

INFORME ANUAL N° 8 – 2002/2003

Contenido

Introducción

Prensa y Difusión

Relación con los medios

Actividades de difusión

Estadísticas

Consideraciones generales

Comentario sobre los datos estadísticos

Información gráfica

Propuesta de modificación de la ley 2756

1. Acción Social

1.1. Asistencia social

Introducción

Demandas de la Población

Prohibición de venta de leche cruda

1.2. Desocupación y Programas de Empleo

Introducción

Programa Nacional de Empleo

1.3. Adultos mayores

Realidad general

Pensiones Asistenciales Nacionales

Pensiones Asistenciales Provinciales

1.4. Seguridad Social

Sistema de Capitalización

Baja por incapacidad de activos: pérdida de salario y cobertura IPROSS

Descuento del 13% en asignaciones familiares

PAMI

PROFE

1.5. Discapacidad

Introducción

Temáticas tratadas

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 1

2. Derechos de la mujer y la Familia

Introducción

Salud Sexual y Reproductiva

Violencia familiar

Violencia sexual

Discriminación por género

Registro de deudores de cuotas alimentarias

Acceso gratuito a estudios de ADN

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 2

3. Niños y Jóvenes en situación de riesgo

Jóvenes en conflicto con la ley penal
Programa de Libertad Asistida
Institutos de Alta Contención
Participación en Jornadas sobre la temática

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 3

4. Administración Sanitaria

Introducción
Jerarquía de Derechos

4.1. Hospitales Públicos

Insuficiencia de Recursos Humanos e Insumos
Mala Praxis

4.2. Fondo de Obras Sociales

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 4

5. Obra Social IPROSS

Introducción
Pedido de Intervención al Fiscal de Investigaciones Administrativas
Contrato con Prestadores
Problemáticas solucionadas

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 5

6. Demanda Habitacional

Introducción
Problemáticas tratadas
Maltrato en atención al público

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 6

7. Sistema Educativo

Introducción
Deficiencias edilicias
Suspensión de clases
Residencias escolares y Escuelas Hogares
Conflictos escolares. Mediación
Becas Nivel Terciario y Universitario
Contratación en servicios generales
Decreto 839/03
Otros temas

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 7

8. Administración Económica, Financiera y Tributaria

8.1. Reclamos salariales

8.2. IAPS- Seguro De Vida

8.3. Banco Patagonia S.A.

El deber de colaboración

Pago de haberes a estatales de la Línea Sur

8.4. Dirección General de Rentas

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 8

9. Tierras Fiscales

Introducción

Ocupación de Áreas Naturales Protegidas

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 9

10. Medio Ambiente

Introducción

Problemática del PCB en la Provincia

Antenas de Celulares

11. Administración de la Seguridad

11.1. Actuación de la Policía

Tipos de reclamos

Actuaciones de Oficio

Creación del Dpto. de Derechos Humanos y del Escalafón Penitenciario

11.2. Condiciones de detención en cárceles y comisarías

Introducción

Actuaciones de oficio

Denuncias individuales

Asistencia a Presos, Liberados y familiares

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 11

12. Servicios Públicos.

12.1 Servicio Público de Electricidad

Introducción

Propuestas de modificación al marco regulatorio

Revisión tarifaria de la Cooperativa Eléctrica de S.C.de Bariloche

12.2. Servicio Público de Gas

Principales problemáticas

Gasoducto Cordillerano

Gas envasado

12.3. Provisión de Agua Potable y Cloacas

Generalidades

Cortes de Servicio

12.4. Servicio Público de Telefonía

Temas denunciados

Actuación de la Delegación de la CNC

12..5. Servicio de transporte ferroviario

12. 6. Servicios viales

Actuaciones de Oficio- Rutas Nacionales N° 3 y 23

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 12

13. Cuestiones fuera de la competencia

Consideraciones generales

Poder Judicial

Deberes profesionales de abogados

Temas municipales

Mutuales y Obras Sociales Sindicales

Documentación de las personas y trámites migratorios

Apéndice de Resoluciones del Capítulo 13

Introducción

Hemos aprendido a volar como los pájaros y a nadar como los peces pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir juntos como hermanos.

Martin Luther King

El art. 167 de la Constitución de Río Negro, define a la Defensoría como un órgano unipersonal al que le corresponde la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial.

La misma definición surge de la Ley Orgánica 2756 que establece su autonomía funcional y autarquía financiera, funciones, competencia, procedimientos y situación institucional; ello de acuerdo a la voluntad de los Convencionales Constituyentes y a lo querido por los Legisladores, que oportunamente procedieron a su sanción.

La línea adoptada en el año 1988 por el Derecho Público Provincial, puede decirse que es la misma que posteriormente se recepcionó en la reforma de la Constitución Nacional de 1994 al instituir esta figura en el Derecho Federal.

Básicamente la Institución se vincula con dos principios republicanos, existentes en nuestras cartas constitucionales, que son los principios de la participación y el control.

Para concretar la democracia participativa, el Defensor del Pueblo es un órgano que permite una defensa activa del ciudadano respecto de sus derechos e intereses legítimos. Respecto del control debe ser una herramienta eficiente para determinar la responsabilidad de los actos de gobierno y sancionar las infracciones a la legalidad, como también los excesos del poder y otorgar al administrado una defensa idónea frente a estos hechos.

Es evidente que la voluntad del Constituyente y del Legislador rionegrinos, al concebir a esta Institución como un órgano independiente, con autonomía funcional y autarquía financiera, gozando de las mismas inmunidades y alcanzado por las mismas inhabilidades e incompatibilidades que a los Legisladores, fue la de otorgarle al Defensor del Pueblo garantías y resguardos institucionales para el adecuado cumplimiento del rol que la Constitución y la Ley le asignan.

Ley Orgánica del Defensor Del Pueblo

Las funciones y atribuciones que surgen de la Ley 2756 pueden sucintamente resumirse en las siguientes:

En general la Defensoría trabaja sobre la base de las quejas que presentan las personas físicas o jurídicas que se sienten afectadas en sus derechos e intereses. Las quejas que se

tramitan pueden ingresar por tres mecanismos: de oficio, por derivación de otros organismos, por demandas espontáneas de personas físicas o jurídicas.

Como la delimitación de las competencias de la Ley Orgánica establece los supuestos de rechazo de la queja, sucede que desde el inicio pueden rechazarse algunas presentaciones.

En cuanto a las habilitadas, las presentaciones más frecuentes abarcan problemas diversos, relacionados con la salud, educación, vivienda, obra social provincial, sistema previsional, prestación de los servicios públicos privatizados, defensa del consumidor, minoridad y familia, medio ambiente, derechos humanos, problemas de convivencia y vecindad, etc.-

Existen asimismo tramitaciones de tipo colectivo, en las que se busca resguardar intereses de la sociedad en su conjunto. Básicamente se producen por dos motivos: daños al medio ambiente y falta de transparencia en el accionar del poder administrador.

Por sí misma la Defensoría puede comprobar el respeto a los derechos humanos y a la libertad de expresión y opinión.

Para la realización de sus investigaciones puede requerir vista de expedientes, informes, documentos, antecedentes y aquellos elementos que estimen útiles, aún en casos que estén clasificados como reservados y secretos, sin violar su carácter; inspeccionar oficinas, archivos y registros de los entes y organismos bajo su control; solicitar la comparencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular y funcionario que pueda proporcionar información sobre los hechos y asuntos que se investigan; ordenar la realización de estudios, pericias y la producción de otra medida probatoria conducente.-

En relación con las tareas legislativas, puede proponer proyectos de ley y asistir a las reuniones de comisiones, con voz, pero sin derecho a voto.

También puede proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos.

Para el mejor cumplimiento de estas funciones puede requerir el auxilio o la colaboración de otros órganos, puede solicitar la intervención de la justicia para obtener la remisión de la documentación que le hubiere sido negada, puede pedir el auxilio de la fuerza pública, etc. -

En lo que se refiere a su organización el interna, está facultado a dictar su propio reglamento y a proyectar su presupuesto.

Sus recomendaciones, sugerencias a los superiores jerárquicos de la administración y dictámenes, no tienen fuerza vinculante.-

Del análisis de las competencias orgánicas de la Defensoría se deduce claramente que siendo amplias su representación de derechos y facultad de investigación, el hecho de que sus recomendaciones no tengan carácter vinculante dificultan el logro de sus intervenciones.-

Efectivamente debe tenerse en cuenta que el Defensor del Pueblo es un organismo constitucional con fuerza no vinculante, es decir, sin poder de decisión, sin poder, aunque sí con autoridad.

Misión Institucional

La importancia del Defensor del Pueblo

La cualidad más importante del Defensor del Pueblo es su independencia.

No está sujeto a mandato imperativo alguno, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y debe desempeñar sus funciones con autonomía y según su criterio.

Para llevar adelante su labor debe ejercer una especie de Magistratura de la persuasión, carente de facultades jurisdiccionales. Es decir debe identificar las deficiencias o incumplimiento de deberes por parte de los servidores públicos y buscar convencer a las autoridades para la adopción de las medidas que rectifiquen tales conductas. En otras palabras el Defensor del Pueblo no es un Juez, ni debe aspirar a ello, no puede imponer ni modificar las decisiones al poder administrador, no es el ejecutivo, debe convencer.

Pero especialmente, su función mediadora está al servicio de la protección de los derechos e intereses del pueblo frente a la administración como órgano del poder estatal y a la vez puede facilitarle al ciudadano un modo de conducta necesario y correcto frente a la administración, creando confianza entre ciudadano y administración.

En ese contexto surge la institución del Defensor del Pueblo, como un mecanismo de control del ejercicio de las funciones administrativas públicas, que convive con los demás y que tiene por objeto actuar sobre y contra quienes tienen la posibilidad de negar, desconocer o violar los derechos, garantías e intereses tutelados en la Constitución y en las Leyes.

Esto supone:

- Mantener una vigilancia permanente del ejercicio de la función pública, a fin de que se desarrolle en el marco de la legalidad y los valores éticos, como así también velar por el fortalecimiento de las instituciones de la Democracia.-
- Constituirse en una voz permanente de la conciencia jurídica y de la vida democrática que acerque el ejercicio del poder al interés y al derecho de la persona humana cuya dignidad es el norte de la institución.-
- Hacer que sus advertencias, recomendaciones o recordatorios de deberes de función señalen claramente la responsabilidad de la autoridad competente, para que ésta tome la iniciativa de rectificar sus errores.-

- Propiciar que tengan acceso a la Defensoría, incluso, los menores de edad, las personas que sufran cualquier forma de internamiento, los extranjeros y aquellos que puedan estar limitados en el ejercicio de sus derechos.-
- Promover la apertura de procesos judiciales en los casos en que como resultado de su investigación verifique violaciones a los derechos humanos o actos de abuso de poder que configuren delito.-
- Abrir canales de participación directa que complementen el ejercicio del derecho de petición del ciudadano.- Defender el derecho a la información siendo uno de sus objetivos fundamentales la publicidad de los actos de gobierno.-
- Acompañar y apoyar - en medio de sus múltiples limitaciones- un cambio, con la premisa de que el mejor defensor de sus derechos es el propio ciudadano, debidamente informado, que asuma con responsabilidad las consecuencias de reclamar lo que en justicia le corresponde. Como resultado de tal cambio, que deberá contar con los medios de comunicación, llevará a construir una consistente vigilancia cívica en materia de derechos humanos, derechos de la mujer, protección al niño y al adolescente, defensa del medio ambiente, derechos del consumidor- incluyendo a los usuarios de los servicios públicos y a los administrados frente a la administración estatal-, reivindicación de los discapacitados y defensa vecinal, por citar los temas más conocidos.-
- Profundizar su legitimación social y realizar una vasta labor pedagógica en la ciudadanía.-
- Búsqueda institucionalizada de consensos.
- Poner en marcha tácticas de resolución de quejas en forma novedosa, por ej. : mediación en los casos en que se vean afectados derechos colectivos, o individuales de incidencia colectiva, con la cooperación de la Justicia, Poder Ejecutivo y/o Poder Legislativo, conviniendo previamente con dichos Poderes del Estado Provincial una metodología de acción.-
- Sistematización de las demandas elaborando diagnósticos de la situación social, grupos vulnerables, carencias más sentidas, que sirva a los organismos del estado provincial como un aporte a sus propios relevamientos.

Programa de Acción a desarrollar en lo inmediato

- Propuesta de modificación de la Ley 2756, art. 43.
- Creación de la planta permanente de la Defensoría del Pueblo.

- Proyecto de Ley del Estatuto-Escalafón de la carrera defensorial.
- Reformulación del Reglamento Interno
- Organigrama funcional
- Reasignación de funciones
- Puesta en marcha de la Mesa de Admisión, dedicada exclusivamente a la atención y orientación del público.-
- Capacitación institucional

Reflexiones Finales

A más de dos años de mi asunción como Defensora del Pueblo, la designación del Adjunto o Adjunta, es una materia pendiente de resolución por parte de los representantes del pueblo en el Parlamento Rionegrino.

Vano ha sido todo intento para convencer al Cuerpo Legislativo de la necesidad de cumplir con la Ley, y las razones invocadas no resultaron lo suficientemente persuasivas, ni siquiera aquéllas donde con total honestidad hablaron del límite humano, tanto físico como espiritual, para sobrellevar tamaña responsabilidad-

Por otra parte, la imposibilidad de acceder a una mayor disponibilidad presupuestaria, por imperio del artículo 44 de la Ley 2756, entorpeció notablemente nuestro trabajo.

Desde la falta de una presencia más activa de la Oficina de la Defensoría del Pueblo a lo largo y ancho del territorio rionegrino, hasta los insumos para funcionamiento, podemos situar en medio de ellas una compleja gama de necesidades a cubrir, déficit que mengua ostensiblemente nuestra capacidad de respuesta.

Provincializar la Institución, para intentar que este instrumento que le ha dado la Constitución a los ciudadanos, esté en condiciones de ser utilizado por todos los rionegrinos, vivan donde vivan.

Tal vez, en un futuro, se pueda concretar mi propuesta de creación de las Delegaciones y/o Mesas Defensoriales.

En esta Oficina su personal ha debido enfrentar multifacéticos temas, cuya especificidad hubiera demandado la contratación de profesionales estudiosos de la materia. Ha debido, también, asumir la carga de la demanda en creciente aumento. Ha sentido y siente que todo esfuerzo es poco. Somos concientes que comenzamos a tener demoras, que ello no resulta fácil de explicar a los quejosos, que hay cuestiones que merecen análisis más profundos, en

tanto el día a día de la gente no puede dejar de atenderse. Esta es nuestra realidad cotidiana.

Existen áreas que exigen ser reforzadas, en tanto otras deben ser cubiertas para permitir reasignar funciones al personal cuya idoneidad, conocimiento y experiencia en el trabajo defensorial, nos indica que debe pasar a ocupar responsabilidades de conducción técnica.-

Algo tan elemental como dar el primer paso, es la habilitación de la Oficina o Mesa de Admisión, que recepcione las quejas y oriente debidamente a los ciudadanos, a cuyo frente deberán estar una o más personas con amplios conocimientos de los organismos públicos, de las leyes que los regulan, de las competencias jurisdiccionales, etc.

Planificar científicamente la gestión de la Institución para insertarla adecuadamente en el tiempo histórico en que le toca actuar, acompañando los cambios que se vienen produciendo en la sociedad, es una tarea que no puede dilatarse por más tiempo.

Por otra parte, existen temas en agenda pendientes de tratamiento, sobre los que hay que investigar, para proponer y articular acciones con los organismos correspondientes, toda vez que los mismos abarcan a los colectivos (ancianos, previsión social, mujeres, niños / as, jóvenes); a los intereses difusos (patrimonio histórico, áreas protegidas, medio ambiente); a los individuos y a las familias (violencia, maltrato, asistencia sanitaria, vivienda,); problemas de infraestructura (escuelas, residencias de ancianos, institutos para jóvenes en conflicto con la ley penal, casas hogares para niños, albergue para mujeres víctimas de violencia familiar).

Ahora bien, frente a una ciudadanía movilizada que pelea por sus derechos, no solo civiles y políticos, sino sociales, económicos, culturales, ambientales, que se han dado en llamar de Tercera Generación o Derechos de los Pueblos, hay que enfrentar el desafío y poner a la Institución en el lugar donde la Constitución y la Ley le han ordenado estar.

Celeridad, sencillez, austeridad, justicia, respeto, y fundamentalmente respuesta. Eso espera la gente de nosotros.

Si el Defensor del Pueblo tiene que dar salida a situaciones que no tienen salida; si la gente que llega a ella ya tiene un no por parte del administrador; si no obstante ello su origen Institucional y Constitucional tuvo como finalidad generar prácticas alternativas de solución de conflictos como estrategia del mismo poder, y si sus posibilidades reales de alcanzar los objetivos están limitados por el propio organismo estatal, que no siempre atiende sus recomendaciones, entonces para qué sirve la Defensoría del Pueblo? ¿Qué debe hacer esta Institución? .

Qué proezas se esperan de esta figura que por sí sola debe llevar a cabo todo aquello para lo que en teoría fue creada?

Cómo podemos convencer a la ciudadanía de que este nuevo símbolo, al menos en nuestra Provincia, no fungirá como una oficina burocrática más, de tal suerte que la ilusión de la

ciudadanía de contar con una figura tan emblemática como lo es la del / la Defensor/a del Pueblo se sienta como un nuevo desencanto?

Deberemos entonces seguir avanzando en el perfeccionamiento de nuestra misión, es decir seguir construyendo nuestro Ombudsman para que cada día pueda responder mejor al cúmulo de expectativas que sobre él válidamente se tienen. Y para ello la comprensión y el acompañamiento del Parlamento Rionegrino, de quien emana su elección, es indispensable.

En su trayecto entre la quimera y la viabilidad la Institución deberá encontrar la matriz para su crecimiento.

Prensa, Difusión y Relaciones con la Comunidad

Relación con los medios de prensa

Sabido es la universalidad de pensamiento de las Defensorías del Pueblo, acerca de que los medios de prensa resultan aliados fundamentales para su tarea defensorial.

Ocurre que, por difícil que resulte expresarlo con la austeridad que el tema requiere, este nuevo período de gestión de la Institución, nuevamente ha encontrado en periodistas, columnistas, editorialistas y conductores de programas, una destacable voluntad para difundir las acciones llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo.

Así, se convirtieron en el único nexo con que contamos para informar a la población rionegrina sobre los temas que entendíamos debían ser conocidos, y en especial, aquéllas actuaciones que abarcaban colectivos.

El interés que le prestaron a nuestras intervenciones, hizo que medios nacionales se hicieran eco de ellas, como la referida a la problemática que deben afrontar para el cobro de sus haberes los agentes del estado, tanto de la clase activa como pasiva, residentes en la línea sur.

También la noticia precisa y veraz nos facilitó la ruta para intervenir de oficio, que por otra parte es una de las características de la labor defensorial.

Afirmamos entonces que la toma de conocimiento de hechos o circunstancias merced al trabajo de los medios de difusión y los periodistas, nos permitió en muchos casos estudiar causas y efectos e instrumentar las acciones tendientes a resolver los problemas de la gente, trabajo que se dimensiona cuando las cosas ocurren en pueblos o parajes de los que estamos demasiados alejados.

El permanente ofrecimiento de espacios gratuitos y el seguimiento que hicieron de los temas, merecen ser mencionados en este informe.

Hemos comprobado en numerosas ocasiones que cuando el periodismo dispone de informaciones que tiene relación con nuestra Institución, ya sea por la presentación de quejas de vecinos, porque se han iniciado acciones de oficio o porque consideran que el organismo debe o puede intervenir, no demoran en efectuar las consultas del caso a efectos de ampliar el conocimiento sobre el tema que están tratando.

Las críticas, que saludablemente existieron, sirvieron tanto para corregir como para darnos cuenta que nos faltaba ser más precisos.

Y luego, sus análisis acerca de la efectividad de la Defensoría del Pueblo, al no tener sus Resoluciones poder vinculante, ayudan en la tarea docente que debemos realizar, porque sus preguntas hacen que otros se pregunten y nos pregunten.

Por lo expuesto, nos resta solamente valorar y agradecer el trabajo diario del periodismo en general, porque con su atenta actitud respecto de los acontecimientos que se producen contribuye en gran medida con nuestra labor y desempeño.

Actividades de difusión de la Defensoría del Pueblo

Finalmente queremos manifestar nuestra satisfacción por la buena repercusión que tuvo nuestra revista “Defensoría”, que hemos relanzado en el presente año en una edición mejorada gráficamente. Esto nos permite comunicar a la comunidad temas de interés general, así como difundir la tarea de la Institución, constituyéndose en un canal más de acercamiento a la gente, desde que su distribución es gratuita.

La Legislatura Provincial, ha honrado el esfuerzo de la Defensoría del Pueblo, declarando esta publicación de Interés Social, Cultural y Educativo.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo integra la Red de Departamentos de Prensa de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. Los miembros difunden en un boletín informativo interno las temáticas más relevantes que ha motivado la intervención de las Defensorías del Pueblo. Dicha información también es incorporada en la página web de la ADPRA.

Asimismo, nos encontramos próximos a inaugurar el nuestro propio sitio en Internet, donde mantendremos la información actualizada de las actividades del organismo, permitiendo también a los ciudadanos formular sus reclamos y brindar sus aportes.

Estadísticas

Consideraciones generales

En nuestro informe anterior explicábamos ya, que la demanda ciudadana exigía una nueva dinámica en el tratamiento de los reclamos que llegan a la Defensoría del Pueblo, que nos permitiera abreviar en lo posible los tiempos y sortear la burocracia que tantas veces conspira contra una pronta solución al problema planteado.

Ello así, si bien se han formado en este último período algunos expedientes menos que el año anterior, no ha sido inferior la cantidad de personas que han requerido la intervención de la Defensoría, ni menor la diversidad de temas en los que ha intervenido.

El total de expedientes iniciados en este último período alcanzó los 1.833, a los que hay que sumarle miles de consultas que fueron atendidas a través de comunicaciones telefónicas mediante las que se plantearon quejas o se solicitó asesoramiento. Como la mayoría de los casos presentados requerían urgente atención y no resistían los plazos que otorga la ley, se actuó entonces en carácter de mediador o gestor, consiguiéndose así solucionar un alto porcentaje de las situaciones planteadas.

Comentario sobre los datos estadísticos del presente año

Los temas relacionados con educación, salud pública, viviendas y previsionales son los que mayor número de intervenciones han demandado a la Defensoría del Pueblo durante el último año. De la información estadística podemos extraer además que quejas vinculadas con el accionar de distintos municipios ha merecido también un buen número de intervenciones. En este caso destacamos que si bien las denuncias presentadas están repartidas entre muchos de los 38 municipios de la Provincia y ninguno por sí sólo ocupa un lugar importante en cuanto al número de quejas, nos pareció oportuno agruparlas en un solo rubro ya que en conjunto constituyen si una cantidad apreciable.

En cuanto a educación que alcanza el 9 % del total de las quejas presentadas, es importante destacar que las presentaciones se refieren a distintas situaciones que van desde deficiencias en los edificios escolares, falta de transporte para alumnos, maltrato docente, falta de bancos, inseguridad etc., hasta cuestiones administrativas.

En lo que respecta a Salud Pública cuyas quejas por este tema alcanzaron el 7%, estimamos que además hay que sumarles las que involucran directamente al IPROSS, que totalizan el 4% ya que todas las que tienen ese destino están íntimamente ligadas también con la atención de la salud.

Surgen también de la información estadística las cuestiones previsionales como uno de los temas por los que en buena medida los ciudadanos han recurrido a la Defensoría. En este caso se han agrupado aquellos reclamos vinculados con el Anses, Pami, Unidad de Control Previsional, la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales y las AFJP, las que alcanzan al 9% del total de las presentaciones.

Otro de los temas que mereció buena cantidad de quejas o denuncias es el de Viviendas, área que no es tampoco la primera vez que figura entre los principales motivos de concurrencia por parte de la ciudadanía. Ya el año anterior al hacer referencia a este tema, la Defensora del Pueblo Señora Nilda Nervi de Beloso brindó una exhaustiva explicación de los problemas vinculados a viviendas, especialmente se refirió a la falta de planes para personas sin ingresos fijos para quienes es sumamente dificultoso poder acceder a algún plan.

Al referirnos al déficit habitacional y la inaccesibilidad a la vivienda digna por parte de un amplio sector de la comunidad, debemos reiterar lo expresado oportunamente en relación a que las causas que han contribuido a desterrar el concepto de vivienda social, han sido las distintas y profundas modificaciones que han sufrido los planes FONAVI, entre ellas la posibilidad que las Provincias dispongan libremente del destino de los fondos, que anteriormente tenían como único fin la construcción de casas.

Este año se observa que el problema persiste, razón por la cual un 7% del total de las presentaciones recibidas en la Defensoría están relacionadas con problemas habitacionales.

En cuanto a la procedencia de los reclamos nuevamente Viedma con 611 presentaciones que significan el 32% de las quejas recibidas es la ciudad que mayor número de denuncias aportó, seguida por San Carlos de Bariloche con 157 y el 9%, General Roca con 140 y el 8%, Villa Regina con 128 y el 7%, San Antonio Oeste con 109 y el 6% y Cipolletti con 99 y el 5%. Sierra Grande, Allen y Río Colorado aportaron el 4% cada una. Es decir que, aunque con algunas variantes en cuanto a las posiciones que ocupan, las denuncias que provienen de otros puntos de la Provincia tras Viedma, son prácticamente las mismas que en años anteriores. Y esto es así porque, si bien la mayoría de los denunciantes residen en la ciudad donde la Defensoría tiene su sede, luego se alternan en sus posiciones aquellos lugares de mayor densidad poblacional con otros que desde el comienzo de las actividades de la Institución han hecho un interesante aporte de presentaciones.

En cuanto a las regiones de las que provienen las quejas, por lógica consecuencia – al ser Viedma la que mayor número aporta - el Valle Inferior encabeza la nómina con el 35% - el año anterior aportó el 30% ocupando también el primer lugar – seguido de la región del Alto Valle Este con el 13% desplazando de ese lugar a la Región Atlántica que con el 12%, al igual que la Zona Andina, ocupan la tercera ubicación.

Las regiones del Alto Valle Centro y Alto Valle Oeste aportaron cada una el 8% de las presentaciones, en tanto que el Valle Medio sumó el 7%, ubicándose más atrás ciudades fuera de la Provincia de Río Negro con el 3%, y la Región Sur cierra con el 2% de las quejas.

Al igual que el año anterior en tanto, las quejas mediante los formularios especiales distribuidos en los Juzgados de Paz es la forma que mayoritariamente han elegido los ciudadanos para hacerlas llegar a la Defensoría.

Por ese medio se registró el ingreso del 56 % de las quejas, lo que significa además que también por ese medio se observó un incremento del 6% respecto del año anterior. La presentación por correo postal, al igual que el año anterior, se ubicó nuevamente en el

segundo lugar con el 24%, registrando también un aumento en relación al ejercicio pasado cuando llegaron por esa vía el 20%, la tercera ubicación también al igual que el año anterior corresponde a las presentaciones efectuadas por los ciudadanos en forma personal, aunque en este caso se observa una disminución en el promedio ya que del 13% del año pasado, paso al 9% en el actual. Un 5% de las denuncias en tanto llegaron este año mediante comunicación telefónica, mientras que por Correo Electrónico se recibió un 3% e igual porcentaje correspondió a las acciones iniciadas de Oficio, contra el 2% del ciclo pasado.

En relación a quienes han sido los que presentaron denuncias o quejas, podemos destacar que el cuadro de este año es prácticamente el mismo que el del anterior. Las mujeres siguen encabezando también entonces, al igual que el año pasado e inclusive con porcentajes muy parecidos, quienes se han presentado con sus quejas a la Defensoría.

Este año aportaron el 56% contra el 54% del anterior, los hombres en tanto recurrieron a la Institución con sus presentaciones o problemas en un 35%, mientras que el anterior lo hicieron con el 36%. Las organizaciones de la comunidad que el año anterior aportaron un 8%, en el actual lo hicieron con un 6%, mientras que de oficio, este año se iniciaron un 3% de las acciones contra un 2% del anterior.

En lo que respecta al interés de las quejas, se mantiene con diferencias muy apreciables quienes las presentan por cuestiones particulares o personales, ya que con ese carácter llegaron a la Defensoría el 94% de las mismas, contra el 3% de las de interés sectorial y otro 3% que responde al interés general, y quizás convenga aquí destacar que precisamente ese es el porcentaje de las acciones iniciadas de Oficio, lo que reafirma que cuando se decidió intervenir fue para defender el interés o bien común de la población.

Finalmente podemos afirmar que en líneas generales no se han producido demasiadas variantes respecto del año anterior en cuanto a la procedencia, formas, interés y autores de las presentaciones. En este aspecto se observa asimismo, como ya lo decíamos en nuestro comentario del año anterior, que se ha ingresado en una meseta que reafirma la tendencia que se venía apreciando, aunque se puede mencionar no obstante que se ha incrementado el universo de temas que llegan a la Defensoría, incluidos muchas consultas por aquellos en los que no se tiene competencia pero merecen atención y por los que se recomienda u orienta sobre los caminos a seguir en búsqueda de superar el inconveniente.

1. ACCIÓN SOCIAL

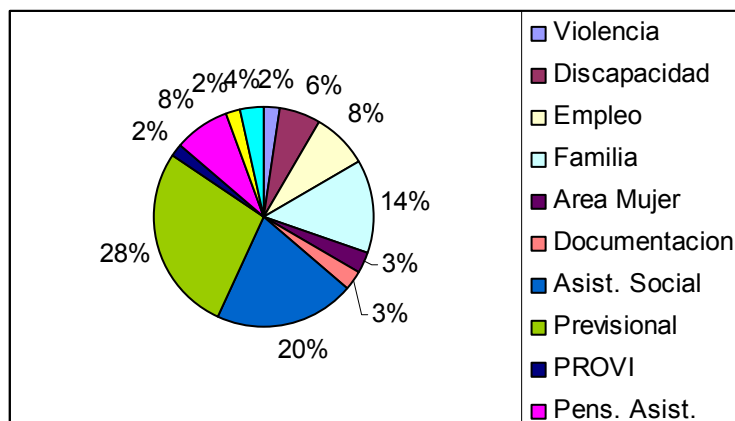
Introducción

Son numerosos los reclamos recibidos por cuestiones sociales. La variedad de temas y la complejidad que se revela en cada uno de ellos, hace imposible estandarizar el tratamiento de estas presentaciones. Un denominador común es que cada una de ellas, requiere de varias intervenciones y ante distintos organismos (provinciales, municipales y nacionales). Esta realidad nos conduce a construir una ingeniería de relaciones institucionales de las que por lo general, emergen puentes interpersonales de colaboración.

Gran parte de la tarea de la Defensoría del Pueblo se traduce en mecanismos informales de intervención. Quiere esto decir que también se atiende en forma personal y directa a los ciudadanos, a quienes se les brinda asesoramiento o en su caso, realizamos gestiones expeditivas para la pronta solución de sus quejas.

Efectivamente, la atención personal se realiza tanto en la sede de la Institución como en las distintas comisiones de servicios donde se constituyó la Defensoría del Pueblo en el interior de la Provincia. Otra vía muy utilizada en este abordaje es la telefónica.

Durante el 2.003, además de las 660 presentaciones escritas, se han recibido un promedio diario de doce (12) demandas de atención personal ya sea a través de visitas y/ o consultas telefónicas, según registros de nuestra Mesa de Entradas, a cuyo personal agradecemos por sus valiosa colaboración, buen trato y paciencia con la ciudadanía. Esto totaliza unas 3.168 intervenciones realizadas durante todo el año.



Reclamos del área social por temática

En relación al ejercicio anterior, crecieron significativamente las presentaciones por cuestiones previsionales y Pensiones Asistenciales como así también las referidas a situaciones de violencia en cualquiera de sus formas. Dentro de éstas, cobraron relevancia las relacionadas a maltrato laboral.

1.1. ASISTENCIA SOCIAL

Introducción

El escenario social del presente año fue muy distinto al anterior. En la Provincia se observó el impacto positivo del Plan Jefas/es de Hogar Desocupadas/os, con la incorporación de 24.000 beneficiarios.

Dado que los hogares con menores recursos y mayores necesidades cuentan con un mayor número de miembros, los indicadores de pobreza e indigencia de las personas son más elevados. Sumado a ello, se observó una importante asistencia alimentaria instrumentada a través del Programa Nacional de Emergencia Alimentaria y Plan Vida. No podemos dejar de mencionar que estos programas excluyeron una franja de población muy frágil como son los ancianos, adultos mayores y los jóvenes sin carga familiar.

De los datos relevados por la Dirección Provincial de Estadística y Censos, onda marzo 2003, la tasa de empleo es de sólo el 37.7% . A mayo del 2003, el costo de la **Canasta Básica de Alimentos -Línea de Indigencia-**, para una familia numerosa, es de \$ 555,81 para satisfacer un umbral mínimo de necesidades energéticas y proteicas. Los hogares que no superan ese umbral son considerados indigentes.

Que en el mismo período la **Canasta Básica Total - Línea de Pobreza** - para la familia numerosa, es de \$ 1.111,62, donde además de los alimentos se considera la provisión de bienes y servicios no alimentarios (vestimenta , transporte, educación, salud, etc.).

Que del Procesamiento de la Encuesta Permanente de Hogares en el mismo período se observa que **en la Comarca de Viedma y Patagones existen bajo la línea de indigencia el 29,4% de las personas y bajo la línea de pobreza el 50,6% que involucran un total del 60% de los hogares.**

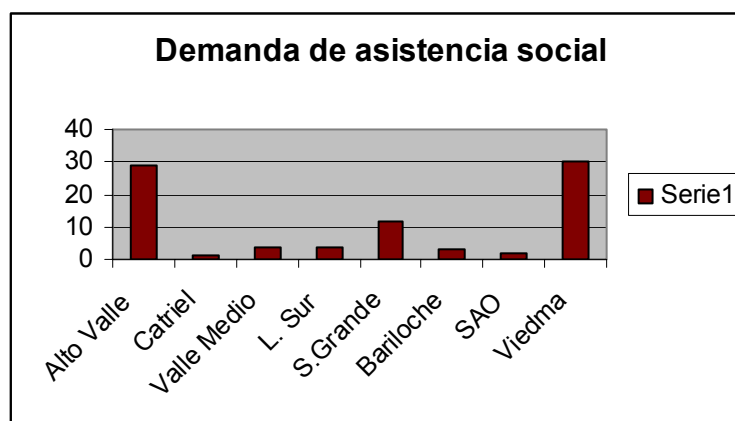
Por otra parte, la Dirección de Análisis Salarial del Consejo de la Función Pública y la Reconversión del Estado el 2/9/03 informa que el sueldo de bolsillo promedio de los empleados de la Ley 1844, es decir, los agentes de los distintos organismos del Ejecutivo Provincial (2.180 empleados) es de \$470,00. Similar realidad salarial tienen los docentes, los policías, los empleados hospitalarios, los empleados de comercio, las empleadas domésticas, etc.

La evaluación de la información recogida nos permitió observar que **el sector asalariado de gran parte de la Administración Pública Provincial está ubicado debajo de la línea de pobreza**, pero no se los tiene formalmente detectados como pertenecientes a los grupos de personas carenciadas. Que por ello, tampoco se los identifica dentro de los programas sociales de asistencia o bien dentro de población que se manifiesta por sus necesidades de alimentos.

Demandas de la población

En el presente ejercicio se presentó una demanda distinta del año anterior, en el que prioritariamente los reclamos que fueron llegando a las oficinas de la Defensoría del Pueblo, era por alimentos.

Este año en cambio, la mayoría de las presentaciones recibidas en esta Defensoría del Pueblo las realizaron ciudadanos sin ningún tipo de ingresos, con algún familiar discapacitado, con problemas de salud, con pensiones asistenciales en trámite, con déficit habitacional, o imposibilidad de pagar los servicios de gas, luz o agua.



El cuadro evidencia una preponderancia de reclamos provenientes del Alto Valle de Río Negro como así también de Viedma y en tercer orden Sierra Grande.

En este año hubo un predominio de programas sociales destinados exclusivamente a cubrir las necesidades alimentarias. Es así que en cada hogar ingresaban alimentos provenientes de distintos canales, pero no se cubrieron otras necesidades.

La falta de oportunidades laborales, por su parte, dio lugar a que se fueran intensificando en calidad y cantidad las demandas por trabajo.

