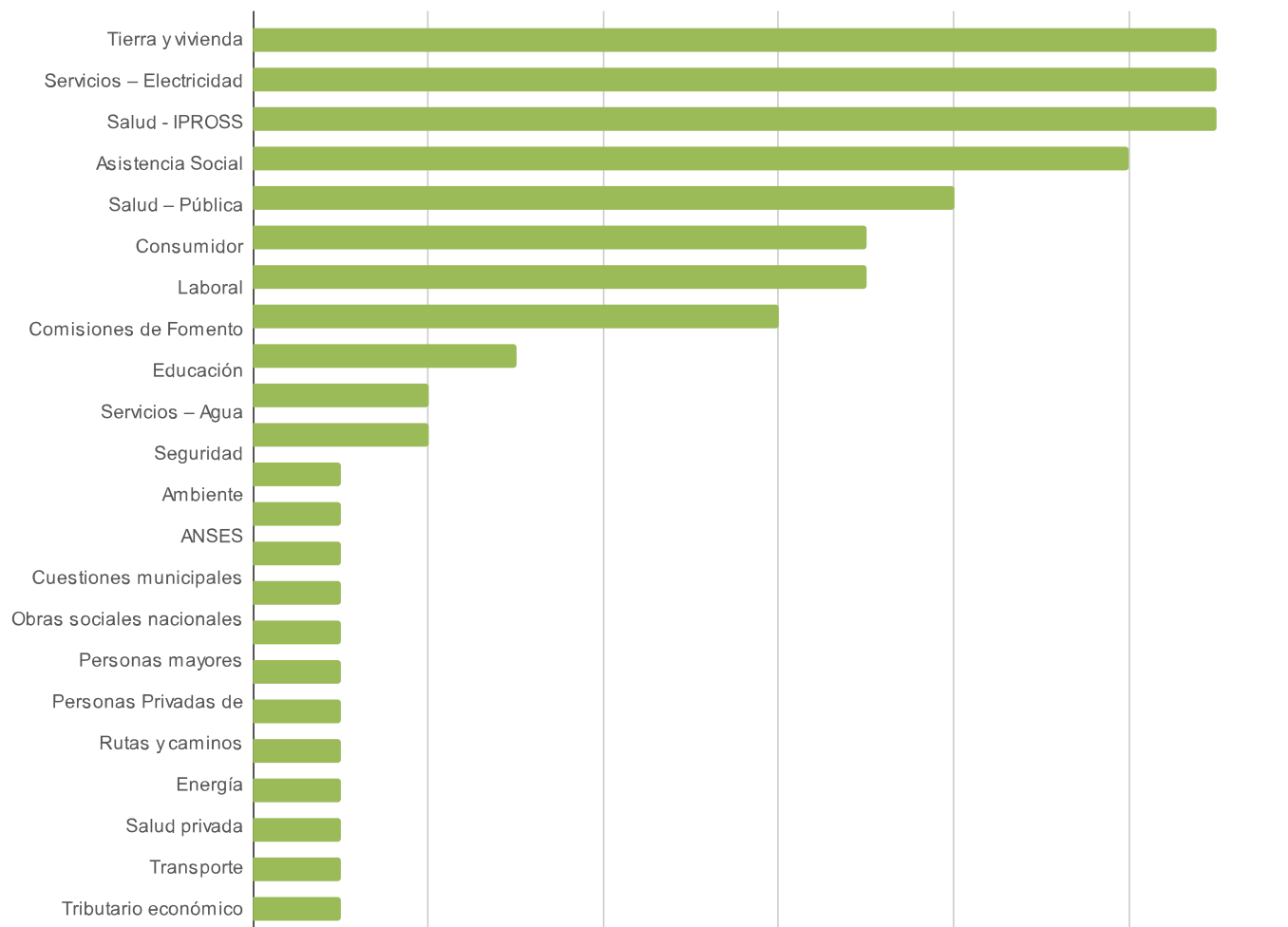
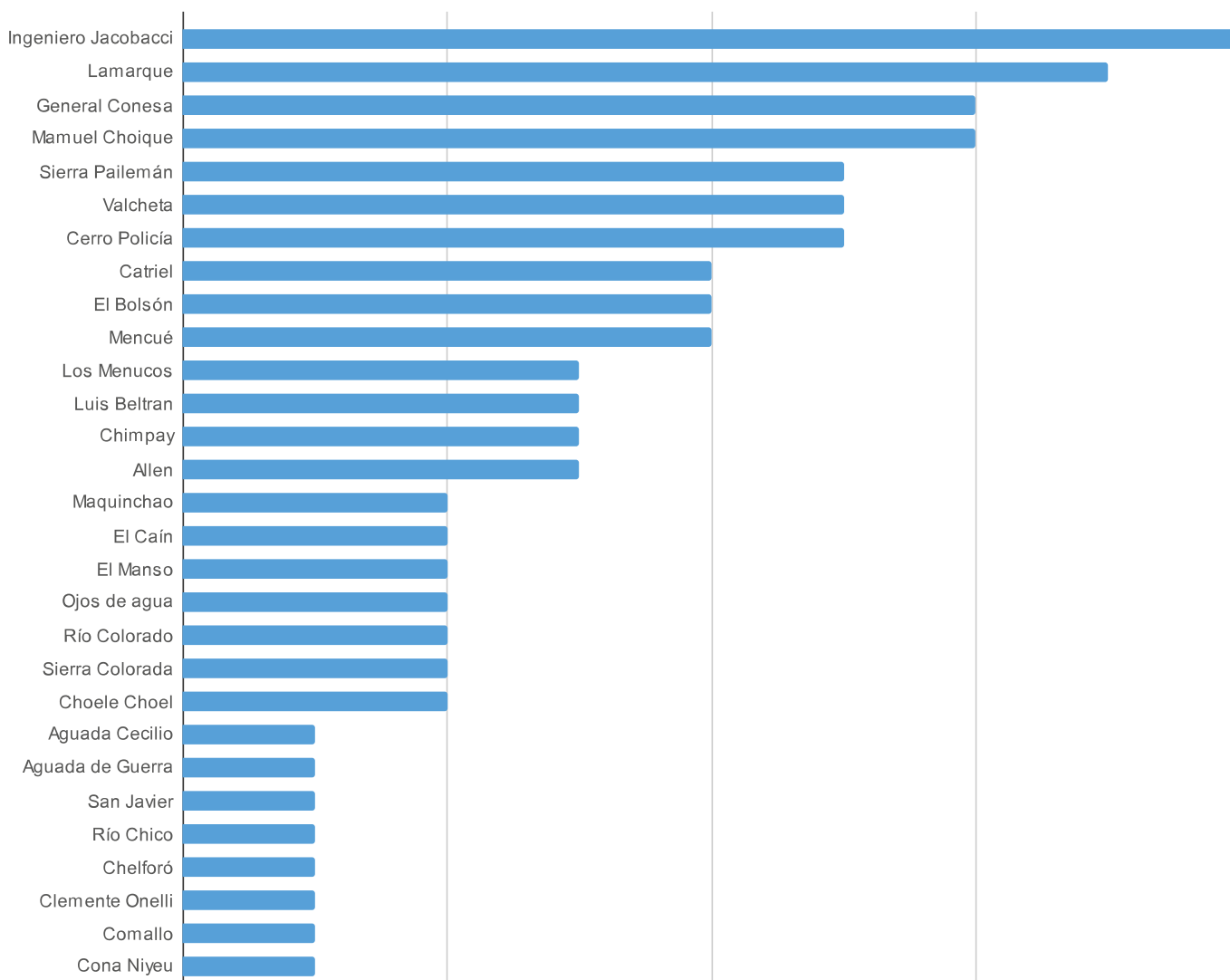


GRÁFICO | PRINCIPALES LOCALIDADES DONDE SE RECIBIERON LA MAYORÍA DE LOS RECLAMOS



# Relevamiento de escuelas

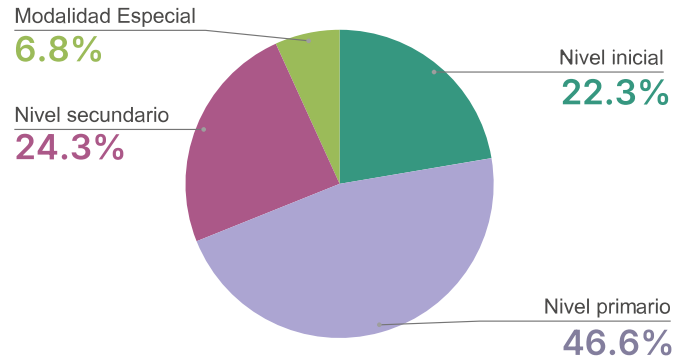
## Relevamiento de las condiciones de edificios escolares previo al inicio del ciclo lectivo. Febrero 2025.

Como todos los años previo al inicio de clases, entre el 11 y el 25 de febrero la Defensoría del Pueblo de Río Negro realizó el relevamiento de 102 establecimientos escolares públicos rionegrinos.

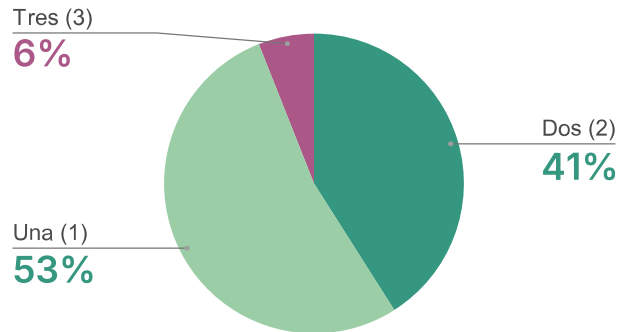
La muestra comprendió escuelas de nivel inicial (22,3%); nivel primario (46,6%); nivel secundario (24,3%); y de modalidad especial (6,8).

- ▶ Nivel inicial: se incluyeron jardines maternos, jardines maternos comunitarios y jardines de infantes Independientes e integrados.
- ▶ Nivel primario: se incluyeron escuelas primarias de jornada común, extendida y completa.
- ▶ Nivel secundario: se relevaron Centros de Educación técnica (CET) y escuelas secundarias de Río Negro (ESRN).
- ▶ Modalidad especial: estuvieron representadas Escuelas de Educación Especial (EEE) y Escuelas de Formación Laboral y Cooperativa (EFLyC).

NIVEL / MODALIDAD

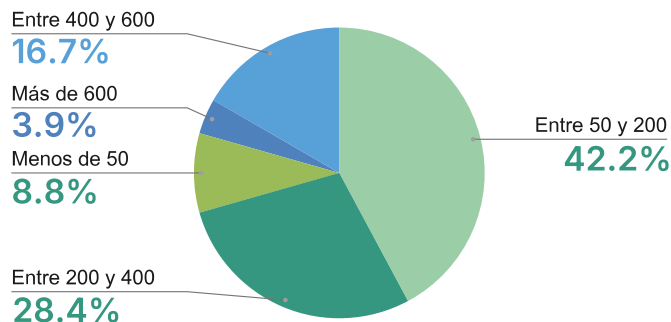


CANTIDAD DE ESCUELAS POR EDIFICIO



Cabe aclarar que la cantidad de escuelas que funcionan en un mismo edificio varía entre 2 y 3, incluso 4 en algunos. En este sentido, en los 102 edificios relevados funcionan 153 escuelas.

#### CANTIDAD DE ESTUDIANTES POR EDIFICIO



Respecto a la cantidad de alumnos, el 49% de los edificios relevados alberga a más de 200 estudiantes, y un 23% tiene más de 400. Esto significa que sólo el 9% de los edificios tiene una matrícula de menos de 50 estudiantes.

La cantidad de escuelas y de estudiantes que utilizan un mismo edificio escolar ilustra el uso intensivo que se da a las instalaciones, y la necesidad constante de mantenimiento.

### Metodología utilizada

En el relevamiento de 67 establecimientos (65%) se utilizó la metodología de observación directa y entrevista estructurada.

A partir de la visita de personal de la Defensoría del Pueblo se realizaron las inspecciones oculares y las entrevistas a personal directivo de una de las instituciones que funcionan en cada edificio. En los 36 establecimientos restantes de la muestra (35%) las entrevistas se realizaron de forma telefónica.

En todos los casos se utilizó un formulario Google elaborado previamente.

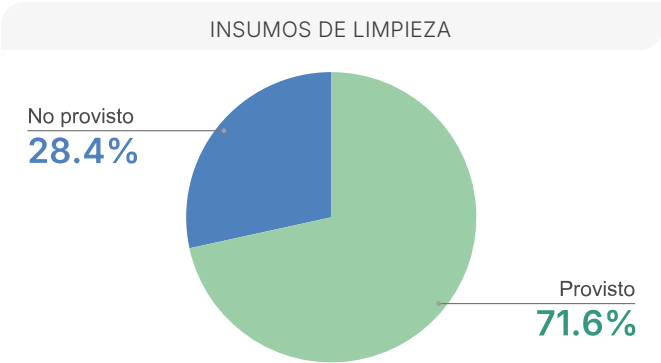
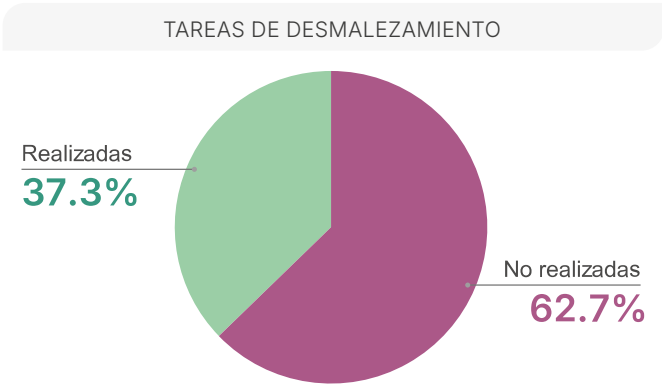
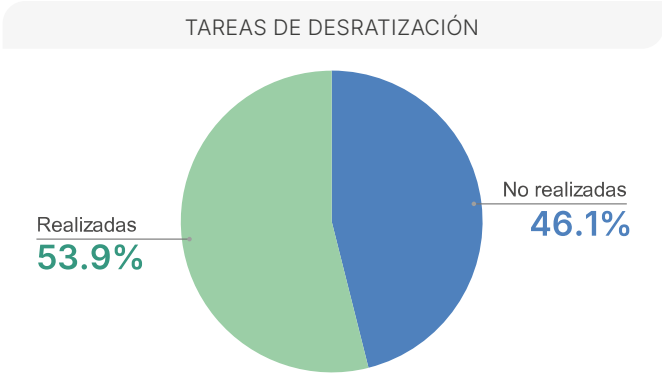
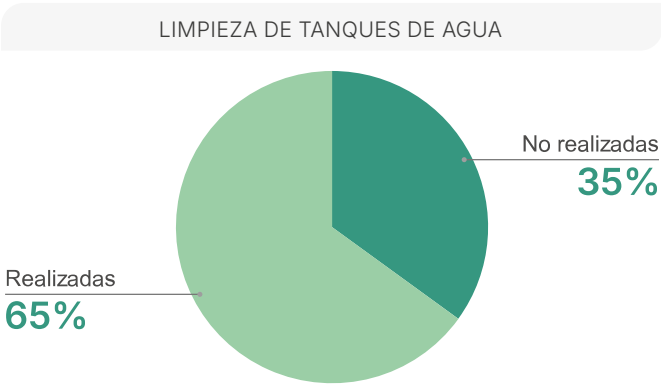
### Análisis

#### Condiciones de mantenimiento

Al momento del relevamiento se estaban llevando a cabo las tareas de limpieza de tanques de agua, desmalezamiento y desratización. En los edificios en donde aún no se habían realizado esos trabajos se informó que ya estaban programados o pedidos.

Cabe aclarar que el inicio del ciclo lectivo estaba previsto para el 5 de marzo.

Durante las primeras visitas, realizadas entre el 11 y el 14 de febrero, se habían limpiado los tanques de agua del 53% de los edificios relevados; la desratización se había llevado a cabo en un 40% de los mismos, y el desmalezado en un 24%. Este porcentaje fue mayor en los edificios relevados entre el 17 y el 25 de febrero. Los directivos informaron que las tareas pendientes estaban programadas para fechas más próximas al inicio escolar.

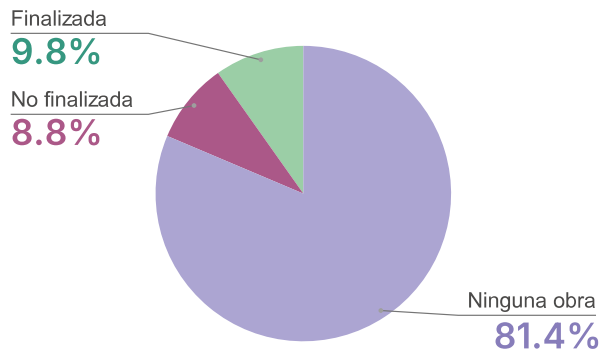


Insumos de limpieza

71,6% de las instituciones indicaron que habían recibido insumos de limpieza recientemente, y otras arior hasta que se haga la entrega, que sería previo al inicio de clases.



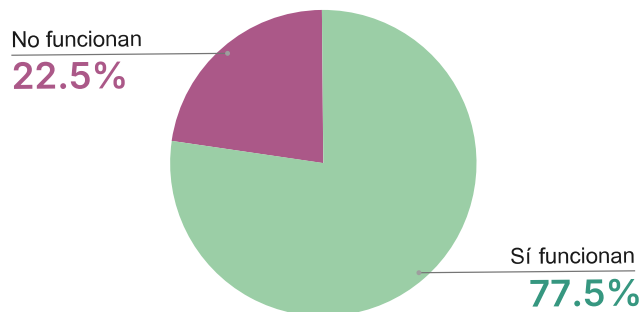
#### OBRAS E INFRAESTRUCTURA



#### Obras de infraestructura en curso

De los 102 edificios escolares relevados, 18 escuelas manifestaron tener obras en curso, 10 de las cuales se encuentran ya finalizadas y otras 8 aún estaban pendientes. De estas últimas, 3 (EP 50 de Cipolletti, ESRN 34 de Huergo y la ESRN 131 de Cervantes) informaron que la no finalización de las obras podría dificultar el inicio de las clases.