Como respuesta a los traslados por demanda de asistencia social, se recepcionó la Nota N°: 332/03 AI-MSDyDS del 10 de marzo del 2003 de la Subsecretaría de Desarrollo Social de la Provincia que expresa: “... que el Ministerio de Salud y Desarrollo Social cuenta con distintos Programas Sociales, cuyos objetivos coinciden en brindar asistencia alimentaria a personas y familias en situaciones de vulnerabilidad social, provisión de insumos, asegurar la protección sanitaria y habitacional mínima, atender las necesidades de la comunidad en general, etc. Dichos Programas se descentralizan en la áreas sociales de los Municipios de la Provincia, los cuales son responsables de ejecutarlos.

Esta descentralización tiene como objetivo promover una importante autonomía de los niveles locales y permitir una mayor receptividad a las demandas sociales, esto es la capacidad para reconocer, detectar y responder en forma precisa a las demandas locales, facilitando así una mayor eficiencia en el uso de los recursos y la complementación de acciones.”

Sin embargo, la descentralización, lejos de resultar beneficiosa, generó inconvenientes en el tratamiento de muchas actuaciones y evidenció dificultades a nivel operativo en municipios y confusión en los ciudadanos, por cuanto:

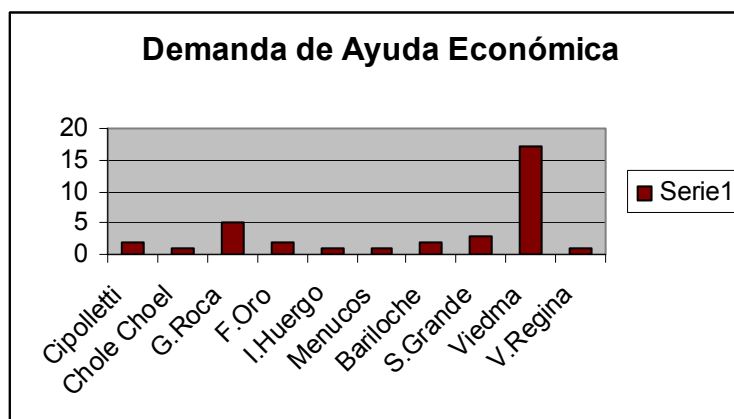
a) Comunas con muchas demandas de sus habitantes, manifestaban desconocer programas, requisitos etc., de manera tal que toda orientación impartida por esta Defensoría sobre programas disponibles y su canalización chocaba con la desinformación municipal.

b) Municipios que, habiendo tramitado ayudas sociales ante la Provincia, ignoraban el tratamiento dado en esta instancia y la resolución tomada.

c) Canales de acceso directo a niveles centrales responsables de la tramitación de ayuda social, se superponían al sistema de la descentralización impulsada.

Todo proceso de descentralización conlleva necesariamente la socialización de la información, como así también una aceitada articulación entre los distintos actores intervinientes en la ejecución de estos programas descentralizados. Ante esta realidad intensificamos nuestro rol de institución colaboradora y mediadora, aportando información y haciendo nexos entre todas las partes.

Con respecto al Programa de Asistencia Social que se desarrolla a través de **Subsidios de Emergencia**, al igual que el año anterior, fue y es objeto de permanentes cuestionamientos que, en la mayoría de las presentaciones, se refiere a la demora, falta de respuesta, suspensión del pago de las cuotas acordadas y/o falta de información veraz sobre las fechas de efectivización de los pagos. Sobre este punto en particular, reiteramos lo expresado en nuestro informe anual anterior. *“...hemos observado, en el tratamiento de los reclamos, que existió y existe una total desorganización, una irrespetuosa falta de cumplimiento, un abuso a la paciencia y a la tolerancia, que sólo pueden soportar los ciudadanos que tienen la gran necesidad. de contar con esa ayuda .”*



Puede observarse que la ciudad de Viedma presenta una mayor demanda de reclamos por subsidios. Al respecto entendemos necesario señalar que, como lo referimos precedentemente, esta Comarca registra los índices más altos de población afectada por la indigencia y la pobreza.

Con preocupación debemos mencionar que muchos de los reclamos sobre ayudas económicas (subsidios) estaban motivados por problemáticas de salud de carácter grave y urgente, sin embargo las autoridades les dan idéntico tratamiento que otras demandas.

A modo de ejemplo, citamos el caso de una ciudadana de Fernández Oro a quien habiéndose otorgado una ayuda económica para atender la salud de su hija de \$750, pagaderos en 5 cuotas de \$150, sólo se le pagó la primera en mayo del 2003. En respuesta a la requisitoria de la Defensoría del Pueblo, la Asesoría Legal del Ministerio de Salud y Desarrollo Social mediante Notas N° 2020/03 y N° 281/03 SSP.S, confirmó los dichos de la denuncia y agregó: “...*La demora se debe estrictamente a problemas presupuestarios, no obstante, se remitirá copia de la presentación y se solicitará el pago de las restantes.*”

Ahora bien, esto no se cumplió por falta de previsión presupuestaria al momento de otorgar los subsidios, lo que quedó de manifiesto en la Resolución N° 7448/03 de la Secretaría de Estado de Acción Social de fecha 19 de septiembre del 2003, donde se admite que ya se había ejecutado el 92% del presupuesto y que se restringiría el uso del saldo disponible a “programas más sensibles”. Es decir que a partir de ese momento se observó un corte abrupto en el pago de las cuotas pendientes de subsidios ya otorgados y en la admisión de nuevos casos.

Prohibición de venta de leche cruda

A partir de diversas presentaciones que se recibieron ante la prohibición de la venta de leche cruda dispuesta por la Secretaría de Estado de Salud Pública, como así también ante el impacto que esta medida ocasionó en el acceso de la población a ese alimento básico, esta Defensoría realizó diversas investigaciones en el tratamiento del tema lo que dio lugar al dictado de la **Resolución N° 1224.03**⁽¹⁾

Cabe señalar que los reclamos individuales y colectivos, abarcaron una población de 1.600 ciudadanos que se manifestaron formalmente en contra de la medida tomada.

De la investigación surgió:

- a) Que la provisión de leche por parte del establecimiento La Amalgama fue y es para un gran sector de nuestra comunidad la única posibilidad de acceder a un alimento considerado fundamental para la infancia y adultos mayores.
- b) Que la medida de prohibir su venta dispuesta por el área de salud de la Provincia, no se acompañó con otras alternativas que viabilicen el acceso a la leche.
- c) Que al cerrarse el único canal identificable y especialmente controlado de provisión de leche, en "pos de la protección de la salud de la población" se provocaría precisamente el efecto contrario, ya sea por el estado de desprotección alimentaria generado o bien porque entre la necesidad del alimento y la decisión de prohibir, se embreita a la población a obtener la leche cruda a través de otros expendedores no identificados ni controlados sanitariamente, quedando así realmente expuesta a los riesgos que se manifestó proteger.

¹ Ver Resolución N° 1.224/03 en el Apéndice

d) El artículo 556 Bis del Código Alimentario establece la posibilidad de autorizar la venta de leche cruda en aquellos lugares donde “no llega el abastecimiento de la leche pasteurizada”. Esta autorización está condicionada al cumplimiento de un análisis de la leche, realizado por autoridad sanitaria competente, y según requisitos especificados en el artículo 555.

Nótese, que el escenario socio-económico en que se dictó la citada norma del Código Alimentario distaba mucho del actual, y no se avizoró en ese entonces una Argentina donde **la mitad de las familias no llegan al abastecimiento de la leche pasteurizada, por que sus ingresos económicos no se lo permiten.**

e) Que la familia está siendo golpeada sin tregua por las conocidas e interminables crisis socio económicas, estampidas de precios generalizadas y por la disminución de sus ingresos. Que para resistir han desarrollado toda una ingeniería de subsistencia haciendo diariamente gambetas al hambre, porque éste no da tregua.

Que el estado de situación ampliamente conocido y sucintamente expuesto amerita la toma de medidas racionales que acompañen, faciliten, en fin, que integren todos los aspectos que están en juego en esta cuestión. Que urge sostener a la familia en esta resistencia y plasmar en la realidad la protección y el respeto por sus Derechos esenciales.

f) Que uno de los más grandes desafíos de los *Defensores del Pueblo* es la defensa irrestricta de los Derechos Humanos. El mandato no escrito es, sin duda, comprometer sus esfuerzos por una sociedad en la que prevalezcan la solidaridad, la justicia y la equidad, buscando un cambio en los comportamientos, porque la discriminación y la violación a los derechos fundamentales no se van a cambiar con discursos ni normas, sino que requieren la modificación de algunos modos de pensar y de actuar en quienes tienen el predominio del poder

Se resolvió entonces **Exhortar al Sr. Secretario de Estado de Salud** del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro, a prestar su más decidida intervención en las presentes actuaciones, solicitando especialmente se realice una debida consideración a los reclamos presentados por los ciudadanos .

Y asimismo **Recomendamos** al Sr. Secretario de Estado de Salud evaluar la posibilidad de conciliar las disposiciones del Código Alimentario Argentino con la sentida demanda de la población, interesando al Gobierno Municipal como así a los propios productores de la zona a coordinar esfuerzos en la búsqueda de una salida integral, como un aporte concreto a las familias de nuestra comunidad que se encuentran atravesando momentos muy difíciles, teniendo en cuenta los antecedentes en otras zonas del país. Pusimos en conocimiento del Gobierno Municipal de la ciudad de Viedma la Resolución.

A la fecha las autoridades de Salud Pública no han cambiado su postura, desatendiendo las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo. Entendemos que existe una desinterpretación de nuestra opinión en la temática, pues lejos estamos de propiciar el incumplimientos de pautas sanitarias que pongan en peligro a la población. No obstante, continuaremos participando de reuniones intersectoriales (juntas vecinales, profesionales de la salud,

productores, etc) a fin de lograr una superación de la cuestión planteada a partir de las restricciones impuesta por las autoridades sanitarias.

1.2. Desocupación y Programas de Empleo

Introducción

Sin pan y sin trabajo. Quienes se preocupan y ocupan de esta epidemia?

Durante la década de los noventa se implementaron en nuestra Argentina un conjunto de medidas políticas y económicas que transformaron de manera particular la estructura del Estado como así la organización social del trabajo.

A partir de este proceso, la precariedad laboral afectó en forma dramática la otrora seguridad ocupacional, expresamente garantizada por imperativo Constitucional, y así el derecho a un trabajo digno y permanente fue cedido por el propio trabajador ante la necesidad de llevar un sustento a su hogar. Los contratos temporales, se constituyeron en una innovadora iniciativa de empleo no solo en el ámbito privado sino también en el estatal. Y, sin lugar a dudas, ello trajo aparejado inseguridad e indefensión por parte del asalariado, ya que su permanencia en el empleo quedó sin garantía alguna ni posibilidades legales de pelear por él.

En este sentido, flexibilización laboral e inestabilidad en el empleo, son desafíos que demandan una profunda revisión de las cuestiones públicas, donde el trabajo y la dignidad de ese trabajo, así como los derechos de cada trabajador, ingreso por concurso, carrera, estabilidad, seguridad social, igualdad de oportunidades, etc., sean una realidad tangible, y para ello deberemos esforzarnos, todos, para delinear con firmeza una nueva y más solidaria página en la historia de los trabajadores, más acorde con la dimensión humana del progreso. (citas de la **Resolución N° 1206/03** ²)

En el presente ejercicio la Secretaría de Estado de Trabajo no implementó programas de promoción del empleo y/o de capacitación laboral, hecho éste determinante y de duro impacto en la franja de los excluidos del Programa Nacional de Empleo Jefes/as de Hogar o Plan Familias (económico), o sea aquellos ciudadanos desocupados calificados como **población económicamente activa sin carga familiar**. Se trata de Adultos Mayores y Jóvenes.

Efectivamente, fueron numerosas las presentaciones de personas mayores y jóvenes sin ingresos con alto grado de fragilidad social (amas de casa, varones sin aportes previsionales, etc) que no podían ingresar a un programa de empleo o de asistencia económica, y que tampoco consiguen ningún tipo de changas, mucho menos trabajo formal.

Ante ellas se dio intervención al Municipio local, Secretaría de Trabajo, al Consejo Provincial del Discapacitado, la Secretaría de Estado de Acción Social, no encontrando respuesta favorable en la mayoría de las situaciones presentadas. Consideramos importante destacar que entre los reclamantes hubo personas con hijos discapacitados o mayores de dieciocho años a cargo y jóvenes sin hijos.

² Ver Resolución N° 1.206/03 en el Apéndice.

La falta de acceso a oportunidades de trabajo para los jóvenes, nos puso de frente a la dura y dolorosa realidad que ellos padecen. En las presentaciones aparece la desesperación, la culpa, la impotencia, y la tremenda necesidad de recibir una respuesta que los conecte con la esperanza para que el desaliento no se transforme en depresión. Nuestro esfuerzo consistió en cuidar especialmente todos estos aspectos y evitar no agregar nuevas frustraciones.

Programa Nacional de Empleo

En el ejercicio 2003 no sólo han disminuido las quejas relativas al programa **Jefes y Jefas de Hogar**, sino que el contenido de las mismas es acotado a los siguientes problemas:

1- *Las bajas del sistema* : De investigaciones realizadas surge que existe una debilidad en el sistema de carga y cruce de información de la ANSES que no discrimina aquellos trabajadores temporarios de los permanentes, calificando por código 79 a todos por igual. Tal realidad fue reconocida como “error administrativo” por las autoridades municipales ante la Dirección Nacional de Empleo, lográndose así la resolución del problema ya que estos trabajadores serán reincorporados a partir de diciembre.

En otras situaciones individuales se desprende, que las bajas se producen al no actualizar información por parte de los ciudadanos.

2.- *No inclusión en padrones de inscripciones en término*: Se recibieron muchos reclamos de ciudadanos que habiéndose inscripto en tiempo y forma y acreditado los requisitos exigidos, nunca resultaron beneficiarios. Se realizaron al respecto numerosas intervenciones ante la Gerencia de Empleo, Consejos Consultivos, Áreas Sociales Municipales pero no se logró dar una respuesta positiva a los ciudadanos afectados por esta situación.

3.- *Ayuda insuficiente* : A medida que avanza el presente ejercicio se presentan casos que manifiestan que los \$ 150 del Plan Jefes de Hogar no les alcanza para cubrir sus necesidades mas básicas. Generalmente las presentaciones las realizan Jefes de Hogar con familias numerosas

4- *Cambio de titularidad del beneficio*: Algunas quejas han sido promovidas por madres solas cuyas ex parejas cobraban el beneficio y no lo trasladaban al grupo familiar. Por lo que se orientó a las reclamantes a solicitar ante el Consejo Consultivo Municipal. el cambio de titularidad del beneficio.

Debido a que este programa pertenece al ámbito del Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social de Nación y es ejecutado por los Municipios, esta Defensoría del Pueblo vio acotado su margen de acción en virtud de no tener competencia en dichas jurisdicciones para formular recomendaciones correctivas de las deficiencias detectadas, no obstante comunicamos nuestras conclusiones.

1.3. Adultos Mayores

Realidad general

Las distintas presentaciones recibidas a lo largo del último ejercicio, nos mostró la triste realidad de nuestros mayores. Tan solos como desprotegidos, resignan en silencio sus necesidades más importantes.

Alrededor del 50% de la población de adultos mayores en la Provincia de Río Negro no cuenta con beneficios previsionales. A su vez, más de la mitad de los excluidos del Sistema de Seguridad Social, tampoco accede a una Pensión Asistencial y las deficiencias del Programa Federal de Salud, los deja periódicamente sin cobertura médica.

Por su parte, los Jubilados y Pensionados han padecido el recorte del 13% en sus haberes, y su devolución con títulos públicos no contempló actualizaciones de los montos oportunamente descontados, sumado a la pérdida del capital resultante de las operaciones de venta anticipada de dichos bonos. A mayor abundamiento, la permanente crisis del PAMI impacta negativamente también en sus bolsillos, desde que las prestaciones se dan mediante reintegros.

La Provincia de Río Negro lejos está de dar respuesta a los adultos mayores más desprotegidos. Paga Pensiones Asistenciales a la Vejez de \$ 38,00 y con demora de cuatro a cinco meses.

Los hogares de proteccionales provinciales han sido cedidos en su mayoría a los Municipios, en condiciones muy precarias. En visitas efectuadas a algunas de estas Instituciones se observó cuan cerca están de ser depósitos de personas mayores y qué lejos de todo tratamiento institucional que los dignifique.

Por otra parte, ante una denuncia de **maltrato de un anciano en un geriátrico de Viedma**, se constató la falta de cumplimiento por parte de las autoridades de Salud Pública de la Provincia, de los controles de dichas instituciones ordenados por la legislación vigente. Dicha actuación derivó en el dictado de la **Resolución N ° 849/03³** donde se **Recomendó al Secretario de Estado de Salud** que realizara Auditorías Institucionales en los geriátricos.

Pensiones Asistenciales Nacionales

Los reclamos que se recibieron en el curso del año sobre trámites de Pensiones Asistenciales crecieron substancialmente. Entendemos en que ello incide, tal como lo indicáramos, el número cada vez mayor de excluidos del Sistema de Seguridad Social por una parte, y la mayor difusión del Programa de Pensiones Asistenciales en nuestra Provincia, gracias a la creación de tres delegaciones locales de la Comisión Nacional de Pensiones.

³ Ver Resolución N ° 849/03 en el Apéndice

Al mismo tiempo, los ciudadanos enterados de los auspiciosos resultados de las gestiones encaradas por la Defensoría del Pueblo en esta materia, concomitantemente con la presentación en los Centros de Atención Personalizada, remiten datos del trámite a nuestra Oficina.

En este punto, contribuyó substancialmente una cada vez más aceitada relación con la Comisión Nacional de Pensiones, en el nivel central y sus delegaciones, lo que nos ha permitido destrabar, agilizar, reencauzar e informar numerosos trámites de pensiones.

Pensiones Asistenciales Provinciales

Las demoras observadas en el pago de las Pensiones Asistenciales de la Provincia fueron motivo oportunamente de una **Recomendación** al Ministro de Salud y Desarrollo Social, formulada en la **Resolución N ° 1.113/03 DPRN**, para que se regularizara el pago de dichas pensiones. Sin embargo, la misma no fue tomada en cuenta, pues no ha variado la situación de irregularidad denunciada.

1.4. Seguridad Social

Sistema de Capitalización

Fue notable el aumento de los reclamos por trámites previsionales recibidos durante este último año con relación a otros informados. De éstos, el grueso de las quejas se refirieron, dentro Sistema de Capitalización, al desempeño de las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones – AFJP-.

El volumen de quejas recibidas, la complejidad del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones y el universo de cuestiones que aparecen en cada reclamo, nos demandó y nos demanda un especial esfuerzo diario.

Debe agregarse el hecho de que en cada trámite previsional, están en juego aspectos básicos para la vida de las personas, y los reclamos recibidos revelan delicadas realidades en momentos que son especiales en sus vidas. Adultos mayores, ciudadanos afectados por incapacidad o mujeres viudas que bregan por sus pensiones, son los protagonistas de estas actuaciones.

Las cuestiones objeto de mayores reclamos estuvieron referidas a **demoras** de más de dos años en otorgarse los beneficios dentro del Sistema de Capitalización y superiores a los cuatro, para el pago de las Asignaciones Familiares.

Las **AFJP se ubican como espectadoras del trámite previsional** y toda intervención que realizan al respecto es de carácter meramente formal.

Las estrategias instrumentadas por la Defensoría del Pueblo para dar respuesta a las demandas recibidas, según la temática, se sustentaron en gestiones ante la Gerencia de

Capitalización de la ANSeS o bien solicitando la intervención del Defensor del Pueblo de la Nación.

Debemos destacar especialmente y agradecer la excelente disposición de la Dirección. de Asuntos Jurídicos de la citada Gerencia. Esto nos ha permitido dar pronta respuesta y soluciones satisfactorias a numerosos reclamos por trámites previsionales que permanecían indefinidamente demorados.



Baja por incapacidad de activos afiliados a AFJP : pérdida del salario y cobertura IPROSS

Se recibieron reclamos de ciudadanos que en razón de sus afecciones agotaron las licencias establecidas para la atención de la salud, disponiéndose la intervención de la Comisión Médica N° 18 de la Superintendencia Nacional de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones. En esa instancia se les dictaminó una incapacidad que afecta el 70% de la aptitud laboral, lo que determinó se procediera a la baja de la Administración Pública Provincial a los fines previsionales por incapacidad.

Tal resolución significó para estos ciudadanos la **interrupción abrupta del ingreso económico y de la cobertura de la Obra Social Provincial, ya que ésta se negaba a afiliarlos en razón de que no recibían los aportes de las Administradoras**, que eran girados al PAMI.

Se planteaba una grosera desventaja con respecto a los beneficiarios del sistema de reparto que, aún con beneficio previsional en trámite, continuaban con cobertura del IPROSS, conforme lo estipulado en el Convenio de Transferencia del Sistema Previsional Provincial a la Nación.

En punto a la falta de ingreso, dado que muchos de ellos demoraban más de un año en comenzar a percibir el beneficio previsional, se observó que existen falencias en la articulación del traspaso entre el estado activo y pasivo y/o en la instrumentación, ya sea de la normativa o bien de los procedimientos utilizados, que provoca que estos agentes públicos se sientan literalmente “abandonados” por el Estado Provincial.

Estos reclamos se trabajaron en las Actuaciones Nros. 3505/03, 3327/03 y 3483/03 y se dictó al respecto la **Resolución N° 1.433/03** ⁴, donde **RECOMENDAMOS al IPROSS reconozca la calidad de afiliados obligatorios directos a los reclamantes**, sin perjuicio de otros en idéntica condición. También dimos intervención Consejo Provincial de la Función Pública y Reconversión del Estado, a la Secretaría de Estado de la Secretaría General Administrativa y de Control de Gestión y al Consejo Provincial del Discapacitado para que actuaran en el marco de sus competencias.

Del mismo modo, pusimos en conocimiento de los Gremios UPCN, ATE y UNTER nuestra investigación.

A partir de nuestra enfática intervención, nos han indicado que se mantuvieron negociaciones conjuntas entre el IPROSS y la Fiscalía de Estado con la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensión, de la que resultó que a partir del mes de enero del 2004 se comenzaría la regularización de las afiliaciones al IPROSS de todos los eventuales afectados por la problemática descripta, mientras que los promotores de las actuaciones de referencia, ya fueron incluidos.

Descuento del 13% sobre las Asignaciones Familiares

Desde la sanción de la denominada Ley de Déficit Cero que aplicó el tan injusto descuento del 13% sobre los haberes de los pasivos rionegrinos, se han sucedido innumerables reclamos por el cese de los mismos y la restitución de lo adeudado. La Defensoría del Pueblo oportunamente asesoró a los interesados acerca de la promoción de acciones judiciales fundadas en la inconstitucionalidad del mentado descuento y elaboró un modelo de demanda a tal fin.

La extrema injusticia de las quitas salariales intentó ser paliada con la sanción del Decreto Nacional 1819/02 dictado por el Poder Ejecutivo Nacional, que establece que a partir del 1 de enero de 2003 las retribuciones de los beneficiarios previsionales serán íntegramente abonadas sin la reducción ordenada por el Decreto N° 896/01 y la Ley 25.453, en moneda de curso legal. Asimismo dispone la restitución mediante la entrega de Títulos Públicos (bonos) de la totalidad de la suma descontada a partir del día 11 de julio de 2001 y se ordena la cancelación en efectivo para aquellos que padecieran enfermedades terminales.

Ahora bien, lo que queremos resaltar aquí, es el caso de aquellas personas a las que se les efectuaron los **descuentos sobre las asignaciones familiares** sin importar que sus ingresos fueran inferiores a los \$500.

Se trata de personas mayores con hijos o nietos, discapacitados o no, a su cargo a quienes se les paga asignaciones familiares y que sufrieron los mismos descuentos que el resto de los jubilados, con el agravante de que el Decreto 1819/02 no prevé la devolución de los montos descontados.

⁴ Ver Resolución N° 1433/03 en el Apéndice.

Recodemos que las Asignaciones Familiares detalladas por la Ley Nacional N° 24.714 abarcan: a) Asignación por hijo; b) Asignación por hijo con discapacidad; c) Asignación prenatal; d) Asignación por ayuda escolar; anual para la educación inicial, general básica y polimodal; e) Asignación por maternidad; f) Asignación por nacimiento; g) Asignación por adopción; h) Asignación por matrimonio.

Como dijimos, el mecanismo de devolución no abarcó a los que padecieron los descuentos indebidos sobre las asignaciones familiares, aún cuando las mismas no integran la remuneración.

Con fecha 16 de julio de 2003, la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la Administración Nacional de la Seguridad Social, se expidió sobre la aplicación del Decreto N° 1819/02 respecto de la devolución del 13% descontado de las Asignaciones Familiares.

El Dictamen la Gerencia de Asuntos Jurídicos indica que debido a que las Asignaciones Familiares no forman parte de las retribuciones, se entiende que el Decreto N° 1819/02, no las abarca. Por lo tanto, se estima que los términos del mencionado Decreto y sus normas complementarias y reglamentarias no habilitarían “per se” la devolución del 13% descontado sobre las Asignaciones Familiares, en el marco del Decreto N° 896/01 y la Ley N° 25.453.

Es decir, que no corresponde devolver el monto descontado sobre las Asignaciones Familiares percibidas por los trabajadores del Sector Público y Privado, los beneficiarios del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, los beneficiarios de la Ley de Riesgos del Trabajo ni los beneficiarios de la Prestación por Desempleo.

Esta situación de clara injusticia perjudica una vez más a los sectores más desprotegidos del país, quienes sufrieron descuentos sobre asignaciones que se abonaban por hijo discapacitado en muchos de los casos.

Por ello la Defensora del Pueblo dictó la **Resolución 1050/03** la que en su parte resolutive se recomienda a los Señores Diputados y Senadores Nacionales por Río Negro realicen las gestiones necesarias a los efectos de la devolución de los montos descontados en moneda de curso legal, oponiéndose al pago en cualquier tipo de bonos o letras a los ciudadanos que sufrieron los descuentos sobre las Asignaciones Familiares. Y notificar de la presente resolución a la Defensoría del Pueblo de la Nación y a la Anses.

Aún cuando esta Defensoría no resultaba competente para formular recomendaciones a organismos nacionales, sí se formularon exhortaciones a los funcionarios de esa órbita encargados de resolver esta problemática.

Finalmente, nos pronunciamos en adhesión a las acciones de amparo promovidas por nuestro par nacional: La primera por la reducción producida en los haberes y asignaciones familiares de los jubilados y pensionados nacionales caratulada “Defensor del Pueblo de la Nación c/Estado Nacional, ley 25453 Art. 10 s/Amparo” (Expediente Judicial N° 35.393/01) en la que se obtuvo sentencia favorable de la Sala II de la Cámara Federal de la Seguridad Social y la cual ha sido recurrida por el Estado Nacional, encontrándose radicada

en la Corte Suprema de Justicia de la Nación. La segunda vinculada al dictado del decreto N° 1819/2002 de fecha 12.09.2002 en cuanto dispone la devolución del 13% descontado de los haberes de los activos y pasivos con bonos públicos. Esta acción de amparo tramita por expediente judicial N° 53.852/02 caratulada “Defensor del Pueblo de la Nación c/Estado Nacional – Amparo y Sumarísimo” la que también obtuvo fallo favorable de la primera y segunda instancia encontrándose actualmente apelado por el Estado Nacional en la Corte.”. Por ello y concordantemente con lo dispuesto por el Ombudsman se deberá estar a la resolución de las causas judiciales descriptas.

Plan de Asistencia Medica Integral (P.A.M.I.)

Las quejas referidas al PAMI estuvieron a dos cuestiones principales: falta y/o limitaciones de las coberturas y demora en el pago de reintegros.

En los primeros meses del año en curso, los prestadores en la provincia de esta Obra Social Nacional cortaron los servicios a los afiliados. El carácter urgente que revestían las presentaciones de los enfermos afiliados al PAMI, nos impuso procedimientos informales para buscar la pronta solución de los problemas. Los resultados fueron positivos y los pacientes accedieron a las coberturas reclamadas. Se contó para ello con una muy buena recepción a nuestras demandas por parte de la Regional PAMI con asiento en Gral. Roca.

Muy distinto fue el tratamiento que dio esa Obra Social a los reclamos tramitados sobre pedidos de reintegros, en su casi totalidad provenientes de la zona Atlántica. Se nos informó que se están pagando con atrasos de demoras de seis meses a un año.

Programa Federal de Salud - PROFE –

Introducción

El PROFE es responsable del financiamiento de la provisión médica y social integral de los beneficiarios de pensiones no contributivas y sus familiares a cargo que no cuenten con otra cobertura asistencial. Mediante la concertación de convenios capitados con las administraciones provinciales utiliza la red prestacional del sector de salud (pública o público-privada) para brindar atención médica a sus afiliados y una red de servicios articulada para la atención geriátrica, de discapacidad y de salud mental (también pública o público-privada).

El PROFE basa sus prestaciones médicas en el Programa Médico Obligatorio (PMO), al que se agregan otras tales como hemodiálisis, órtesis, prótesis odontológicas móviles, medicamentos, trasplantes, sida, etc. Las prestaciones sociales abarcan geriatría y discapacidad (en las que se promueven modalidades alternativas, tales como: hogares de día, cuidados domiciliarios, etc.), traslados, subsidios y sepelios.⁵

Unidad de Gestión Provincial del PROFE

⁵ Fuente : sitio oficial en Internet de la Dirección Nacional de Pensiones.

Recordemos que los beneficiarios de las Pensiones no Contributivas históricamente fueron afiliados al PAMI. Luego por decisión política se decide que esa población, objeto de asistencia económica por parte de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación, lo fuera también en cuanto a la atención de la salud. Se crea entonces y para ellos el Programa Federal (PRO-FE).

La descentralización operativa del Programa Federal de Salud se instrumentó a través de los gobiernos provinciales y la implementación se realizó según pautas fijadas en un convenio firmado en el año 1996, entre la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación y la Secretaría de Estado de Salud Pública del Gobierno de la Provincia de Río Negro.

Observamos que los pensionados asistenciales, otrora beneficiarios del PAMI quedaron hoy en una real **situación de desventaja** con respecto al ciudadano común que recibe las prestaciones del Sistema Público de Salud, por cuanto al estar abarcado por el PRO-FE, no tienen acceso inmediato y rápido en algunas prestaciones – por ejemplo derivaciones a centros de mayor complejidad-, como el resto de los ciudadanos usuarios de la salud pública.

Cautivos del PROFE, son los excluidos dentro de los excluidos, deambulan por las oficinas de asistencia social y pasillos de los hospitales buscando el responsable de la atención que necesita su salud. La situación descripta contradice los enunciados de la creación del PROFE.

Los numerosos reclamos que esta Defensoría del Pueblo recibió por **falta de cobertura del Programa Federal de Salud**, denuncias por situaciones de **maltrato por parte del responsable de la Unidad de Gestión Provincial** y **falta de pago a prestadores**, derivó en el dictado de la **Resolución N° 1438/03**⁶, donde enfáticamente se Recomendó a las autoridades de Secretaría de Estado de Salud Pública la urgente intervención, a fines de garantizar la cobertura médica- asistencial a los beneficiarios del PROFE.

1.5. Discapacidad

Introducción

En la inteligencia que sin participación y sin control, toda ley es letra muerta, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado múltiples acciones en su misión de ejercer un mayor control respecto del cumplimiento de la legislación que protege los derechos de las personas con capacidades diferentes.

La temática de la discapacidad se aborda observando la necesidad de la integración de las personas con capacidades especiales a todas las instancias de la sociedad, para equiparar las oportunidades y contribuir a elevar la autoestima en beneficio del desarrollo personal y social.

⁶ Ver Resolución N° 1.438/03 en Apéndice

A diferencia de otras minorías para cuya integración sólo resulta esencial el cambio de pautas culturales, o sea, una política de reconocimiento, en esta temática resulta imprescindible la asignación de partidas presupuestarias para hacer efectiva la supresión de todas las barreras con las que las personas con capacidades diferentes deben enfrentarse, esto es, acompañar a la política de reconocimiento una política adecuada de redistribución. Es así que la mayor responsabilidad la tienen las instituciones del Estado, con la necesaria colaboración de las familias y de las organizaciones sociales involucradas en la problemática.

Es menester mencionar que los ciudadanos vienen ante esta Defensoría del Pueblo demostrando **falta de información clara y precisa sobre sus derechos y los beneficios** a que pueden acceder, tanto como los canales y procedimientos adecuados para tramitarlos. Es por esto que orientamos a los interesados para que se dirija a las instancias apropiadas para satisfacer su demanda

Se detectó también que existe **falta de comunicación y coordinación** entre el Consejo Provincial del Discapacitado y los Consejos Locales de algunos municipios.

Temáticas tratadas

Se recepcionaron durante el presente ejercicio alrededor de 40 presentaciones referidas a la temática de discapacidad entre las que se detecta un **aumento de las solicitudes de ayuda socioeconómicas**: subsidios, provisión de materiales para la construcción, salarios extras por conjugues discapacitados, retiros, etc..La mayoría de las actuaciones tuvieron un resultado satisfactorio

Especialmente nos ocupamos de las **becas para estudiantes con discapacidad**, dado que los programas conocidos y que se aplican en el nivel medio, no contemplaban como situación especial la de los alumnos con capacidades diferentes. Se pusieron a consideración del Programa de Becas Específicas del Ministerio de Educación y Cultura de la Nación seis situaciones de jóvenes rionegrinos, que finalmente fueron beneficiados por el programa y percibieron – con demora- los pagos.

Un tema de difícil solución sigue siendo la **provisión de pañales descartables** para personas discapacitadas indigentes. Requerimos a las autoridades correspondientes que satisfagan este tipo de demanda. Tal temperamento se adoptó en la consideración de que en las situaciones planteadas confluía en agravar la situación, la pobreza y la precariedad de las condiciones habitacionales de las viviendas, que se caracterizan por la falta de sanitarios y de servicios de agua corriente.

En cuanto a los **problemas de desocupación**, la evaluación realizada sobre los programas de empleo vigentes indica que la discapacidad no ha sido ponderada especialmente para determinar su inclusión en los mismos. El Programa Jefes/as de Hogar que no especifica cupo para personas con discapacidad y el Fondo Solidario de Asistencia a Desocupados tampoco.

En las políticas tendientes a dar igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, no se puede dejar de lado un factor esencial como el trabajo, ya que la inserción laboral es un componente vital para la integración social de la persona. Enmarcada en la situación de desempleo que afecta a toda la población, la posición de las personas con discapacidad es de mayor desventaja para la obtención y el mantenimiento del empleo.

En tal entendimiento, la Defensoría del Pueblo oportunamente “ ***Recomendó al Consejo Provincial del Discapacitado*** que impulse ante los órganos nacionales, provinciales y municipales la inclusión de las personas con discapacidad en la población objetivo y destinataria de los programas de asistencia y promoción del empleo” (Resolución N° 1.188/ 02 publicada en Informe Anual 2002). El órgano de aplicación de la Ley 2055 a la fecha no ha demostrado acciones concretas en tal sentido, por lo que se ha reiterado el citado pronunciamiento durante el presente año.

Apéndice

RESOLUCION N° 1224/03

Viedma, 10 de Septiembre de 2003

VISTO: Los Exptes. Nros.: “ **3203/03** s/Intervención para acceder a la leche del establecimiento La Amalgama”- **3219/03** Caratulado: “127 FIRMAS s/Prohibición de venta de leche suelta”- **3242/03** Caratulado: “VARIAS FIRMAS s/Bajo sus responsabilidades se les permita comprar leche cruda, se modifique la normativa, se investigue qué otros intereses motivaron la prohibición”- **3287/03** Caratulado: “VARIAS FIRMAS s/Grupo de niños reclama poder tomar leche hervida, no pasteurizada”, **3336 /03** Caratulado ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE, s/ reclamo acceso a la leche del Establecimiento La Amalgama y que la norma del código alimentario argentino y los funcionarios faciliten y controlen la venta de leche, **3270/03**, s/ solicitud de intervención para conseguir por la vía de excepción leche cruda para su hijo afectado por enfermedad congénita y:

CONSIDERANDO:

I

Que conforme prescribe el art. 17 de la Ley 2.756, “*presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...*”.

Que del análisis preliminar de los reclamos surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada).

Que es necesario asimismo que esta Defensoría se expida sobre la problemática expuesta.

II

Que en las actuaciones referenciadas se tramitan reclamos presentados por grupos de vecinos de Viedma, ante la prohibición por parte de las autoridades de Salud Pública de la Provincia de Río Negro, de la venta de leche cruda a un establecimiento productor lácteo.

Que a la fecha los reclamos individuales y conjuntos, abarcan a una población de 1600 ciudadanos que se manifestaron formalmente en contra de la medida tomada.