#### FUNCIONAMIENTO DE CANILLAS

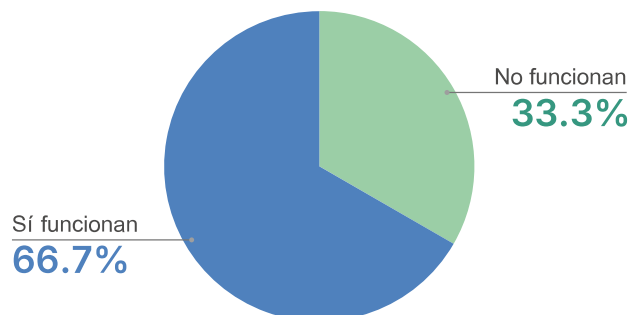


#### Estado de canillas y sanitarios

En el 77,5% de los establecimientos relevados las canillas funcionaban correctamente mientras que el 22% restante tenían pérdidas o estaban rotas.

Con respecto a los sanitarios, el 66,7% funcionaba correctamente mientras que el 33,3% presentaba desperfectos.

#### FUNCIONAMIENTO DE SANITARIOS

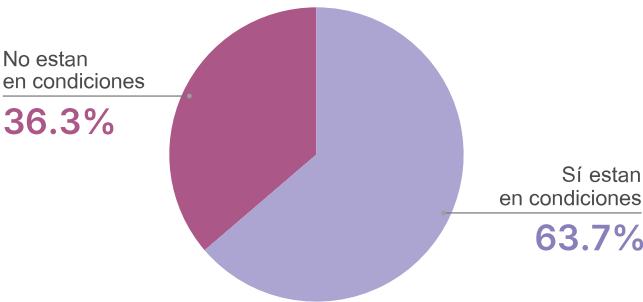


En su mayoría, los inconvenientes se deben a roturas de sanitarios y canillas y en menor medida a pérdidas o falta de agua.

### Estado de puertas y ventanas

En el 63,7 % de los establecimientos relevados no se reportaron inconvenientes con puertas y ventanas, mientras que el restante 36% manifestó tener problemas debido al uso intensivo y falta de mantenimiento permanente.

ESTADO DE PUERTAS Y VENTANAS

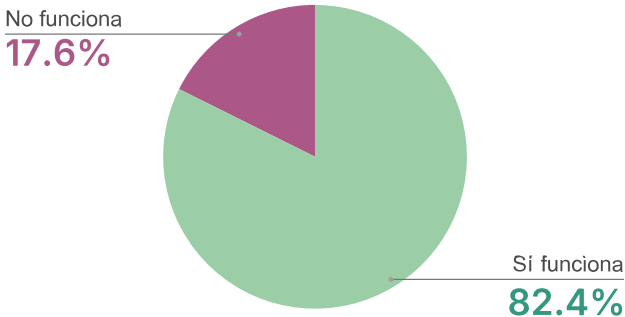


### Funcionamiento del sistema de calefacción

La calefacción funcionaba correctamente en el 82,4% de las escuelas visitadas.

En tanto que el 17,6% registró inconvenientes y se indicó que estaban a la espera de la solución antes del invierno.

SISTEMA DE CALEFACCIÓN

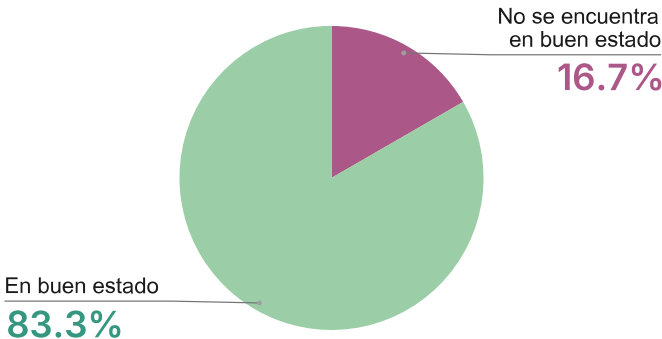


### Funcionamiento de la conexión eléctrica

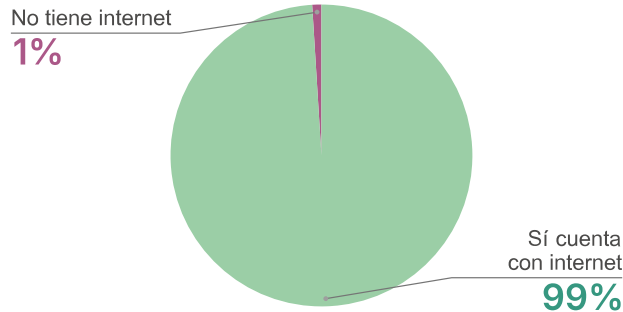
El 83,3% de las escuelas relevadas indicaron tener en buen estado el sistema eléctrico.

En el 16% restante manifestaron tener problemas con la electricidad, la mayoría relacionados con problemas de goteras o filtración de agua cuando llueve. También se observó la necesidad de recambio de tablero eléctrico por uno más grande, y necesidad de recambio de la conexión por ser muy antigua y obsoleta. En otros casos, las quejas no referían a problemas de conexión sino a la falta de iluminación a causa de tubos quemados sin recambio o luces exteriores rotas.

ESTADO DE LA CONEXIÓN ELÉCTRICA



#### SERVICIO DE INTERNET

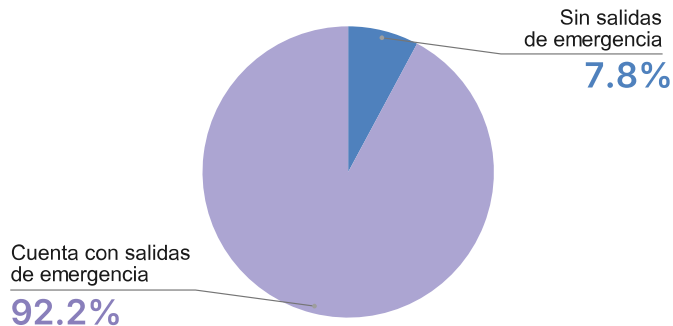


#### Servicio de internet

En todos los establecimientos relevados se registró el servicios de internet a excepción del Anexo en B° Nuevo del Jardín Integrado 28 de Villa Regina.

Con respecto a la calidad del servicio de Internet, el 46,4% de los establecimientos experimentó una mejora en el último año.

#### SALIDAS DE EMERGENCIA



#### Sistemas e insumos de seguridad

##### Salidas de emergencia

El 92% de las escuelas cuenta con salidas de emergencia, aunque se informó la necesidad de reparación de barrales antipánico.

##### Matafuegos

En el 100% de las escuelas se registró la presencia de matafuegos; sin embargo, en 5 establecimientos mencionaron que necesitan más cantidad y, en otros 2, indicaron que se los habían retirado y aún no los habían repuesto.

## Accesibilidad

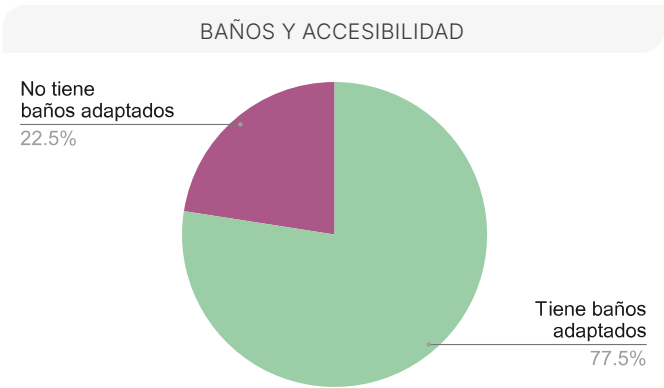
### Rampas y Desniveles

El 82,4% de las escuelas relevadas para este informe cuentan con rampas de acceso y no presentan desniveles en la entrada que limiten el acceso a personas con movilidad reducida.

En tanto que en 18 escuelas (17,6 %) se observaron desniveles en la entrada y falta de rampa de acceso.

### Baños adaptados

En el 77,5% de los edificios escolares relevados se registró la presencia de baños adaptados, mientras que un 22,5% no tenían y dentro de este porcentaje el 34% corresponda a escuelas a las que asisten estudiantes con discapacidad motora o movilidad reducida.



## GESTIONES REALIZADAS

Luego de realizado el relevamiento, se efectuó un análisis de las cuestiones prioritarias a atender y se pusieron en conocimiento de las máximas autoridades del Ministerio de Educación y Derechos Humanos a través de reuniones con el área de coordinación de infraestructura escolar.

En respuesta, la cartera educativa informó sobre las problemáticas relevadas:

### ► ESRN N° 34 - Ingeniero Huergo

Se aprobó la instalación de gas y se restituyó el medidor a principios del mes de mayo. Las tareas realizadas incluyeron: Unificación del servicio (posee 2 medidores); colocación de bypass (exigido por Camuzzi); arreglo y puesta a punto de artefactos, cambio de calefactores, y revisión de cocina y termotanque, además de la prueba de hermeticidad. Cabe mencionar que se organizaron clases de consulta en un salón municipal aledaño y en otro perteneciente a Unter, además de un esquema de tareas virtuales, hasta que se retomó la presencialidad escolar.

### ► Jardín Independiente 55 - Ingeniero Huergo

Se prevé la puesta a punto de todos los calefactores y equipos de calefacción al comienzo del año lectivo. A mediados de año, una caldera se rompió y fue enviada a Viedma para diagnóstico y eventual reparación, esto no fue posible por lo cual el recambio está sujeto a la próxima disposición de

fondos debido a su alto costo. Para subsanar esta situación en el invierno, se reorganizaron teniendo en cuenta las áreas calefaccionadas del edificio.

Respecto a las pérdidas en los sanitarios se han realizado las reparaciones correspondientes y se trasladó nuevamente el pedido por las rampas de acceso.

### ► EEE 24 - Cipolletti

Se realizaron reparaciones en baños, y en interiores del establecimiento. El 17 de marzo el Consejo Escolar declara que las clases han iniciado y que la escuela está apta para recibir a su comunidad de asistentes. Se ejecutan obras en el exterior.

### ► EP 317 - Gral Roca

La obra de refacción general se rescindió por abandono de la empresa, pero fue terminada por el Consejo Escolar. Además, se licitó la reconstrucción de desagües pluviales y pintura integral y se instaló un nuevo equipo de calefacción.

### ► EP 336 - Viedma

El Director de Infraestructura Escolar informó que se realiza periódica revisión de la situación eléctrica ante la presencia de inconvenientes, pues la reparación definitiva se halla sujeta a la erradicación de filtraciones en techo. La obra de recambio integral de techo se encuentra sujeta a la disposición de los fondos necesarios para la concreción, se trata de una inversión superior a los 160 millones de pesos. Se estima que la licitación se ejecute próximamente con el fin de poder llevar a cabo la obra integral en el transcurso de 2026.

### ► Jardín Integrado 28 Barrio modelo - Villa Regina

Se realizaron tareas de mantenimiento en sanitarios y aberturas y se encuentra en curso un proyecto que incluye cambio de chapas en sector de techo y la construcción de un sanitario inclusivo.

### ► EP 95 - General Roca

Se volvió a realizar la licitación de la obra debido al abandono por parte de la empresa constructora. Actualmente se finalizó el reacondicionamiento y reconstrucción habiendo quedado la escuela en óptimas condiciones de funcionamiento.

### ► Jardín de Infantes 98 - Choele Choel

Se encuentra actualmente en obra por su situación referida a hundimiento de estructura. Las tareas de mantenimiento se realizaron a través de convenio municipal. El edificio cuenta con rampas de acceso. Se realizaron los trabajos de mantenimiento y reparación de filtraciones. Se pidió al municipio la construcción del cordón cuneta.

### ► EP 77 - Choele Choel

Se repararon sanitarios, puertas y ventanas. Y se construyó un nuevo pilar eléctrico.

### ► EP 50 - Cipolletti

Se reparó la calefacción en todo el edificio y se cambiaron picaportes. No se realizaron rampas de acceso, pero ingresan al establecimiento a través de un sector adaptado a tal fin.

### ► ESRN 111 - General Roca

Canillas y sanitarios fueron reparados pero en algunas condiciones se tapan las cloacas por las raíces y se provocan desbordes. En estos casos Educación acude en el momento que los directivos lo requieren y de forma paralela se está preparando un proyecto, para poder realizarlo por obra. La alarma nueva ya está solicitada a la empresa. Se programará la reparación de las puertas de emergencia.

### ► EP 57 - Cervantes

Se repararon las canillas y se cambió un calefactor mediante la intervención tanto del Consejo Escolar como del Municipio de Cervantes en el marco del Convenio de Mantenimiento Escolar.

Además de las obras mencionadas, que surgieron a partir del relevamiento realizado por esta Defensoría, se realizaron gestiones ante infraestructura escolar por diferentes problemáticas edilicias que fueron surgiendo durante el año en algunas escuelas, y por las cuales la comunidad educativa presentó reclamos, como es el caso de la EP 251 de Sierra Grande por desprendimiento de parte del cielo raso, y la EP 69 de Sierra Pailemán, donde faltaba el servicio de gas a causa de roturas.

## Listado de localidades y escuelas relevadas:

Localidad	Escuela
Aguada Cecilio	EP 126 (y CEM rural)
Allen	CET 14
Allen	EP 23
Allen	Jardín 36
Arroyo Los Berros	EP 75 - Jardín Anexo - CEM 18
Catriel	Jardín Independiente 7 - EP 21
Catriel	ESRN 78 - CEM 93
Cervantes	EP 57
Cervantes	ESRN 131 - Monotécnica 73 - EEBA 37
Chichinales	EEE 16
Chichinales	CEM 142 - ESRN 75
Chichinales	EP 361
Chichinales	Jardín Independiente 65
Chimpay	Escuela Primaria N° 358
Choele Choel	EP 236
Choele Choel	EP 77
Choele Choel	Jardín Independiente 98
Choele Choel	Escuela Educación Especial N° 008
Cinco Saltos	EP 252
Cinco Saltos	EP 84Jardín Independiente 107
Cipolletti	EP 262
Cipolletti	EP 305
Cipolletti	ESRN 152
Cipolletti	Jardín Independiente 118
Cipolletti	EP 366 (jornada completa)
Cipolletti	Jardín Independiente 1
Cipolletti	EEE 4
Cipolletti	EEE 24

Localidad	Escuela
Cipolletti	EP 142 - Jardín Integrado 9
Cipolletti	EP 50
C. Cordero (Barda del Medio)	ESRN 27 - CENS 27 - BARDA DEL MEDIO
General Conesa	Jardín Maternal Comunitario 28 - Jardín 22
General Fernández Oro	EP 314
General Fernández Oro	EP 102
General Fernández Oro	EP 314 - EEBA 3
General Fernández Oro	ESRN 14 - CEM 115
General Fernández Oro	EP 287
General Roca	CEM 16
General Roca	Jardín Independiente 106
General Roca	EP 317
General Roca	EEE 1
General Roca	ESRN 43
General Roca	ESRN 111 (y CEM 68)
General Roca	EP 95
General Roca (Stefanelli)	EP 38
Guardia Mitre	EP 5 - ESRN 22 - EEBA 39 - CEPJA 14 -
Ingeniero Jacobacci	EP 17 (y EEBA 8)
Ingeniero Jacobacci	Jardín Independiente 37
Ingeniero Luis A. Huergo	Jardín Independiente 55
Ingeniero Luis A. Huergo	ESRN 140
Ingeniero Luis A. Huergo	EEE 15 - Escuela Formación Laboral y Coop 5 - EEBA 4
ESRN 34 - CEM 128	Ingeniero Luis A. Huergo
EP 49 (y EEBA 24)	Los Menucos
ESRN 13 - CENS 27	Mainqué

Localidad	Escuela
Maquinchao	EP 4 (y EEBA 22)
Ministro Ramos Mexía	EP 13 (y EEBA 49)
Pomona	ESRN 139
Río Chico	EP 163 - EEBA 35
Río Colorado	Jardín independiente 13
Río Colorado	Escuela Primaria Nro 256
Río Colorado	Centro De Educacion Tecnica N° 10
San Antonio Oeste	Escuela N°161
San Antonio Oeste	EP 362
San Antonio Oeste	JARDIN N°8
San Antonio Oeste	ESRN N°29
San Carlos de Bariloche	EP 321 (y anexo Jardín)
San Carlos de Bariloche	ESRN N° 2
San Carlos de Bariloche	EP 44
San Carlos de Bariloche	Jardín de Independiente N° 68
San Carlos de Bariloche	EP 29 (y anexo Jardín)
San Carlos de Bariloche	EP 48 (y anexo Jardín)
San Carlos de Bariloche	JARDIN MATERNAL N° 31
San Carlos de Bariloche	Jardín De Infantes 39
San Carlos de Bariloche	EP 325
San Carlos de Bariloche	EP 185
San Carlos de Bariloche	EP 202
San Carlos de Bariloche	ESRN 45 - CEM 77
Sierra Colorada	EP 26 (ESRN 82, Jardín 82, Residencia e Instituto)
Sierra Colorada	Jardín Maternal Comunitario 22
Sierra Grande	Jardín 41
Sierra Grande	CET 12

Localidad	Escuela
Viedma	EP 261
Viedma	EP 2
Viedma	CET 6 (Industrial)
Viedma	Jardín Independiente 5
Viedma	EP 319
Viedma (El Cóndor)	EP 246 y CEM Rural Virtual
Viedma	EEE 7
Viedma	Jardín Maternal 10
Viedma	ESRN19
Viedma	EP 352
Viedma (El Dique)	Escuela De Formación Coop. y Laboral 1
Viedma	Jardín Independiente 83
Viedma	CEt 11 (ESFA)
Viedma	EP 308
Viedma	Jardín Maternal 20
Viedma	EP 336
Villa Regina	ESRN 145
Villa Regina	EPRN 279
Villa Regina	Jardín integrado 28 anexo B° Nuevo
Villa Regina	Jardín INtegrado 28 B° Modelo
Villa Regina	EP 265