Lo que sustancialmente expresan los vecinos:

- *Que manifestamos nuestro malestar por no poder comprar leche cruda en el establecimiento La Amalgama, que era una posibilidad cierta de alimentar a las familias a un precio accesible con un producto sano.*
- *Que conocemos las características optimas de sanidad, higiene y calidad de todo el proceso de producción de dicho establecimiento.*
- *Que nos molesta desagrada y perjudica la aplicación de la norma y no nos queda claro y tenemos dudas con respecto a otros lugares en los cuales también se vende leche cruda, tampoco nos queda claro qué pasa con los controles sanitarios de las verdulerías que venden verdura picada, vaya a saber dónde y quiénes realizan el trabajo, tampoco se observa si hay controles fehacientes en supermercados que tienen productos elaborados, con pollos que se deshacen solos y con olores a lavandina en el mejor de los casos, ¿qué clase de control hay sobre las maquinas que pican carne?. ¿son lavadas correctamente?. ¿Los chacinados de elaboración propia que clase de carne contiene?...¿sabe usted en qué condiciones está el lugar y la gente que pela nueces que se venden en cualquier verdulería?*
- *Que creemos que para prevenir problemas sanitarios habrá que bajar la miseria, para que los niños coman comida y no la de los tachos de la basura que se generen puestos de trabajo y se desarrolle la industria*
- *Que evitar que una industria familiar crezca y se desarrolle en beneficio de comunidad local es el camino ideal para que haya mas desnutridos mas desocupados mas enfermos, que seguros saldrán mas caros. Pero claro tal vez estén molestando a ciertos intereses mezquinos que ven reducida su ganancia obligándonos a comprar menos leche y de muy mala calidad ”, que para colmo se trae de Brasil.*
- *Los reclamantes coinciden en solicitar que se les permita la compra de leche cruda bajo su responsabilidad, que se encuentre una solución, ante la grave situación económica que se está atravesando en Viedma donde los sueldos están congelados, que el desempleo no cede, que la crisis no terminó. Que nunca tuvieron ningún problema de salud derivado del consumo de leche de La Amalgama y que por el contrario al estar mejor alimentados tenían mayor resistencia a las enfermedades.*
- *Expresan que: la mayoría de los ciudadanos no pueden comprar la leche en los supermercados porque es costosa y que ésta no les brinda las mismas posibilidades en la elaboración de las comidas.*
- *Que en los años que La Amalgama vende sus productos, nunca se produjo en sus consumidores ningún tipo de problemas de salud, esto se debe a que las personas que están a cargo de la producción mantienen al máximo las condiciones de higiene del establecimiento. Me consta por que se trabaja a la vista del público, rechazando en alguna ocasión envases que no estaba en óptima condiciones.*

- *Solicitamos que la norma del Código Alimentario no esté por encima de la vida humana, que el gobierno y los funcionarios no evadan su responsabilidad y faciliten y controlen las condiciones de venta de leche suelta, mejorando el nivel de vida de las personas. Es inhumano enarbolar el miedo a las bacterias para aumentar el hambre, la muerte por desnutrición o el crecimiento físico desmejorado cuando Pasteur descubrió la simpleza de hervir la leche para matar las bacterias.*

Un sachet sin control en la Argentina de las corporaciones que fabrican pobres también genera bacteria

- *Que también se recibió un petitorio firmado por un grupo de niños quienes manifiestan que: tomamos leche La Amalgama desde muy chicos, queremos seguir tomando leche de tambo porque es muy rica y sana, porque es mucho más barata, no tiene conservantes porque se puede hacer manteca, postrecitos, crema, yogurt, dulce de leche y muchas cosas más.*

- *Por último ingresó a esta Defensoría del Pueblo la presentación de una ciudadana quien solicita: se le conceda el permiso en carácter de excepción por razones de salud de su hijo, para poder adquirir leche cruda. Fundamenta tal petición en el hecho de que la leche pasteurizada o en polvo le genera dificultades digestivas en razón de patología que padece.. Agrega que por el contrario con el consumo de leche de vaca el organismo de su hijo funciona casi normal.*

III

Lo que expresa Salud Publica

Que constituida la Defensora del Pueblo en el Establecimiento la Amalgama, toma nota del acta de notificación N° 0990 expedida por la Secretaría de Estado de Salud con fecha 22 de Julio del 2003, mediante la cual *se notifica por la presente que continúa vigente la prohibición de venta de leche cruda al público en todo el territorio nacional según lo establece la Ley 18284 Código Alimentario Argentino capítulo 8 art 556 bis (Res. 2270 del 14/9/83)* dicha acta está rubricada por el Coordinador y por el Supervisor de URESA Zona Atlántica .

Que en medios periodísticos, el Director de Salud Ambiental de la Provincia, Dr. Edmundo Larrieu, sostuvo que la decisión de evitar en esta capital la venta de leche suelta sin pasteurizar “se tomó simplemente para asegurar la salud de la población”, ya que “se detectaron casos de Síndrome Urémico Hemolítico que podrían tener alguna vinculación con esta comercialización”.

Que el funcionario aclaró que el consumo de leche sin el tratamiento es “extremadamente peligroso para la población, aún más para los chicos, y que un error en la cadena de comercialización puede costar la vida a un niño”.

Que también manifestó que desde el Hospital Zatti se informó a Salud Ambiental que durante el año próximo pasado, hubo 10 casos sospechosos, “de los cuales cinco

derivaron en el Síndrome Urémico Hemolítico”. Según puntualizó la mitad de los casos identificados tiene como antecedente el consumo de leche sin pasteurizar, que es uno de los alimentos transmisores de las bacterias Escherichia Coli y Shigella que causan el Síndrome Urémico Hemolítico.

IV

Código Alimentario:

Que el Estado Nacional ha dictado la ley 18.284 (Texto ordenado por Decreto 2126-71) Código Alimentario Argentino que tiene aplicación en todo el país y que establece claramente las condiciones y hasta la denominación de diversos productos alimenticios.

Que el artículo 554 define la leche como “...el producto obtenido por el ordeño total e ininterrumpido en condiciones de higiene, de la vaca lechera en buen estado de salud y alimentación.”

Que asimismo el artículo 556 bis claramente dispone “*se prohíbe en todo el país la venta al público de leche cruda. En aquellas localidades donde no pueda abastecerse total o parcialmente a la población de leche pasteurizada y/o sometida a tratamiento térmico autorizado, las autoridades locales deberán solicitar a la autoridad sanitaria provincial la autorización correspondiente para su venta. La leche cruda que se expendá bajo esta autorización deberá presentar las características establecidas en el art. 555. Se consideraran como leches crudas no aptas para el consumo directo, debiendo ser decomisadas, las indicadas en el art- 556 incisos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 y 12 las que sometidas a prueba de azul de metileno presentan un tiempo de decoloración menor de dos horas y revelen la presencia de gérmenes patógenos capaces de resistir las condiciones de hervido domiciliario.*”

V

El logro de la pasteurización obligatoria data desde 1926 en la provincia de Santa Fe y en el orden Nacional desde 1963. Louis Pasteur (1822-1895) químico científico, artífice de la pasteurización, ocupa un lugar único en las ciencias biológicas y médicas por la novedad y desarrollo de sus métodos y por la trascendencia de sus descubrimientos

Siendo profesor suplente de química en la Universidad de Estrasburgo, en una región industrial y vinícola como Lille, lo que favoreció su interés hacia las fermentaciones, logrando resolver brillantemente el grave problema que los productores franceses de vino tenían planteado. Ello sirvió también para que desarrollasen sistemas para realizar y controlar diversos tipos de fermentaciones a partir de otros productos, aclarando el mecanismo íntimo de sus reacciones y los microorganismos participantes. Con ello comenzó a aplicarse el procedimiento de pasteurización y se facilitó la creación de industrias racionalizadas de fabricación de quesos, vinagres y otros productos.

Sus sencillas técnicas para evitar la contaminación son, sin duda, el origen de las de esterilización y posibilitan el nacimiento de una nueva Ciencia: la bacteriología o microbiología.

Sin duda alguna, este procedimiento significó un avance muy importante por cuanto garantiza la circulación de un producto que, aún conservando la mayoría de sus propiedades nutritivas, resguarda a la población de todo riesgo sanitario.

No obstante ello y desde entonces el debate continúa: **leche hervida en la casa-leche pasteurizada**, y todo avance en el consumo de la primera genera controversias y preocupación de los sectores vinculados a la salud. Sobre el particular rescatamos algunas de las manifestaciones formuladas:

⇒ "la leche sin pasteurizar es un vehículo potencial de microorganismos patógenos. Para evitar que esto suceda se utiliza la pasteurización, que comenzó a aplicarse a fines del siglo XIX", explica la doctora Mirta Valencia, profesora titular de Bromatología y Nutrición de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad de Buenos Aires

⇒ Porque entre las enfermedades que se pueden transmitir a través de la leche —advierten desde el Ministerio de Salud de la Nación— están la brucelosis y la tuberculosis. Además de contener bacterias que pueden producir gastroenteritis y restos de antibióticos

⇒ dice Luisa Bay, pediatra especialista en nutrición de la Sociedad Argentina de Pediatría. "A los chicos hay que darles leche pasteurizada. Tomarla cruda representa un riesgo sanitario y alimentario. **Si es necesario, hay que darla en forma gratuita como política estatal**". **En un momento de crisis como el actual y frente a la desnutrición, Bay insiste en que hay que promover la lactancia materna en el primer año: "Con la alimentación mixta no se puede reemplazar el consumo de leche porque su aporte de calcio es vital para la formación de huesos"**.

VI

La gente y su necesidad:

Que en el tratamiento del tema que nos ocupa hemos considerado necesario ubicar en principio, la normativa vigente, los elementos técnicos sanitarios, los conceptos de los profesionales en la materia, de la provincia y de otros lugares, por ser estos elementos precisamente, los que han sido definitorios para discernir en la cuestión: leche hervida en la casa – leche pasteurizada.

No obstante ello, entendemos fundamental ubicar la situación puntual de la venta de leche cruda del establecimiento La Amalgama dentro de un contexto más general y, donde se incorporen otros aspectos también importantes en la vida de las personas, además del sanitario, cual sería Viedma, su población y su realidad socioeconómica, el establecimiento La Amalgama como único voluntario proveedor en

momentos muy duros para los hogares donde el ingreso no alcanza para cubrir las necesidades alimentarias más básicas, etc.

Para desarrollar el presente tema, consideramos necesario comenzar por la información estadística. Utilizaremos para ello los datos aportados por las siguientes fuentes:

1. Dirección de Sistemas Sociales de la Provincia de Río Negro en Viedma.
2. Dirección de Análisis Salarial del Consejo de la Función Pública y Reconversión del Estado de la Pcia.
3. Dirección General de Estadística y Censo de la Pcia. – INDEC-.
4. Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral de Río Negro del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación.
5. Dirección de Sistemas Sociales de la Provincia de Río Negro en Viedma.

Así resulta que:

- De 5403 familias encuestadas se registró 3.496 constituidas por 3-5 integrantes (65% de las familias)
- Sobre un total de 18.445 se registran 9.727 familias con hijos menores de 21 años. (53% tiene hijos menores de 21 años)
- De 18.445 encuestados, se registró una población de 7.142 personas sin ocupación. (39% sin ocupación)
- De 5398 encuestados, se registraron 4.215 familias consideradas entre indigentes y pobres(78%), ubicándose un 25% de esta población, en el Barrio Lavalle.
- Sobre un total de 5403 núcleos familiares encuestados se relevó 1099 familias con NBI(21%). El 50% se encuentra entre los barrios Lavalle y Mi Bandera.
- Sobre 5.403 hogares encuestados se registró que en 2300 familias el Jefe está desocupado o inactivo (42,5%).
- Existen 3.182 Beneficiarios de Programas Nacionales de Empleo (Programa Jefes de Hogar, PEC Programa de Empleo Comunitario, Programa de Reconversión Productiva)

De los datos relevados por la Dirección Provincial de Estadística y Censo onda marzo 2003 la tasa de empleo es de sólo el 37.7% para la Comarca Viedma-C. de Patagones

Que a mayo del 2003 el costo de la **Canasta Básica de Alimentos Línea de Indigencia**, para una familia numerosa es de **\$ 555,81** (para satisfacer un umbral mínimo de necesidades energéticas y proteicas. Los hogares que no superan ese umbral son considerados indigentes).

Que en el mismo período la **Canasta Básica total Línea de Pobreza** para la familia numerosa es de **\$ 1111,62**, donde además de los alimentos se considera la provisión de bienes y servicios no alimentarios (vestimenta , transporte, educación, salud etc).

Que del Procesamiento de la Encuesta Permanente de Hogares en el mismo período se observa que en la Comarca de Viedma y Patagones **existen bajo la**

línea de indigencia el 29,4% de las personas y bajo la línea de pobreza el 50,6% que involucran un total del 60% de los hogares.

Por otra parte, la Dirección de Análisis Salarial del Consejo de la Función Pública y la Reconversión del Estado el 2/9/03 informa que el sueldo de bolsillo promedio de los empleados de la Ley 1844, es decir, los agentes de los distintos organismos del Ejecutivo Provincial (2180 empleados) es de **\$470,00**. Similar realidad salarial tienen los docentes, los policías, los empleados hospitalarios, los empleados de comercio, las empleadas domésticas, Etc.

La evaluación de la información recogida nos permitió observar que el sector **asalariado de gran parte de la Administración Pública Pcial. está ubicado bajo la línea de pobreza**, pero no se los tiene formalmente detectados como pertenecientes a los grupos de personas carenciadas. Que por ello, tampoco se los identifica dentro de los programas sociales de asistencia y/o bien dentro de población que se manifiestan por sus necesidades de alimentos. **De ellos precisamente, provinieron todos los reclamos por el acceso a la leche del establecimiento La Amalgama.** La realidad de sus salarios y el costo de la Canasta Básica Familiar explicaría esta reacción. La leche pasteurizada por su costo, es actualmente inaccesible para estas familias, ya que les afectaría el 20% de sus sueldos.

VI

Establecimiento La Amalgama: la venta de leche

Sucedidos los hechos de Diciembre/01 y producidas las modificaciones en el sistema socioeconómico que son de público conocimiento, el tambo “La Amalgama”, un emprendimiento familiar de nuestra zona, reconocido por la producción de quesos, empezó a recibir diariamente un número creciente de ciudadanos que solicitaban se les venda leche suelta. El precio en góndolas del litro de leche no les permitía acceder a este alimento.

Ante tal realidad, los dueños del establecimiento impusieron de tal situación a las autoridades sanitarias de la provincia y la venta de leche cruda fue hecho cotidiano en La Amalgama.

Las autoridades de Salud Pública otorgaron un permiso basado en que la fábrica se destaca por la higiene de sus instalaciones y, además por haber sido declarado el establecimiento La Amalgama, LIBRE DE BRUCELOSIS Y TUBERCULOSIS Senasa R.E.N.S.P.A N° 15001030300000.

Sostuvo el Director de Salud Ambiental de la Provincia que el mismo está “en muy buenas condiciones higiénico-sanitarias, que fue sometido a un proceso de control de calidad para tratar de garantizar la salud de la población”.

Seguramente esta autorización fue motivada por la tremenda crisis social y económica del país y que impactó crudamente en el seno de las familias de la Comarca. Es decir que por imperio de la necesidad se “flexibilizó” la aplicación del

Código Alimentario Argentino, de manera tal de no agregar un impedimento más al acceso de tan preciado alimento para la niñez y los abuelos, fundamentalmente.-

No obstante ello, es necesario señalar que el permiso de venta de leche cruda otorgado a La Amalgama, estaría encuadrada dentro de los requisitos establecidos en el Art. 555 del C.A.A., que es el que fija las condiciones que debe reunir el producto y se hizo bajo recaudos sanitarios impartidos por la autoridad sanitaria y cumplidos cuidadosamente por el establecimiento La Amalgama. Cabe agregar que además de los controles exigidos por la autoridad provincial, periódicamente se sometía la leche, al Control Lechero en una empresa de Coronel Suarez quienes a su vez envían las muestras a un laboratorio especializado de Santa Fe para el análisis del producto.

De la vista a cuatro protocolos de análisis realizados durante el año próximo pasado, a la leche de La Amalgama se lee :

“Conclusiones: de acuerdo a los análisis practicados el producto cumple con los valores normales del c.a.a. el análisis microbiológico realizado a la leche dice: investigación de scherichia coli resultado: Ausente”

El 22 de julio de este año, las autoridades de salud de la Provincia revirtieron esta autorización, en cumplimiento a lo establecido en el Código Alimentario Argentino, y como medida preventiva, por haberse detectado en el Hospital Artémides Zatti durante el año próximo pasado, casos de Síndrome Urémico Hemolítico, según trascendió a través de los medios de comunicación oral, escrita y televisiva.

Esta decisión provocó sorpresa en la ciudadanía dado que consideran inexplicable la medida, como así también su rechazo y repudio por parte de las numerosas familias que a partir de ello, se veían privadas de acceder al suministro de leche.

Analizados los hechos resulta necesario hacer algunas consideraciones dado que a nuestro entender no queda claro sobre las reales motivaciones que tuvo el sector de salud, para prohibir la venta de leche a este establecimiento por las siguientes razones:

- No hubo modificaciones en el contexto socio económico de la comarca al existente al momento de permitir la venta. Esta realidad se comprueba según los datos aportados por las estadísticas .
- No se produjo durante el período que existió el permiso ni anterior a ello, afección de salud alguna, imputable a la leche La Amalgama.
- La leche La Amalgama mantenía los controles sanitarios indicados y los responsables del establecimiento al momento de la prohibición cumplían rigurosamente con las indicaciones establecidas por las autoridades sanitarias.

En este contexto llama la atención que se esboce como referencia al momento de la prohibición, casos de Síndrome Urémico Hemolítico que se habrían producido en el Hospital de Viedma hace un año y sobre los que no se habría determinado el origen de la bacteria. Sólo existiría una presunción que fue por consumo

de leche hervida, en razón de que los afectados estarían consumiendo leche sin pasteurizar. ...**Pero, demorar un año para tomar la medida?**

VIII

Otras realidades en el país. Alternativas buscadas

Leche cruda -leche pasteurizada, es decir acceso a la leche. Esta discusión ha tenido y tiene otros escenarios en el país y entendimos necesario buscar información al respecto. Observar otras realidades, conocer el manejo de la situación, la conciliación de las posiciones (salud - necesidades de la gente) alternativas buscadas, efectos producidos etc.

Elegimos para ello las zonas lecheras por cuanto el consumo se da mucho en las mismas. En la Cuenca Mar y Sierras —incluye Tandil, Azul y Olavarría, más del 40% del total de leche que se comercializa se vende cruda. Cifras extraoficiales indican que dos de cada tres familias —de 300.000 habitantes— toma leche cruda.

El intendente de *Olavarría* Helios Eseverri firmó un decreto por medio del cual autorizaba su venta. Esta ordenanza hizo que la venta de leche cruda sea legal después de 38 años. Sobre la justificación de esta medida, Eseverri dice: "No perjudica la salud. Por el contrario, no hay mejor barrera para la enfermedad que la nutrición correcta". A partir de esta legalización, en Olavarría se realiza el control sanitario diario en los tambos y comercios que la venden. Interpretese que esta medida está acompañada por controles sanitarios permanentes. En *Victorica*, La Pampa, Se aprobó hace poco la venta de leche cruda. El gobierno provincial prometió intervenir.

En *Tapalqué* hicieron mejor las cosas: el municipio directamente decidió pasteurizar la leche que se distribuye como ayuda social y al mismo tiempo sentó las bases como para que en el futuro se pueda vender el producto al resto de la población. •

Se mantuvieron entrevistas telefónicas con *Autoridades de Hospitales de Olavarría, Tandil, Azul, San Andrés de Giles*. Sustancialmente la información recogida es la siguiente:

Hospital Regional de Olavarría.

Fuente de información: Director del Hospital Regional

Manifiesta el profesional que en la zona está permitido la venta de leche sin pasteurizar. Que ello ha facilitado el acceso a la leche a las familias en general y en especial, a las de escasos recursos económicos. Que tal posibilidad mejoró substancialmente el estado nutricional de la infancia con efectos significativos en la salud.

Expresa que no se han registrado casos de Síndrome Uremico Hemolítico (S.U.H.). Agrega que el acceso a la leche es fundamental para el desarrollo psico físico del niño y que ellos priorizan la nutrición como estrategia para prevenir la enfermedad. Que un niño desnutrido es un hombre con desventajas en el futuro.

Que ello no significa descuidar los aspectos sanitarios. Por el contrario. Vigilan muy especialmente y controlan este aspecto. Desde el hospital acompañan con campañas

permanentes sobre las precauciones a tener en cuenta en el manejo de la leche y que el Municipio también realiza permanentes campañas informativas con folletería y controles a los tambos.

Agrega el Director del Hospital que quiere dejar expresamente aclarado que no se discute las ventajas de la leche pasteurizada, sino lo que aquí se plantea es el acceso a la leche.

Hospital de Tandil.

Fuente de información: Jefe del Servicio de Pediatría

Comunica el profesional que Tandil es una zona endémica y que habitualmente se registran dos casos por año de personas afectadas por el S.U.H. Preguntado sobre la vía de contagio aclara, que ellos han descartado que se haya producido por el consumo de leche sin pasteurizar y que tienden a atribuirlos al consumo de carne.

Manifiesta el profesional que en esa comunidad hay un fuerte abastecimiento de leche en polvo por parte del Hospital y de la Municipalidad, de manera tal que la población con carencias económicas en general, no tiene necesidad de acudir a la leche sin pasteurizar. No obstante ello destaca que tiene conocimiento que los sectores rurales principalmente y también urbanos pertenecientes al sector de asalariados, consumen leche sin pasteurizar.

Hospital Municipal San Andres de Giles

Fuente de información: Área estadística del Hospital

Informa el agente hospitalario que en esa comunidad es habitual el consumo de leche sin pasteurizar. Y que no se registra en ese Hospital ningún caso de S.U.H..

En todos los casos han actuado en forma coordinada Provincia-Municipio-Productores, a quienes se los ha apoyado mediante créditos blandos para incorporar la tecnología básica que permitiera el expendio de leche cruda certificada.

En estas condiciones el litro de leche se está vendiendo entre 0,60 y 0,70 ctvs.

Esta medida también favoreció de alguna manera a los propios productores, ya que el litro de leche es pagado por las empresas industrializadoras entre 0,28, y 0,35 ctvs.

IX

Los Programas sociales de asistencia alimentaria:

En el considerando V nos referimos a los ciudadanos asalariados y sus escasas posibilidades de acceder a la compra de leche pasteurizada. No mencionamos en dicho desarrollo a los jefes de familias desocupados y/o subocupados, a los beneficiarios de los programas de empleo, a los que ocasionalmente realizan changas. Ellos no tienen acceso a la compra de la leche pasteurizada porque su realidad económica no le permite afrontar el costo. Esta población depende del abastecimiento alimentario de la provincia y, en su defecto, de la posibilidad de comprar leche cruda.

Con cuatro chicos de entre 3 y 10 años, María Isabel (34) habla de su alternativa: "Los 150 pesos del Plan Jefes no me alcanza. Si no la compro suelta, los chicos no toman leche. Los testimonios que llegan a esta Defensoría se repiten: "desde que se prohibió la venta en mi casa no tomamos más leche". **La dicotomía entonces no sería leche pasteurizada versus leche hervida en la casa sino leche pasteurizada versus acceso a la leche.**

La provincia de Río Negro atiende las necesidades de esta población a través de los comedores comunitarios. Tiene instrumentado además un programa denominado PEÑI cuyo objetivo es la rehabilitación nutricional de niños de 0 a 6 años desnutridos o en riesgo de desnutrición y madres gestantes desnutridas o en riesgo de desnutrición. Este programa tiene como Institución responsable al Consejo Provincial de Salud Pública, la prestación que realiza consiste en asistencia alimentaria a través de la entrega de leche fortificada.

Sobre el particular corresponde señalar que el 28 de agosto próximo pasado se comenzó a entregar la leche que correspondía al mes de ABRIL. Que esta entrega de leche focalizada en uno de los integrantes del grupo familiar hace que solo un niño de un grupo de hermanos pueda consumir leche en ese hogar.

X

Lo hasta aquí expuesto permite concluir en los siguientes puntos:

a) La provisión de leche por parte del establecimiento La Amalgama fue y es para un gran sector de nuestra comunidad la única posibilidad de acceder a un alimento considerado fundamental para la infancia y adultos mayores.

b) Que la medida de prohibir dispuesta por el área de salud de la Provincia, no se acompañó con otras alternativas que viabilicen el acceso a la leche.

c) Que al cerrarse el único canal identificable y especialmente controlado de provisión de leche, en "pos de la protección de la salud de la población" se provocaría precisamente el efecto contrario, ya sea por el estado de desprotección alimentaria generado y/o bien porque entre la necesidad del alimento y la decisión de prohibir, se embreca a la población a lograr la leche cruda a través de otros expendedores, no identificados ni controlados sanitariamente, quedando así realmente expuesta a los riesgos que se manifestó proteger.

d) El artículo 556 Bis del Código Alimentario establece la posibilidad de **autorizar la venta de leche cruda en aquellos lugares donde "no llega el abastecimiento de la leche pasteurizada"**. Esta autorización está condicionada al cumplimiento de un análisis de la leche, realizado por autoridad sanitaria competente, y según requisitos especificados en el artículo 555.

Que el escenario socio-económico de cuando se dictó la citada norma distaba mucho del actual, y no se avizoró en ese entonces una Argentina donde **la mitad de las familias de la sociedad, sean las que no llegan al abastecimiento de la leche pasteurizada por que sus ingresos económicos no se lo permiten.**

e) Que la familia, está siendo golpeada sin tregua por las conocidas e interminables crisis socio económicas, estampidas de precios generalizadas, por las rebajas salariales. Que han visto caer estrepitosamente su calidad de vida y que para resistir han desarrollado toda una ingeniería de subsistencia haciendo diariamente gambetas al hambre, porque éste no da tregua.

Que el estado de situación ampliamente conocido y sucintamente expuesto en la presente amerita la toma de medidas racionales que acompañen, faciliten, aporten, construyan en fin, que integren todos los aspectos que están en juego en esta cuestión. Que urge sostener a la familia en esta resistencia y plasmar en la realidad la protección y el respeto por sus Derechos esenciales.

f) Que uno de los más grandes desafíos de los *Defensores del Pueblo* es la defensa irrestricta de los Derechos Humanos. El mandato no escrito es, sin duda, comprometer sus esfuerzos por una sociedad en la que prevalezcan la solidaridad, la justicia y la equidad, buscando un cambio en los comportamientos, porque la discriminación y la violación a los derechos fundamentales no se van a cambiar con discursos ni normas, sino que requieren la modificación de algunos modos de pensar y de actuar en quienes tienen el predominio del poder

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: Exhortar al Sr. Secretario de Estado de Salud del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro, a prestar su más decidida intervención en las presentes actuaciones, solicitando especialmente se realice una debida consideración a los reclamos presentados por los ciudadanos

SEGUNDO: Recomendar al Sr. Secretario de Estado de Salud evalúe si es posible conciliar las disposiciones del Código Alimentario Argentino con la sentida demanda de la población, interesando al Gobierno Municipal como así a los propios productores de la zona a coordinar esfuerzos en la búsqueda de una salida integral, como un aporte concreto a las familias de nuestra comunidad que se encuentran atravesando momentos muy difíciles, teniendo en cuenta los antecedentes en otras zonas del país.-.

TERCERO: Poner en conocimiento del Gobierno Municipal de la ciudad de Viedma la presente Resolución.-

CUARTO: Notificar la presente a los promotores de estas actuaciones.

QUINTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCIÓN N°1.206/03

VIEDMA, 9 de septiembre de 2003

VISTO: el expediente N° 3.367/03, del Registro Defensor del Pueblo Provincia de Río Negro, caratulado: "...Padre de alumnos reclaman por pago de haberes de maestra de Jardín", y

CONSIDERANDO:

I

Que los promotores de estas actuaciones lo hacen en representación de los padres de la sala de niños de 2 años, turno mañana, del Centro Materno Infantil "Globito Azul", que funciona en el B° Parque Independencia de la ciudad de Viedma.-

Que en su presentación sustancialmente expresan que:

"Desde hace aproximadamente unos quince días, hemos visto con profunda tristeza y preocupación cómo la señora damnificada, encargada de la sala de niños de 2 años de este establecimiento en el turno mañana, ha dejado de prestar el servicio en virtud del NO cobro de sus haberes (beca)..." (sic)

Que a pesar del no cobro de su salario, que en concepto de "Beca" le fue abonado hasta diciembre del año pasado, la ciudadana, madre de tres niños, continuó cumpliendo con su compromiso frente a los niños, sin incurrir en inasistencias, siendo su desempeño altamente satisfactorio, según lo testimonian los propios padres, por lo que no debe existir duda alguna sobre ello, ya que la opinión parte de quienes tienen la máxima legitimación para hacerlo.-

Que se ha intentado revertir esta situación apelando a los funcionarios responsables, sin haber obtenido respuesta alguna que permitiera conocer el por qué de tal decisión.

II

Que cierto es que el vínculo contractual de la trabajadora ha tenido el carácter de temporario, y que, según nos informara la señora Directora del Jardín "Globito Azul" el mismo se extendió hasta diciembre del año pasado. Que en dicho Jardín también prestan funciones personas del Programa Nacional de inclusión social "Jefas/Jefes de Hogar, y otras, bajo distintas modalidades.

Que de las distintas entrevistas mantenidas con el grupo de padres, con la señora Directora del Jardín, con el señor Director de Promoción Familiar y con la misma ciudadana, surge que:

- Ingresó al "Globito Azul" en el mes de febrero del año 2002, cobrando su salario como beneficiaria de un Plan Trabajar.
- Luego de tres meses le asignan una beca de capacitación laboral como madre cuidadora, que se extiende de abril a diciembre del 2002.
- En febrero del año 2003 se dirige a la señora Directora del Centro, a los fines de requerirle información acerca de su continuidad laboral. La señora Directora le sugiere tratar el tema con el señor Director de Promoción Familiar de la Provincia de Río Negro, quien le hizo saber que, si bien contaba con buenas referencias sobre su desempeño, recién en marzo se tomaría una decisión sobre la renovación de su contrato.
- En el mes de marzo, la señora , y a solicitud de la Directora - según se nos relata-, comenzó nuevamente a trabajar esta vez como encargada de sala, cargo que implicaba mayor responsabilidad funcional.
- Que el día 8 de agosto del 2003 fue su último día de trabajo en el Jardín Maternal, alejándose desalentada por tener que dejar ese lugar junto a los niños; por no haber percibido un solo salario durante los cinco (5) meses en que puntualmente concurrió a sus tareas; por no haberse podido encontrar en un punto de acuerdo con sus Superiores cuando en un momento de su reclamo por el cobro de haberes adeudados se le comunicó que su desempeño fue ad-honorem; que así quedó establecido permitiéndosele trabajar en esas condiciones, cuestión que la señora no lo entendió de esa manera

III

Que los padres que ocurrieron a esta Defensoría del Pueblo lo hicieron imbuidos de un gran convencimiento y defendieron la necesidad de la continuidad de la ciudadana en el Jardín

Que no puede esta Defensora del Pueblo dejar de decir que pidió a la señora se acercara a nuestras Oficinas, que así lo hizo y cuando se la invitó de manera muy clara a exponer su situación solo dijo que necesitaba trabajar y cobrar lo que, a su entender, se le está adeudando.

Que para llevar tranquilidad a la ciudadana se le informó que desde la Defensoría del Pueblo se buscaba el mejor cauce de entendimiento entre los administrados y sus administradores, que nuestra actuación solo persigue el fortalecimiento de las instituciones de la democracia y la convivencia en paz, que una de las características del papel del Defensor del Pueblo es el de advertir y analizar aquellas situaciones que tengan que ver con los derechos de todos los ciudadanos a peticionar ante sus autoridades, a ser escuchados, a ser informados, para el que reclama, pero también para el que es cuestionado en su desempeño, el derecho a defenderse en una actuación justa.

Que resulta evidente que la ciudadana más que la disección de los articulados de la Ley de la Defensoría del Pueblo, necesita que alguien le oiga, que le dé una respuesta, y que no tenga que andar con el problema a su espalda sin saber nunca si acertó con la verdadera puerta donde alguien tenía que escucharle.

Que como la verdad es la única realidad, aquí la realidad es que la mujer se queda sin trabajo porque los cupos para becas de capacitación, a la que alguna vez accedió, ahora no alcanzan o están agotados, no cobra lo que trabajó responsable y eficientemente porque fallaron los mecanismos de comunicación, porque no se entendió bien o no se transmitió bien que su trabajo era ad-honorem, porque la señora confió en que la dificultad estribaba en una cuestión administrativa y pacientemente esperó cinco meses para que se resolviera, que es impensable que alguien con tres hijos a cargo, - que seguramente de ser encuestada integraría el cuadro de los pobres en Argentina- y por mas vocación que tenga, pueda darse el lujo de trabajar ad-honorem.

Que los padres solicitan se intervenga no solo para que la asistente del Jardín cobre lo adeudado, sino también para que continúe cuidando a sus niños, pero debemos explicarle con respecto a esto último, que ello excede el marco de actuación legal de la Defensoría del Pueblo, que no está facultada para intervenir en los actos de gobierno, debiendo sí velar para que la administración pública cumpla sus obligaciones, no se extralimite en su autoridad, maneje correctamente los recursos públicos, sea fiel cumplidora de la ley y en lo que está de sí, restaure la herida del tejido social.

Que uno de los más grandes desafíos de los *Defensores del Pueblo* es la defensa irrestricta de los Derechos Humanos. El mandato no escrito es, sin duda, comprometer sus esfuerzos por una sociedad en la que prevalezcan la solidaridad, la justicia y la equidad, buscando un cambio en los comportamientos, porque la discriminación y la violación a los derechos fundamentales no se van a cambiar con discursos ni normas, sino que requieren la modificación de algunos modos de pensar y de actuar en quienes tienen el predominio del poder.

IV

Sin pan y sin trabajo. Quienes se preocupan y se ocupan por esta epidemia?

Es indudable que durante la década de los noventa se implementaron en nuestra Argentina un conjunto de medidas políticas y económicas que trasformaron de manera particular la estructura del Estado como así la organización social del trabajo. A partir de este proceso, la precariedad laboral afectó en forma dramática la otrora seguridad ocupacional, expresamente garantizada por imperativo Constitucional, y así el derecho a un trabajo digno y permanente fue cedido por el propio trabajador ante la necesidad de llevar un sustento a su hogar. Los contratos temporales, se constituyeron en una innovadora iniciativa de empleo no solo en el ámbito privado sino también en el estatal. Y, sin lugar a dudas, ello trajo aparejado inseguridad e indefensión por parte del asalariado, ya que su permanencia en el empleo quedó sin garantía alguna ni posibilidades legales de pelear por él.

En este sentido, flexibilización laboral e inestabilidad en el empleo, son desafíos que demandan una profunda revisión de las cuestiones públicas, donde el trabajo y la dignidad de ese trabajo, así como los derechos y dignidad de cada trabajador, ingreso por concurso, carrera, estabilidad, seguridad social, igualdad de oportunidades, etc., sean una

realidad tangible, y para ello deberemos esforzarnos, todos, para delinear con firmeza una nueva y más solidaria página en la historia de los trabajadores, más acorde con la *dimensión humana del progreso*.

Que el Dr. Ernesto Eduardo González en sus **Apuntes sobre la Gravedad de la Situación de Desocupación Argentina** puntualiza que:

“Pese a que las políticas nacionales y provinciales de empleo y de ayuda social han intentado moderar y disminuir este durísimo efecto, en esta hora estamos pasando un muy mal momento... y el desempleo ya no es solo la exclusión social sino una negación que desestructura la vida, anula lo social y lleva a punto muerto el desarrollo..

*“De la misma forma que el trabajo es una matriz de oportunidades y crecimiento, el desempleo y la desocupación laboral se transforman en fuente de privaciones y en **males sociales**, que dentro de la incertidumbre y el riesgo propios de un novísimo tercer milenio con fuertes mecanismos de cambios, esta epidemia de desocupación violenta el respeto a la dignidad humana...*

“Cual es el impacto social del desempleo? En principio hay una drástica caída de la calidad de vida, y un serio aumento del número de hogares y personas que están por debajo de la línea de subsistencia.

“Hay un aumento de vulnerabilidad del trabajador, del que está empleado en los contextos de alto desempleo porque facilita la situación de precarización laboral que deteriora la solidaridad y facilita una paulatina pérdida de conquistas laborales, lo que no ocurre normalmente en momentos de pleno empleo.

“Forzadamente hay aceptación de reducciones salariales que deteriora la organización familiar y toda posibilidad de proyectos; esto incide negativamente en el consumo y demora todos los procesos de recuperación económicos-sociales.

“Miles de niños y jóvenes están impedidos de continuar sus estudios si están en un hogar de desocupados, quedando condenados a la exclusión y a la marginación.

“Esto está ocurriendo en nuestro país. Esto es nuestra realidad.

“Si el bienestar de las personas es lo básico para cualquier estrategia de crecimiento, para todo programa político, esto no se está cumpliendo en nuestro país.

“Es decir, y recordando al Papa Juan Pablo II, las políticas de ajuste no toman en cuenta la dimensión humana, y “son siempre los más débiles quienes sufren los efectos nefastos de la fuerte disminución del gasto público” y “ningún modelo de crecimiento económico que descuide la justicia social o que margine a grupos de personas, podrá sostenerse a largo plazo, incluso desde el punto de vista puramente económico”.

“Hay que releer a Edgar Morin que nos habla de recrear una nueva civilización para este nuevo siglo, ante un mundo que se nos ha hecho insostenible, repensando el desierto humano del desempleo, que junto a la mercantilización nos está dañando como sociedad.

“Y regenerar nuestro tejido social se logrará con solidaridad.

*“Este pequeño gran término: solidaridad bien entendida que hará que terminemos con este terrible malestar colectivo: **la desocupación a la que hay que enfrentar sin tanto discurso y con un gran programa de acción liderado por los mejores.**”*

V

Declaración Universal de los Derechos Humanos: *“Considerando esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho...*

Artículo 23:

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

2 - Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3 - Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4 - Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

VI

Que finalmente, acciones de gobierno como lo son la creación de Jardines Maternales merecen el más amplio apoyo de la comunidad destinataria, un flujo bidireccional, un ida y vuelta, relacionarse, integrarse, compartir, disenter, no se trata de un camino de una sola mano, están los niños, los padres, los docentes, los auxiliares, los encargados de sala y los funcionarios. Construir siempre **construir** nos ayuda a todos.

Que los Jardines de Infantes o Jardines Maternales se inscriben en los postulados sostenidos por grandes pensadores sociales y educadores, cuyas enseñanzas sembraron las semillas de libertad por medio de la formación temprana de los seres humanos, entre ellos Rosario Vera Peñaloza, *“Maestra de la Patria”*; Pestalozzi; Piaget, por citar solo unos pocos.

“La mayoría de lo que realmente necesito saber acerca de cómo vivir, qué hacer y cómo ser, lo aprendí en el Jardín. La sabiduría no se encontraba en la cima de la montaña de la educación sino en el arenero del Jardín de Infantes. Estas son las cosas que aprendí: a compartir todo, a jugar limpio, a no pegar a la gente, a poner las cosas de vuelta donde las encontré, a ordenar lo que desordené, a no tomar cosas que no son mías, a pedir disculpas cuando lastimo a alguien, a lavarme las manos antes de comer, a tirar de la

cadena, que las galletitas y la leche tibia me hacen bien, a vivir una vida equilibrada, a aprender a pensar un poco, a dibujar y pintar, cantar y bailar, y trabajar todos los días un poco” (del libro “Sopa de pollo para el alma”, de Robert Fulghum)

Por todo ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

Artículo 1º.- EXHORTAR al señor Subsecretario de Asistencia y Promoción Familiar, del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro, a prestar su más decidida intervención en las presentes actuaciones, evaluando con espíritu de justicia, equidad y legalidad, la procedencia del reconocimiento salarial solicitado por la señora objeto del reclamo, por trabajos real y efectivamente realizados en el Jardín Maternal “Globito Azul”, entre los meses de marzo-julio/03.-

Artículo 2º.- INFORMAR a los señores padres sobre la incompetencia de la Oficina de la Defensora del Pueblo para intervenir en aquellas cuestiones que hacen a las políticas de gobierno, como lo sería en este caso la selección y/o designación de personal, toda vez que las mismas no vulneren la Constitución ni las leyes que de ella emanan.-

Artículo 3º.- NOTIFICAR la presente Resolución a los promotores de estas actuaciones .

Artículo 4º.- Regístrese, comuníquese, y, cumplido, archívese.-

RESOLUCIÓN N° 849/03 DPRN

Viedma, 24 de junio del 2003.-

VISTO: El Expediente N°2.927/03, s/...denuncia por mala atención en un geriátrico de la ciudad de Viedma."

CONSIDERANDO:

I

Que con fecha 27 de mayo del corriente, se presentan ante esta Defensoría del Pueblo las ciudadanas reclamantes, quienes denuncian el estado de abandono en que se encuentra un familiar de las mismas, internado en el Geriátrico El Sol, ubicado en calle Irigoyen N° 233 de esta ciudad de Viedma.

II

Que resuelta la avocación mediante Resolución Nro. 740/03, se corrió traslado de las actuaciones al Instituto Provincial del Seguro de Salud de la Provincia. No obstante ello, y en razón de la gravedad de los hechos denunciados, se realizaron intervenciones inmediatamente por la vía informal. En ese contexto se impuso de la denuncia recibida a la Presidenta del IPROSS, en razón de que esa Obra Social está participando en el pago de la prestación que brinda el Geriátrico denunciado.-

Que a fojas 11 y consecutivas se registran los informes elaborados por la Obra Social provincial, como resultado de las auditorías realizadas bajo las actuaciones N° 55110-P-03.

Que del examen médico realizado al anciano por el profesional auditor, se informa substancialmente que *"....el paciente de 66 años se encuentra en mal estado general, deshidratado y febril."..." en el examen físico se ven diferentes lesiones de piel con distintos grados evolutivos, que a simple vista parecen haberse dejado al libre albedrío. Presenta lesión ulcerada con falta de continuidad profunda (falta masa muscular de aproximadamente 15 x 12 cm) a nivel de huesos sacro-cóccix (terminación de la columna vertebral e inicio de región glútea). Por el orificio ancho y profundo observo que entra materia fecal que el paciente realiza en este momento".* Concluye el profesional expresando que...." *sugiero derivación inmediata a centro de complejidad adecuada atención- evaluación y tratamientos correspondientes en forma interdisciplinaria"*

Que ante los resultados observados en la auditoría medica realizada al ciudadano, la Presidente del IPROSS, solicita la intervención del Secretario Ejecutivo de la Secretaría de Estado de Salud de la Provincia, a fin de saber si el geriátrico en cuestión tiene autorizada la habilitación correspondiente, como así también requerir de ese organismo de salud provincial la realización de una auditoría en terreno en el mencionado establecimiento.

Que realizada la misma, se labra un acta de constatación en la que se expresa entre otras cosas que *"...el geriátrico cuenta con 7 habitaciones y 19 camas disponibles, constatando que 3 de las habitaciones carecen de ventilación e iluminación natural.", " ... se verifica que el lavadero y los patios (uno interno y otro abierto) presentan condiciones deficientes de higiene," "...que los legajos de los internados se encuentran incompletos y los medicamentos desorganizados," "...que la encargada manifiesta no contar con personal de enfermería ocupándose ella misma de las cuestiones menores, contando con un curso inconcluso de enfermería" "...que el personal del geriátrico está compuesta por la encargada, 2 mucamas y 1 enfermera," "...se observa que los internados presentan condiciones nutricionales objetivamente no ideales a primera impresión." "...requerido que fuera un menú nutricional no se contaba con el mismo".*

III

Que ante el estado de situación antes informado, no podemos dejar de considerar que los ciudadanos de la Tercera Edad, también denominados Adultos Mayores, es decir los ancianos, cuentan con abundante protección legislativa a saber:

- **La Constitución de la Provincia de Río Negro señala en su artículo 35°** que “ *las personas de la tercera edad, por su experiencia y sabiduría continúan aportando al progreso de la comunidad. Se les garantiza el derecho a trabajar, tranquilidad y respeto de sus semejantes. Tienen derecho a su protección integral por cuenta y cargo de su familia. En caso de desamparo, corresponde al estado proveer a dicha protección, sin perjuicio de subrogarse en el ejercicio de las acciones para demandar a los familiares obligados, los aportes correspondientes.*”

- **La Organización Panamericana de Salud (OPS)** recomienda *recurrir a diversas medidas de políticas sanitarias como: garantizar el acceso a los servicios de atención de salud y rehabilitación para los adultos mayores.- Promover los beneficios de modos de vida sanos.*

- **Los Lineamientos Básicos de la Declaración de Cartagena de Indias sobre políticas Integrales para las personas mayores dicen:**

Garantizar a los adultos mayores la seguridad económica y social, la cobertura de sus necesidades vitales básicas y el mantenimiento de vida digno.

Proporcionar a las personas ancianas la atención sanitaria adecuada en casos de enfermedad, los cuidados preventivos dirigidos a mantener su estado de salud.

*Ayudar a las personas mayores a mantener los mayores niveles posibles de autonomía personal y a llevar una vida independiente, de acuerdo con sus propios deseos, en el seno de sus propias familias y comunidad o en su defecto se le deberá **asegurar ambientes sustitutivos lo más normalizado posible garantizando la efectiva tutela de su persona y bienes.***

Que la realidad de nuestros ancianos contrasta marcadamente con las declaraciones de derechos que substancialmente se mencionan en el presente Considerando. No obstante ello, y precisamente por ello, se entiende válido rescatarlas, como una forma de evitar que la realidad avance sobre su olvido y que lo injusto termine siendo natural.

IV

Que en ese marco y, en consideración al riesgo a que están expuestos los ancianos internados en geriátricos, toda vez que estas instituciones podrían presentar deficiencias en las prestaciones a brindar, corresponde **RECOMENDAR a la Secretaría de Estado de Salud Pública de la Provincia que dé especial cumplimiento a la realización de las Auditorías Institucionales a los geriátricos habilitados, a los efectos de supervisar todos los aspectos que hacen al funcionamiento de los mismos, remitiendo a esta Defensoría del Pueblo un informe donde conste: listado de los geriátricos que cuenten con habilitación extendida por esa Secretaría de Estado y el cronograma de las Auditorías a realizar.**

V

Ello no obstante y, constatadas las deficiencias de funcionamiento del Geriátrico “El Sol”, como así también el estado de salud del ciudadano afectado- según actas labradas

por funcionarios y profesionales del I.PRO.S.S. y de la Secretaría de Estado de Salud de la Provincia de Río Negro-, corresponde investigar si se cumplió en el caso que nos ocupa, con las normativas vigentes por parte de los Organismos del Estado Provincial involucrados en la materia. A tal efecto se solicita:

A la Secretaría de Estado de Salud Pública que informe:

A) Si el geriátrico denunciado cuenta con la correspondiente habilitación extendida por esa Secretaría de Estado

B) Auditorias institucionales que se hubieren realizado en el mismo, con verificación de las condiciones edilicias, equipamiento y recurso humano (tipo y cantidad) como así también de aquellos instrumentos fijados para el control y seguimiento del estado de salud de las personas internadas, tal cual sería un libro foliado y rubricado por la autoridad sanitaria, donde consten los datos personales (fecha de ingreso, n° de historia clínica, datos del profesional responsable, controles de la salud, tratamientos indicados, estudios realizados, etc.). Remitir copia de las Actas de Constatación. Resoluciones adoptadas luego de la inspección realizada.

Al Instituto Provincial del Seguro de Salud de la Provincia que informe:

A) Si se han realizado controles periódicos del estado en general de los afiliados internados en el Geriátrico El Sol que están bajo la cobertura de esa Obra Social.

B) Resolución tomada luego de la inspección realizada a dicho establecimiento.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E :**

PRIMERO: Correr traslado de los presentes a la Secretaría de Estado de Salud Provincial, notificando a dicho organismo la Recomendación e informes formulados en el Considerando IV, como así también el Pedido de Informes ordenado en el Considerando V.-

SEGUNDO: Notificar la presente al Instituto Provincial del Seguro de Salud (I.PRO.S.S.) a los efectos que dé cumplimiento al Pedido de Informe del Considerando V.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 1433/03 - "DPRN"

Viedma, 27 de octubre de 2003.-

VISTO: Los Expedientes: N° 3505/03, ...S/ reclamo por desprotección del Estado Provincial"; N° 3327/03, ... S/ reclamo por pronto pago de Retiro por Incapacidad ante situación de emergencia socio económica" y N° 3483/03 ...S/ reclamo por pronto pago de Jubilación por Incapacidad", y

CONSIDERANDO:

I

Que en las citadas actuaciones se presentan los ciudadanos citados en el epígrafe quienes reclaman la intervención de la Defensora del Pueblo, habida cuenta el estado de desprotección en que se encuentran.

Se trata de ex empleados de la Secretaría de Estado de Salud Pública y del Consejo Provincial de Educación, quienes en razón de sus afecciones agotaron las licencias establecidas para la atención de la salud, disponiéndose la intervención de la Comisión Médica N° 18. En tal circunstancia se les dictamina una incapacidad que afecta el 70% de la aptitud laboral, lo que determinó se procediera a la baja de la Administración Pública Provincial a los fines previsionales por incapacidad. Tal resolución significó para estos ciudadanos la interrupción abrupta del ingreso económico y, a poco tiempo, la quita de la cobertura de la Obra Social Provincial.

Que en las tres presentaciones individuales, los ciudadanos coinciden en no haber recibido comunicaciones previas sobre los procedimientos a aplicar en sus situaciones laborales ni las medidas que se determinarían al ir agotando las licencias por razones de salud, información ésta que les hubiese permitido iniciar las gestiones previsionales con cierta antelación y/o prever alternativas de subsistencia hasta tanto comiencen a percibir sus haberes.

II

Que a los fines de abonar lo expresado en el último párrafo del anterior considerando creo necesario desarrollar substancialmente los hechos relatados por los titulares de los expedientes citados.

Exp. N° 3505/03

Empleada del Estado Provincial desde 1.979, con desempeño en el sector Público de Salud. Las dificultades en su salud, surgidas imprevistamente, se diagnostican como Esclerosis Múltiple - año 1998.

A partir de allí, su cotidianidad como enfermera de Periféricos se transforma en paciente de laboratorios, centros especializados de salud, etc. Se suceden internaciones, estudios, tratamientos y padecimientos.

Desde entonces le fue imposible regresar a ocupar su lugar de trabajo y debió centrar toda su atención sobre su difícil situación de salud. Se transcurren las licencias médicas hasta que se dispone su revisión médica por la Comisión Médica N°. 18. **Esta se realiza el 05.01.00 y se le dictamina una incapacidad del 70%.** No obstante ello, no se determinó en esa oportunidad acción alguna sobre su relación laboral.

Que en octubre del año 2002, al intentar extraer su salario del Cajero Automático, descubre que éste no está depositado. Concorre al Banco Patagonia S.A., a fin de interiorizarse sobre las razones de tal situación. Dado que allí no aparece la causa, desde la misma institución bancaria se comunican vía telefónica con la Secretaría de Estado de Salud, oportunidad ésta en que se le manifiesta que no se depositó el sueldo porque había sido dada de baja. Tomó conocimiento a través de la empleada bancaria que había dejado de pertenecer a la Administración Pública Pcial.

Que al presentarse ante su organismo empleador, las autoridades se habrían percatado que la Resolución N° 2902.02, que determinaba la baja, no había sido notificada en tiempo y forma a la ciudadana, lo que dio lugar a una segunda Resolución que se dicta bajo el número 3.649.02.

Que a posteriori, con fecha 15 de enero del 2003, se produce otro dictamen por parte de la Comisión Médica N° 18, que dice:

“VISTO: la necesidad de emisión del dictamen que ratifica el derecho al retiro definitivo por invalidez formulado por la reclamante y, CONSIDERANDO: Los estudios aportados y el examen físico realizado, la COMISION MEDICA N° 18 De La Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, DICTAMINA: Que la ciudadana presenta un porcentaje de invalidez del 70% (setenta por ciento) de acuerdo al artículo 50 de la Ley 24.241”

Que a partir de allí inicia los trámites previsionales y, se encuentra con que éstos tienen una demora de un año a dos, hasta su resolución e inicio de pago del haber y, que la Constancia de Derecho al Beneficio expedida por la Administradora a los fines de acceder a la cobertura de obra social, le es rechazada por el IPROSS, no aceptándole la afiliación.

La reclamante, entonces, queda sin ingreso económico alguno, situación ésta que perdura hasta que la AFJP empieza a pagarle un anticipo a cuenta del beneficio de \$ 177,00. Tres meses después de la baja,

pierde también su derecho adquirido a contar con su Obra Social para atender la grave enfermedad que la afecta, y, que fue motivo de la baja laboral.

Habida cuenta la necesidad extrema de contar con cobertura de Obra Social para atender su grave afección de salud y, a fin de mantenerse bajo la pertenencia de la Obra Social a la cual estuvo afiliada por 23 años, resuelve la situación afiliándose como adherente.

Expediente N° 3327/03

Empleado de la Secretaría de Estado de Salud Pública, con una antigüedad de 28 años y desempeño como enfermero del Hospital Artémides Zatti, padece los efectos de similar procedimiento en la resolución de su situación laboral.

Al estar afectado por Disminución Visual de ambos ojos y por Hepatopatía crónica, se dispuso su revisión por parte de la Comisión Médica Nro.18. Esta se concretó el 9.9.02, dictaminándose en tal oportunidad un porcentaje de invalidez del 73%. Se le da de baja de la Administración Pública Provincial sin mediar instancia alguna de orientación, información y/o instrucción. Abruptamente se encuentra sin su salario, el que además constituía el único ingreso a su grupo familiar.

Presionado ante la necesidad y fragilizada su capacidad de resistencia por la precariedad de su salud, se presenta ante la Defensoría en pos de protección para él y su familia, dado que el estado de emergencia socio económica que padece les afecta el acceso al alimento diario, a la atención de su enfermedad y, los cortes de los servicios básicos se hacen inminentes por la falta de pago.

Habida cuenta que el ciudadano tenía acreditado el derecho al cobro del seguro correspondiente y dado la mora informada sobre su efectivización, se interviene desde la Defensoría del Pueblo ante Horizonte Compañía de Seguros a fin de que se dé cumplimiento al pago de la póliza, en los términos previstos en la normativa. Horizonte efectúa un primer pago, lo que permite al ciudadano cubrir en lo inmediato las necesidades más urgentes, como por ejemplo la compra de alimentos y el pago de los servicios básicos.

Expediente N° 3483/03

Docente, con funciones como maestra especial de plástica en escuelas dependientes del Consejo Pcial. de Educación, contrajo enfermedad renal que motivó se solicitara la intervención de la Comisión

Médica Nro. 18 a los efectos de determinar su condición de salud. Con fecha 03.12.02 se realiza la evaluación, dictaminándose que: padece de Insuficiencia Renal Crónica terminal en Hemodiálisis y se asigna un 70% de incapacidad.

El día 1-04-03, la Coordinación Regional del Programa de Salud Laboral del Consejo Pcial. de Educación se pronuncia a los efectos de las licencias Art. 2º Dictaminando: *Licencia justificada desde 18-03-03 y en el ítem CONCLUSIONES, expresa: Se justifica licencia Art. 3º hasta que se otorgue el beneficio jubilatorio de AFJP. Que la Comisión Médica N° 18 dictaminó el 70% de incapacidad. Se contaría lic. según Resolución 1270 Art. 3º c/ el 100 de haberes.*

Con fecha 29 de junio, el Consejo Provincial de Educación, emite la Resolución 2751.03 en la en su artículo 1º expresa: " *justificar la licencia encuadrada en el Artículo 2º de la Resolución 233/P/98 y en la excepcionalidad del Artículo 3º de la Resolución 1270/00 a la docente promotora del reclamo.....*" y en su artículo 2º resuelve: " *DAR DE BAJA a partir del 31-07-03 a la citada docente*".

La peticionante agrega en su presentación que: *no recibe su sueldo desde hace dos meses, que es único sostén de familia y que tiene dos hijos estudiando en la universidad, que su marido está a su cargo en la Obra Social IPROSS y lo que es peor aún, no podría hacer frente al tratamiento de hemodiálisis y a los problemas de salud que la enfermedad le genera.*

III

Que los reclamos informados presentan tres aristas a considerar:

- a) Traspaso del sector activo al pasivo de aquellos agentes públicos que se incapacitan para el trabajo.
- b) Obra social I.PRO.S.S y la afiliación de aquellos agentes que obtienen sus beneficios previsionales a través del Sistema de Capitalización.
- c) Impacto en el haber previsional de aquellos agentes públicos que en un futuro inmediato accedan a sus jubilaciones, por aplicación de la rebaja salarial y pago de parte del salario sin aportes previsionales.

IV

Que yendo al ítem a) – Considerando III, y, de la observación de los hechos expresados en los tres reclamos, **queda palmariamente demostrado el gravísimo estado de desprotección que se sucede a la baja laboral de aquellos agentes públicos que se incapacitan para el trabajo.**

Un análisis de la normativa aplicada en las actuaciones aquí informadas indicaría seguramente que todo se realizó acorde a Derecho. No obstante ello existen evidentemente falencias en la articulación en el traspaso del estado activo al pasivo y/o en la instrumentación, ya sea de la normativa o bien de los procedimientos utilizados, que hace que estos agentes públicos se sientan literalmente “abandonados” por el Estado Provincial.

Tal disfunción crea una brecha de tiempo (un año a dos), periodo éste que demanda la tramitación de los beneficios, en la que estos ciudadanos son afectados por la falta de sus ingresos económicos.

Al respecto debo reseñar que el ex Sistema de Previsión Social Provincial tenía instrumentado, a los fines de evitar lo antes señalado, un mecanismo de procedimiento que le permitía otorgar beneficios previsionales con carácter de provisorio de manera tal que prontamente se iniciaba el pago de los haberes.

Esto explicaría que los hechos aquí informados se presenten a posteriori del traspaso del Sistema Previsional Provincial a la Nación.

V

Que con respecto al ítem b) del Considerando III, las investigaciones realizadas en actuaciones anteriores permitió conocer que **el IPROSS no brinda cobertura a los ciudadanos que, perteneciendo al sector público estatal, obtuvieran sus beneficios previsionales a través al Sistema de Capitalización, por cuanto no le ingresa los aportes que se les descuenta en carácter de Obra Social. Estos se giran al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Pensionados y Jubilados (PAMI). La obra social provincial sostiene que, al no recibir sus aportes no corresponde dar lugar a la afiliación.**

Que previendo de las múltiples aristas que pudiese tener lo esbozado en el presente considerando, el análisis de esta Defensoría se centrará exclusivamente en la necesidad de adoptar las medidas que correspondan para otorgar cobertura en forma urgente a los reclamantes que deben someterse a prácticas médicas y estudios especiales sin más dilaciones. En tal orden de ideas a criterio de esta Defensoría, la cuestión debe resolverse en el marco prescripto en la Cláusula Decimotercera del Convenio de Transferencia del Sistema Previsional al Estado Nacional.

Dicha cláusula expresa:

“La Provincia se obliga a que las personas que obtengan los beneficios previstos en el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, Ley Nº 24.241 y sus modificatorias, como así también las que obtengan los

beneficios de Retiros, Jubilaciones y Pensiones del Personal Policial Provincial, continúen recibiendo las prestaciones médicas y asistenciales a través de la Obra Social Provincial a la cual seguirán adheridos.

Los aportes correspondientes a la obra social serán descontados por el ANSeS de los haberes jubilatorios de los beneficiarios. Los montos resultantes de dichos aportes serán girados a la Obra Social provincial en oportunidad de cada pago de beneficios.

La ANSeS, informará mensualmente a la Unidad de Control Previsional, el padrón de los beneficiarios del sistema previsional, indicando porcentaje y monto de descuento correspondiente a la obra social. La Provincia a través de la Unidad de Control Previsional se reserva la facultad de efectuar auditoría y control posterior y las partes rectificarán cualquier eventual error u omisión”.

Por otra parte, cabe agregar que el Art. 3º a.1.) de la Ley 2753 del IPROSS, expresa que:

...“son Afiliados Obligatorios Directos: El personal en actividad, permanente o transitorio, dependiente del Estado Provincial, en cualquiera de sus formas jurídicas, la administración pública provincial o municipal; pensionados, retirados y jubilados de la Caja de Previsión de la Provincia de Río Negro”.

Lo antes expresado permite concluir que, las razones por las cuales el IPROSS no recibe aún los aportes correspondientes a estos ciudadanos a casi ocho años de transferido el sistema previsional, son absolutamente ajenas a la esfera de la responsabilidad de los mismos, de manera tal que no corresponda resolver la cuestión aquí planteada mediante la negativa al derecho de afiliación, toda vez que estos ciudadanos tienen el carácter de afiliados obligatorios por imperio de las normas antes transcriptas y deben recibir la cobertura que les corresponde en tal carácter.

Por lo expuesto corresponde **RECOMENDAR al IPROSS** que con carácter de urgente reconozca a la señora, titular de la actuación número 3505.03, su condición de afiliada obligatoria a esa Obra Social y le otorgue la cobertura que corresponda para la atención de su problemática de salud. Igual temperamento corresponde aplicar al ciudadano reclamante anterior, titular del expediente 3483.03 y señora titular de la actuación Nro. 3327.03.

Que con respecto a lo planteado por la titular de la actuación 3505.03, y que se enuncia bajo ítem c), entiendo necesario considerar que evidentemente y tal como lo manifiesta la ciudadana, **sus haberes se verán disminuidos en razón de la rebaja salarial dispuesta por la Ley de Emergencia, como así también porque un porcentaje significativo de su salario no será computado a los fines previsionales, dado que no tiene aportes (pago en Ticket y Sumas Fijas no Remunerativas). Realidad ésta que afectará en mayor o menor medida según el escalafón, a todos los agentes del sector público que obtengan su jubilación en los próximos años.**

VII

Que conforme prescribe el Art. 17 de la Ley 2.756, *“presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”*.

Que del análisis preliminar de las quejas que forman parte de las presentes surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse a los reclamos planteados por los ciudadanos titulares de los expedientes Nro. 3.505.03, 3.327.03 y Nro. 3.483.03.

SEGUNDO: Correr traslado de los mismos al I.PRO.S.S, notificando a dicho organismo la RECOMENDACIÓN formulada en el **Considerando V** de la presente Resolución; al Consejo Pcial. de la Función Pública y Reconversión del Estado y Secretaría de Estado de la Secretaría General Administrativa y de Control de Gestión, solicitando sus intervenciones a los efectos pertinentes según corresponda al ámbito de sus competencias en las cuestiones desarrolladas en los **Considerandos IV y VI**; al Consejo Provincial del Discapacitado, solicitando su intervención a los efectos que correspondan en su carácter de órgano de aplicación de la Ley 2055.

TERCERO: Notificar la presente Resolución a la Secretaría de Estado de Salud de la Provincia y al Consejo Provincial de Educación.

CUARTO: Informar sobre la presente Resolución a la Unión del Personal Civil de la Nación, a la Asociación Trabajadores del Estado y a la Unión Nacional de Trabajadores de Educación, todos de la seccional Río Negro.

QUINTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCION N° 1.438/03

Viedma, 29 de octubre 2003

VISTO: Los expedientes Nros. 1415/02, 1850/02, 2858/03, 2968/03, 3631/03, 3651/03, 3675/03, 3752/03, que se detallan en Planilla Anexa N° I que forma parte integrante de la presente Resolución, y

CONSIDERANDO:

I

Que la falta y/o limitación de cobertura en las prestaciones por parte del PROGRAMA FEDERAL DE SALUD ha sido motivo de frecuentes presentaciones ante esta Defensoría del Pueblo.

Que previo a todo, haremos una breve referencia al espíritu que inspiró la creación de este Programa destinado a dar una cobertura médico-asistencial a la población indigente, y dentro de ésta a): excluidos del Sistema de Seguridad Social de la Nación; b) madres con siete o más hijos c) quienes están afectados por alguna incapacidad importante.

II

¿Qué es el Programa Federal de Salud (PROFE)?:

El PROFE es responsable del financiamiento de la provisión médica y social integral de los beneficiarios de pensiones no contributivas y sus familiares a cargo que no cuenten con otra cobertura asistencial. Mediante la concertación de convenios capitados con las administraciones provinciales utiliza la red prestacional del sector de salud (pública o público-privada) para brindar atención médica a sus afiliados y una red de servicios articulada para la atención geriátrica, de discapacidad y de salud mental (también pública o público-privada). Estas redes de prestadores cuentan con infraestructura calificada y suficiente y en condiciones de brindar cobertura adecuada a la población bajo Programa.

El PROFE basa sus prestaciones médicas en el Programa Médico Obligatorio (PMO), al que se agregan otras tales como hemodiálisis, órtesis, prótesis odontológicas móviles, medicamentos, trasplantes, sida, etc. Las prestaciones sociales abarcan geriatría y discapacidad (en las que se promueven modalidades alternativas, tales como: hogares de día, cuidados domiciliarios, etc.), traslados, subsidios y sepelios.

Un aspecto relevante y previsto en los convenios firmados es el relacionado con los programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades de los afiliados.

A su vez se han firmado convenios para la provisión de prestaciones de alta complejidad en casos de derivación desde las provincias hacia la Ciudad de Buenos Aires (con Fundación de la Hemofilia, Hospital Garrahan, Hospital Roffo, Hospital de Clínicas) y con instituciones para la asistencia de la discapacidad.

El mantenimiento de la calidad de las prestaciones es asegurado por el PROFE mediante una auditoría prestacional permanente que evalúa estructuras, procesos y resultados.

** Fuente: Dirección Nacional de Prestaciones Médicas)*

III

Un poco de historia:

Los beneficiarios de las Pensiones no Contributivas históricamente fueron afiliados al PAMI. Contaban en ese entonces con la cobertura médica y social que imponía su condición de indigentes. Luego por decisión política se decide que esa población, objeto de asistencia económica por parte de la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación, lo fuera también en cuanto a la atención de la salud. Se crea entonces y para ellos el Programa Federal (PRO-FE).

La descentralización operativa del Programa Federal de Salud se instrumentó a través de los gobiernos provinciales y la implementación se realizó según pautas fijadas en un convenio firmado en el año 1996, entre la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación y la Secretaría de Estado de Salud Pública del Gobierno de la Provincia de Río Negro, cuyas cláusulas en lo sustancial expresan:

- Se encomienda a la Provincia la atención médica de los beneficiarios de Pensiones No Contributivas.
- El número aproximado de beneficiarios alcanza a 4215.
- El sistema a implementar deberá ser equitativo y solidario con el total de beneficiarios.
- Las prestaciones se estructurarán sobre la base de un médico generalista-medico de familia el que será responsable de no más de 500 beneficiarios.
- La Provincia proveerá los medicamentos contemplados en el vademécum, con la siguiente modalidad:

*en internación medicamentos provistos por farmacia hospitalaria al 100%

*En ambulatorio: en farmacia hospitalaria al 100% a cargo de la provincia.

*En ambulatorio: farmacias privadas, cobertura del 50% a cargo del beneficiario.

- La Secretaría se reserva el derecho de hacer auditorías médicas y administrativas tanto a los prestadores como al sistema que implemente la Provincia. También serán objeto de verificación el estricto cumplimiento de la Provincia de las obligaciones respecto a la apertura de una cuenta que será

utilizada en forma exclusiva y excluyente del presente convenio (cláusula XV) y la asignación presupuestaria para afrontar la ejecución del convenio (cláusula XVI).

- La provincia podrá subcontratar prestadores del orden privado bajo su exclusiva responsabilidad y control.

La Provincia facturará sus servicios considerando el modelo de pago por capita, la que es fijada en \$ 20 . Se fijan también las condiciones para el reconocimiento de los gastos que se realicen fuera de la cápita.

- La Provincia manifiesta que a la fecha de la firma del presente convenio cuenta con asignación presupuestaria para afrontar la ejecución de este convenio, obligándose a mantener el monto de la partida pertinente durante todo el período de ejecución del mismo.

Que este convenio fue prorrogado por un año el 22 de diciembre de 1997 mediante Resolución 08/97 CPSP

IV

Situación actual de nuestros afiliados al PRO-FE:

Que los reclamos recibidos por falta de cobertura del Programa Federal de Salud fueron cada vez más numerosas en los últimos dos años, incrementándose especialmente en el segundo semestre del 2003. Que en los mismos fue apareciendo también, a repetición, quejas referidas a situaciones de maltrato por parte de la UGP. Estas han sido derivadas a las autoridades correspondientes y a la fecha no hemos recibido respuesta alguna.

Que también los médicos prestadores presentan su reclamo debido al atraso en el pago de los servicios prestados.

V

Para qué se crean los Programas?

- * Que responsabilidad institucional asumen los funcionarios que firman convenios?
- * Cumple la Provincia con la contraprestación convenida o incumple la Nación?
- * Y si incumple la Nación, que alternativas instrumenta la Provincia para atender a los ciudadanos que también son rionegrinos, a los efectos de la cobertura pública de salud?
- * Se han realizado las auditorías médicas establecidas por convenio?
- * Se respetó la intangibilidad de los fondos depositados en la cuenta abierta por la Provincia, según convenio?
- * Ha cumplido la Provincia con la asignación presupuestaria comprometida para afrontar la ejecución del convenio?

Que obra en nuestro poder nota fechada el 29 de septiembre del 2003, del Ministerio de Salud de la Nación- Programa Federal de Salud, en la que se menciona el Decreto N° 1606/02 PEN por el cual se transfiere al ámbito de

competencias del Ministerio de Salud la gestión de las coberturas médicas de los beneficiarios de Pensiones No Contributivas. Asimismo expresa que *en el marco del Sistema Federal de Salud imperante, el Ministerio de Salud ha celebrado con las jurisdicciones del país distintos convenios en aras de cumplir con su cometido asistiéndolas financieramente.*

Puntualiza luego que *en particular, se celebró convenio con la Provincia de Río Negro, encomendándole la atención médica integral de los beneficiarios residentes en el ámbito de esa jurisdicción con la asistencia financiera pertinente.*

VI

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley Nº 2.756, “presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”.-

Que del análisis preliminar de las presentaciones citadas, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9º y concordantes de la Ley citada).-

VII

Que sustancialmente las presentaciones refieren a falta de cobertura en: medicamentos, derivaciones, cirugías, prótesis, etc. Estas deficiencias expone a situaciones de verdadero riesgo a los afiliados del PROGRAMA FEDERAL DE SALUD .

Otra observación que surge realizar es que **los pensionados asistenciales, otrora beneficiarios del PAMI quedaron hoy en una real situación de desventaja con respecto al ciudadano común que recibe las prestaciones del SECTOR PUBLICO DE SALUD, por cuanto al estar abarcado por el PRO-FE, se dificulta el acceso directo e inmediato al primero, toda vez que existen dificultades en la cobertura que deben recibir. Excluidos dentro de los excluidos. Sin PAMI, cautivos del PROFE y por ello con limitaciones al acceso del sector público de salud, deambulan por las oficinas de asistencia social y pasillos de los hospitales en busca de quién o a quién le corresponde darles la atención que necesita su salud.**

Presionados ante la necesidad y fragilizada la capacidad de resistencia por la precariedad de la salud se presentan ante la Defensoría en pos de protección y de amparo.

Que desde la Defensoría se han realizado numerosas gestiones en el tratamiento de los reclamos planteados, como así también se solicitó por nota, información actualizada de la normativa vigente al Sr. Auditor Médico de la U.G.P Río Negro, quien respondió haciéndose presente en las oficinas de esta Defensoría del Pueblo. Manifestó en dicha oportunidad que el

convenio estaba vencido, de manera tal que no era válido para su presentación, ello no obstante y, habiéndose evaluado necesario contar con dicha normativa, aún vencida, se requirió nuevamente su remisión, por vía telefónica, sin respuesta a la fecha.

Que advirtiendo las dificultades a nivel provincial para encaminar nuestra gestión con el objetivo de dar una respuesta concreta y veraz a los reclamantes, se procedió a solicitar a la Asesoría Legal del PRO-FE a nivel nacional, información actualizada de la normativa vigente, respecto de las prestaciones a los beneficiarios en la Provincia de Río Negro, encontrándonos a la espera de su contestación.

Que no podemos dejar de observar nuestra precariedad para abordar esta problemática y de vernos tan carentes como nuestros propios defendidos en razón de las escuetas, confusas y a veces airadas respuestas que se nos brinda. Esta realidad trasladada a quienes están necesitando del Programa, profundiza el desorden y el desamparo ante una problemática de salud, y es en este punto donde debemos ser inflexibles.

Que a tales efectos se hace necesario: correr traslado de las actuaciones a las autoridades de Salud de la Provincia e informar de la presente resolución a las autoridades nacionales de salud y a los señores representantes de la provincia ante la Cámara de Diputados y Senadores de la Nación.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E :**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de los casos planteados en las presentaciones citadas.-

SEGUNDO: Recomendar a las autoridades de la Secretaría de Estado de Salud Publica de la Provincia, la urgente intervención a fin de arbitrar los medios necesarios que permita GARANTIZAR A LOS CIUDADANOS BENEFICIARIOS DEL PRO-FE, LA COBERTURA MEDICA y ASISTENCIAL DE SU SALUD, solicitando la remisión de un informe acerca de lo resuelto y actuado. (Art. 17º Ley 2.756).