# Jornadas y Capacitaciones

- ▶ Noviembre 2024 – Jornada Interna - “Charla para la elaboración de un protocolo de atención de personas en situaciones complejas”. Dictada por la DPRN.
- ▶ Noviembre 2024 – Jornada de Capacitación sobre Prevención de Fraudes Digitales. Dictada por el Banco Patagonia.
- ▶ Noviembre 2024 - Encuentro Nacional de Órganos de Revisión de la Ley de Salud Mental. La Secretaría Ejecutiva del ORSM participó del Encuentro Nacional de Órganos de Revisión de la Ley de Salud Mental, que tuvo como finalidad establecer lineamientos comunes y fortalecer una perspectiva federal en la defensa de los derechos humanos de las personas usuarias de los servicios de salud mental. Este espacio permitió además compartir problemáticas regionales, intercambiar experiencias y consolidar instancias de articulación interjurisdiccional, promoviendo una coordinación más efectiva entre los distintos órganos del país.
- ▶ Diciembre 2024 – Jornada de Capacitación denominada “Fortalecimiento del Ecosistema Digital de Interoperatividad Rionegrino”. Dictada por el Ministro de Modernización.
- ▶ Diciembre 2024 – Taller Presentación del Hub MM como espacio creado en el marco Agenda Digital Rionegrina.
- ▶ Diciembre 2024 - Taller de capacitación “Principios del Gobierno Inteligente”, un espacio clave para profundizar en la implementación del principio Once Only y su impacto en la modernización de la administración pública de la provincia. Dictado por el Ministerio de Modernización.
- ▶ Febrero 2025 - Participación en jornadas de la OPS/OMS. El Órgano de Revisión de Salud Mental (ORMS) participó en las jornadas “Una mirada integral hacia la evaluación participativa de la calidad de los servicios de salud mental”, llevada adelante por la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS). El encuentro tuvo como objetivo trabajar en la aplicación del Instrumento de Calidad y Derechos de la OMS, orientado a mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud mental desde un enfoque de derechos humanos, promoviendo la participación activa de las personas que reciben o han recibido apoyo en salud mental. En este marco, el ORSM participó en la implementación del Instrumento de Calidad y Derechos,

en un trabajo articulado con la Coordinación de Salud Mental del Ministerio de Salud, efectivos del Servicio de Salud Mental del Hospital Zatti y personas usuarias del Servicio de Salud Mental Comunitaria (SMC) de la ciudad de Viedma. Durante este proceso, se llevó a cabo el monitoreo del dispositivo intermedio "Casitas de Medio Camino", dependiente del Servicio de Salud Mental del Hospital A. Zatti, con el propósito de evaluar la calidad de las prácticas y promover mejoras basadas en los estándares de derechos humanos.

- ▶ Noviembre 2024 y Marzo 2025 - Encuentros institucionales y comunitarios a cargo del equipo técnico del ORSM bajo la consigna "Salud mental y consumos problemáticos en la comunidad", con el propósito de fortalecer las prácticas territoriales y promover un enfoque integral de salud mental comunitaria.
- ▶ Abril y Mayo 2025 - Tres encuentros de Capacitación destinadas a profesionales integrantes de la Residencia Interdisciplinaria en Salud Mental Comunitaria, organizada conjuntamente con la Coordinación de Salud Mental Comunitaria y Consumos.

- ▶ Agosto 2025 - Foro por los Derechos de las Personas Mayores. San Carlos de Bariloche-Consejo de Personas Mayores de la Municipalidad de Bariloche.
- ▶ Agosto 2025 - Encuentro de trabajo e intercambio de experiencias. Sinergia Digital RN. Ministerio de Modernización.
- ▶ Agosto 2025- Jornadas Argentinas de Informática e Investigación Operativa (JAIIO). Exposición de la DPRN sobre el trabajo la implementación del sistema de haberes digitales. Facultad de Ciencias Exactas de la UBA.
- ▶ Agosto y Septiembre 2025 - El equipo del ORSM participó en la capacitación "Perspectiva de género, diversidad y consumos problemáticos", organizada por APASA.
- ▶ Octubre 2025 – Reunión Balance del Ecosistema Digital de Integrabilidad (EDI) del Gobierno de Río Negro. Ministerio de Modernización - Altec - DPRN.





Modernización



# Modernización

## Avances en el Proceso de Modernización Institucional

El proceso de modernización institucional llevado adelante por la Defensoría del Pueblo de Río Negro durante el año 2025 registró avances significativos, principalmente en la digitalización de procesos internos y en el reconocimiento de su gestión basada en la transparencia.

### Sistema de Haberes Digitales

En el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027, que busca consolidar la eficacia y eficiencia de la gestión, uno de los avances más notables en 2025 fue la consolidación de la implementación del Sistema de Haberes Digitales (disponible para el personal de la Defensoría desde Octubre del 2024). Este sistema, desarrollado por el equipo de Informática del organismo, permite a cada agente descargar su recibo de haberes en línea, mejorando la accesibilidad y eficiencia, y contribuyendo al cuidado del medio ambiente al eliminar la impresión en papel. El desarrollo forma parte del programa de modernización institucional definido en el Lineamiento 2 del PEI.

## Tecnología IP para las comunicaciones

Como parte de la política de modernización que viene llevando adelante el organismo, se incorporó una central telefónica con tecnología IP y los equipos que sustituyeron al sistema telefónico convencional.

La nueva central telefónica utiliza la red de internet para transmitir voz y datos, ofreciendo mayor flexibilidad, eficiencia y funcionalidades. Por ejemplo, mejoró la calidad y estabilidad de las llamadas; permitió contar con internos remotos y acceder a la central desde cualquier lugar con conexión a internet; e incorporó funciones avanzadas como desvíos automáticos, buzones de voz y grabación de llamadas.

Además, la incorporación de esta tecnología permitió reducir costos operativos gracias a la integración y administración centralizada del sistema.

De esta forma, la Defensoría del Pueblo continúa trabajando en línea con lo planteado en el PEI, consolidando la eficacia y eficiencia de la gestión frente a los desafíos que los nuevos tiempos presentan, con el objetivo fundamental de brindar un mejor servicio y obtener mejores resultados.

## Importancia de la Modernización Institucional en el Contexto del Avance de la Inteligencia Artificial (IA)

La modernización institucional, que incluye la reingeniería de procesos y la incorporación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), resulta clave en el contexto del avance de la IA, dado que la transformación digital y la automatización son necesarias para que el Estado pueda responder a los desafíos actuales.

La importancia de esta modernización se manifiesta en distintos aspectos:

### ► 1. Mejora en los servicios de atención a la ciudadanía.

La DPRN busca mejorar los servicios, promoviendo que los equipos de trabajo sean parte de este cambio cultural necesario, especialmente frente a la aceleración tecnológica y los avances exponenciales de la IA.

### ► 2. Suscripción de herramientas tecnológicas como Google AI Pro.

A efectos de poder incorporar el uso de la Inteligencia Artificial en el trabajo, y a su vez dimensionar el impacto de la misma en la vida diaria, como así también pensar en la mejora de procesos (tanto internos de la Defensoría como de los organismos públicos objetos de nuestro contralor), deviene esencial abrazar el uso de estas herramientas de IA, cuyos avances pueden percibirse día a día. Por lo

que el organismo ha contratado herramientas de IA, promoviendo su uso responsable.

### ► 3. Seguimiento en línea por georreferenciación de los vehículos oficiales del organismo.

Esto, permite brindar una mayor seguridad a los agentes en comisiones de servicios, teniendo especialmente en consideración la expansión y diversidad territorial de nuestra Provincia, y la dificultad de accesibilidad en muchos de los puntos donde la Defensoría del Pueblo tiene presencia todos los años.

### ► 4. Formación del Recurso Humano.

La Defensoría considera esencial la formación de su personal en herramientas de trabajo tecnológicas. Por eso, ofrece a sus equipos capacitaciones como: "Inteligencia Artificial Generativa", organizada por el BID, como así también "Capacita+ Aprende AI con Google Cloud", dictada por Google para Latinoamérica.

Participación en la Capacitación organizada por el Ministerio de Modernización para los equipos técnicos de los organismos públicos de la Provincia, llevada a cabo en Septiembre de 2025.

### ► 5. Gestión de Datos.

La Defensoría trabaja desde el año 2020 con sistemas electrónicos de gestión de trámites como Atenea y herramientas como el tablero de control, que permiten gestionar trámites



en tiempo real y constituyen la fuente de datos utilizada para la evaluación del desempeño administrativo.

El uso de Big Data para identificar patrones y situaciones de incumplimientos de la Administración mediante el análisis de datos, se convierte en un ejemplo de aplicación tecnológica real y concreta que sirve de ejemplo para replicar en otras áreas de la Administración.

### Universidad Bocconi de Milán destacó el trabajo de la DPRN.

Investigadores de la Universidad Bocconi de Milán (Italia), clasificada como la mejor casa de altos estudios de Italia en Economía y Derecho, entrevistaron a la Defensora del Pueblo en el marco de un estudio que buscaba conocer cómo las Defensorías del Pueblo, en conjunto con otras instituciones, desarrollaban sus tareas para transformar las quejas ciudadanas en mejoras de los servicios públicos y políticas.

En oportunidad de la entrevista, realizada de manera virtual, se hizo referencia a las estrategias de trabajo que se emplean para obtener los mejores resultados; a los factores que influyen en la toma de decisiones y a las dificultades que se deben afrontar en este proceso.

*«La gestión de un organismo con amplias competencias, como la Defensoría del Pueblo, en un territorio extenso, diverso y con distribución poblacional desigual, en una sociedad donde la única*

*constante es el cambio, se plantea el desafío de desarrollar políticas que impacten en una Administración Pública con dificultades para adaptarse a la modernización que exigen los tiempos actuales»*, señaló durante la entrevista la Defensora del Pueblo.

Juan Pablo Ripamonti, doctor en Filosofía, Políticas Públicas y Administración de Bocconi, mencionó que para la investigación se entrevistó a defensores, defensoras y personal de Defensorías en Italia, el Reino Unido y la Argentina.

Este estudio fue realizado en colaboración con María Cucciniello, profesora de la Universidad Bocconi, y la Dra. Rebecca Kirley, investigadora postdoctoral en la Universidad de Milán-Bicocca.