TERCERO: Solicitar a las autoridades de la Secretaría de Estado de Salud Publica, remisión de la Normativa del PROGRAMA FEDERAL DE SALUD.

CUARTO: Informar la presente al Sr. Ministro de Salud de la Nación y a los Señores representantes de la Provincia ante el Honorable Congreso de la Nación.

QUINTO: Registrese, notifíquese, y cumplido archívese

ANEXO N° I que forma parte integrante de la RESOLUCIÓN N° 1557.03 DPRN

Expedientes ingresados a partir del 15 de octubre del 2003:

Nº Exp.	Localidad	Asunto
3631/03	Bariloche	S/ reclamo de cumplimiento por parte del PROFE de la provisión de alimentación especial de su hijo con leucinosis.
3651/03	Gral. Roca	Denuncia inconvenientes con el PROFE
3675/03	Bariloche	Denuncian inconvenientes en prestación del PROFE de ancianos y discapacitados.
3752/03	Mainqué	Solicita intervención para acceder a cobertura en pres. quirúrgica.

Expedientes que se encuentran en trámite anteriores al 15 de octubre 2003.

Exp.	Localidad	Asunto
1415/02	Allen	S/ reclama cobertura. operación de cataratas
1850/02	Allen	S/ solicita intervención por negativa de cobertura por parte del coord. PROFE..
2712/03	S. Grande	S/ solicita se autorice operación de la vista.
2858/03	Viedma	Beneficiario sin cobertura en medicamentos.
2968/03	Río Colorado	Solicita medicamentos y se autorice derivación

2. Derechos de la Mujer y la Familia

Introducción

Distintas situaciones que afectan a la mujer en su condición y posición en la sociedad, y repercuten en familia y que llegan a conocimiento de esta Defensoría del Pueblo, nos impuso abordar las cuestiones de género con una mirada diferente.

El compromiso personal de la Defensora del Pueblo en la lucha por la defensa de los derechos de la mujeres, se alinea con la necesidad de una apertura en el tratamiento de las cuestiones de género en la sociedad.

Existe una creciente demanda ciudadana que tiene por protagonistas a las mujeres. A fines ilustrativos puede mencionarse que en esta Defensoría, en el período comprendido que abarca este Informe, un número de 1.035 presentaciones fueron realizadas por mujeres y 641 por varones.

Los desequilibrios de poder en cuestiones de género, afectan estructuralmente nuestra realidad y debe ser considerados como un factor determinante de las condiciones de vida de la población, y tenidos en cuenta en la formulación de leyes y política públicas: definición de programas, proyectos, etc.

Durante el mes de marzo integramos e Equipo Técnico conformado para la admisión de proyectos en la cuestión de género, que fueron puestos a consideración del Consejo Nacional de la Mujer y del B.I.D. De un total de 28 proyectos remitidos, fueron aprobadas 13 propuestas para implementar en distintas localidades de la provincia en temas tales como: Salud Reproductiva, Violencia, Capacidades Políticas, etc.

Salud Sexual y Reproductiva

Esta Defensoría comenzó una investigación **De oficio** ante una información periodística que daba cuenta de aumento de abortos provocados en la ciudad de Lamarque. Se trataba de adolescentes que recurrían a distintos métodos para interrumpir embarazos no deseados, lo que tomó estado público por declaraciones de la responsable de la Zona Sanitaria de Valle Medio.

Los pedidos de informes cursados al Ministerio de Educación y a la citada funcionaria, no fueron respondidos, sin embargo, del contacto establecido con la oficial responsable del trabajo con niños y jóvenes de la Comisaría de Choele Choel, supimos que se estaban realizando tareas conjuntas con áreas de salud y educación brindándose charlas informativas sobre violencia familiar y educación sexual en las escuelas.

Violencia familiar

La Defensoría del Pueblo ha derivado los casos de mujeres que denuncian violencia familiar a las Unidades Locales de Atención, creadas en el marco de la Ley N° 3.040 en las

localidades donde están funcionando y en su defecto a los hospitales, Juzgados de Paz o Centros de Atención a la Víctima del Delito dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos. Ello así, pues el tratamiento de esta problemática merece la intervención de profesionales preparados para orientar y acompañar a las víctimas.

De la investigación acerca de la implementación de los procedimientos previstos en la Ley 3040, observamos que hay que mejorar la coordinación entre la Justicia y la administración, pues muchas veces la oferta de programas de contención familiar resulta insuficiente para acompañar las disposiciones de los Jueces (mediadas de asistencia a las víctimas, terapia psicológica al agresor, asistencia alimentaria al grupo familiar, etc)

Por otra parte, Informes a la Unidad Ejecutora Provincial de la Ley 3040, son concluyentes en punto a las dificultades existentes en la conformación de las Unidades Ejecutoras Locales. Así se indicó que sólo se encuentran en funcionamiento las U.E.L. de Viedma, Ingeniero Huergo, Gral. Roca, Lamarque y Cinco Saltos, y en proceso de conformación en otras 15 localidades”.

Tampoco se ha constituido el Servicio de Violencia Familiar en Hospitales, el que sólo se ha creado en Viedma, dependiendo su implementación de la Secretaría de Estado de Salud Pública.

Deberá reforzarse la actuación de algunos Juzgados de Paz de pequeñas localidades en esta temática tan compleja. Sabemos que desde la UEP se está trabajando en la capacitación y orientación de estos funcionarios judiciales, frente al desafío que supone su intervención en casos críticos.

Finalmente, es menester destacar la importancia de la sensibilización, concientización y conformación de redes sociales para advertir, detectar, denunciar y acompañar a mujeres o familias víctimas de la violencia.

Violencia Sexual

La temática de la Violencia Sexual requiere un tratamiento austero y criterioso desde esta Defensoría del Pueblo, ya que en casos de presentaciones de mujeres que denuncien violación o abuso, el órgano encargado de iniciar las investigaciones correspondientes es el Poder Judicial.

Se cuestionó el lugar de detención de condenados por delitos sexuales, alojados en la instalaciones de la Ex Escuela EMETA en Gral. Roca por parte de familiares de las víctimas de esos delitos, quienes viven en proximidades de dicha unidad. Las condiciones de detención no ofrecían según los interesados, suficiente seguridad. Nuestra intervención ante las autoridades judiciales competentes, motivó que los detenidos fueran trasladados, dándose satisfacción al pedido de los ciudadanos.

También se recepcionó una presentación por ciudadanos / as que ejercen la prostitución en Viedma donde se denunciaba maltrato policial y se solicita la determinación de una zona segura para trabajar.

Así se dicta la **Resolución N° 548/03**¹ donde se resuelve correr traslado al Secretario de Seguridad y Justicia y solicitamos la intervención de la Comisión de Género de la Legislatura en la temática planteada. De tal pedido resultó la elaboración de un Informe sobre la Problemática de la Prostitución, sus aspectos legales y sociales en la actualidad

Dicho informe refleja la discusión entre la penalización de la prostitución y la reivindicación de las prostitutas como trabajadoras sexuales. Hace referencia también a las continuas denuncias que respecto a hechos de maltrato policial.

Finalmente propone se evalúe la reforma del Código Contravencional de Río Negro. Así, el tema fue remitido a la Subcomisión Mixta de Análisis de la Legislación Penal y de la Seguridad que funciona en el seno de la Comisión de Asuntos Constitucionales y Legislación General de acuerdo a las consideraciones vertidas en el Informe, lo que demuestra el compromiso del ámbito legislativo con la problemática presentada por las ciudadanas a esta Defensoría del Pueblo.

La Defensora del Pueblo manifestó que *“la propuesta sería entonces, embarcarnos en un proceso de reconstrucción social que tenga en cuenta las minorías, el reconocimiento de las diferencias, la tolerancia y el abandono de la actitud hipócrita de ocultar lo que está mal para aportar algo mas que criticas ante la aparición local de fenómenos mundiales, que requieren de un replanteo de la cuestión de la ciudadanía”*.-

Discriminación por Género

Sólo citaremos aquí, la presentación de un grupo de mujeres de Viedma que reclamaban por la No Discriminación por Género solicitando la eliminación del sexismo en el lenguaje y en las prácticas actuales, así como los sexismos en los textos jurídicos, la administración pública y la educación. Manifiestan la necesidad de eliminar la discriminación de género en los medios de comunicación a través de acuerdos en los que se promueva la equidad de género y no exacerben la violencia hacia las mujeres.

La Defensora del Pueblo dijo que *“...haciendo un recorrido a través de las intervenciones realizadas desde el trabajo cotidiano de esta Institución, estamos en un todo de acuerdo en trabajar para la eliminación del sexismo en el lenguaje, considerando este como un indicador de la existencia de actitudes sexistas en todos los ámbitos y niveles de la sociedad, tanto en lo público como en lo privado, siendo revelador de los condicionamientos que existen para el efectivo ejercicio de mujeres y varones de una vida plena y un desarrollo del género en todas sus potencialidades”*.

Registro de Deudores Alimentarios

Las madres de niños y jóvenes cuyos padres incumplen en el pago de la Cuota Alimentaria y el Régimen de Visitas establecido judicialmente suelen concurrir a la Defensoría del Pueblo ante la insatisfacción del curso de los procesos judiciales.

¹ Ver Resolución N° 548/03 en el Apéndice

Una de las herramientas creadas a los fines de avanzar en el cumplimiento de pago de las Cuotas Alimentarias fue la sanción de la Ley 3475 que establece la creación de un Registro de Deudores Alimentarios. **Lamentablemente a la fecha no ha sido posible lograr su aplicación por incumplimiento de las autoridades responsables.**

Al respecto, mediante el dictado de la **Resolución N ° 923/03**² se procedió a Recomendar al Sr. Ministro de Coordinación que instrumente las acciones necesarias a los efectos de la reglamentación de dicho Registro. Asimismo, la Recomendación fue puesta en conocimiento de la Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar y el Consejo Provincial de la Mujer, responsables por ley de su funcionamiento, y a la Comisión Especial de Tratamiento a la Problemática de Género de la Legislatura.

La Subsecretaria de Asistencia y Promoción Familiar responde, en lo sustancial, que se está trabajando en una propuesta que posibilite la implementación del Registro, en el ámbito del actual Registro de la Propiedad Inmueble, por sus similitudes operativas.

Por su parte, el Sr. Ministro de Coordinación nos remite copia en la que consta la orden de reenvío del Expediente 56560-DGA-SLTyAL/2002 en el que se tramita la reglamentación para la implementación del Registro de Deudores Alimentarios, al Ministerio de Salud y Desarrollo Social para que se defina posición al respecto.

Por ello, con fecha 21/10/2003 se emite la **Resolución N ° 1.402/03** donde se expresa *“...que debe tenerse por respondida la Recomendación reafirmando nuestra convicción del más irrestricto respeto a las Instituciones que dan vida a la democracia y que han sido creadas con atributos específicos, como lo es el CONSEJO PROVINCIAL DE LA MUJER, procédase al archivo de las presentes actuaciones instando al Consejo Provincial de la Mujer proseguir en la lucha por una sociedad más igualitaria plasmando en la práctica lo que en teoría se garantiza”*.

Acceso gratuito a estudios de ADN

En el curso del presente año, se recepcionó un reclamo de similares características a otros planteados en años anteriores ante las dificultades para el acceso gratuito al estudio de ADN en los Juzgados de Cipolletti que, a diferencia de otras circunscripciones, exigen el pago de \$ 100 por gastos de traslado de la muestra a Buenos Aires.

Ello dio lugar, al dictado de la **Resolución N° 1.078/03**³ mediante la cual se procedió a poner en conocimiento de la situación al Superior Tribunal de Justicia, el que recientemente ha dado inicio a una investigación.

² Ver Resolución N ° 923/03 en el Apéndice.

³ Ver Resolución N° 1.078/03 en el Apéndice

Apéndice

RESOLUCION N° 548/03

Viedma , 25 de abril de 2003.-

VISTO: El expediente N° 2630/03 caratulado “ Identidad Reservada (Varias Firmas), S/ travestis y prostitutas cuestionan actuación policial”, y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 se agrega una presentación de un grupo de personas que solicitan reserva de identidad, y manifiestan que:

- ejercen la prostitución en la localidad de Viedma;
- la Policía no las deja trabajar ni circular por las calles de la zona céntrica en las que habitualmente se encuentran y que en varias oportunidades habrían sufrido maltratos, burlas y tratos humillantes;
- a partir de ello, es en la Ruta N° 3 donde trabajan pero se sienten muy inseguras;
- al solicitar trabajar en una zona urbana donde puedan cuidarse mutuamente, el Director de Higiene de la Municipalidad de Viedma les habría dicho que no es decisión del Municipio asignarles zona de trabajo sino que ese es un tema policial.

Que a fs. 03, 04, 07 y 08 constan copias de publicaciones periodísticas de donde surge la siguiente información:

- las prostitutas y travestis se están organizando para formar un sindicato que las agrupe para integrarse a la Asociación de Mujeres Meretrices de Argentina (A.M.M.A.R.),
- volvieron a denunciar presiones de la Policía.
- se estarían reuniendo en el Concejo Deliberante de Viedma con la intención de que se trabaje en una norma que las incluya.

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2.756, “presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”.-

Que el cuestionamiento sobre la actuación policial en lo atinente a la denuncia de maltrato se encuentra comprendido en el ámbito de competencias de esta Institución (artículo 9° y concordantes de la Ley citada).

Que según el Art. 10 de la ley N° 2756, que establece el ámbito de las competencias para la actuación de la Defensora del pueblo, los municipios quedan fuera de la intervención de esta institución.

III

Que como primera medida de esta Defensoría del Pueblo, se pone en conocimiento del Secretario de Estado de Seguridad y Justicia el reclamo que bajo identidad reservada se hiciera ante esta Defensoría del Pueblo, solicitando se brinde informe sobre la actuación de la Policía en los hechos narrados, en especial en relación a la solicitud de asignación de un lugar para trabajar.

Que a fs. 15 obra respuesta del Jefe de Unidad de la Comisaría 34 de Viedma, quién informa:

- que el expediente tiene origen en las contravenciones que se les aplica a las prostitutas y travestis, que realizan su trabajo en zona céntrica, causan el malestar de los vecinos.
- las contravenciones efectuadas fueron por infringir lo establecido en el Título III, Capítulo III, Faltas Relativas a la Prevención de la decencia Pública, Artículo 58° de la Ley 532.
- ese control se debe a distintas quejas de vecinos que se sienten afectados por el accionar de las prostitutas y travestis.
- la Policía únicamente aplica lo normado en la citada Ley, quedando a otro organismo, según es opinión del Comisario Mario Oropel, Jefe de la Comisaría Primera, la facultad de otorgarle la zona adecuada.

Que en la respuesta que nos remitiera el Secretario de Seguridad y Justicia, no se hace mención a este grave aspecto de la denuncia de las trabajadoras sexuales, por lo que se le solicitará nuevamente a la mencionada Secretaría informe puntualmente respecto a los tratos y humillaciones que sufrirían prostitutas y travestis de parte del personal policial.

IV

Que del análisis de la queja que corre agregada a fs. 01 y anexas surge que el municipio no podría actuar en lo atinente a la determinación de una zona segura para las trabajadoras sexuales debido a que no existe legislación que regule sobre la materia.

Que no obstante la imposibilidad de intervenir en asuntos municipales, se le solicitará al Presidente del Concejo Deliberante que, en carácter de colaboración con la labor de esta Defensoría de Pueblo y con la ciudadanía, brinde informe sobre los siguientes puntos, a saber:

1. Si a su criterio, correspondería analizar la posibilidad de que se produzca el dictado de una norma que contemple la presente problemática.
2. Todo otro dato o aporte que estime conveniente.

V

Que así también, se pondrá en conocimiento de las presentes actuaciones a la Comisión de género de la Legislatura de río negro, para que se analice el aspecto del vacío de legislación que existe respecto a la temática planteada.

VI

Que la determinación de una “zona roja” ha sido causante de debates y discusiones en muchas ciudades del país, por lo que esta problemática, no debe considerarse menor por afectar sólo a una minoría.

Sin embargo el trabajo más antiguo del mundo ha adquirido características particulares durante el capitalismo donde el crecimiento de la prostitución en la ciudad es también una expresión de miseria social a escala continental: Diariamente jóvenes mujeres de todo el continente llegan al país para ejercer la prostitución. Mas de 4.000 dominicanas han sido importadas al patio trasero de la Argentina y en el 46% de los casos, se desconoce la vía de acceso a nuestro país (Pagina 12, 26/08/2000).

La proliferación callejera divide las reacciones de los ciudadanos. Pero la comercialización del sexo sigue dejando ganancias más allá del descontento de la población. Los vecinos invadidos por este comercio reclaman “zonas rojas” fuera de los domicilios. Otros opinan sobre la prohibición de la prostitución en los espacios públicos. Otros se limitan a regular la prostitución solo cuando esta se ejerce en el marco de un lugar específico para ello.

Que a sabiendas de que muchas veces, estos sectores minoritarios son objeto de críticas moralistas surgidas de prejuicios y sesgo sexista, sería conveniente tener en cuenta la necesidad de un análisis más profundo sobre este fenómeno social que se presenta como conflicto.

El aumento de la oferta de sexo en las calles supone la existencia necesaria de una demanda, que por supuesto, surge de la misma comunidad. La misma comunidad que luego condena moralmente a las trabajadoras y que bajo justificaciones legales o morales las maltrata, segrega y humilla. Castigar la oferta es seguir construyendo hábitos esquizofrénicos y valores hipócritas que niegan la realidad y no proponen, ante situaciones problemáticas mas que la salida de la prohibición, la ocultación, la exclusión.

Esto no significa hacer apología de la prostitución. Desde la lucha por los derechos humanos de las mujeres más que deseable sería la realidad de no tener a mujeres ofreciendo su cuerpo en condiciones humillantes por dinero, con riesgo de ser atacadas, de contraer enfermedades de transmisión sexual, de tener embarazos no deseados, etc. Si bien defender sus derechos implica procurar la posibilidad de una vida digna desarrollando sus capacidades y sus vínculos de formas menos riesgosas y más felices, estamos frente a una compleja trama de circunstancias que determina un fenómeno en el que grupos de mujeres y travestis están ejerciendo su derecho decidir a que hacer con su cuerpo y con su vida.

Travestis y prostitutas reclaman el derecho a trabajar en lo único que consiguen y denuncian brutalidad policial . Aunque la mayoría carece de estudios u oficios, muchos ingresan al negocio para pagar sus estudios, la “zona roja” será un viaje sin retorno, es el salto de la prostitución ocasional al oficio permanente.

En la Revista FEMPRESS Ana María Amado, a propósito del conflicto con las zonas rojas en la ciudad de Buenos Aires, manifiesta: “Las posiciones en debate sintetizan cuestiones nada desdeñables, como el juego de libertades personales y colectivas, o el alcance de las formas de control y vigilancia. La visibilidad urbana de travestis y prostitutas agrega en este sentido, signos sexuales y eróticos a la compleja trama histórica y cultural de la ciudad, que no suele tejerse sólo de leyes y códigos. “

El escenario actual que nos toca vivir en Viedma, ante la aparición de este grupo de mujeres, prostitutas y travestis, que se organizan y reclaman por sus derechos, muestra que el género puede configurar nuevos desafíos a nuestra sociedad.

La propuesta sería entonces, embarcarnos en un proceso de reconstrucción social que tenga en cuenta las minorías, el reconocimiento de las diferencias, la tolerancia y el abandono de la actitud hipócrita de ocultar lo que está mal para aportar algo mas que críticas ante la aparición local de fenómenos mundiales, que requieren de un replanteo de la cuestión de la ciudadanía.

Que en lo inmediato habría que responder por lo malos tratos de la policía, habría que definir una zona segura para las trabajadoras sexuales, habría que hacer algo a fin de asegurar a las prostitutas que trabajan en la calle el acceso a la salud y buscar programas que signifiquen, por los menos para las que trabajan por necesidad, la posibilidad de una alternativa a la prostitución callejera.

VII

Que en vista de la información surgida del relevamiento periodístico, surge que las promotoras de las presentes se estarían organizando hacia su objetivo por lo que pondremos en su conocimiento la presente resolución, quedando a su disposición para recepcionar todo nuevo elemento que se aporte a las presentes para consideración e informarle toda novedad que surja de estas investigaciones.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO R E S U E L V E :

PRIMERO: Avocarse al conocimiento de los aspectos de la queja que están encuadradas en el ámbito de las competencias de esta Defensoría del Pueblo.-

SEGUNDO: Correr un nuevo traslado al Secretario de Seguridad y Justicia, con el pedido de informes estipulado en el Considerando N° III de la presente resolución (art. 9 y 11 inc a de la ley 2756).-

TERCERO: Solicitar, en carácter de colaboración, al Concejo Deliberante de la Ciudad de Viedma, informes según lo explicitado en el Considerando N° IV de la presente.-

CUARTO: Poner en conocimiento de las presentes actuaciones a la Comisión de Género de la Legislatura, según lo fijado en el Considerando N° V.-

QUINTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 923/03

Viedma, 10 de julio de 2003.-

VISTO: El Expediente N° 999/02”DPRN”, caratulado “.... S/ reclamo por cuota alimentaria,” y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de una ciudadana de la localidad de Lamarque que manifiesta:

- Que tiene tres hijos, no tiene trabajo y está separada del padre de sus hijos desde el mes de octubre de 1999.
- Que luego de haber iniciado juicio por alimentos obtuvo una sentencia firme a favor de sus hijos de depositar del 1 al 10 de cada mes la suma de \$700
- Que su ex conyuge incumple dicha sentencia.
- Que recurre a la Defensoría del Pueblo para solicitar colaboración para dar cumplimiento a las leyes que asisten a sus hijos, teniendo en cuenta que el ciudadano ostenta un cargo público en el orden Municipal.

II

Que se puso en conocimiento la presentación de la ciudadana al Consejo Provincial de la Mujer y a la Comisión de Género de la Legislatura. Así se le solicita a ambos organismos información sobre sus posibilidades de arbitrar los medios para dar cumplimiento a la Ley N° 3.475, que crea el Registro de Deudores Alimentarios y que en su Art. 9 establece: “*Invítase a los Municipios a adherir a la presente ley*”.

III

Que a fs. 05 consta la nota enviada a la ciudadana donde puntualmente se le informa:

- Que la cuestión planteada escapa al ámbito de competencia de esta Defensoría del Pueblo.
- Que no obstante la falta de competencia se ha derivado su presentación a los organismos mencionados en el Considerando II.
- Asimismo se le remitió copia de la Ley N° 3.475, sugiriéndole que, mediante su abogado patrocinante analice la posibilidad de solicitar ante el Juez interviniente en la causa **la inclusión del deudor en el Registro de Deudores Alimentarios**.

IV

Que con fecha 02/08/2002 recepcionamos respuesta del Consejo Provincial de la Mujer que dice:

- Que desde ese organismo se realizaron gestiones ante el ex esposo de la Sra., quien ha manifestado que, de acuerdo al compromiso asumido viene dando cumplimiento al mismo, así como que ha puesto parte de sus bienes a disposición de la denunciante.
- Que para la inscripción de deudores de cuota alimentaria en el Registro, debe mediar una orden judicial. Y que en el presente caso los órganos competentes no fueron informados (Subsecretaria de Acción Social y Consejo Provincial de la Mujer).

V

Que puesta en conocimiento la ciudadana de lo actuado por esta Defensoría el Pueblo y de las respuestas obtenidas, la misma comunica que en octubre de 2002, por intermedio de su abogado, se requirió al Sr. Juez interviniente en la causa la inclusión del moroso en el Registro de Deudores Alimentarios sin haber obtenido hasta esa fecha satisfacción a su petitorio. También manifiesta que el padre de sus hijos continúa incumpliendo sus obligaciones alimentarias.

VI

Que el art. 1° de dicha Ley textualmente reza: *“Créase en el ámbito de la Provincia de Río Negro el Registro de Deudores Alimentarios que funcionará en el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar o el organismo que lo reemplace, en coordinación con el Consejo Provincial de la Mujer, de acuerdo a lo que establezca la reglamentación”*.

Que el art. 10 de la misma establece: *“La presente ley será reglamentada dentro de los treinta (30) días de promulgada.”*

Que se procedió a recabar información vía informal (consta en acta informativa interna a fs. 09) a la Subsecretaría de Promoción Familiar, a la Secretaría Legal y Técnica del Ministerio de Gobierno y al Consejo Provincial de la Mujer, sobre la implementación del Registro de Deudores Alimentarios.

Que de lo investigado surgió que dicho **Registro aún no ha sido reglamentado lo que estaría impidiendo su implementación.**

VII

Que si bien somos conscientes que con la creación del Registro no se soluciona el problema del incumplimiento, ya que este tiene que ver con causas más profundas, creemos que constituye un paso importante.

La directora general del Registro de Deudores Alimentarios de la ciudad de Buenos Aires, Dra. Beatriz Rattenbach, manifestó que “el Registro cumple la función de crear una conciencia social sobre este problema, al mismo tiempo disuadir a los deudores”.

Que es innegable que la situación económica influyó en la morosidad alimentaria y que muchos progenitores están atravesando circunstancias laborales realmente difíciles pero esto no justifica que se sustraigan de sus obligaciones alimentarias. La obligación de hacerse cargo de los hijos va más allá de la situación económica y la misma corresponde a ambos padres.

VIII

Que el espíritu de la Ley suponía constituir un instrumento útil a los progenitores con hijos a cargo que luchan por los derechos de sus hijos, valiéndose de esa herramienta legal para obligar a los deudores al cumplimiento de la cuota alimentaria fijada en sentencia firme por autoridad judicial.

Que pasados dos años desde la promulgación de la ley citada y no habiendo aún el Poder Ejecutivo procedido a su reglamentación lleva a reflexionar acerca de la importancia dada al tratamiento de la temática.

Que la tardanza en la reglamentación, y por lo tanto en la implementación del mencionado Registro atenta contra los derechos mismos que el espíritu de la mencionada ley promueve.

IX

Que la invitación a los Municipios de la Provincia a adherir a la Ley N° 3.475 (Art. 9°) es parte fundamental para la efectividad en el cumplimiento de las cuotas alimentarias. Esta cuestión también está pendiente hasta tanto se determine su implementación, habiendo manifestado la intención de adherir, el Municipio de la localidad de S.C. de Bariloche, publicado en el diario “La Mañana del Sur” con fecha 14/06/2002.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: RECOMENDAR al Ministro de Coordinación intervenga a los fines que se dicte la reglamentación de la Ley 3475.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la presente Resolución de Recomendación a la Subsecretaría de Acción Social, al Consejo Provincial de la Mujer, y a la Comisión de Género de la Legislatura de la Provincia de Río Negro.-

TERCERO: Notificar a la ciudadana promotora de estas actuaciones la presente Resolución de Recomendación.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCIÓN N° 1078/03

Viedma, 8 de Septiembre de 2003.-

VISTO: El Expediente N° 3252/03 del Registro de esta Defensoría del Pueblo caratuladoS/ cobro por traslado de muestras de A.D.N. en juicio de filiación” y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 consta la presentación de una ciudadana de la localidad de Cinco Saltos que manifiesta que ha iniciado juicio de filiación por su hija mayor, en el marco de lo cual se resuelve la realización de la prueba de A.D.N.-

Que a dicha prueba, a realizarse en el Hospital de Cipolletti debe acudir con una suma de \$100 para afrontar los gastos de transporte hacia Capital Federal que demanda el examen pero que su situación económica no le permite afrontar dicho gasto. Agrega que se encuentra bajo el beneficio de litigar sin gastos.-

Que de averiguaciones previas así como de una consulta vía informal con la Defensora General de la ciudadana, Dra. Cristina Yapur (consta en acta informativa interna a fs. 04 y 05), que indica que el turno para el examen de A.D.N. es para el 26/08/2003 y que efectivamente los ciudadanos tienen que acudir a la realización de la prueba con \$100, valor del transporte a Capital Federal, importe que la ciudadana manifiesta que no está en condiciones económicas de afrontar.

II

Que conforme prescribe el artículo 17º de la Ley N° 2756, "... presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...".

El art. 10 de la ley 2.756 establece que el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se circunscribe a la administración pública provincial de lo que surge, que la Defensora del Pueblo carece de competencia para entender en cuestiones derivadas de conflictos entre particulares que han sido puestos a consideración de la Justicia.-

Que, toda vez que se encuentra interviniendo en la cuestión el poder judicial, siendo irrevisable para el Defensor del Pueblo el accionar de este poder, corresponde DECLARAR LA FALTA COMPETENCIA de esta DEFENSORIA DEL PUEBLO (art. 16º, c) de la Ley N° 2756) para actuar en esta denuncia, conforme lo preceptúan claramente los arts. 167 y ss. de la Constitución Provincial y 19 y 10 de la Ley 2756.-

III

Que la identidad es el derecho que mayor vinculación tiene con la vida, ya que en la medida en que se es, se puede ser reconocido como tal. La identidad es un derecho amplio y dinámico, no se limita a una esfera estática vinculada a la formalidad (nombre, apellido, edad, etc.), sino que es más complejo, incluye aspectos físicos, psíquicos, espirituales que junto con preceptos ideológicos, culturales y religiosos determinan que una persona sea quien es y no otra.

Que a partir de la incorporación de la Convención de los Derechos del Niño a la Constitución Nacional se asegura el derecho a la identidad del menor y se establece que los Estados velarán por la aplicación de estos derechos. El art. 8 apartada 1. Sostiene: "*Los Estados Partes se comprometen a respetar el derecho del niño a preservar su identidad, incluidos la nacionalidad, el nombre y las relaciones familiares de conformidad con la ley sin injerencias ilícitas*".

Que por su parte la prueba biológica que se presenta con mayor precisión para la determinación de la filiación es el estudio del ácido desoxirribonucleico (ADN). Siendo casi imposible que exista material genético coincidente entre una persona y el padre o madre alegado y que no exista efectivamente vínculo biológico entre ellos.

Que este estudio, por su complejidad, es sumamente costoso y los ciudadanos que lo peticionan ante los tribunales en muchos casos no pueden afrontar los gastos que el mismo representa.

Que por ello, existe un Convenio entre el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro y la Facultad Farmacia y Bioquímica de la Universidad de Buenos Aires que establece que la gastos de los estudios que se solicitan se fijan en \$200 y que estos corren

por cuenta a cargo de Superior Tribunal de Justicia de Río Negro (Resolución N° 231 de fecha 19/07/1999, del S.T.J. de R.N.)

IV

Que no obstante la falta de competencia de esta Defensoría del Pueblo para intervenir en cuestiones presentadas ante el Poder Judicial, en función de la situación presentada por la ciudadana que cuenta con patrocinio jurídico gratuito pero debe afrontar el gasto de traslado de la muestra de extracción de sangre, se procedió a recabar por vía informal, datos al respecto.

Así, se estableció comunicación telefónica con distintas circunscripciones judiciales de la provincia, de lo que surge (datos que constan en actas informativas internas a fs. 12 y 13) que sólo en la Cuarta Circunscripción Judicial se le cobra a los ciudadanos un importe que ronda entre los \$100 y \$150 en concepto de traslado de las muestras de A.D.N., aún a las personas que cuentan con el Beneficio de Litigar Sin Gastos y por lo tanto, que tienen probadas dificultades económicas.

Que de lo actuado se podría inferir que, ante la solicitud de la realización de la muestra de ADN y aún gozando del beneficio de litigar sin gastos, existe trato diferencial de los ciudadanos de acuerdo a la circunscripción judicial a la que acudan.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E :**

PRIMERO: Declarar la falta de competencia para intervenir en el reclamo presentado a fs.01 y anexas (Art. 16 inc.a. ley 2756).-

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la situación presentada al Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro y solicitar informe sobre lo resuelto y actuado según corresponda.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

3. Niños y Jóvenes en Situación de Riesgo

Jóvenes en conflicto con la Ley Penal

Según estadísticas de la Policía de Río Negro, a mayo del 2003 existían: 2875 jóvenes inculcados, 611 de ellos de entre 18 y 21 años, 402 entre 14 y 17 años y 52 menores de 14 años.

Durante el presente ejercicio, el tratamiento de los jóvenes en conflicto con la Ley a través de sus distintas modalidades, fue objeto de cuestionamiento por parte de todos los actores partícipes: jóvenes, operadores, familiares, miembros de la comunidad; habiendo incluso algunos realizado denuncias públicas en los medios.

Pasaremos a desarrollar estos cuestionamientos según los programas en los que se enmarcaban.

Programa de Libertad Asistida

La Subsecretaría de Asistencia y Promoción Familiar, dependiente de la Secretaría de Acción Social, lleva adelante el Programa de Libertad Asistida con el fin de brindar a los jóvenes en conflicto con la ley penal, tratamiento y seguimiento en su medio social y familiar de origen, como alternativa a toda resolución que conlleve la privación de libertad.

Está dirigido a jóvenes de 14 a 18 años, y dentro de los recursos humanos con que cuenta está contemplada la contratación de Operadores Comunitarios capacitados para el tratamiento en el medio social.

Las intervenciones realizadas en el tratamiento de los reclamos presentados puso en evidencia distintas debilidades que presenta este Programa. Una de ellas está referida a la fragilidad de los contratos laborales que se establecen con los Operadores Comunitarios.

Bajo la forma de Beca, los Operadores son contratados para trabajar durante dos meses, 4 horas diarias. La misma se renueva automáticamente.

Esto provocó la queja de una directora de una escuela con alumnas bajo el Programa de Libertad Asistida, que reclama se brindara mayor asistencia y contención de las mismas. Se dictó la **Resolución N° 1333/02**¹ mediante la cual se solicitó la intervención del Subsecretario de Asistencia y Promoción Familiar y se derivaron las actuaciones para su conocimiento al juez interviniente en las causas de los jóvenes que están bajo el Programa.

También se recepcionaron en esta Defensoría varias quejas de vecinos de un barrio de Viedma que denunciaron a jóvenes bajo el Programa de su vecindad.

¹ Ver Resolución N° 1.333/02 en el Apéndice.

En el tratamiento de este reclamo se realizaron numerosas intervenciones. De las mismas se obtuvo información por parte de los Operadores del Programa que daba cuenta de la dificultad para incorporar a los vecinos en toda labor que apunte a eliminar las barreras existentes, entre los jóvenes y su comunidad, a pesar de las estrategias intentadas a tal fin.

Institutos de Alta Contención

Rodolfo Walsh decía en el año 1932, al escribir sobre la realidad de estos Institutos “ *la función natural de este Depósito de Menores es destruir cuanto poco bueno puede tener un menor que cae allí dentro.... Durante dos o tres días las gentes comentan anomalías que el diario les ha revelado, luego se olvidan. Nada se hace en favor de los menores. Y el terrible problema quedará en el aire hasta que venga otro que escriba estas notas...y la gente vuelva a olvidarse*”².

Esta Defensoría comenzó actuaciones **de oficio** a raíz de publicaciones de medios gráficos regionales que reflejaban la situación conflictiva que comenzó a vivirse en el Centro de Contención El Maruchito. De esta forma se solicitó del Ministerio de Salud y Desarrollo Social la remisión de un informe acerca de la situación de los jóvenes allí alojados como así también acerca del personal que los asiste.

De dicho informe resultó que los veintiocho jóvenes allí alojados habían sido trasladados a instituciones de distintos lugares de la provincia a saber: Hogar Convivir de San Carlos de Bariloche, Hogar Pagano de Viedma y Alcaldía de Gral. Roca.

Nuestra investigación permitió observar **falencias en tres aspectos básicos** que hacen al desarrollo del tratamiento de los Jóvenes en Conflicto con la ley:

1. Los jóvenes internados en los distintos hogares de contención, no reciben un tratamiento institucional acorde a la problemática que dio origen a la internación, a saber: talleres laborales, recreación, salidas, etc.
2. El sistema de contratación del personal tiene una precariedad tal, que indefectiblemente produce sus efectos en la tarea desarrollada. Existen demoras importantes en pagos de salarios y en algunos casos, falta de capacitación para abordar situaciones de riesgo.
3. Falta de asistencia a los familiares distantes que desean mantener vínculos con sus hijos allí internados.

Participación en jornadas sobre la temática

El compromiso de la Defensoría del Pueblo en la defensa de los derechos del niños, niñas y adolescentes, se traduce también en la participación en las siguientes jornadas y encuentros:

² Diario El Mundo, 29 de septiembre de 1932.

- En diciembre de 2002, un Juez Penal de esta Capital, preocupado por el aumento de la delincuencia juvenil y procurando evitar el proceso de judicialización de los jóvenes en conflicto con la ley, convocó a diferentes organismos e instituciones de Viedma para tratar de consensuar una tarea en común que los comprenda. Estas reuniones no obstante haberse realizado con una periodicidad semanal durante tres meses aproximadamente, no produjeron el objetivo previsto de la iniciativa.
- También esta Defensoría participó de las jornadas organizadas por la Procuración Penitenciaria “Cárcel y Derechos Humanos” en lo referente a Jóvenes en prisión. La misma tuvo lugar en el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación.
- Se asistió a las Jornadas de Reforma de la Ley 3097, llevadas a cabo en esta Capital, la que contó con la presencia de un reconocido profesor de criminología de la UBA, ex asesor de Unicef y Presidente de la Comisión de Infancia del Colegio Público de Abogados.

Reflexiones finales

La infancia argentina está primera en el ranking latinoamericano de la pobreza, delante de Brasil (45 % de chicos necesitados), México (37%) y Bolivia (26%). Eso dice un minucioso informe elaborado por la revista Tercer Sector, en el que se recuerda que el 70 por ciento de los chicos de hasta 14 años es pobre en la Argentina, según datos del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Aún más, si se toma por infancia el período de 0 a 18 años, ocho de cada diez niños y jóvenes viven en la miseria en este país.

Este estado de situación, que se prolonga en demasía, va generando una nueva “raza” cual sería la constituida por niños, niñas y jóvenes que exteriorizan su sufrimiento mediante conductas violentas, tal vez como la única válvula de escape, por ser ellos los eslabones más débiles e indefensos del conjunto social.

Fuimos cambiando también la terminología, ya no decimos más menores sino decimos niñas y niños, no más Hogares sino Institutos, no más niños en y de la calle, sino niños en situación de calle, pero como la única verdad es la realidad, y nuestra realidad ha resuelto que debemos encontrar, además de la semántica, una posición verdaderamente comprometida.

Ello nos exige no mantenernos al margen, encontrar hechos concretos, políticas públicas que realmente se hagan responsables de garantizar a todos los niños su derecho a ser niños, invirtiendo en fortalecer la Familia como pilar indiscutible de la Organización Social. Es necesario un gesto inédito de los gobernantes que contribuya realmente a la construcción de un mundo mejor.

Sin embargo, se ha puesto especial énfasis en la conformación de programas sociales de neto perfil asistencial que lejos están de contribuir a sanar o apuntalar la estructura familiar. La concurrencia de los niños a comedores comunitarios es uno de los signos más claros. Estos comedores han ido reemplazando el tradicional espacio de encuentro familiar.

En el presente período de gestión, esta Defensoría del Pueblo ha recibido numerosas presentaciones que tiene a los chicos como protagonistas. Ya sea como víctimas o

victimarios, como damnificados directos o indirectos. En todas las situaciones recibidas, las acciones realizadas consistieron en solicitar a los organismos responsables su intervención a los efectos de una evaluación integral y determinación de los programas a implementar para la atención de las mismas.

Apéndice

RESOLUCIÓN N° 1333/02

Viedma, 29 de noviembre de 2002.-

VISTO el expediente N° 1992 caratulado “Directora de Escuela Educación Básica de Adultos N°6 s/ plantea situación en la institución en atención de alumnos menores”, y

CONSIDERANDO

I

Que a fs. 1 se presenta la Directora de la Escuela de Educación Básica de Adultos N° 6 de la ciudad de Viedma, Sra., quien manifiesta su necesidad de poner en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo, la situación de los chicos que están bajo el Programa de Libertad Asistida dependiente del Ministerio de Acción Social, que concurren a dicho establecimiento educativo.

Que la EEBA N° 6 es una escuela que atiende a la población de jóvenes y adultos que no han terminado su escolaridad primaria.

Que en el presente ciclo lectivo se está llevando a la práctica un Proyecto de atención a alumnos menores de 16 años, aprobado por el Consejo Provincial de Educación ya que la ley dispone que los alumnos de las escuelas de adultos deben ser mayores de esa edad.

Que dos de las niñas que concurren al establecimiento y que están dentro del Programa de Libertad Asistida, tienen serias dificultades en sus conductas, consumen tóxicos y sus familias son altamente disfuncionales.

Que se han coordinado acciones con la Asistente Social de dicho Programa y con las operadoras que realizaban el seguimiento de las chicas.

Que posteriormente, por problemas en sus contratos, las operadoras renunciaron.

Que desde entonces las alumnas se encuentran sin ningún tipo de seguimiento, produciéndose situaciones peligrosas para su integridad (peleas en lugares nocturnos, fuertes intoxicaciones, situaciones de ebriedad).

Que la Sra, Directora ha presentado escrito en el Juzgado del Juez Bustamante.

Que se ha reunido con el Delegado de Promoción Familiar, Sr. José Rodríguez, y con el responsable de Libertad Asistida, Sr. Fabián de la Guarda, quien le ha manifestado que son 13 los chicos en la misma situación que las alumnas ya que no cuenta con operadoras para realizar el adecuado seguimiento de los adolescentes. Asimismo manifestó

la posibilidad de trasladar a una de las niñas a una institución de internación en General Roca.

Que de las Actas internas de la escuela (fs. 5/6) se lee “Se informa a la madre sobre la situación de la alumna, dado que ha tenido varios episodios donde se encontraba mal, (con adicciones). Además tiene faltas reiteradas...informa la docente que hay momentos en que se tiene que retirar dada su situación de descontrol con la que ingresa a la institución. La Srta. maestra informa que se deben realizar los tratamientos que se han sugerido...que la niña no puede estar en este descontrol, es necesario que la niña asista a los lugares que la justicia le ordenó...

De dónde saca la plata para comprar la droga?

Madre: no sé”.

Y a fs. 8 se lee “...se presentó a clases, en el horario de 18 hs., la alumna....con toda su ropa manchada de pegamento y con evidentes signos de haber inhalado pegamento...Vía teléfono público (la Escuela no cuenta con el servicio telefónico en este momento), informo a la mamá de...lo sucedido y le solicito que venga a retirarla...la mamá acude al llamado, antes de salir de la escuela, la niña va al baño, yo la sigo y encuentro que está inhalando en un baño...”

II

Que a la luz de la Convención por los derechos del Niño, esta Defensoría del Pueblo adhiere al nuevo paradigma de Protección Integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, procurando desde sus pronunciamientos dar cuenta de ello.

Que con este enfoque sostiene la consideración del niño, niña y el adolescente como sujetos plenos de derechos, merecedores de respeto, dejando de lado el concepto del niño como objeto pasivo de intervención por parte de la familia, el Estado y la sociedad.

Que asimismo los niños y jóvenes son pasibles de cuidados especiales debido a su condición particular de desarrollo, de lo que resulta que además de todos los derechos que disfrutaban los adultos, los niños tienen derechos especiales.

Que en atención a la especial situación que representan los niños en dificultades con la justicia, esta Defensoría tuvo especialmente en cuenta para la formulación de la presente Resolución, las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores, las reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, y las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la delincuencia Juvenil. Si bien éstos instrumentos jurídicos internacionales fueron adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas a través de sus resoluciones, por su naturaleza, a excepción de las Reglas de Beijing que están incorporadas al Preámbulo de ese instrumento jurídico, estas disposiciones no constituyen fuente de obligación jurídica para los Estados. Sin embargo, en tanto han sido aprobadas por la Asamblea General, los Estados Miembros tienen responsabilidad moral ante la comunidad internacional en cuanto a su aplicación efectiva, por lo que deberían promover los cambios necesarios para su integración en sus legislaciones internas.

III

Que esta Defensoría desea dejar sentado su criterio en relación a los lineamientos que debe seguir el proceso judicial que incluya a los niños y jóvenes con dificultades con la ley de manera de contribuir, desde la toma de una posición determinada, a que se establezca en la provincia de Río Negro el régimen especial en relación a la Justicia de los chicos.

Que en las **Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad**, La Asamblea General sostuvo que “...Alarmada por las condiciones y circunstancias en que se procede en todo el mundo a privar a menores de su libertad” y, “Consciente de que los menores privados de libertad son sumamente vulnerables a los malos tratos, a la victimización y a la violación de sus derechos...”
Afirma que la reclusión de un menor en un establecimiento debe ser siempre una medida de último recurso y por el mínimo período necesario;
Reconoce que, debido a su gran vulnerabilidad, los menores privados de libertad requieren especial atención y protección y que deberán garantizarse sus derechos y bienestar durante el período en que estén privados de su libertad y con posterioridad a él...”.

Que sostiene además que “El sistema de justicia de menores deberá respetar los derechos y la seguridad de los menores y fomentar su bienestar físico y mental. El encarcelamiento deberá usarse como último recurso y por el período mínimo necesario y limitarse a casos excepcionales”.

IV

Que esta Defensoría consciente de la necesidad de la inclusión de los niños y jóvenes en políticas sociales que contemplen el amparo de sus derechos como así también la prevención de su incursión en acciones tipificadas como delictivas, cree conveniente seguir los lineamientos de las **Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia Juvenil** (Directrices de Riad), quien en sus principios fundamentales establece:

1. La prevención de la delincuencia juvenil es parte esencial de la prevención del delito en la sociedad. Si los jóvenes se dedican a actividades lícitas y socialmente útiles, se orientan hacia la sociedad y enfocan la vida con criterio humanista, pueden desarrollar actitudes no criminógenas.
2. Para prevenir eficazmente la delincuencia juvenil es necesario que toda sociedad procure un desarrollo armonioso de los adolescentes, y respete y cultive su personalidad a partir de la primera infancia.

Que así mismo éstas directrices establecen que “Ningún niño o joven deberá ser objeto de medidas de corrección o castigo severos o degradantes en el hogar, en la escuela ni en ninguna otra institución”.

V

Que esta Defensoría consciente del valor que representa el núcleo familiar para el niño, no sólo porque integra la fase de su socialización primaria sino porque en ella encuentra la contención y el afecto necesarios para la formación de su personalidad,

sostiene que el Estado y la comunidad deben contribuir a fortalecer los lazos del niño con su familia.

Que así mismo dichas directrices sostienen que “toda sociedad deberá asignar elevada prioridad a las necesidades y el bienestar de la familia y de todos sus miembros....dado que la familia es la unidad central encargada de la integración social primaria del niño, los gobiernos y la sociedad deben tratar de preservar la integridad de la familia, incluida la familia extensa. La sociedad tiene la obligación de ayudar a la familia a cuidar y proteger al niño y asegurar su bienestar físico y mental.

Cuando no exista un ambiente familiar de estabilidad y bienestar, los intentos de la comunidad por ayudar a los padres en este aspecto hayan fracasado y la familia extensa no pueda ya cumplir esta función, se deberá recurrir a otras posibles modalidades de colocación familiar, entre ellas, los hogares de guarda y la adopción, que en la medida de lo posible deberán reproducir un ambiente familiar de estabilidad y bienestar y, al mismo tiempo, crear en los niños un sentimiento de permanencia, para evitar los problemas relacionados con el “desplazamiento” de un lugar a otro”.

Que continúa sosteniendo “se deberán adoptar medidas y elaborar programas para dar a las familias la oportunidad de aprender las funciones y obligaciones de los padres en relación con el desarrollo y el cuidado de sus hijos, para lo cual se fomentarán relaciones positivas entre padres e hijos, se hará que los padres cobren conciencia de los problemas de los niños y los jóvenes y se fomentará la participación de los jóvenes en las actividades familiares y comunitarias.

Los gobiernos deberán adoptar medidas para fomentar la unión y la armonía en la familia y desalentar la separación de los hijos de sus padres, salvo cuando circunstancias que afecten al bienestar y al futuro de los hijos no dejen otra opción viable.

VI

Que teniendo en cuenta el motivo de la presentación, que involucra a jóvenes que se encuentran bajo el **Régimen de Libertad Asistida**, ya sea que han cumplido o no período de internación, y reconociendo la importancia de la asistencia que deben recibir estos niños y jóvenes en el período de su reinserción en la comunidad para lograr así reestablecer sus lazos con la misma.

Que en las **Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores**, también llamada **Reglas de Beijing**, en su regla 29 al respecto sostiene que “Se procurará establecer sistemas intermedios como establecimientos de transición, hogares educativos, centros de capacitación diurnos y otros sistemas pertinentes que puedan facilitar la adecuada reintegración de los menores a la sociedad”. La regla hace hincapié en la necesidad de establecer una gama de instalaciones y servicios destinados a satisfacer las prioridades del joven que delinque y que vuelve a la comunidad poniendo a su disposición asesoramiento y apoyo estructural como un paso importante hacia su reintegración en la comunidad.

Que por su parte en su Sexta Parte se refiere a la importancia de las investigaciones necesarias para la planificación de políticas efectivas que protejan los derechos de los niños. Para esto sostiene que se deberán efectuar evaluaciones regularmente de las necesidades y problemas de los chicos determinando en forma precisa sus prioridades. La utilización de la investigación como base de una política racional de justicia de menores se ha reconocido ampliamente que constituye un importante mecanismo para el mejoramiento continuo de la justicia de menores. En el comentario que acompaña a las reglas de Beijing se sostiene que “debido a los cambios rápidos y a menudo espectaculares del estilo de vida de la juventud y de las formas y dimensiones de la criminalidad de menores, la respuesta de la sociedad y la justicia a la criminalidad y a la delincuencia de menores pronto quedan anticuadas e inadecuadas”. Por esto la importancia de la investigación para detectar éstos cambios y realizar acciones que incluyan políticas tendientes a mejorar la vida de los chicos.

VII

Que en relación a la fragilidad de los contratos otorgados a los operadores encargados del seguimiento y acompañamiento de los chicos bajo el régimen de Libertad Asistida, sabiendo la responsabilidad que implica llevar adelante dicha tarea y la necesidad de presencia, permanencia y contención que requieren los niños y adolescentes en éstas circunstancias especiales, es que esta Defensoría cree oportuno exhortar a las autoridades su especial contemplación a la formación de los contratos que se realicen en consecuencia.

Que en relación al personal que debe asistir a los niños y adolescentes la Asamblea General sostuvo en las **Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad** “El personal deberá ser competente y contar con un número suficiente de especialistas, como educadores, instructores profesionales, asesores, asistentes sociales, siquiátras y sicólogos. Normalmente, esos funcionarios y otros especialistas deberán formar parte del personal permanente, pero ello no excluirá los auxiliares a tiempo parcial o voluntarios cuando resulte apropiado y beneficioso por el nivel de apoyo y formación que puedan prestar. Los centros de detención deberán aprovechar todas las posibilidades y modalidades de asistencia” .

VIII

Que dada la importancia que el tema de los niños, niñas, y adolescentes en conflicto con la ley penal representa, debido a que dicha problemática incluye no sólo a los propios niños infractores, sus familias y quienes resulten víctimas de los delitos por ellos cometidos sino a la sociedad en su conjunto, que debe tomar conciencia de ello y comprometerse en generar acciones tendientes a la inclusión de los niños infractores.

Que en esta cuestión las Directrices de las Naciones Unidas sostienen “las comunidades deberán adoptar o reforzar una amplia gama de medidas de apoyo comunitario a los jóvenes, incluido el establecimiento de centros de desarrollo comunitario, instalaciones y servicios de recreo, a fin de hacer frente a los problemas especiales de los menores expuestos a riesgo social. Esta forma de ayuda deberá prestarse respetando los derechos individuales”.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: Avocarse al tratamiento de la presentación obrante a fs.1 y anexas.

SEGUNDO: Solicitar al Subsecretario de Asistencia y Promoción Familiar de la Provincia de Río Negro la remisión de un informe. Derivar las presentes actuaciones al juez interviniente en la causa a efectos de su conocimiento y consideración.

TERCERO: Regístrese, notifíquese, cumplido, archívese.

4. Administración sanitaria

Introducción

Observamos una vez más que el sistema provincial de salud provincial no supera la crisis ya señalada en otros informes, y aún cuando las coyunturas vividas en años anteriores fueron de mayor magnitud, actualmente, la atención hospitalaria, en especial, se encuentra sobrepasada. Nuestra conclusión se funda en los reiterados pedidos de provisión de medicamentos e insumos básicos, intervenciones quirúrgicas pendientes, etc., que mantienen colapsado el servicio de salud en hospitales públicos.

Frente a dicha situación, hacemos un riguroso control de los traslados e informes cursados desde esta institución a la Secretaría de Estado de Salud y a los funcionarios del área, los que no se han mostrado diligentes en brindar sus respuestas, obligándonos a efectuar reiteraciones o solicitar la intervención del superior jerárquico.

Creemos que la falta de respuesta a la Defensoría del Pueblo, sólo contribuye a generar presunciones en contra de los organismos remisos en cuanto a la función que deben cumplir, es por ello que ponemos en conocimiento público dicha conducta, con el solo objetivo de intentar revertir la ausencia de colaboración.

Jerarquía de los Derechos

La firme actitud desarrollada en este ámbito por la Defensoría del Pueblo, se debe a la importancia que el servicio de salud tiene como obligación esencial a cargo del Estado. Ello así por imperativo constitucional, pues la jerarquía de los derechos en juego es de primer orden.

Efectivamente, en el art. 59 de la Constitución Provincial consagra a la salud *“como un derecho esencial y un bien social que hace a la dignidad humana”* Y agrega: *“Los habitantes de la provincia tienen derecho a un completo bienestar psicofísico y espiritual, debiendo cuidar su salud y asistirse en caso de enfermedad. El sistema de salud se basa en la universalidad de la cobertura, con acciones integrales de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación. Incluye el control de riesgos biológicos y socioambientales de todas las personas desde su concepción, para prevenir la posibilidad de enfermedad o muerte por causa que se pueda evitar”*.

En la misma inteligencia sostiene que *“los medicamentos son considerados como bien social básico y fundamental. La autoridad pública implementa un vademécum y las medidas que aseguren su acceso a todos los habitantes”*.

Este derecho es reconocido en diferentes instrumentos internacionales de derechos humanos, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que establece el derecho de toda persona a disfrutar el “más alto nivel posible de salud física y mental”. También las previsiones de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en tanto integrados a nuestro sistema jurídico por el Art. 75, inciso 22 de la Constitución Nacional, alcanzan tal jerarquía.

El camino hacia la mejora de los servicios sanitarios, debe encontrarse mediante una política expresamente diseñada por las autoridades y no ser una simple defensa de los miembros de la comunidad contra la enfermedad. En otras palabras, hay que lograr la movilización ordenada de los recursos de forma que se obtenga una optimización de los mismos.

Tales principios debemos priorizarlos, a los criterios economicistas ajenos a las necesidades de la población, especialmente la de menores recursos.

La Salud de Mercado no responde a las necesidades de los países en vías de desarrollo, donde existe una gran masa de personas que vive por fuera del sistema de consumo. Si ignoramos esto, se harán aún más profundas las diferencias sociales y el estado no puede ser ajeno a ello. Nuestros gobernantes deben multiplicar sus esfuerzos en la realización de políticas preventivas mediante una estrategia programada en la que debe intervenir toda la comunidad.

Resaltamos que los costos para el tratamiento de un paciente enfermo (internaciones, medicamentos, intervenciones quirúrgicas, etc.), es varias veces más elevado que el costo de la prevención de la enfermedad.

Convencidos de ello, nuestra principal función es mostrar los datos que recogemos de la realidad y ponerlos en conocimiento del poder administrador en su carácter de responsable de las políticas públicas, para que actúe en consecuencia.

4.1. Hospitales Públicos

Insuficiencia de Recursos Humanos e Insumos

Justo es reconocer que **el Estado Provincial ha llevado adelante obras de mejoramiento edilicio en los hospitales públicos.** Tal el caso de la remodelación y ampliación del Hospital de Gral. Roca que visitamos recientemente, y que se sumó a la magnífica obra del Hospital Zatti. Queda pendiente la conclusión del Hospital de Cipolletti, obra largamente postergada, y que ya está en marcha. Por su parte, los proyectos para los Hospitales de El Bolsón y San Carlos de Bariloche se encuentran en etapa de consulta ante los Municipios, habiéndose indicado que las obras comenzarían a ser ejecutadas a mediados del año 2004.

Sin embargo, el mejoramiento edilicio no basta para dar respuesta a las necesidades de la población y ello lo afirmamos desde que en el presente ejercicio se volvieron a plantear quejas por las excesivas demoras en la obtención de un turno y por la espera que media hasta la efectiva atención - especialmente en odontología, cirugías programadas, pediatría-. Todo ello nos permiten concluir que es necesaria la **contratación de mayores Recursos Humanos.**

Asimismo abundaron los reclamos por la falta de entrega de pañales, leche materna, vacunas para recién nacidos, gasas, remedios, derivaciones, etc., situaciones que derivamos con urgencia, **lográndose en casos puntuales la solución del problema**, persistiendo la **dificultad para conseguir soluciones estructurales a la falta de insumos**.

Por ello insistimos en el imperativo de colocar a la salud de la población en el escalón jerárquico que se merece y pensar en las consecuencias que derivan de una mala atención por falta de insumos o por una deficiente prevención presupuestaria.

Sí destacamos que se han revertido los obstáculos que imposibilitaban la **derivación de pacientes de Río Colorado a la ciudad de Bahía Blanca**, lo cual permitió un acceso más rápido y eficaz al servicio de salud para los vecinos de esa localidad. Tal el caso de un paciente que viaja diariamente a la ciudad bonaerense a realizarse diálisis, manteniendo entonces su trabajo y el contacto con su familia.

Mala Praxis

Otro de los temas recurrentes se vincula a denuncias por **presunta mala praxis médica**, las que son derivadas al área legal de la Secretaría de Estado de Salud y posteriormente a la Junta de Disciplina de la Provincia, con el fin de que se determinen las responsabilidades del caso.

Así, cuando tomamos conocimiento por publicaciones periodísticas del fallecimiento de un niño en el Hospital de Río Colorado por presunta mala atención, nos avocamos **de oficio** al tema, y fuimos posteriormente informados por el Presidente de la Junta de Disciplina, sobre la imputación de cargos efectuada por el Instructor Sumariante, el que en términos contundentes expresó que la médica cuestionada había tenido ” *una actitud desinteresada, desprolija y renuente a cumplir con sus deberes*” calificando su conducta como negligente.

Solicitado que fuera un nuevo informe a mencionada junta, con fecha 22 del mes de Octubre del año 2003, se recibe la resolución final de las actuaciones en la que luego de un pormenorizado repaso de los antecedentes de prueba existentes y compartiendo cada uno de los extremos expresados por el Instructor sumariante, la Junta de Disciplina de la Provincia de Río Negro, resolvió por unanimidad, aplicar (15) días de suspensión a la agente, por considerar que su conducta se encontraba incurso en las faltas descriptas en el apartado precedente, la cual derivó en la muerte de un niño de tres meses de edad.

Dicha circunstancia motivó el dictado de la **Resolución Nro. 1.471/03¹** por la cual consideramos oportuno reflexionar acerca de la **proporcionalidad de la medida en relación al daño producido**, los parámetros de responsabilidad que se transmiten a los demás agentes de la salud rionegrina con la misma y la eventual respuesta que se le da a una familia que padece una situación como la presente.

¹ Ver Resolución N° 1.471/03 en el Apéndice

4.2. Fondo de Obras Sociales

Se encuentra en trámite y bajo análisis la queja planteada por el Consejo de Salud de Viedma sobre la tercerización del **Fondo de Obras Sociales - F.O.S.**, en el marco del convenio para el gerenciamiento del mismo suscripto con la UPCN.

Oportunamente, emitimos la **Resolución 383/03**² en la cual se analiza la legislación vigente, y donde dispusimos que sobre el tema expresen su opinión todos los Centros de Salud Locales de la Provincia, teniendo presente que los mismos son el núcleo medular de la determinación de las políticas de salud en cada región.

A la fecha, habiendo llegado la respuesta de 16 centros sobre un total de 32, entendimos oportuno observar la gestión del gremio UPCN previo a resolver en definitiva, dado que los consultados no objetaron en principio la tercerización y sí reclamaron eficiencia en la admisión, facturación y cobro de los servicios prestados por los Hospitales Públicos de la Provincia a personas que poseen Obra Social.

Recordemos que el art. 59 de la Constitución Provincial establece como función esencial del Estado” *mediante la unidad de conducción, garantizar el derecho a la salud a través de un sistema integrador establecido por la ley..., ... la ley organiza consejos hospitalarios con participación de la comunidad*”. En cumplimiento de la manda descripta, mediante la ley 2.570 se crea el sistema de salud provincial que prioriza la descentralización y participación comunitaria en la toma de decisiones de las políticas sanitarias.

Dicha disposición responde al pensamiento filosófico que el constituyente quiso plasmar en la organización del Estado, basado en mantener dentro de su órbita funciones que le propias, y que hacen al bien de la comunidad. En ese sentido se establecieron mecanismos legales claros, transparentes y con participación comunitaria, a través de los Consejos de Salud Locales y Zonales, donde se le da intervención específica en la política de salud local. Fue por ello que consideramos necesario consultar su opinión ante temas de tan caros a los intereses de nuestra población.

Ahora bien, la Secretaría de Estado de Salud en los considerandos del Convenio de marras reconoce su propia ineficiencia en la organización del sistema del FOS, y ello la condujo a poner en manos de un tercero – el gremio UPC- la dirección técnica del Fondo (y sólo eso), apartándose del precepto del art. 52 de nuestra constitución, que promueve “*la capacitación de los agentes públicos, así como la participación de los mismos en la formulación y ejecución de políticas tendientes al mejoramiento de la administración*”.

² Ver Resolución N° 383/03 en el Apéndice

APÉNDICE

RESOLUCIÓN N° 1471/03

VIEDMA, 31 de octubre de 2003

VISTO el expediente N° 1277/02 del Registro de la Defensoría del Pueblo, y

CONSIDERANDO:

I

Que las actuaciones se inician con motivo de una noticia publicada en el diario Río Negro del día 16 del mes de Julio del año 2002, que cuenta sobre la mala atención que recibió un bebé en el Hospital de Río Colorado, culminando con su fallecimiento mientras era trasladado al Hospital de General Roca, luego de varios días sin tener un diagnóstico.-

II

Que siendo facultad del Defensor del Pueblo iniciar de oficio actuaciones conducentes a la investigación de hechos que lleguen a su conocimiento y cuya responsabilidad depende de la actividad de organismos bajo la órbita de su competencia, mediante Resolución Nro. 754/02 se decide intervenir en el tema.-

En consecuencia se da traslado a la **Dirección del Hospital de Río Colorado** para que informe sobre los trámites realizados ante el hecho denunciado, y se solicita la intervención de la **Secretaría de Estado de Salud**. (art. 9° y 11°, inc. a) de la ley 2756).-

III

Llegada la respuesta del Hospital mencionado, se informa sobre el inicio de las actuaciones que permitan determinar las posibles responsabilidades en el tema, mediante los pedidos de los informes a los profesionales, enfermeras y choferes que participaron del hecho, copia de lo cual se remitió al Area Legal de la Secretaría de Estado de Salud, para que avalúe los pasos a seguir.-

A partir de lo expuesto se solicitó a la mencionada Area Legal que informe sobre la resolución a tomar, lo que es respondido mediante el informe que consta a fojas 7, comunicando el inicio del procedimiento disciplinario ante la Junta de Disciplina, Expte. 26.361-S-02, caratulado "*S/PRESUNTAS IRREGULARIDADES COMETIDAS EN LA ATENCIÓN DEL MENOR ... /HOSPITAL DE RÍO COLORADO*)" y agrega copia de la resolución tomada por el Secretario de Estado de Salud, el cual atento a la gravedad suspende en forma ///

preventiva a la doctora presuntamente responsable del hecho hasta la resolución del sumario.-

V

Así luego de tres pedidos de informe (09/10/02, 17/02/03, y 28/3/03) con fecha 28 del mes de mayo del corriente año el **Sr. Presidente de la Junta de Disciplina**, contesta nuestro pedido agregando copia de la imputación de cargos efectuada por el Instructor Sumariante, que fuera elevada en dicha fecha al organismo a su cargo.-

En relación a ella se transcribe en forma textual las partes que se consideran expresan los resultados del hecho investigado, las cuales, si bien son extensas igualmente se agregan dada la meridiana claridad con que surge la responsabilidad de la imputada en el hecho.-

Entonces el instructor de la causa expresa “...*Que respecto de la actuación cumplida en la atención del menor por parte de la Dra. Aragón, la Sra. Ferreira y la Sra. Villagra, esta Instrucción considera que las mismas han cumplido respectivamente con sus deberes en la atención del menor.... y que lo hicieron conforme al diagnóstico, prescripciones e indicaciones efectuadas por la médica de cabecera (Dra. Capitanelli), según todo lo anteriormente detallado.-*

Que atento a lo expuesto, corresponde calificar la conducta de la Dra. María Adelina CAPITANELLI, como transgresora al deber impuesto por el art. 23°, inc. b) de la Ley 3.487, de desempeñarse con el máximo de capacidad, diligencia y eficacia en sus tareas de médica pediatra en la atención del menor ..., en el hospital de la ciudad de Rio Colorado.

Que esta calificación se funda en no haber solicitado en tiempo oportuno los estudios y/o análisis básicos, léase análisis de orina, sangre y RX. Los testigos de autos son contestes en afirmar que éstos debieron realizarse al momento de la internación del menor y con carácter de urgente, en atención a que se trataba de un menor de tres (3) meses de edad y a las reiteradas consultas previas por el sector de guardia por idénticos síntomas (cuadro febril), situación de hecho que le constaba a la sumariada conforme su informe de fs. 6 y planilla de derivación de fs. 166.-

Que surge acreditado que los estudios referidos los solicitó el día jueves por la mañana, no en carácter de urgente, por lo que se realizan el día viernes 12 a las 8 hs. aproximadamente, obteniéndose los resultados momento antes de ordenarse el traslado del menor a nosocomio de Gral. Roca.

Que se acreditó que la sumariada decidió la internación del menor, en base a presunto diagnóstico de celulitis en cara (infección subcutánea) y que le indicó durante los días 10, 11 y 12 de julio de 2002, medicación vía oral y baños antitérmicos.-/

Que asimismo surge probado en autos, que el día 11 de julio el menor comienza con vómitos reiterados, por lo que se puede inferir válidamente que la medicación suministrada vía oral al menor, no produjo efecto terapéutico alguno.

Que es dable destacar que la Dra. Capitanelli actuó con negligencia e impericia en su arte. Que confirma lo antes dicho en que fue oportunamente requerida a fin de evaluar

al menor en estado de empeoramiento el día 11 de julio aproximadamente a las 10,30 horas.

Que en su calidad de médica pediatra de guardia pasiva, manifiesta a fs. 6 que el día antes referido, “indico que si continúa vomitando se coloque PMP y se me avise de inmediato ante cualquier cambio”.-

Que no surge de autos que haya indicado que se la llame de inmediato ante cualquier cambio, conforme se desprende de la carpeta de Prescripciones y Órdenes Médicas a fs. 1633.-

Que a partir de la intervención de los Dres. Mariano Quiroga, Fernanda Quiroga y Diego Verna, se determina la gravedad del estado del paciente y certeza en su diagnóstico, lo que agrava la situación de la sumariada.-

Que asimismo surge acreditado que la Dra. Capitanelli no cumplió voluntariamente con sus deberes administrativos en relación al traslado realizado y respecto al deceso del menor.-

Que asimismo el certificado de defunción es llenado por la sumariada, cuando el mismo le fue alcanzado a su domicilio particular el día sábado 13 de julio de 2002, conforme se desprende a fs. 33.-

Que lo ut supra referido demuestra una actitud desinteresada, desprolija y renuente a cumplir con sus deberes, por parte de la Dra. María Adelina Capitanelli.-

Que respecto a quien y/o quienes incumbe la tarea de proveer a la ambulancia de los elementos de trabajo; los testigos declarante en autos fueron contestes en afirmar que, ésta es una función que se realiza en conjunto entre la Médica a cargo del traslado, enfermera y chofer; no obstante, quien ordena y supervisa qué elementos se va a utilizar es el médico, atento a que es quien tiene el conocimiento científico de este tema.-

En base a los argumentos expuestos tipifica a su conducta como incurso en el incumplimiento del Art. 23º, inc. b) de la Ley 3487, por lo cual considera que corresponde en este hecho atribuir responsabilidad exclusiva a la médica Dra. Capitanelli y **calificar su conducta como negligente.-**

Posteriormente agrega “...*De lo recabado de autos se infiere que la conducta de la médica, Dra. Capitanelli, es transgresora de la Lex Artis de la medicina, cuyo cumplimiento es obligatorio, de la que, conceptualizándola, se ha dicho: “es el estricto acatamiento a disposiciones de orden médico, técnico y aún de aquellas reglas que, sin estas mencionadas expresamente, forman parte de la vetearte consuetudo y que deben gravitar ostensiblemente como indicadores de la conducta médica.-*

Consecuentemente a lo antes mencionado, quedó acreditado en autos que la Dra. Capitanelli ha actuado, negligentemente, por omitir la actividad necesaria, es decir actuó con falta de la diligencia que debió observar; con impericia, por el desconocimiento de las reglas, métodos, prácticas, procedimientos científicos y técnicos idóneos para el ejercicio de la profesión; e imprudentemente, al actuar con ligereza, no previendo las consecuencias de sus actos o hechos.-

Error de diagnóstico: En lo sustancial se sostiene que el error en el diagnóstico o la falta de diagnóstico oportuno que fueren atribuibles a la impericia, imprudencia o negligencia del médico actuante, considerando el grado de urgencia de la atención

médica requerida y los recursos diagnósticos disponibles, constituyen actos reprochables y por ende sancionables.-

Entonces vemos como a criterio del Instructor existen tres hechos comprobados que determinarían en forma cierta la responsabilidad de la médica actuante:

- Actuar con negligencia, ante la falta de realización de elementales estudios al paciente.
- Transgresión a las leyes de su arte.
- Error en el diagnóstico, atribuible a su conducta omisiva, negligente e imprudente.

Habiendo tomado conocimiento del positivo avance de las actuaciones, el cual permitió determinar en forma fehaciente las responsabilidades del caso, se reservaron las actuaciones con el objeto de permitir a la Junta de Disciplina emitir la resolución pertinente.-

Cumplido un tiempo prudencial y solicitado que fuera el nuevo informe a mencionada junta, con fecha 22 del mes de Octubre del año 2003, se recibe la resolución final de las actuaciones fechada el día 3 del mes de Julio del corriente año, en la cual luego de un pormenorizado repaso de los antecedentes de prueba existentes expresa “...*Que conforme a los hechos antecedentes expuestos y las pruebas producidas antes detalladas, a fs. 227 a 249 vta. de autos, la instrucción procedió a imputar cargos en contra de la Dra. María Adelina CAPITANELLI, atento a entender que la conducta cumplida en la atención brindada al menor transgrede al deber impuesto en el art. 23 inc. b) de la ley 3487, haciéndola susceptible de ser sancionada conforme la causal de sanción disciplinaria normada en los art. 72 inc a), f) y g) o art. 73 inc j) de la norma antes referida...*”, luego reafirma “...*este cuerpo comparte en todos sus términos lo actuado por la Instrucción al afirmar que ha quedado fehacientemente acreditado el hecho motivo del presente sumario administrativo, a través de las declaraciones tanto testimoniales como indagatorias obrantes en autos...*”, por lo cual agrega “...surge en forma indubitada la responsabilidad de la agente la Dra. María Adelina Capitanelli, respecto de la falta imputada, notificada y tipificada en el art. 23 ° inc b) “desempeñarse con el máximo de capacidad y diligencia y eficiencia de acuerdo con los estándares de evaluación que se determinen, ejecutando cumplidamente las directivas de los superiores y manteniéndose capacitado y actualizado en la especialidad o en las competencias laborales propias del servicio a su cargo” y el art. 72° inc a) “negligencia en el desempeño de sus funciones”, inc f) “incumplimiento de los deberes o quebrantamiento de las prohibiciones establecidos en el presente estatuto, salvo que por su magnitud y gravedad sean pasibles de cesantía” e inc. g) “inconducta notoria”, del anexo i de la ley 3487...”