# Comunicación Institucional





# Comunicación institucional

Durante el período que se informa, el Área de Comunicación Institucional de la Defensoría del Pueblo continuó afianzando su proceso de interacción y digitalización.

La comunicación que se realiza desde el área, no sólo implica la transmisión de información de acciones que lleva adelante el organismo, sino que también se busca empoderar a la ciudadanía brindándole datos que la institución identifica, a partir del análisis del contexto social, como los más necesarios, promoviendo la defensa de los derechos humanos.

Escuchar activamente a los públicos, personalizar los mensajes y utilizar la multiplicidad de canales digitales para lograr el mayor alcance posible, afrontando retos como la sobre información, es un aspecto fundamental para el Área. No se trata de una comunicación unidireccional, sino que se busca el dialogo y se escucha para poder responder a las necesidades de las personas a través del trabajo colaborativo con los asesores que reciben las consultas y reclamos.

Cabe destacar que el trabajo comunicacional se enmarca dentro de una estrategia que integra un plan de acción (el Plan Estratégico Institucional de

la DPRN, lineamiento 3), que debe ser coherente con la identidad y los objetivos de la institución, utilizando desde redes sociales y sitio web hasta relaciones públicas y eventos.

## La comunicación institucional a través de sus diferentes canales

### Redes Sociales

A lo largo del año, se elaboraron múltiples piezas para redes sociales. En particular, se incluyeron contenidos anuales de efemérides internacionales y nacionales, semanas conmemorativas y fechas especiales para sensibilizar e incentivar la participación social en temáticas relevantes de derechos humanos. También se realizaron posteos genéricos e informativos de las distintas temáticas que trabaja el organismo y de cuestiones específicas y relevantes de la agenda pública para despejar dudas e invitar al público a realizar consultas; además de la creación de historias institucionales, entre otras acciones.

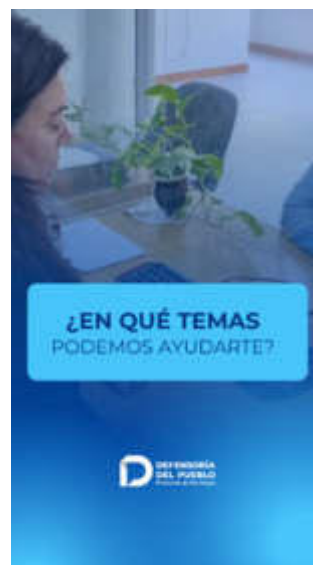
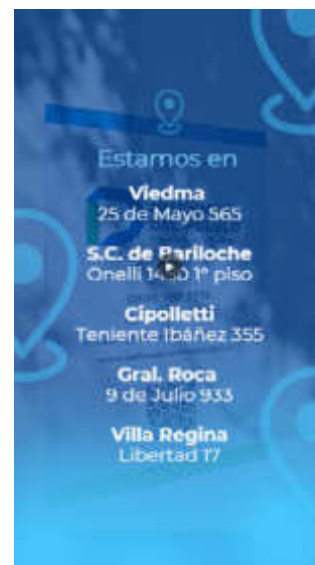
En términos de diseño, se continuó con la línea estética planteada el año anterior, manteniendo

mayoritariamente la gama de los colores institucionales azul y verde, aunque se incorporaron algunas nuevas paletas de colores. El texto que acompañó cada diseño fue breve y de tono coloquial, con el objetivo de destacar los puntos relevantes de cada tema llegando de forma simple al ciudadano.

## Historias institucionales

A partir de la apertura de la Delegación de Villa Regina se recibieron consultas sobre datos de contacto y ubicación. Por ello se diseñó un formato institucional para historias de Instagram y Facebook que aportara información clara sobre la Defensoría del Pueblo, sus delegaciones y contactos. Esta iniciativa se resolvió en cuatro historias sintéticas, compartidas a lo largo del año y cuya información se fijó en el botón “comunicate”, con el fin de facilitar su acceso a la ciudadanía.

Las historias de ambas redes sociales también se utilizaron como vía de comunicación en tiempo real de las acciones de la Defensoría, como las atenciones presenciales de reclamos en diferentes localidades; la participación en audiencias públicas; reuniones en la sede central; la presencia en los muestreos participativos de agua; entre otras.



## Algunos ejemplos de los posteos en el feed

- El Área de Comunicación realizó publicaciones especiales para el Día de la Mujer/Ni Una Menos y el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer con el objetivo de concientizar sobre los abusos y vulnerabilidad que las mujeres sufren a diario.



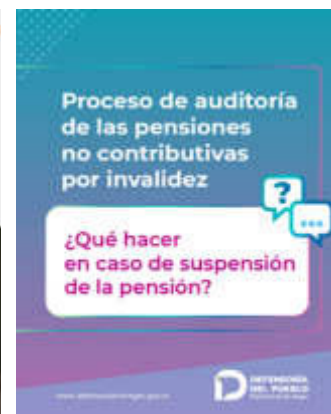
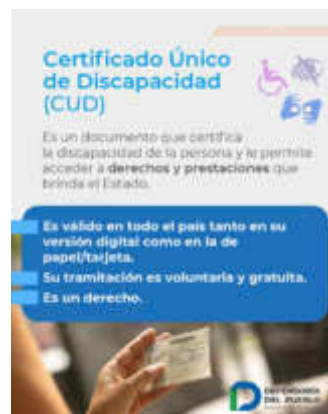
- Dentro de la temática “discapacidad” este año, se trabajó con el lema propuesto por la ONU del movimiento mundial por los derechos de las personas con discapacidad: “Nada sobre nosotros sin nosotros”. En él se condensan los principios de participación, representación e inclusión.

En este sentido se llevó a cabo la producción y difusión de un video donde María Luz (trabajadora de este organismo) contó acerca de su inclusión laboral y la relevancia que ello tuvo en su vida.

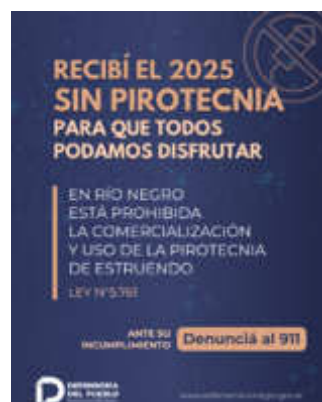
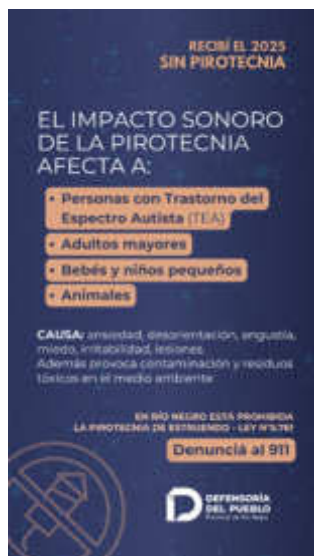


<https://www.facebook.com/DPRioNegro/videos/1087904129726145>

- Dentro de la misma temática y con el objetivo de garantizar el acceso a derechos y prestaciones fundamentales, se realizaron posteos sobre el Certificado Único de Discapacidad (CUD), las prórrogas y vencimientos. También se publicaron piezas gráficas con contenido referido a la suspensión de la Pensión No Contributiva por Invalidez Laboral y el procedimiento a seguir en esos casos.



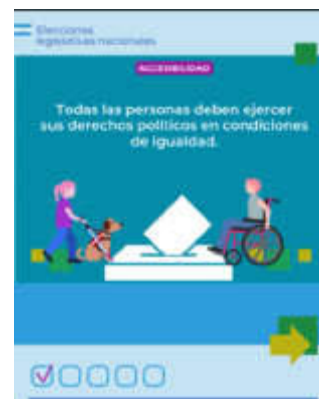
- Como hace unos años viene llevando adelante el área de Comunicación, antes de las fiestas de fin de año se realizaron posteos en feed e historias referidas al uso de la pirotecnia y el derecho que tienen todas las personas a celebrar en paz. En este sentido, con la consigna "festejemos sin hacer ruido", se hizo referencia a los efectos que tiene la pirotecnia y cohetería sobre las personas con autismo; adultos y en quienes padecen enfermedades relacionadas a la salud mental; como así también sobre los animales.



- Otro de los temas en que se trabajó con posteos gráficos fue el de estafas virtuales. En este tema se apeló al público advirtiéndole sobre la posibilidad que tienen de sufrir un intento de estafa y cómo protegerse. Desde allí se brindó información sobre las distintas modalidades de engaño con el objetivo de prevenir y evitar que los ciberdelincuentes accedan a cuentas a través del homebanking o de las aplicaciones de bancos o billeteras virtuales.

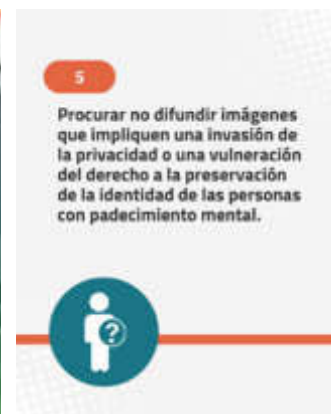


- El año electoral y el cambio en el sistema de votación, a partir de la boleta única de papel (BUP), dio lugar a que se realice una serie de publicaciones donde se explicaba qué se votaba en RÍO Negro y de qué forma. En este sentido se diseñaron piezas digitales animadas con el objetivo de llevar claridad a la ciudadanía respecto al proceso electoral, haciendo foco en la accesibilidad, enfatizando el derecho al voto en condiciones de igualdad.