En tal sentido la Junta de Disciplina de la Provincia de Río Negro, Integrada por el Dr. José Luis Merlotti, Dra. Olga Patricia Alonso, Sr. Horacio Fusé, Carlos

Arnoldo, y su Presidente Dr. Alfredo Arburua, RESUELVEN POR UNANIMIDAD, APLICAR (15) DÍAS DE SUSPENSIÓN A LA AGENTE DRA MARÍA ADELINA CAPITANELLI, POR CONSIDERAR QUE SU CONDUCTA SE ENCUENTRA INCURSA EN LAS FALTAS DESCRIPTAS EN EL APARTADO PRECEDENTE, LA CUAL DERIVÓ EN LA MUERTE DE UN NIÑO DE TRES MESES DE EDAD.-

VII

En tal sentido es mi obligación reflexionar,

➤ Es proporcionada y razonable la sanción impuesta a la agente en cuestión teniendo en cuenta la gravedad y magnitud de su conducta, admitida por el propio Cuerpo disciplinario cuando en su Resolutorio dicen: "...por considerar que su conducta se encuentra incursa en las faltas descritas en el apartado precedente, **la cual derivó en la muerte de un niño de tres meses de edad**" (sic)

➤ Qué parámetros de responsabilidad se le quiere transmitir a los demás agentes de la salud rionegrina.-

➤ Qué respuesta se le da a una familia, cuando a criterio del Instructor Sumariante, que la Junta de Disciplina no objeta, ha existido un grado de extrema negligencia profesional que derivó en la muerte del niño.-

Todo ello considero debe ser objeto de un minucioso análisis que realizaremos a continuación.

VIII

En relación a la razonabilidad y proporcionalidad de la pena impuesta, debemos remitirnos a la teoría de los actos administrativos que determinan en forma cierta conceptos que parecerían vagos y abiertos como la "discrecionalidad de la autoridad en la determinación de una sanción".-

Así numerosa doctrina, dentro de la cual podemos citar al Dr. Bidart Campos, en su tratado de Derecho Constitucional, T.II págs. 118/119, expresa sobre el tema "*...El principio de razonabilidad -derivado de los arts. 28 y 33 de nuestra Carta Magna- importa, dentro de nuestro sistema constitucional, la exclusión de toda arbitrariedad o irrazonabilidad, en el ejercicio de las prerrogativas de los poderes públicos. Ello quiere decir que existe un patrón, un criterio, un standard jurídico, que obliga a dar a la ley -y a los actos estatales de ella derivados inmediata o mediatamente- un contenido razonable, justo, valioso...*"

Sumado a ello el Dr. Comadira, Julio R en su Revista de Derecho. Adm. N° 4, pp. 273 y sigs. esp. ap. 3 f en relación a los actos discrecionales de la administración y su control de razonabilidad expresa "*...Más allá de la conceptualización de "discrecional" que se le asigne al encuadre y sanción de las faltas disciplinarias -en la medida que la utilización genérica de tal encuadre puede llevar a soluciones cuestionables, lo cierto es que ello en manera alguna puede constituir un justificativo de la conducta arbitraria de la*

Administración, puesto que es, precisamente la razonabilidad con que se ejercen tales facultades, lo que otorga validez a los actos de los órganos del Estado...”

Ratificando lo expuesto reiterada jurisprudencia Corte Suprema de Justicia de la Nación sostuvo en la causa **“Berrutti, Rafael c/ Nación Argentina. 01/01/85 T. 307, p. 639.** *“...La circunstancia de que la administración obrase en ejercicio de facultades discrecionales, en manera alguna puede constituir un justificativo de su conducta arbitraria. Es, precisamente, la razonabilidad con que se ejercen tales facultades, el principio que otorga validez a los actos de los órganos del Estado...”*, asimismo expresó

Cabe entonces preguntarse es razonable, teniendo en cuenta dichos parámetros, la resolución dictada por unanimidad por la Junta de Disciplina ?.-

IX

Asimismo debemos resaltar que la sanción, sea penal o disciplinaria, tiene un doble objetivo, el inmediato, que al responsable de un hecho que se encuentra tipificado como delito o infracción por la ley lo obligue a resarcir su conducta mediante el cumplimiento de la pena previamente establecida. Y el mediato que intenta transmitir a los demás miembros de una sociedad las consecuencias de llevar adelante la mencionada conducta.-

En el decir de Filósofo del Derecho Penal Cesaré Beccaria, padre del derecho penal moderno, en su libro comentado por Voltaire De los delitos y de las penas, pag. 51, *“...es evidente que el fin de las penas no es atormentar y afligir a un ente sensible, ni desasos un delito ya cometido..., ...El fin, pues, no es otro que impedir al reo causar nuevos daños a sus ciudadanos y retraer a los demás de cometer otros iguales. Luego deberán ser escogidas aquellas penas y aquel método de imponerlas, que guardada la proporción hagan una impresión mas eficaz y mas durable sobre los ánimos de los hombres...”*

En tal sentido como consecuencia de la falta de proporcionalidad establece en su pag 42, *“...Entre los motivos que impelen a los hombres aun a las mas sublimes operaciones, fueron destinados por el invisible legislador el premio y la pena, de la no exacta distribución de estas nacerá la contradicción. Si se destina una pena igual a delitos que ofenden desigualmente a la sociedad, los hombres no encontrarán un estorbo suficiente...”*

Resaltando luego el principal objetivo en su pag. 116 *“...haced que los hombres teman a las leyes, y no mas que a ellas. El temor a las leyes es saludable, pero el del hombre al hombre es fatal...”*.-

Vemos así como mediante una sanción no solo se castiga sino se ejemplifica, a los efectos de revertir posibles conductas similares que en el futuro podrían sucederse y que a través de ella se evitan.-

En base a ello nuevamente debemos preguntarnos, se cumplen dichos objetivos ?.-

Por último nos preguntamos sobre el padecer de una familia que pierde a su hijo, que con la lógica ansiedad que ello provoca espera la respuesta del estado provincial, el cual luego de una extensa y minuciosa investigación le explica lo sucedido tranquilizando su conciencia y reivindicando su dolor en la medida de lo posible, pero a continuación y al momento de resolver, tan solo aplica una sanción menor a la responsable de los hechos, permitiendo que una vez transcurrido el exiguo plazo de quince (15) días, tenga que concurrir nuevamente al hospital local y ser atendido nuevamente por la persona responsable del fallecimiento de su hijo.

Y por última vez nos preguntamos, ello es justo, razonable ?.-

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E :**

PRIMERO: Solicitar a la Junta de Disciplina de la Provincia de Río Negro, copia autenticada del acta de reunión del cuerpo celebrada el día 3 del mes de Julio del corriente año en los autos caratulados “*S/PRESUNTAS IRREGULARIDADES COMETIDAS EN LA ATENCIÓN DEL MENOR (HOSPITAL DE RÍO COLORADO)*” Expte. 26.361-S-02, fecha en la que se resuelve la sanción a la Dra. Capitanelli, a los fines de analizar los fundamentos expuestos por cada uno de sus integrantes para tomar la decisión expresada.-

SEGUNDO: Regístrese, Comuníquese, cumplido, Archívese.

RESOLUCIÓN N° 383/03

VIEDMA, 7 de Abril del 2003

VISTO: el expediente N° 1480/02 del registro de la Defensoría del Pueblo, el cual se inicia como consecuencia de la presentación de un ciudadano ante la posible tercerización de la facturación y cobro de los servicios prestados por los hospitales públicos provinciales a las obras sociales, y

CONSIDERANDO:

I

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, “presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”.

De acuerdo a ello, y siendo una cuestión expresamente prevista en la ley atributiva de competencia Nro. 2756, a fojas 3 se decide su inicio, solicitando información sobre el tema a la Secretaría de Estado de Salud de la Provincia con fecha 26 de agosto del año 2002.-

II

Reiterado que fuera el pedido con fecha 5 de Febrero, y pendiente de respuesta se toma conocimiento público mediante la publicación en los diarios de circulación local, de la inminente firma del convenio entre la UPCN y la Secretaría de Estado de Salud de la Provincia.-

Ante ello se presenta el Reclamante agregando copia del convenio sujeto a revisión, y los considerando que justificarían su firma, remitido por el Ministro de Salud y Desarrollo Social al Legislador Eduardo Chironi.

Con fecha 11 de Marzo se agrega la respuesta al pedido de informe cursado en el cual sustancialmente manifiestan que existe un convenio sometido actualmente a la revisión técnica de los Organismos de Control impuestos por nuestra Constitución Provincial.-

III

Que todo ello nos lleva a considerar el marco normativo que regula específicamente la problemática de salud dentro de nuestra provincia, con el objeto de realizar una comprensión mas amplia del problema planteado, comprendiendo así, su estructura funcional y administrativa, la que distribuye de una manera clara y contundente la competencia de cada órgano que la integra.-

Así la ley **ley 2.570 crea un sistema de salud publica provincial**, fijándose en su art. primero el siguiente objetivo *"Garantizar el **derecho indelegable** a la salud en los terminos del art. 59 de la Const. Provincial"*

Para ello fija una estructura basada en una serie de órganos, a los cuales les otorga una competencia específica para intervenir en la problemática, siendo principalmente dichos órganos tres:

1) Consejo. Local.

El cual desarrolla su actividad en el ámbito local, en directa interrelación con los Consejos Zonales y Provincial.-

Se integra con el Director del área como Presidente, un asesor técnico administrativo, miembros representativos de la comunidad, del poder ejecutivo y legislativo municipal, un representante de los vecinos, uno de los trabajadores de la Salud, y por último un representante de las organizaciones intermedias (art. 5).-

2) Consejo Zonal

Los Consejos Zonales de Salud, que se crearan con el objeto de ejercer la representación política del Consejo Provincial y los consejos Locales, ejecutará los lineamientos vertidos por el Consejo Provincial.-

Estará compuestos por un presidente designado por el Poder Ejecutivo, un representante técnico administrativo, un representante del Consejo Local y un representante de los trabajadores.-

3) Consejo Provincial

El Consejo Provincial de Salud Pública es un ente autárquico encargado de **ejecutar** la política de salud, y se integra por: el Presidente, Secretario Ejecutivo, los presidentes de los Consejos Zonales, y un vocal representante de los trabajadores, otro de la Confederación General del Trabajo y por último un representante del I.Pro.S.S.

IV

A dicha estructura definida en la propia ley como "**sistema de salud**", se le otorgan competencias específicas para intervenir en la problemática de la salud provincial, estableciendo como *criterio rector* la **descentralización Política, Técnica y Administrativa**. Sumando a ello posteriormente que se deberán **priorizar los mecanismos de participación y delegación** hacia las bases, lo que es ratificado posteriormente en el artículo cuarto sobre las competencias específicas la competencia del Consejo de Salud Local, fijándole como tarea primordial un "**papel decisorio en la definición e implementación de políticas de salud locales...**, **...Cumplirán un rol de órgano político**" y en su artículo sexto que agrega "*... serán los responsables entre la comunidad local y los efectores de la salud, así como del consejo zonal de Salud correspondiente ...*", "*... Sobre la base de la representatividad de sus miembros...*", los cuales son reflejo de los diferentes sectores involucrados, que de manera democrática fijan la postura del Consejo en cada uno de los temas que se presenten a debate y que influyan directamente en la ámbito de su competencia local.-

Posteriormente establece la fuerza que tendrán las decisiones por ellos tomadas, fijando en su artículo cuarto que "*asumirán un papel decisorio en la definición de la implementación de las políticas de salud locales...*", "*...cumpliendo un rol de órgano político...*".-

Debiendo en tal sentido el Director del Consejo Local respetar las decisiones tomadas en el mismo y limitándose únicamente a "*...Ejecutar los lineamientos, políticas y acciones acordados en el Consejo Local...*", "*...rindiendo cuenta al Consejo Local de su accionar y las novedades que se produzcan...*" (art. 5 inc. b y e) y "*...siendo responsable de materializar la descentralización de las áreas Programa...*".-

En tal sentido y para finalizar debemos resalta que cuando la ley 2570 se refiere a las funciones del Consejo Provincial establece que el mismo debe "*..ejecutar la política de*

Salud Provincial..." (art. 10 y 11 inc a), y tan solo debe limitarse a ello en las cuestiones específicamente otorgadas al Consejo Local .

V

Analizada la cuestión normativa general, pasaremos al tema en particular del Fondo de Obras Sociales (FOS).-

Teniendo en cuenta la importancia del tema tratado, es necesario emitir una serie de consideraciones previas que ayuden a valorar el hecho de pretender gestionar la admisión facturación y cobro de los servicios prestados por los Hospitales Públicos de la Provincia a personas que poseen Obra Social y que actualmente se desarrolla en las oficinas denominadas "FOS", Fondo de Obras Sociales.-

Así haciendo un análisis del derecho aplicable debemos tener presente, el art. 59 de la Constitución Provincial el cual establece como Función esencial del Estado " *mediante la unidad de conducción, garantizar el derecho a la salud a través de un sistema integrador establecido por la ley..., ... la ley organiza consejos hospitalarios con participación de la comunidad*", en cumplimiento de la manda descripta, mediante la ley 2570 se crea el sistema de salud que se analizó precedentemente y que prioriza la descentralización y participación comunitaria en la toma de decisiones políticas en las cuestiones sanitarias.-

Dicha imposición no es caprichosa, sino que responde a un pensamiento filosófico que el constituyente quiso plasmar en la organización del Estado, basado en mantener dentro de su órbita funciones que le propias, y que hacen al bien de la comunidad.-

En ese sentido se establecieron mecanismos legales claros, transparentes y con participación comunitaria, a través de los Consejos de Salud Locales y Zonales, donde se le da intervención específica en la política de salud local, es por ello que consideramos necesario consultar su opinión ante temas de tan caros a los intereses de nuestra población.-

En contraposición a ello delegar en un particular lo que constitucionalmente se encuentra asignado al estado como una obligación esencial a su cargo, hace necesario que se realice mediante una decisión basada en argumentos serios, firmes y coherentes en su conveniencia, tomados mediante la plena participación de las bases del sistema de salud, recién allí se podrá considerar respetada la voluntad de la ley y la Constitución.-

Por que no puede dejar de apreciarse que de lo contrario se fuerza los lineamientos fijados en el mismo artículo y párrafo analizado, en lo que se refiere al "Sistema integrador establecido por ley" (ley 2570).-

A mayor abundamiento, debemos resaltar lo normado en el art. 52 de nuestra constitución, el cual promueve "la capacitación de los agentes públicos, así como la participación de los mismos en la formulación y ejecución de políticas tendientes al

mejoramiento de la administración”, por lo tanto cualquier apartamiento a dicho principio deberá estar basado en los argumentos que justifique su apartamiento.-

Ante ello, cabría preguntarse ¿por qué llegamos a este punto?, ¿cuál es el fundamento esgrimido por la Secretaría de Estado de Salud?, y la única respuesta que surge en los considerandos tenidos en cuenta para la suscripción del convenio, es el reconocimiento de la propia ineficiencia de ella para realizar las facturaciones y cobro en cuestión, o bien para organizar un sistema al efecto, mas aún si tenemos en cuenta que la estructura edilicia, el personal y los costos son soportados directamente por el Estado, y únicamente la dirección técnica estará a cargo de la contratada.-

Ante ello consideramos que se debe ser mas exigente para apartarse de los lineamientos constitucionalmente impuestos, y que para otorgar a un tercero una obligación esencial del estado, debe estar basado en un fundamento de hecho y derecho que lo avalen, de lo contrario sería necesario agotar previamente las vías internas, mediante la adecuación del sistema existente.-

VI

Por todo lo expuesto previo a tomar una posición definitiva en relación a la problemática planteada, y teniendo presente las normas que regulan la problemática sanitaria provincial analizadas precedentemente, considero oportuno cursar un pedido de informes a los todos y cada uno de los Consejos Locales de Salud de la Provincia, a los efectos de que por su intermedio se exprese la comunidad en pleno, que nos permita fijar una posición al respecto,

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO R E S U E L V E :

PRIMERO: SOLICITAR A LOS CONSEJOS LOCALES DE SALUD por intermedio de su Presidente, convoque en forma urgente a dicho órgano en pleno, a los efectos que manifieste la posición del mismo ante la inminente delegación del Fondo de Obras Sociales (F.O.S.), a la U.P.C.N.. a los efectos de que realice la facturación y cobro de los servicios brindados por los hospitales públicos provinciales a personas que poseen obra social, remitiendo copia del acta en la cual expidan su opinión, con identificación de los intervinientes y el cargo por el cual integra el Consejo Local.-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

5. Obra Social Provincial – IPROSS-

Introducción

Decíamos en nuestro informe anterior que cada sector vinculado al funcionamiento del IPROSS, formula sus denuncias con sus peticiones particulares, conforme a sus propios interés, pero coinciden sustancialmente en un mismo reclamo.

Los afiliados concurren a esta Defensoría del Pueblo reclamando mejoramiento de las prestaciones, cuando no la normalización de las suspendidas. Los prestadores a su vez, manifiestan que la Obra Social Provincial mantiene deudas con los mismos y solicitan la regularización del pago.

Nuestra Obra Social fue modelo en el país. Ejemplo de buena administración, de ética en su concepción, ética en su manejo, ética en sus fines.

El sistema capitado, cuya implementación ya había comenzado en el año 1997, vino a reemplazar el de prestaciones y resultó, a entender de esta Defensoría, un “corset” para la autonomía del IPROSS, sometiendo al afiliado a un sistema cerrado, numérico, hermético (ya que no puede controlar cuántas cápitass se atendieron), que le resultó ajeno a su obra social. Este sistema, al que se le prestó mayor control por parte del IPROSS, al día de hoy, continúa vigente.

Sin lugar a dudas los excesos, de existir, no resultarían fáciles de detectar, toda vez que habría que establecer una marcada y muy rigurosa supervisión sobre todos los usuarios del sistema, tanto de los prestadores como de los pacientes.

El afiliado, se supone, está representado por el vocal gremial en la mesa de discusión y elaboración de los contratos de prestación de servicios.

Ya que es quien aporta para su sostenimiento y en definitiva quien se ve perjudicado en su atención de salud, cuando existen incumplimientos del mencionado contrato, merece mayor información sobre lo que se hace con su obra social, como por ejemplo la reciente renovación del Convenio con la Fundación Médica de Río Negro y Neuquén.

Es decir; si lo obligan a tener esa obra social, lo obligan a atenderse en los centros de salud que le imponen existiendo una restringida libertad en su elección, le descuentan el aporte de los haberes y cuando existe un conflicto entre la obra social y los prestadores que no le son imputables, le cortan el servicio de la obra social o lo restringen atendiendo una menor cantidad de afiliados, es evidente pues, que son violadas las garantías constitucionales básicas, ya que el afiliado paga siempre la cobertura social aún cuando, por falta de liquidación a los prestadores, no se le brinda o le restringen el servicio.

Esto ha provocado a su vez que el afiliado, ante la falta de atención por parte de los obligados, haya debido concurrir masivamente a los Hospitales Públicos provocando un

colapso en el sistema de atención en los mismos, según las voces que en tal sentido se vienen escuchando, y de las que esta Defensoría se ha hecho eco en su oportunidad.

Que desde que asumieramos nuestras funciones al frente de la Defensoría del Pueblo, no han variado sustancialmente las quejas de afiliados y prestadores derivadas de la problemática del desfinanciamiento de la Obra Social Provincial.

Que ello así, en cumplimiento de nuestro mandato constitucional, encaramos distintas acciones a impulso de parte o de oficio, tendientes a lograr soluciones posibles que permitieran destrabar las medidas de suspensión de la cobertura dispuesta por los prestadores y farmacias, por la falta de pago de los compromisos a cargo del I.PRO.S.S..

En casos de urgencia realizamos tareas de intermediación entre los afectados y las autoridades del I.PRO.S.S., para que se atendiera la contingencia de enfermedad o de provisión de medicamentos con la premura que el problema exigía (pacientes diabéticos y oncológicos)

En cada oportunidad en que intervinimos dejamos dicho que lo que estaba en riesgo era el derecho mismo a la vida y el derecho a la salud, verdadera expresión del primero - sin perjuicio de su propia autonomía- , de uniforme consagración en todos los Tratados y Convenciones Internacionales y en nuestras Constituciones Nacional y Provincial.

No podemos dejar vacíos de contenido esos pronunciamientos, no queremos convertirlos en simples declamaciones retóricas: ESTAMOS HABLANDO DE DERECHOS HUMANOS PRIMARIOS.

Ello obliga, moral y legalmente, a los responsables del diseño de las políticas públicas a establecer prioridades al momento de tomar decisiones.

Hemos sido medidos en las acciones, actuando con prudencia en la crítica situación vivida en el país y la provincia, pero sin sustraernos a nuestro deber de tutelar a los ciudadanos cuando se agravan sus derechos humanos esenciales y las garantías constitucionales y legales explícitas.

No existe argumento basado en las dificultades económicas que justifique la suspensión de la cobertura médico - asistencial y de provisión de medicamentos a los ciudadanos, pues se están menoscabando derechos y garantías constitucionales. No existe margen posible para dejar librado al ciudadano a merced de las políticas economicistas.

El Estado Rionegrino no puede desatender su insoslayable deber, impuesto originariamente por la Constitución Provincial en el Art. 59, de garantizar el derecho a la salud y de hacer respetar la expresa consagración constitucional del medicamento como un bien social básico y fundamental, asegurando su acceso a todos los habitantes

Somos conscientes de la situación de emergencia financiera en que se encuentra el Estado Provincial, como también sabemos del esfuerzo de TODOS en encontrar soluciones, pero

que en el medio de esta ardua tarea tenemos al afiliado, al aportante, al SER HUMANO carente de los más mínimos derechos vitales.

En general podemos afirmar que en las últimas décadas hemos experimentado profundas reformas estructurales en lo económico y en lo social, como consecuencia de los llamados procesos de “reforma del Estado”, de privatización, etc., con la lógica y esperable concentración de la riqueza e inequidad en la distribución de los ingresos generados.

Las leyes, Constituciones y Tratados Internacionales reconocen a la vida y la salud como derechos humanos esenciales que no pueden ser violados en forma alguna, ni por particulares ni por parte del Estado y mucho menos por un situación económica en crisis, de la que el afiliado no es responsable, sino VICTIMA.

Abundar en los fundamentos que dan sustento a los reclamos de los afiliados a la Obra Social que exigen la cobertura comprometida, luego de haber realizado su aporte obligatorio para contribuir al sostenimiento de nuestra Obra Social, fundada en los principios de la solidaridad, es a esta altura casi ocioso.

Observamos ya agotadas todas las vías intentadas por la Defensoría del Pueblo, desde la intermediación, las avocaciones formales, tanto como las comunicaciones personales. Es imperioso poner fin al ya espinoso camino del afiliado, impiadosamente. Desatendido.-

En la Resolución 01/02, incluida en el informe del año 2002, sobre LA REGULARIZACION DEL FUNCIONAMIENTO DEL IPROSS formulamos a los Sres. Ministros de Economía, Acción Social y Salud Pública y al Sr. Secretario de Estado de Salud Pública un RECORDATORIO DE LOS DEBERES FUNCIONALES que le imponen las normas constitucionales –Art.59 y CC de la CP- de asegurar el derecho a la salud de los habitantes y en su consecuencia, a los afiliados del Instituto Provincial del Seguro de la Salud de contar con una COBERTURA ININTERRUMPIDA de las prestaciones a cargo de esa Obra Social y RECOMENDAMOS que arbitren las medidas conducentes para que los aportes que por distintos conceptos deben ingresar a los fondos del I:PRO.S.S. sean efectivamente transferidos, convocando, asimismo, a los prestadores de la salud involucrados, para arribar a acuerdos tendientes a la cancelación de la deuda que el IPROSS mantiene con el sector.

Pedido de Intervención al Fiscal de Investigaciones Administrativas

De la misma forma y en cumplimiento de los deberes propios del cargo impuestos por el artículo 31 de la ley 2756, se comunicaron al Señor **Fiscal de Investigaciones Administrativas** los hechos que conforman los antecedentes de dicha resolución con la finalidad de que investigue en el marco de las competencias que le asigna la ley 2394 la presunta transgresión a las normas que rigen la gestión financiero- patrimonial del Estado.

El Sr. Fiscal de Investigaciones Administrativas ha informado que : solicitó al Tribunal de Cuentas el resultado final de la auditoria realizada por ese organismo, y que se tramita en el Expte N° 1378/02 FIA, se solicitaron al IPROSS copia de las contrataciones efectuadas en el año 2001, se revisaron varios expedientes relacionados con el Funcionamiento del IPROSS.

Asimismo desde la Fiscalía se informó que se habían detectado irregularidades con el Funcionamiento de la Tesorería del IPROSS, en cuanto a las transferencia de las Delegaciones a sede central, lo que motivo la apertura de la Causa N° 1715/03 de ese órgano de control, en este sentido el Fiscal de Investigaciones Administrativas realizó una denuncia penal e instó el juicio de responsabilidad ante el Tribunal de Cuentas de la Provincia.¹

Contratos con prestadores

Como dijimos, la vigencia del sistema de cápita supone la contratación de la cobertura Médico-Asistencial, Odontológica y Farmacéutica, mediante la celebración de convenios con los prestadores.

Si bien durante el año 2003 se avanzó en el mejoramiento de las prestaciones a los afiliados, muchos de ellos vinieron a denunciar la **suspensión de coberturas específicas en el transcurso de sus tratamientos**. Quiere esto decir, que la vigencia de la prestación – o de los convenios que las sustentaban- resultaba precaria o incierta.²

De los informes requeridos pudimos concluir que la situación de inestabilidad de los convenios con los prestadores denunciada por los enfermos, se originaba una vez más en la suspensión dispuesta unilateralmente por los prestadores ante la falta de pago de los compromisos a cargo del IPROSS.

Ello nos llevó a solicitar completa información sobre los convenios vigentes, al mismo tiempo que exhortamos al IPROSS que asegurara la estabilidad de los mismos. Aquí brindamos un detalle ellos:

1- Convenio Capitado con Federación de Clínicas, Sanatoriales y Hospitales Privados de R. Negro para la cobertura de prestaciones Médico - Asistenciales de I y II nivel.-

- Fecha de celebración: 01.05.2002 – Vigente a la fecha.
- Objetivo cobertura: El prestador brinda prestaciones Médico Asistenciales de II Nivel del Nomenclador Nacional , (exceptuando los honorarios médicos de internación) , y Diagnostico por Imágenes ambulatorio. La prestación a cubrir la constituyen los afiliados con residencia y debidamente empadronados dentro de la provincia de Río Negro , afiliados que residen en Neuquén y Chubut.

2- Convenio Capitado con Federación de Clínicas y Sanatorios y Hospitales Privados de Zona Andina.

- Fecha de celebración : 01.05.2002- vigente a la fecha.
- Objetivo de cobertura: El prestador brinda prestaciones de I-II- y III nivel de complejidad contempladas en el Nomenclador Nacional, Diagnostico por Imágenes

¹ Ver Resolución N° 1228/02 en Apéndice

² Ver Resoluciones Nros. 1238/02 y 512/03 en el Apéndice

Ambulatorio, Gastos Sanatoriales, Prótesis, Ortesis, Optica, Medicamentos Oncológicos y Planes Especiales, Resonancia Magnética, Angiografía.

4 – Convenio Capitado con Federación Médica de Río Negro.

- Fecha de celebración : 01.07.2002- vigente a la fecha.
- Objetivo de cobertura : Consultas, interconsultas y prácticas programadas o de urgencia ambulatorias en la totalidad de las especialidades clínicas y quirúrgicas, incluyendo materiales e instrumental, y honorarios de internación, con exclusión de las prácticas ambulatorias de diagnostico por imágenes y gastos sanatoriales, a todos los afiliados que residen en la Pcia., excepto Colegios Médicos de Gral. Roca, Zona Atlántica, Sierra Grande y El Bolsón.

5 – Convenio Capitado con el Colegio Médico de Gral. Roca.

- Fecha de Celebración: 30.08.2002- vigente a la fecha
- Objetivo de cobertura: Ambulatorio, interconsultas y prácticas programadas o de urgencia ambulatorias en la totalidad de las especialidades clínicas y quirúrgicas, incluidas honorarios y gastos según Nomenclador Nacional y Fonoaudiología. Internación: honorarios de internación del Nomenclador Nacional.

6- Convenio Capitado con el Colegio Médico Zona Atlántica.

- Fecha de celebración: 01.08.2002- vigente a la fecha.
- Objetivo de cobertura: honorarios quirúrgicos de cirugía general y traumatológica.

7- Convenio Capitado para tratamiento oncológico.

- Fecha de celebración : 01.07.2002- vigente a la fecha
- Objetivo de cobertura: honorarios y gastos de quimioterapia y consulta oncológica, para los residentes en la ciudad de Viedma y Zona de influencia.

8- Hemoterapia.

- A partir del 01.07.2002.
- Objetivo de cobertura: Prácticas hematológicas. Afiliados residentes en la ciudad de Viedma, zona de influencia y afiliados derivados del interior de la Pcia.

9- Convenio con Asociación de Anestesiología de la Pcia. de Río Negro.

- Fecha de celebración: 01.05.2002- vigente a la fecha.
- Objetivo de cobertura: Prestaciones anestesiológicas que se realicen a la totalidad de los afiliados al I.PRO.S.S. que se realicen en Clínicas, Sanatorios y Hospitales Privados de la Pcia.

10- Convenio Capitado con Fundación Médica de Río Negro y Neuquén

- Fecha de celebración: 01/06/1993- vigente a la fecha.
- Objetivo/cobertura: el prestador se obliga a brindar a la totalidad de afiliados empadronados al I.PRO.S.S. dentro y fuera de la Provincia de Río Negro, las prestaciones de Alta Complejidad como: Hemodinamia, Terapia Radiante de tumores, R.M.N., Cámara Gama y Medicina Nuclear, Liptotricia extracorporea y Cirugía

Cardio-Vascular y Vascular Periférica. Excepto Resonancia Magnética y Angiografía en la Zona Andina.

11- Convenio con la Federación Odontológica de Río Negro y Círculo de Odontología Zona Este

- Fecha de Celebración: 04/04/1997- vigente a la fecha
- Objetivo/ cobertura : brindar a la totalidad de los afiliados dentro y fuera de la Provincia prestaciones odontológicas del Nomenclador Nacional; fuera de la Provincia a través de una red de prestadores.-

12- Convenio con UPCN - MUPOL

Para la atención odontológica de afiliados empadronados en Viedma, en la modalidad de pago por prestación del servicio y según valores pactados por el Nomenclador I.PRO. S.S.-

13- Convenio capitado con Colegio de Bioquímicos de la Provincia de Río Negro

- Fecha de celebración: 21/04/1997- vigente a la fecha.
- Objetivo/cobertura : Brindar cobertura en prácticas bioquímicas del Nomenclador Nacional, más las prácticas homologadas por el I.PRO.S.S. – ambulatorias y de internación – a la totalidad de afiliados empadronados en la Provincia y para la atención en Capital Federal, Bahía Blanca y La Plata a través de una red especial prestadora dependiente del Colegio de Bioquímicos.

14- Convenio con la Cámara Argentina de Servicios y Productos de Terapia Renal.

- Fecha de celebración: 01-08.01 - vigente a la fecha.
- Objetivo / cobertura: El prestador se compromete a brindar a la totalidad de afiliados con Insuficiencia Renal Crónica que requiriesen por la patología, el servicio de Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal; cobertura a través de establecimientos asistenciales habilitados a tal fin.

15- Convenio con Centro Renal Viedma

- Fecha de celebración: 01.06.98- vigente a la fecha
- Objetivo/ cobertura : ídem al anterior, para afiliados empadronados en la Zona Atlántica.-

16- Convenio con Colegio de Farmacéuticos y la Industria Farmacéutica

- Fecha de celebración: 29/08/1997- vigente a la fecha
- Vademécum con banda terapéutica- con cobertura del 30% - 55% ó 100%
- Plan SOMI- Plan Diabetes - Otros planes Especiales con establecimiento en la Provincia y Bahía Blanca, Capital Federal, La Plata y Neuquén.-

17- Acta Acuerdo con Federación de Clínicas, Sanatorios y Hospitales Privados de Río Negro para la cobertura de Prótesis.

- Fecha de celebración : 01.09.2002, vigente a la fecha.
- Objetivo de cobertura: Prótesis Traumatológicas. Excluidas, se proveen a través del I.PRO.S.S.

Problemáticas solucionadas

Se dio solución a distintos casos a partir de la intervención de la Defensoría del Pueblo, a saber:

- Demoras en el pago de reintegros
- Provisión de sillas de ruedas, bipedestador, audífonos, prótesis.
- Cobertura de intervenciones quirúrgicas.
- Cobertura integral de medicamentos oncológicos.
- Cobertura tratamiento de un pacientes con síndrome de Down
- Provisión de material descartable y medicamentos para colostomía
- Cobertura para tratamiento de bulimia
- Autorización para tiramientos oncológicos en Bahía Blanca
- Intervención de oficio frente a suspensión de servicios de mucamas y comida en clínicas privadas de Viedma,
- Provisión de medicamentos para enfermos diabéticos
- Provisión de prótesis y cobertura intervención quirúrgica de columna.

En párrafo aparte destacamos la intervención **De oficio** ante las numerosas quejas de los afiliados por la **mala calidad de los pañales descartables** provistos por el IPROSS. Se detectó que no respetaban: la forma anatómica adecuada, producían “escaras” y no tenía capacidad de absorción suficiente para su uso diario, continuo y permanente. A partir de la enfática intervención de la Defensoría del Pueblo, la obra social dio solución a la problemática, proveyéndose ahora, pañales de mejor calidad.³

³ Ver Resolución N° 1430/03 en el Apéndice.

Apéndice

RESOLUCIÓN N° 1228/02

Viedma, 22 de octubre del 2002

VISTO: El Expediente N° 1920/02, de fecha 22/10/02, iniciado DE OFICIO por esta Defensoría del Pueblo, ante la publicación efectuada en “Cartas de Lectores” del Diario “Río Negro” bajo el título “El corralón del I.PRO.S.S.”, el ciudadano afiliado a la Obra Social Provincial N° 1-7577604/0 expone sobre los cortes de servicios que tiene que prestar el I.PRO.S.S., y

CONSIDERANDO:

I

Que pregunta a los que administran el aporte mensual: ¿ donde está el dinero para cubrir su salud y la de su familia?.-

II

Que las inquietudes planteadas por el ciudadano, fueron analizadas por la Defensoría en la Resolución N° 01/02 (se acompaña copia).-

Que en el punto VI de la misma, se resolvió poner en conocimiento del Sr. Fiscal de Investigaciones Administrativas los hechos que conformaron la resolución. (El 04-01-02 se comunico lo resuelto).-

Que ante un pedido de esta Defensoría sobre la marcha del expediente (25-03-02), el Sr. Fiscal de Investigaciones Administrativas, responde que se dio inicio al expte. 1387/02 del registro de esa Fiscalía, caratulado “ S/PRESENTACION Y REMISIÓN RESOLUCIÓN N° 01/02Y EXPTE. VARIOS DEFENSORIA DEL PUEBLO, APORTES Y FUNCIONAMIENTO I.PRO.S.S. “. -

Que se requirieron informaciones al Ministerio de Economía, de Salud y Desarrollo Social y al Secretario de Estado de Salud Pública.-

Que se emitió resolución solicitando la realización de una auditoria al IPROSS, a realizarse por el cuerpo de auditores del Tribunal de Cuentas de la Provincia.