- Un tema en posteos que tuvo gran interacción fue el referido al tratamiento que le dan los medios de comunicación a la información relacionada con la salud mental. Los medios de comunicación cumplen un rol fundamental en la percepción que la sociedad tiene de la realidad sobre la salud mental y los padecimientos mentales. Por ello, es importante que el tratamiento mediático que se le otorgue a las notas donde se divulguen contenidos referidos a la temática sea con un enfoque de derechos, evitando la discriminación y contribuyendo a la inclusión de las personas con padecimientos mentales.



<https://bit.ly/saludmentalenlosmedios>

## Reels

Los reels son una herramienta clave en la comunicación institucional de la Defensoría, ya que permiten transmitir mensajes de manera dinámica, creativa y accesible. Su formato de video corto y atractivo facilita captar la atención del público en pocos segundos, lo que es esencial en un contexto de alta saturación de información digital. Además, su naturaleza viral favorece un mayor alcance, ya que los algoritmos de Instagram y Facebook priorizan el contenido en video, lo que incrementa la visibilidad de las publicaciones.

Entre los videos más destacados de 2025, por cantidad de interacciones, se encuentran los institucionales de atención a la ciudadanía donde se mencionan las temáticas por las que las personas pueden realizar reclamos, las vías de contacto y los lugares

de atención. Seguido a ellos aparecen los posteos y videos relacionados con el tema discapacidad.



## Especiales

### 30 años

La Defensoría del Pueblo cumple su 30° aniversario de creación y, por tal motivo, el Área comenzó a trabajar en una campaña especial para redes sociales, cuyo objetivo central es compartir con el público la trayectoria de la Institución, con el foco en su compromiso continuo de defensa de derechos y atención a las personas.

En este marco de la consigna “30 años trabajando en la defensa de los derechos humanos”, se prevé desarrollar una serie de iniciativas comunicacionales que destaquen hitos, acciones y protagonistas vinculados a la Institución. Estas acciones podrán incluir diferentes piezas y contenidos para su difusión progresiva en las redes sociales institucionales y otros canales, adaptándose a las necesidades y oportunidades que surjan durante el aniversario.

El primer paso fue la marca conmemorativa por el 30° aniversario (1995–2025) compuesta por la identidad institucional y un signo distintivo diseñado especialmente para celebrar esta fecha.

Los colores utilizados mantienen coherencia con la identidad visual de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, reforzando su reconocimiento. El uso del azul y el verde en la letra “D” establece continuidad visual entre la identidad institucional y el signo conmemorativo.

El azul Institucional que se puede ver en una gran sección de la letra “D” del símbolo es utilizado



en el número "3" aportando un equilibrio visual. Este color transmite confianza, seriedad, autoridad y responsabilidad, cualidades esenciales para la Defensoría del Pueblo.

El verde institucional aplicado al número "0", retoma otra sección cromática del signo "D". Representa esperanza, crecimiento y frescura, y en el contexto provincial también simboliza la protección y la naturaleza del territorio.

El diseño incorpora, además del número, una banda o cinta en tono gris/plata, cuya forma sugiere dinamismo, movimiento, progreso y celebración. Esta banda envuelve la base de los números y el texto "AÑOS", enmarcando el período conmemorado "1995-2025". Su forma hace referencia y acompaña visualmente la del signo "D". El uso del degradé plata/gris añade solemnidad, perdurabilidad y un carácter conmemorativo de celebración.

En cuanto a la tipografía, se optó por una familia moderna sans serif, que garantiza claridad, legibilidad y una imagen actual, a la vez que transmite solidez y confianza.

A partir del 2025, el logo conmemorativo, en sus distintas versiones, se incorporó a todas las piezas de comunicación institucional —membretes, correos electrónicos, publicaciones e historias en redes sociales, imágenes y videos— como sello de trayectoria y compromiso.

La presencia del logo conmemorativo no solo celebra la trayectoria institucional, sino que convierte cada pieza de comunicación en una oportunidad para reafirmar el compromiso histórico de la Defensoría del Pueblo con la defensa de los derechos.





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

La página web se mantuvo permanentemente actualizada logrando que la ciudadanía acceda a información relevante sobre los derechos humanos, actividades, informes y acciones de la Institución.

El Área, como todos los años, realizó una permanente carga de información dentro de las temáticas, asegurando que la página sea accesible para todas las personas usuarias.

Cabe mencionar que durante este período se trabajó en el rediseño del sitio que se espera poner en línea el próximo año.



En cuanto a la cantidad de visitas que tuvo la página web, durante este período se registraron 171.000 entradas. Respecto al período anterior se observó una disminución de ingresos que se puede relacionar, en primer lugar, al uso de whatsapp como la primera vía de contacto elegida para realizar reclamos; también se puede vincular con la legalización provincial de los radares que, a pesar de ello, sigue siendo el primer tema más consultado dentro del sitio web.

### Temas más consultados dentro de la página web

1

Información sobre radares

2

Información sobre infracciones por faltas cometidas dentro de la Provincia de Río Negro

3

Radares habilitados y en funcionamiento

4

Establecimientos Penitenciarios en Río Negro

5

Permisos y requisitos para disfrutar y viajar de forma responsable durante las vacaciones

## Fotografías

La captura de videos y fotografías, tanto de las acciones que lleva adelante el organismo como de aquellas que son parte de publicaciones de promoción de derechos, resultan fundamentales para la comunicación institucional ya que colaboran en lograr los objetivos buscados reforzándolos y permiten transmitir emociones y contar historias de manera más efectiva que el texto solo, o que las imágenes que no son de autoría de la institución; además de ser cruciales para captar la atención de los destinatarios.

Desde el Área de Comunicación creamos un archivo digital de fotografías propias logradas en distintos momentos y con diferentes objetivos que facilitan y hacen más eficiente el trabajo a la hora de realizar publicaciones. De hecho, para este mismo informe se utilizaron una gran cantidad de fotografías del mencionado archivo que resultaron ideales para ilustrar los textos.

Se sabe que hoy en día el soporte de la imagen y el video son esenciales para lograr una comunicación de excelencia y por ello la Defensoría cuenta con su propia producción.





Ejecución  
presupuestaria



# Análisis y seguimiento de indicadores del 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.

Cabe destacar, que este apartado requiere para su correcta interpretación las siguientes consideraciones:

El presupuesto vigente se aprueba por Ley anual, rigiendo los créditos aprobados por año calendario. Este techo presupuestario está estrechamente relacionado con los indicadores de producción (metas físicas) esperados alcanzar dentro de este período.

A diferencia de los datos expuestos en otros apartados del presente informe que corresponden al período anual: 01/11/2024 al 31/10/2025, la medición de todos los indicadores que conforman el plan estratégico y se exponen en cuadros posteriores, tienen un período de medición semestral y/o trimestral, por lo tanto, éstos fueron cuantificados

hasta el 30/09/2025. Y por su relación directa con el presupuesto, se procederá a desglosar las inversiones efectuadas hasta esa fecha inclusive.

Nuevamente se muestra a continuación la matriz sintetizada de indicadores, ya que nos permite visualizar de manera gráfica y sencilla su vinculación con el presupuesto institucional para garantizar la asignación de recursos a las prioridades del plan.

Facilita la evaluación de la eficacia y eficiencia del organismo, el control, el análisis de desvíos y, en consecuencia, incrementa la transparencia.

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

Referencia plan	Programa presupuestario	Actividad	Indicador de Producción/ Resultado/ Impacto	Indicadores trasversales
	1- Actividades centrales	Conducción superior		
		Apoyo administrativo		
<b>Lineamiento 1.</b> Fortalecer las capacidades de la administración pública provincial para garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales por la ciudadanía	11- Fortalecimiento de las capacidades de la administración pública	Conducción y coordinación	- Cantidad de participaciones en audiencias - Cantidad de recomendaciones emitidas sobre Políticas Públicas	INDICADOR DE INSUMO:  Presupuesto asignado: Gasto en personal, Gasto en bienes de consumo, servicios no personales y Gasto en bienes de uso.
		Presencia territorial		
		Modernización Interna		
<b>Lineamiento 2.</b> Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales	12- Defensa individual y colectiva de derechos vulnerados	Conducción y coordinación	- Porcentaje de casos individuales resueltos - Porcentaje de casos colectivos resueltos - Cantidad de comisiones de servicio realizadas a localidades de la provincia - Cantidad de atenciones realizadas en centros comunitarios (juntas vecinales, clubes de barrio, etc.) - Cantidad de orientaciones realizadas - Cantidad de casos individuales atendidos - Cantidad de casos colectivos atendidos - Cantidad de casos en los que se utilizaron métodos autocompositivos y/o de prácticas restaurativas	INDICADORES DE DESEMPEÑO:  - Distribución porcentual de reclamos por región (Cobertura)
		Presencia territorial		
<b>Lineamiento 3.</b> Empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales	13- Servicios de difusión y promoción de los Derechos Humanos para empoderar a la ciudadanía en su ejercicio	Conducción y coordinación	- Proporción de reclamos que provienen de personas que conocieron a la Defensoría a través de sus canales de comunicación - Cantidad de interacciones con los medios de difusión de la Defensoría (visitas web y publicaciones replicadas) - Proporción de canales de contacto disponibles - Cantidad de comunicaciones institucionales difundidas - Creación de Bot para Whatsapp (SI/NO)	- Distribución porcentual de reclamos según canal de atención (Cobertura)
		Presencia territorial		
<b>Lineamiento 4.</b> Fortalecer el buen funcionamiento del sistema provincial de salud mental comunitaria para garantizar el respeto de los derechos humanos de los usuarios	14- Protección de los derechos de usuarios de salud mental. Ley 2440.	Conducción y coordinación	- Porcentaje de intervenciones realizadas en base al control de legalidad en el marco de las notificaciones de internaciones involuntarias y voluntarias - Porcentaje de solicitudes judiciales que dan intervención del ORSM - Cantidad de reuniones interinstitucionales en las que ha participado el ORSM - Proporción de acciones realizadas en el marco de la inclusión sociocomunitaria de personas con padecimiento mental - Cantidad de recomendaciones realizadas - Cantidad de mesas de articulación convocadas - Cantidad de intervenciones en procesos de capacidad jurídica realizadas - Cantidad de instituciones monitoreadas - Cantidad de evaluaciones de internación realizadas - Cantidad de acciones de promoción y capacitación realizadas	- Proporción de casos que se resuelven en un período de 6 meses o menos (Eficiencia)  - Grado de ejecución presupuestaria al 31 de diciembre. (Economía)
		Presencia territorial		

De esta manera a continuación observaremos la ejecución de los recursos presupuestarios por clasificador "Objeto del Gasto" hasta el 30 de Septiembre 2025. Simultáneamente se puede observar la 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 tercer trimestre de medición.

El total presupuestado para el año en curso, asciende a la suma de \$ 1.795.251.672, de los cuales durante el período de medición se llevan invertidos el 92,58 %.

### **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 representa en el presupuesto vigente, la suma de \$ 1.590.000.000, al 30 de septiembre se ha ejecutado el 92,16 % de los recursos asignados a este grupo.

Cabe destacar que, durante los últimos seis 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 \$ 205.251.672 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 \$ 10.490.925 representa un 0.58 % del total. La ejecución actual del rubro asciende al 82,38 %. Dichos gastos son necesarios para el normal funcionamiento del organismo y posibilitan la correcta prestación de servicios a la ciudadanía.

Ejemplos de estos son: elementos de escritorios, combustible, repuestos y accesorios informáticos, elementos para el mantenimiento del edificio (equipos climatizados) y vehículos oficiales (cubiertas, servicios técnicos, discos de freno, ploteo), así como también los insumos sanitarios.

Se destaca que en la Secretaría Administrativa Contable del organismo se comenzó a implementar el Sistema de expedientes digitales "GDE" en marzo/24 y a partir de octubre/24 se implementó internamente un sistema digital de Recibos de haberes, esto en conjunto ha colaborado con la despapelización de la vía administrativa interna. Logrando así una disminución del 27 % en el consumo de papel de impresión en el período en curso.

Asimismo, se continuó con los expurgos documentales. El volumen de papel resultante se envía a un centro de reciclaje en la Provincia de Buenos Aires, para que continúe el ciclo de vida del mismo, en concordancia con la política de reciclado de residuos que se implementó dentro del organismo.

## 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 \$ 105.609.074 Representa un 5,88% del total. La ejecución actual del rubro asciende al 95,07 %. Abarca los gastos efectuados en los siguientes servicios, para la normal prestación del servicio al ciudadano, impactando en todas las actividades presupuestarias.

### Servicios Contratados

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 fotocopidora, sector hosting, soporte técnico, servidor de dominio y mantenimiento con Altec, locación de edificio de Sede Central, limpieza de la sede central y seguro automotor y contra robo e incendio con la empresa Horizonte S.A, suscripción de servicio digitales como plataforma Zoom, almacenamiento, varios de edición y

dominio extensión web.

Dado que el Área del Archivo se redujo físicamente de forma considerablemente, 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.**

### Otros Servicios prestados

Tramitación de comisiones oficiales para la atención de ciudadanos en diferentes puntos de la provincia.

Gestión de comisiones bancarias, procesos licitatorios para el mantenimiento de los vehículos oficiales y edilicio, impresión de informes, entre otros.

Relevamiento patrimonial, y donación de un vehículo oficial en desuso.

## 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 \$89.151.672. Del mismo se ha ejecutado hasta la fecha mensurada un 98%. Abarca las inversiones efectuadas a través de un proceso licitatorio para adquirir un



nuevo vehículo que permite acceder de forma segura a toda la Provincia. Y por otro lado, se adquirió una central telefónica de tecnología IP, necesaria para el organismo ya que la anterior cumplió su ciclo de vida útil.

A continuación se procede esbozar la articulación entre el PEI 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.

De esta forma, se da seguimiento a las Metas físicas, que se proyectan alcanzar durante el año

bajo evaluación, con los recursos asignados. En la columna "Metas proyectadas 2025" 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 2024 mientras se elaboraba del anteproyecto de presupuesto anual 2025.

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. En la última columna "Metas Alcanzadas a septiembre/25" se observa lo cuantificado hasta el tercer trimestre/2025.

Referencia plan	Programa presupuestario	Actividad	Indicador de producción	Metas alcanzadas a septiembre/25	
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	8	4
		Presencia territorial			
Lineamiento 2. Asegurar la defensa individual y colectiva ante vulneraciones de derechos fundamentales	12- Defensa individual y colectiva de derechos vulnerados	Modernización Interna			
		Conducción y coordinación	Cantidad de casos individuales atendidos	4100	2214
		Presencia territorial	Cantidad de casos colectivos atendidos	17	33
			Cantidad de comisiones de servicio realizadas a localidades de la provincia	20	37
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	220	393
		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	20	22
		Presencia territorial	Cantidad de instituciones monitoreadas	7	26

Indicadores de insumo				
Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	Vigente a 30 de septiembre de 2025
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.	\$1,795,251,672
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.	\$1,590,000,000
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.	\$116,100,000
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.	\$89,151,672

Indicadores de desempeño				
Nombre del indicador	Tipo de indicador	Método de cálculo	Especificación técnica	1 enero al 30 de septiembre 2025
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 35,4%</li> <li>- Andina 23,4%</li> <li>- Atlántica y Valle Inferior: 18,3%</li> <li>- Valle Medio: 5,6%</li> <li>- Línea Sur: 4,9%</li> <li>- Fuera de Río Negro: 13,2%</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: 34,4%</li> <li>Mail: 6%</li> <li>Whatsapp: 30,3%</li> <li>Sitio web: 23,2%</li> <li>Telefónico: 4,6%</li> <li>Sistema Puma: 0,3%</li> <li>Correo postal: 0,3%</li> <li>*</li> </ul>
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.	70,4%. Hay 1582 trámites cerrados como asesorado, derivado o resuelto u orientaciones) y 2247 trámites ingresados desde enero al 30 septiembre. fecha de medición: 13 de noviembre
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.	92.40 %

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	Acumulado al 30 / 9 / 25
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.	4
	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	$\left[ \frac{\text{[(Número de Casos Individuales Resueltos) / (Número Total de Casos Individuales Atendidos)]}}{1} \right] \times 100$	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.	70,4% (1583 trámites resueltos (asesorados, resueltos, derivados, orientados) sobre un total de 2247 ingresados. fecha de medición: 17 de noviembre 2025
Objetivo 2.2. Perfeccionar la resolución proactiva de casos colectivos	Porcentaje de casos colectivos resueltos	Resultado	$\left[ \frac{\text{[(Número de Casos Colectivos Resueltos) / (Número Total de Casos Colectivos Atendidos)]}}{1} \right] \times 100$	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.	15% (5 trámites resueltos sobre un total de 33 trámites colectivos ingresados

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	Acumulado al 30 / 9 / 25
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	<p>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.</p>	37
	Cantidad de atenciones realizadas en centros comunitarios (juntas vecinales, clubes de barrio, etc.)	Producto	Contar el número total de atenciones realizadas en centros comunitarios	<p>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.</p>	2
	Cantidad de orientaciones realizadas	Producto	Contar el número total de orientaciones realizadas	<p>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.</p>	818

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	Acumulado al 30 / 9 / 25
	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.	2214
	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.	33
	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	Acumulado al 30 / 9 / 25
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.	99270
Programa 3.C. Programa de consolidación de presencia en redes sociales	Proporción de canales de contacto disponibles	Producto	[[Número de Canales de Contacto Disponibles) / (Número Total de Canales Posibles]] x 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.	
	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.	393
	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	Acumulado al 30 / 9 / 25
	Porcentaje de intervenciones realizadas en base al control de legalidad en el marco de las notificaciones de internaciones involuntarias y voluntarias	Impacto	[(Número de internaciones que se han notificado al Órgano de Revisión en base al control de legalidad de las notificaciones involuntarias y voluntarias notificadas ) / (Número Total de intervenciones realizadas en Materia de Salud Mental)] x 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.	79 %
Objetivo 4.1. Supervisar el funcionamiento del sistema de salud mental	Porcentaje de solicitudes judiciales que dan intervención del Órgano de Revisión	Resultado	[(Número de solicitudes judiciales que han dado intervención al órgano de Revisión) / (Número Total de Evaluaciones Realizadas)] x 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.	12

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	Acumulado al 30 / 9 / 25
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.	6
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.	5
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.	19

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	Acumulado al 30 / 9 / 25
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.	26
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.	22
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.	6





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



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