Que se efectuó presentación ante el Ministerio de Salud y Desarrollo Social instando al cumplimiento del art. 59 de la Constitución Provincial y art. 13, 14 y ccs. de la Ley 3329 de la Provincia.-

Que sin perjuicio de lo mencionado precedentemente, se continuará con la evaluación de medidas a tomar a los fines de lograr respuestas satisfactorias respecto al funcionamiento del servicio de salud de la Provincia y en función de lo establecido en la

Ley N° 3602 de la Legislatura de la Provincia, de reciente sanción(se adjunta oficio N° 264/02).-

III

Que en el expediente 867/02 de nuestro registro, y a solicitud de la Comisión Sala Acusadora, de la Legislatura de la Provincia de Río Negro, se remitió copia de los expedientes que conforman la Resolución N° 01/02 , ya que el Legislador Guillermo Grosvald promovió Juicio Político al Señor Gobernador de la Provincia de Río Negro, obrante los hechos denunciados por esta Defensora. (se adjunta copia de fs. 01/02 del expediente mencionado).-

IV

Por lo expuesto corresponde remitir al ciudadanocopia de la documentación citada a los fines de hacerle conocer el trabajo realizado por esta Oficina del Defensor del Pueblo, en cumplimiento del mandato constitucional del derecho a la información y expresión (Art. 26 Constitución Provincial).-

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: Poner en conocimiento del Sr. lo actuado por esta Defensoría del Pueblo sobre el funcionamiento del I.PRO.S.S..-

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

RESOLUCIÓN N° 1238/02

Viedma, 05 de noviembre del 2002

VISTO: El Expediente N° 1969/02, caratulado "CENTRO DE DOCENTES DE JUBILADOS Y RETIRADOS DE CIPOLLETTI, reclaman por mala prestaciones del I.PRO.S.S.", y

CONSIDERANDO:

I

Que el reclamo es presentado por el Centro de Docentes de Jubilados y retirados de Cipolletti, quienes manifiestan sobre la crítica situación por los que atraviesan los asociados afiliados al I.PRO.S.S., dada la gravedad de la misma y ante la falta de respuesta del Organismo.-

Que las deficiencias más notorias son:

- a) Los afiliados se sienten desprotegidos a pesar de realizar los aportes en tiempo y forma.-
- b) Nadie responde sobre el destino de los descuentos que se le practican a los afiliados.-
- c) Si la Obra Social es incapaz de atender a sus afiliados como corresponde, que se nos deje en libertad de optar por otra.-
- d) La atención al público en la oficina local es deficiente, se deben hacer largas colas y la información no es la adecuada.-
- e) Se deberían priorizar los reintegros a los afiliados con enfermedades más graves.-
- f) Para efectivizar los reintegros no existe ningún criterio racional ya que no se respetan fechas de presentación, gravedad de los casos, urgencias u otro tipo de prelación, llegando a transcurrir hasta 10 meses sin respuestas.-
- g) Las notas que se elevan por quejas son ignoradas y nunca respondidas.-

II

Que por lo expuesto corresponde solicitar a la Obra Social Provincial informe sobre los puntos planteados en el reclamo presentado a esta Defensoría del Pueblo.-

III

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01 y anexas, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencias de esta institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada).-

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado a fs. 01 y anexas .-

SEGUNDO: Correr traslado al Instituto Provincial del Seguro de Salud solicitando informe sobre el planteo realizado por el Centro de Docentes de Jubilados y Retirados de la ciudad de Cipolletti.-

TERCERO: Remitir las presentes actuaciones a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas, para ser agregadas al expediente N° 1378/02 de ese Organismo, y a la Comisión Especial Seguimiento del IPROSS de la Legislatura de Rio Negro.-

CUARTO : Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 512/03

VIEDMA, 24 de abril de 2003

VISTO: El Expediente N° 397/02, caratulado, que se tramita ante la Defensoría del Pueblo, en el cual reclama en nombre de su hermano oncológico por estudios que debe realizarse y tiene que abonarlo, y

CONSIDERANDO:

I

Que mediante la Resolución 191/02 se resolvió correr traslado a la Obra Social Provincial.-

Que el Organismo agrega, a la respuesta informe de la Fundación Médica de Río Negro y Neuquén que dice “ esta Fundación no ha suspendido en ningún momento la atención de los pacientes afiliados a ese Instituto. En los últimos dos meses, sin embargo, se ha producido un importante atraso en los tiempos de espera para la concreción de los turnos solicitados, por las razones que a continuación detallaremos:

“La grave situación socio- económico- financiera del país, a la que no es ajeno el sector de la salud, sumado a la modificación introducida por el Gobierno Nacional en la paridad cambiaria que produjo un cambio sustancial en el costo de los insumos importados, y en muchos de origen nacional que a su vez llevan un elevado componente de elementos de importación para su elaboración, ha provocado un importante desfase en el costo final de nuestra actividad. Por otra parte, en muchos casos debemos pagar los insumos en dólar billete y por anticipado para su provisión. En el caso del estudio requerido por el paciente de vuestra consulta, existen graves dificultades para la compra del material radioactivo necesario para la práctica”.-

“Por todo ello, nos vemos obligados a reestructurar la coordinación de los turnos a fin de no llegar a un desabastecimiento que obligara a la suspensión de la actividad. Aún así, dejamos constancia que continuamos realizando las gestiones necesarias para seguir brindando las prestaciones, a fin de evitar graves perjuicios a los pacientes”.-

“Sin perjuicio de lo expuesto queremos dejar aclarado que nuestra Institución no encuentra el modo de contener las urgentes necesidades de todos los pacientes que acuden con problemas como el planteado y no tiene más recursos para seguir afrontando esta situación, pese a lo cual se realizan continuos esfuerzos para resolver los casos más urgentes. En el caso concreto de Cámara Gamma, se organizan los turnos en función de la disponibilidad de material radioactivo”.-

Que el Instituto Provincial del Seguro de Salud agrega que el estudio que tenía que hacerse el afiliado fue practicado en la ciudad de Viedma sin costo alguno.-

Observaciones: *La respuesta brindada por la Obra Social Provincial resulta suficiente, al haberse solucionado la cuestión planteada por el afiliado.*

RESOLUCIÓN N° 1.430/03

VIEDMA 28 de Octubre de 2003.-

VISTO el expediente N° 3535/03, del registro de la Defensoría del Pueblo de Río Negro iniciado de oficio “S/ Investigación de pañales entregados por I.PRO.S.S.”; y

CONSIDERANDO:

I

Que ante numerosos reclamos de afiliados a la Obra Social Provincial sobre la calidad de los pañales que entrega la misma, la Defensoría del Pueblo de Río Negro ha iniciado un expediente de oficio a fin de llevar a cabo una investigación exhaustiva sobre la cuestión determinada -

Que estos pañales además de no contemplar la forma anatómica que deberían tener, producen “escaras” y no poseen la absorción suficiente para retener los líquidos de quienes lo deben utilizar en forma diaria, continua y permanente

Que a fs. 01 se solicito al I.PRO.S.S., una muestra de los pañales que se están entregando a los efectos de analizar los componentes de los mismos.-

Que esta Defensoría del Pueblo ha solicitado, telefónicamente, información a organismos de control sobre la conformación que deberían tener los pañales para que cumplan su cometido y asimismo ha adquirido diferentes tipos y marcas para comprobar la diferencia resultante entre estos y la muestra entregada por el I.PRO.S.S.-

Que a fs. 02 se reitera el requerimiento mencionado, y asimismo se solicita la remisión de toda la documentación relacionada con los concursos de precios N° 12/03, 14/03 y 15/03.

Que a fs. 10 el I.PRO.S.S. informa que en todas las compras se solicitan muestras que son enviadas a la Auditoría Médica del Instituto, quien dictamina sobre las características técnicas previo a la adjudicación de las licitaciones.-

Que acompaña fotocopias del Expediente N° 55995-D-03, compra de pañales adultos, con muestra de pañal adjudicado a la firma “Farmacia Cevoli”.-

Que la muestra recepcionada en primera instancia en esta Defensoría del Pueblo no deja error alguno en cuanto a la razón de los reclamantes al afirmar en sus denuncias la

mala calidad, textura, falta de diseño anatómico, elasticidad, ausencia de barreras protectoras y gel absorbente.-

Que posteriormente hacen llegar a este Organismo una muestra de los pañales que se están entregando actualmente, que a simple vista, sin llegar a un análisis técnico, resaltan una conformación distinta a la remitida con anterioridad.-

II

Que por lo expuesto en el párrafo anterior, en tanto y en cuanto se mantenga la calidad que refleja la ultima muestra recepcionada, corresponde proceder al archivo de las actuaciones en razón de haberse modificado el tipo de pañales descartables que está entregando la Obra Social.-

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO R E S U E L V E :

PRIMERO: Proceder al archivo de las actuaciones, por lo expuesto en el considerando II de la presente.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Observaciones: *La Obra Social Provincial ha dado cumplimiento al planteo efectuado por los afiliados, mejorando la calidad de los pañales descartables que se entregan.-*

6. Demanda Habitacional

Introducción

Si bien el derecho a una vivienda digna no supone que el Estado deba dar satisfacción completa e inmediata a la demanda de toda la población, ni que lo sea gratuitamente, sí lo obliga a adoptar una serie de medidas políticas y legales para cumplir con este derecho constitucional.

El acceso a una vivienda que reúna condiciones de habitabilidad adecuadas, es señalado por el gran conjunto de los ciudadanos que han presentado reclamos en esta Defensoría del Pueblo, como uno de los principales problemas que debe afrontar esta provincia, y es percibido con especial gravedad entre los sectores de bajos ingresos.-

La vivienda social continua siendo uno de los pocos medios eficaces para garantizar a todas las personas el derecho a un lugar donde vivir con paz y seguridad, pero hasta ahora la construcción de unidades habitacionales con la intervención del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda, han resultado insuficientes.

Hoy, aquí y ahora existen personas que no tienen donde dormir y muchas de ellas con su prole deambulan de una casa a otra, buscando la solidaridad de otros semejantes para guarecerse.

Pero el problema de la vivienda no solo es de aquellos que se encuentran inscriptos y esperan una “adjudicación”, sino de los miles no inscriptos que se han instalado en los “asentamientos”, palabra que nombra a decenas de cuadras con viviendas de paredes de tiras de madera de álamo, techos de maderas y nylon, y piso de tierra, donde las condiciones de vida son infrahumanas y sin contar con ningún tipo de servicio, incluyendo hasta la falta de agua, elemento indispensable para el ser humano.

El déficit crítico que impone la obligación de edificar nuevas viviendas debe ser una cuestión de prioridad del gobierno provincial.

A partir del compromiso federal, donde se autoriza a las provincias a la libre disponibilidad del 100 por ciento de los fondos, cada Instituto Provincial de la Vivienda tiene el poder de decisión sobre la ejecución de estos recursos, esto ha llevado sin lugar a dudas una disminución considerable en la construcción de viviendas.

La crisis ha dado lugar a un sinfín de actos de ocupación de tierras, cuestión que se ha dado en la mayoría de las ciudades mas importantes de nuestra provincia.

Resulta necesario un esfuerzo de imaginación que permita elaborar nuevos planes acordes con la situación económica en que deben ser aplicados, sin olvidar que siguen existiendo grandes problemas en el sector de la vivienda a los que los planes con la intervención de las Entidades Intermedias no da respuesta, entre los que se destaca el gran número de ciudadanos que, de ninguna manera, con subsidios o sin ellos, van a ser adjudicatarios.-

Problemáticas tratadas

La **demanda habitacional insatisfecha** ha sido el principal motivo de las quejas tramitadas por esta Institución.¹

Si bien la Dirección de Acción Social del IPPV demostró diligencia en contestar los traslados cursados desde esta Defensoría del Pueblo, la respuesta a los reclamos formulados por los ciudadanos, invariablemente indicaba que “*dicha solicitud fue derivada al Área de Regularización y Consolidación de Viviendas, para analizar sus factibilidades en caso de contar con viviendas recuperadas*”, o bien que “*ha sido remitida a la agencia de esa localidad a los efectos de que sea incorporada en la demanda habitacional que se encuentra en espera de viviendas recuperadas o de planes nuevos*”.

Por otra parte, el programa Provincial de Viviendas –PROVI- , que podría constituirse en una alternativa para los excluidos de los planes IPPV, presenta falencias en su implementación por la falta de información respecto a los canales de acceso a los beneficios del programa, indeterminación respecto a las prioridades a ser atendidas y ausencia de la debida articulación con los municipios.

En nuestro anterior informe decíamos que ante “este panorama desolador que presenta la problemática habitacional en nuestra provincia, y que se refleja en los reclamos presentados por los ciudadanos que requieren la intervención de la Defensoría del Pueblo para conseguir ante el I.P.P.V. una vivienda adjudicada o en préstamo, podemos manifestar que tanto el Instituto de la Vivienda como la Subsecretaría de Infraestructura Social Básica y Emergencia no se encuentran en condiciones de brindar soluciones ya que los programas específicos no han alcanzado los resultados esperados”.

Teniendo en cuenta que la adjudicación de viviendas construidas por el I.P.P.V. con fondos propios o del FONAVI, debería ser en beneficio de las familias con bajos ingresos, correspondería dar prioridad a las situaciones más graves, ya que el objetivo principal del Instituto debe ser de promover viviendas de interés social destinadas a estas familias.

La gran mayoría de los planes de viviendas construidas durante este período fueron realizados mediante **convenios firmados entre el I.P.P.V. y las entidades intermedias**. El Instituto oportunamente autorizó mediante la Resolución N° 1.140/00 la participación de las entidades intermedias sin fines de lucro en los emprendimientos habitacionales impulsados por el IPPV, considerando que las obras se ejecutarían en plazos inferiores y se daría satisfacción a la necesidad de vivienda de sus asociados.

Esto, sin embargo, no evitó que hubieran quejas de aquellos aspirantes que no resultaron beneficiados en dichos planes, sino que incluso hubo casos de adjudicatarios que

¹ Ver Resolución N° 1403/03

denunciaron **excesiva demora en la escrituración de sus viviendas**, debido a la falta de certificado final de obra.²

Maltrato en la atención al público

Cuando los ciudadanos han denunciado trato descortés o discriminatorio de los funcionarios, siempre se omite en el acto administrativo que se dicta – resolución - el nombre de las personas contra quien va dirigida la queja, limitándonos a remitir la presentación al titular del organismo o del área cuestionada, en el entendimiento de que en orden a las relaciones humanas entre los ciudadanos y los administradores existe un componente de subjetividad, y **deberá ser el responsable del organismo quien asuma la obligación de investigar las causas que originan el descontento.-**

La Defensoría del Pueblo recepcionó varias denuncias³ que en modo coincidente referían conductas de maltrato por parte de la responsable del Área de Consolidación y Regularización del Instituto de la Vivienda, sin embargo, no nos consta la intervención de las autoridades del IPPV, el que omitió brindar consideraciones sobre el tema.

² Ver Resoluciones N° 768/02 y N° 1356/03 en el Apéndice.

³ Ver citas de las denuncias en el Apéndice

RESOLUCION N° 1403/02

Viedma 20 de diciembre del 2002

VISTO: el expediente N° 2248/02, caratulado,... S/ solicita vivienda propia" y

CONSIDERANDO:

I

Que con fecha 6 de diciembre/02, el señor ... invocando su carácter de Secretario General de la Seccional C.T.A. de Sierra Grande, hace entrega en esta Oficina de la Defensora del Pueblo, solicitud de la ciudadana, fechada el 11 de noviembre ppdo., con domicilio en la misma ciudad de Sierra Grande.-

Que la referida mujer expresa en su reclamo:

- que es madre de cinco hijos menores
- que desde el año 1973 reside en Sierra Grande
- que se encuentra contratada hasta diciembre para realizar tareas de servicios generales
- que insistentemente se ha dirigido a las autoridades municipales y funcionarios políticos planteando su situación, sin obtener satisfacción alguna a su demanda habitacional
- que se siente “discriminada y víctima de daño psicológico y moral por promesas incumplidas de algunos funcionarios políticos” (sic)

II

Que a lo largo del año 2002, la problemática habitacional ha determinado la intervención de la Defensoría del Pueblo, al solo efecto – hasta el presente- de correr traslado de las presentaciones de las/os ciudadanas/os al Organismo competente en la materia.

Que ello ha tenido como premisa fundamental acercar desde lo nuestro, desde esta tarea cotidiana, las presentaciones referidas a la necesidad de vivienda de los que carecen de un techo donde cobijarse, todo ello a causa de un nivel de ingresos insuficientes cuando no nulo, pero siempre con la esperanza renovada en cada derivación de que los que tienen el poder de decisión en las cuestiones de gobierno, contemplarán en un futuro no lejano programas de viviendas sociales a bajo coste, a las que puedan acceder a precios equitativos los grupos familiares hoy excluidos del programa oficial de viviendas.

Que la crisis actual se diferencia de las inmediatamente precedentes por comprometer aspectos macroeconómicos, financieros, fiscales, sociales, institucionales, políticos y morales que atraviesan la totalidad de la vida cotidiana de la población. En consecuencia, se agudizó el proceso de deterioro de la calidad de vida de la gran mayoría

pero, muy especialmente, el de los sectores más vulnerables, a quienes la profundización de la crisis encuentra con muy pocos recursos para enfrentarla. En este sentido, el incremento sostenido de la tasa de desocupación durante la última década combinada con la aceleración del aumento del índice de inflación se traducen en un crecimiento inaudito de proporción de población –y fundamentalmente de madres solas, niños y adolescentes– que queda bajo la línea de pobreza e indigencia.-

Que es requisito imprescindible, Planificar para la toma de decisiones y para promover la discusión de tema tan relevante como lo es el de la vivienda para los pobres, en un contexto de emergencia como el actual, con una creciente demanda y acciones por parte de los afectados que muchas veces los lleva a tomar decisiones reñidas con la ley, debiendo actuar el Organismo competente con una gran carga emocional, entendiendo por una parte la necesidad de los infractores, pero obligados al mismo tiempo a hacer cumplir la ley.

III

Por todo ello y conforme prescribe el art.17 de la Ley 2.756, “presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”.-

Por ello:

LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO R E S U E L V E:

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y anexas.-

SEGUNDO: Correr traslado al **Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda.-**

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCIÓN N° 768/02

Viedma, 17 de julio del 2002

VISTO: El Expediente N° 1151/02, caratulado, solicitan asesoramiento con respecto a instancia administrativa y/o judicial con el I.P.P.V.”, y

CONSIDERANDO:

I

Que los presentantes domiciliados en la ciudad de San Carlos de Bariloche, Barrio “Valle de Los Ñires”, manifiestan que son cuarenta familias que accedieron al plan de viviendas “MOVITUR I”, para ello debieron asociarse a la Mutual Movitur.-

Que se les informó que se trataba de un plan instrumentado por el I.P.P.V. con “entidades intermedias” y que debían abonar a la Mutual una suma de dinero que oscilaba entre U\$S 10.000 y U\$S 18.000, que comprendía el valor del terreno, de las mejoras que se le efectuarían a las viviendas respecto del proyecto original, gastos administrativos y ubicación de cada casa dentro del barrio.-

Que al momento de la entrega de las viviendas, el 24/02/95, Movitur presionó con amenazas de no entregar las viviendas si previamente no se cancelaba la llamada “cuota posesión” de U\$S 3.000 y U\$S 3.500, caso contrario no se accedería a la vivienda.-

Que consultado el I.P.P.V. sobre esta cuestión, este informó que las entregas de las llaves no tenían ningún tipo de condicionamiento, sin embargo las autoridades del Organismo tenían conocimiento de las exigencias de la Mutual.-

Que al tomarse posesión de las viviendas, se constatan deficiencias en la construcción y falta de artefactos.-

Que pese a las gestiones realizadas respecto de los problemas de humedad, nivelación de pisos, falta de capa aislante, techos defectuosos, falta de mampostería en los laterales de las casas, problemas eléctricos, problemas acústicos, carpintería defectuosa, paredes en falsa escuadra, mampostería montada sobre cerámicos y no sobre encadenados, falta de vigas, etc., **el I.P.P.V. nunca brindó una solución satisfactoria.-**

Que el inconveniente más preocupante y notorio que sufren, y que denotan una irresponsabilidad total por parte del I.P.P.V., es la falta de final de obra de cada vivienda.-

Que ante el cobro usurario por parte de Movitur, de las sumas de U\$S 10.000 y U\$S 18.000 el I.P.P.V. hizo la “vista gorda”, por ello iniciaron acciones legales contra Movitur para readecuar los términos contractuales.-

Que el Expediente N° 8282-99-95 de cinco cuerpos se “extravió” en el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería N° 1, Secretaría N° 2 de San Carlos de Bariloche, a cargo del Dr. Jorge A. SERRA.-

II

Que por todo lo expuesto solicitan lo siguiente:

AL I.P.P.V.:

- 1) *Final de cada vivienda y del barrio como conjunto habitacional, de manera previa a cualquier intento de cobro compulsivo de cuotas mensuales.-*
- 2) *La readecuación del valor de cada casa en función de las deficiencias contractuales comprobadas.-*

- 3) *Una cuota justa en relación a lo anteriormente denunciado.-*
- 4) *Una compensación a cada vecino por los daños sufridos en estos siete años.-*
- 5) *Se permita a los vecinos (o su representante legal) el acceso a la totalidad de la documentación relacionada con el barrio que obrare en poder del I.P.P.V., desde el momento en que se tomó la decisión de la construcción del mismo hasta la actualidad.-*

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: Avocarse a la cuestión planteada.-

SEGUNDO: Solicitar al I.P.P.V. informe sobre los puntos 1 a 5 del Considerando II.-

Observaciones: *La respuesta brindada por el asesor legal del Instituto expresa que la agencia Bariloche se encuentra abocada a lograr el final de obra del emprendimiento. El mismo se vio dificultado por distintas vicisitudes operadas en el municipio local, en cuanto a los cambios autoridades.*

La reeducación del valor de la vivienda, se encuentra determinada en al Resolución N° 274/02 conforme los alcances estipulados en la Ley 3340

RESOLUCION N° 1356/03

Viedma, 14 de Octubre de 2003

VISTO: El Expediente N° 3165/03, del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo iniciado por el Sr.....del Consejo de Administración del Barrio Martín Miguel de GUEMES- Plan 154 Viviendas de la ciudad de San Carlos de Bariloche, y

CONSIDERANDO:

I

Que los presentantes en lo sustancial manifiestan **que son adjudicatarios del plan habitacional desde el 11 de febrero de 1.992, el cual fue construido en tierras que pertenecían a Gendarmería y que existen versiones sobre la posibilidad que no esté legalizado el convenio entre ésta y la Provincia.**

Que indican en su presentación de fs.1 que **debieron abonar un plan de ahorro previo durante un (1) año sin el cual no podían acceder a las viviendas, como así también les hicieron firmar una tenencia precaria, que establece 300 cuotas y fueron traspasados a un plan de 500 cuotas sin previo aviso, a fin de que en un plazo no**

mayor de 12 meses de la firma del presente se procediera a suscribir el boleto de compra-venta, acción esta que nunca se concreto.

Agregan los denunciantes que en varias oportunidades les comunicaron del I.P.P.V. un plan de regularización de deuda a fin de poder iniciar la escritura de dichas viviendas, pero cuando les informan sobre el orden de los barrios para escriturar, el mencionado plan habitacional es el ultimo.

Que con fecha 01 de Marzo de 2002 y ante versiones sobre intimaciones de pago se ha efectuado una Asamblea barrial donde han participado el Jefe de Agencia I.P.P.V.- Casa Rionegrina, Sr. Arregui y el Asesor letrado Dr. J. P. Alvarez Guerrero que manifiestan “que el barrio no tiene final de obra y que aparentemente se debe a una medida cautelar interpuesta en virtud de un juicio del Sr. Valcarcel C/I.P.P.V.”.

Que se han recepcionado sendas notas con citaciones a fin de aplicar un “Plan de Consolidación”, que en caso que el adjudicatario no lo realice voluntariamente le llegará “por oficio”.

Que a la fecha continúan los problemas detallados precedentemente por los presentantes, los cuales comunican su deseo de cumplir dejando de manifiesto la buena predisposición de los mismos para solucionar los inconvenientes planteados.

II

Que conforme prescribe el art. 17 de la Ley 2.756, “presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada).

III

Por lo expuesto entendemos necesario solicitar al Señor Interventor del Instituto Provincial de Planificación y Promoción de la Vivienda, que instruya a las áreas bajo su dependencia para que emitan un completo informe sobre los hechos denunciados, indicando especialmente:

- 1.-Situación actual del Plan habitacional 154 Viviendas de la Ciudad de San Carlos de Bariloche.
- 2.-Por que no se puede realizar la escrituración de dichas viviendas
- 3.-Informe sobre Autos caratulados Valcarcel C/ I.P.P.V.

4.- Informe sobre normativas del “Plan Consolidar”

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE:

PRIMERO: Solicitar al Señor Interventor del Instituto Provincial de Planificación y Promoción de la Vivienda –IPPV- tome la intervención y brinde los informes requeridos en el Considerando III de la presente Resolución.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Observaciones: *El organismo a la fecha no ha brindado la información requerida, encontrándose pendiente el plazo de la reiteración.*

Citas de las denuncias referidas en el Apartado “ Maltrato en la Atención al Público”

Expte. 627/02, el reclamo fue presentado por un ciudadano que quería pagar una deuda con el Instituto mediante Bonos Provinciales y denuncia : *“La Sra..... me dijo que hiciera la transferencia que después me informaría a cuanto tomaban los bonos”. “En todo momento de la conversación fui tratado muy mal por esta funcionaria” “ Además resulta insoportable el trato de esta funcionaria con la gente”*

Expte 706/02, En este reclamo la ciudadana solicitaba una vivienda, y denuncia lo siguiente: *“A los quince días concurrí nuevamente al IPPV, la Sra. en esta oportunidad dijo que no tendría oportunidad de conseguir una vivienda ya que el Instituto no tenía viviendas, esta vez fui tratada de malas maneras por la Sra. ...” , “ No puedo entender porque la primera vez me ilusionó la Sra. y después me trato tan mal”.*

Expte. 2117/02, El reclamo es presentado por un vecino de Viedma quien alquilaba una unidad habitacional construida por el IPPV, *“El señor.....yerno de.....y la señora funcionaria del IPPV, mandaron a dos policías a pedir por la buenas deje la vivienda, sin orden de desalojo de un juez, para evitar problemas mayores. Estos policías se presentaron por pedido explicito de la funcionaria del IPPV acusándolo sin fundamento de usurpadores. Estas medidas arbitrarias se toman sin tener en cuenta el resguardo y protección de mis hijos menores.”*

7. Sistema Educativo

Introducción

Las demandas de la población en materia educativa en el presente período, no difieren substancialmente de las de años anteriores, si bien no se repitió el contexto de grave conflicto con el gremio docente que en el año 2002 impidió el normal inicio del ciclo lectivo.

Las problemáticas edilicias aún siguen ocupando el primer lugar entre las quejas de las comunidades educativas y la atención de las mismas no siempre es oportuna ni completa. El distinto tratamiento presupuestario de las necesidades edilicias en los establecimientos escolares, así como los diferentes responsables de ejecutarlas, hace que difieran los tiempos que requiere el tratamiento de cada demanda, pero también conlleva el desgaste de los ciudadanos que muchas veces no saben dónde canalizarlas o no reciben suficientes respuestas. De todo ello se derivan las medidas de suspensión de clases tomadas en el presente ciclo.

En cuanto a la convivencia en el ámbito escolar, se ha observado la necesidad de implementar definitivamente la mediación escolar habida cuenta de los casos de conflictos que se suscitan entre docentes y alumnos o sus padres, y los que involucran a los niños y jóvenes entre sí. Ello sin dejar de considerar, otras situaciones que por su gravedad deben ser abordadas con medidas disciplinarias más severas o con la misma intervención de la justicia.

Una cuestión recurrente y que no ha sido debidamente atendida por parte del Ministerio de Educación y Cultura, es la atinente a los mecanismos de contratación del personal de servicios generales, a pesar de las recomendaciones de la Defensora del Pueblo en procura de que se transparente el sistema aplicado para dichos nombramientos.

También nos ocupamos del fuerte reclamo del sector docente contra el Decreto 839/03, que otorgaba una mayor puntuación a los egresados de los Institutos de Formación Docente provinciales.

Huelga decir que no se agotan aquí los temas que involucran al Sistema Educativo, habiéndose seleccionado para este capítulo los más relevantes.

Deficiencias edilicias

Dijimos ya que las distintas comunidades educativas siguen denunciando la necesidad de reparación de los edificios escolares, cuando no la construcción de nuevos que reemplacen los actuales, pues el nivel de precariedad de las instalaciones hacen imposible el dictado de clases.

Las Delegaciones Regionales atienden solamente las tareas de mantenimiento (rotura de vidrios, reparación de calefacción, etc.) y las obras de mayor envergadura encuentran

demoras no sólo en la búsqueda de financiamiento, sino en el trámite mismo de la elaboración de proyectos, afectación presupuestaria, llamados a licitación, etc.

San Carlos de Bariloche y El Bolsón- y sus áreas de influencia- son las zonas de nuestra provincia que mayor cantidad de quejas han presentado.

Desde la cartera de educación se brindaron detallados informes sobre las obras terminadas, aquellas que se encuentran en ejecución, las contratadas, las que están en elaboración de proyectos y finalmente las que fueron relevadas. En todos los casos se menciona el monto de la obra y la fuente de financiamiento: recursos provinciales (rentas generales, Fondo Social), PRODYMES, Plan Nacional de Infraestructura y Plan 700 Escuelas.

Respecto a la construcción de nuevos edificios escolares mediante el programa impulsado con financiamiento del Ministerio de Cultura de la Nación, denominado **Plan 700 Escuelas**, el área de Infraestructura escolar informó que se incorporaron los siguientes:

- Escuela Hogar N° 231 de Pje. Pichi Leufu
- Jardín de Infantes N° 3 de San Carlos de Bariloche
- Jardín de Infantes N° 81 de San Carlos de Bariloche
- Instituto de Formación Docente Continua de El Bolsón
- Escuela Primaria a Crear de Chichinales
- Escuela Primaria N° 358 de Chimpay
- Centro de Educación Media a Crear de Gral. Roca
- Jardín de Infantes N° 45 de Villa Regina
- Jardín de Infantes a Crear de Viedma
- Escuela Especial N° 22 de Viedma
- Escuela primaria a Crear de San Antonio Oeste
- Centro de educación Media N° 109 de Cipolletti
- Jardín de Infantes N° 1 de Cipolletti

Se agregó que se encuentran en la etapa previa de la elaboración de la documentación necesaria para lograr la elegibilidad de las mismas, a cargo de la Comisión de evaluación de la Unidad Coordinadora Nacional. Cumplido esto, comenzaría la Etapa II: licitación, adjudicación y ejecución. Esto indica que la implementación del plan tomará aún mucho tiempo.

En párrafo aparte queremos destacar que la auspiciosa creación del Fondo Social Educativo, no abarcó la expectativa de todos los sectores involucrados, ya que sabido es que en el seno de la Comisión de Seguimiento y Control del Fondo Social, existen divergencias sobre el destino de lo recaudado. Ante el choque de intereses en juego, los padres se han retirado de las reuniones y nos han llegado inquietudes en el sentido de proponer la modificación de la ley a fin de que se establezca taxativamente los porcentajes a afectar para cada destino (salarios, reparación escuelas, etc) de modo de zanjar las discusiones en dicha Comisión.

Entendemos que no se ha alcanzado a dar todas las respuestas a los reclamos de mejoramiento edilicio, dado que muchas de las problemáticas- en su mayoría reparaciones menores- encuentran injustificadas demoras burocráticas. Los intentos de gerenciamiento de este tipo de obras a través de los Municipios o de Casa Rionegrina S.E., no fueron del todo satisfactorios, y en los pocos casos que fueron exitosos, no se renovó el acuerdo, mientras que la falta de pago a contratistas y proveedores también contribuyó con la dilación apuntada.

Suspensión de clases

En distintas Escuelas Primarias y Centros de Nivel Medio se interrumpió el dictado de clases ante situaciones que impedían la permanencia de alumnos y docentes. Así, en la localidad de Sierra Grande seis establecimientos suspendieron sus clases entre 13 y 25 días, por *deficiencias en las instalaciones de gas* detectadas a partir de la intoxicación con monóxido de carbono de dos alumnos.

En Bariloche padres y directivos de la Escuela N° 71 presentaron un amparo ante el *peligro de contaminación por inhalación de polvo de asbesto*, en cuyo trámite, si bien no se detectó el producto en suspensión, se dispuso la reparación de las paredes de este viejo edificio construido con paneles del material tóxico de referencia. Además, la *falta de calefacción* motivó la paralización de la actividad escolar en varios establecimientos de esa localidad (Escuelas N° 315 y 295, CEM N° 51), y en otros fue por problemas de *anegamientos por filtraciones en las cubiertas* (Escuelas N° 187 y 284). Mientras que la *presencia de roedores* en el Jardín de Infantes N° 21 de El Bolsón fue la razón de la interrupción de las clases. En el resto de la Provincia padres y docentes autoconvocados dispusieron también la suspensión de clases en situaciones estimadas de peligro, habiéndose convertido esta modalidad de excepción en algo habitual, lo que indica el quiebre de la comunicación entre las autoridades y las comunidades educativas.

La Defensoría del Pueblo ha señalado al Ministerio de Educación y Cultura la imprevisión manifestada en las citadas problemáticas, pues se desaprovecha el receso escolar para hacer las verificaciones del funcionamiento y estado de los equipos - los que inevitablemente se rompen cada temporada invernal - u otras tareas de mantenimiento. Asimismo, consultamos en cada caso las acciones puestas en marcha para recuperar los objetivos curriculares no dictados en los períodos sin clases, obteniéndose resultados satisfactorios gracias al esfuerzo de los docentes y alumnos involucrados.

Residencias Escolares y Escuelas Hogares

La Defensoría del Pueblo realiza periódicas visitas a las Escuelas Hogares y Residencias Escolares ubicadas en la Línea Sur de la provincia, de manera tal que en forma alternada se mantiene contacto con la mayoría de ellas.

Los establecimientos educativos visitados en el presente año fueron: Escuela Hogar N° 151 de Aguada de Guerra, Residencia Escolar Primaria N° 320 de Sierra Colorada, Residencia Escolar Primaria de Ramos Mexía, Residencia Escolar Primaria de Valcheta, Escuela Hogar N° 76 de Chipauquil, Residencia Escolar Primaria de Aguada Cecilio, Residencia

Escuela Primaria de Sierra Pailemán, Escuela Hogar N° 171 de Cona Niyeu y Residencia Escolar Primaria de Arroyo los Berros.

Esto nos permitió dialogar con los docentes, recorrer los edificios escolares y compartir con los chicos allí internados un momento del día.

Observamos un incremento de niños que están internados en distintas Escuelas Hogares debido a razones de índole familiar : a cuestiones económicas, abandono, violencia, etc. Por ejemplo, en la Residencia Escolar Primaria de Aguada Cecilio de una matrícula de 36 niños, sólo 6 son provenientes de las zonas rurales. Los restantes son de San Antonio Oeste y fueron internados por emergencias sociales de sus familias y con autorización del E.T.A.P.

Esta modalidad proteccional, propias de las áreas de Minoridad y Familia , está prevista en el Reglamento de Escuelas Hogares. Así en el art. 1º inc. a) el mencionado Reglamento establece: “no podrán inscribirse alumnos cuyos núcleos familiares residan en la localidad donde existan servicios educacionales del nivel”, como causal de excepción agrega “excepto aquellos alumnos cuya situación socioeconómica y familiar lo justifica”.

La falta de trabajo de los padres y la pobreza, no debieran ser motivo para que los niños crezcan lejos de sus familias y de sus hogares.

La mayoría de los establecimientos ha logrado equipamiento en televisores, videos, reproductores de música, libros, etc. a través del Fondo Social Educativo, vigente hasta hace dos años aproximadamente. Es importante destacar el apoyo que brinda también la Asociación de Padrinos de Escuelas Rurales en la de provisión de útiles escolares, zapatillas, etc.

Observamos que se pone especial atención en que los chicos mantengan un contacto frecuente con sus familiares y con sus casas. En algunos es semanal y en otros mensual, según posibilidades de los padres distantes.

Los niños y jóvenes allí ubicados, tienen cobertura en aspectos básicos para su desarrollo, tales como: alimentación, asistencia médica y odontológica, apoyo escolar, enseñanza de hábitos, etc.

Esto hace que en un porcentaje altísimo los alumnos culminen la enseñanza primaria y muchos , incluso, prosiguen con sus estudios en el nivel medio con igual resultado.

Conflictos escolares. Mediación

En el marco de la crisis social, se manifiestan en graves conflictos dentro de las escuelas, donde se registran casos de violencia entre los alumnos o entre éstos y los docentes. Los padres por un lado denuncian la ausencia de diálogo con las autoridades escolares. Por su parte, los docentes se quejan porque no se crean nuevos cargos ya que deben contener problemáticas sociales, a la par que cumplen con su tarea específica de enseñar y formar a los niños y jóvenes.

Efectivamente, se han agudizado cuestiones tales como la desnutrición, deserción escolar, desocupación, etc., y si bien estas temáticas sociales deben ser abordadas desde otros ámbitos gubernamentales, no escapa a nuestra comprensión el difícil rol que les cabe a los docentes. Muchos son los reclamos que recibimos por situaciones de violencia entre jóvenes, cuyos padres, a su vez, vienen descontentos por el tratamiento que docentes y directores han dado a esos hechos. Es decir, al conflicto inicial entre alumnos, se suma el de los padres con los docentes. Nuestra experiencia indica que las crisis de las familias repercuten en las relaciones de los padres con la Escuela, y así estallan situaciones de conflicto que en otro contexto no se manifestarían.

La Defensora del Pueblo ha dicho claramente en sus pronunciamientos que no es su función dirimir disputas como si se tratara de dar razón a unos en detrimento de otros y ha sugerido entonces una instancia de mediación para que las partes encuentren la superación de sus desacuerdos. Es por ello que remitimos al Centro de Mediación Comunitaria dependiente del Ministerio de Gobierno algunos casos, mientras que recomendamos a las autoridades educativas las puesta en marcha de la mediación escolar.

Claro está que no todas las situaciones pueden ser resueltas con la herramienta de la mediación, y así, en aquellos casos de graves denuncias por abusos contra menores, se solicitó al Ministerio de Educación que tomara las medidas disciplinarias y legales pertinentes (denuncia penal, sumario, separación del cargo).

Becas nivel terciario y universitario

Durante el presente periodo, tal como en años anteriores, se repiten los pedidos de estudiantes rionegrinos con dificultades para sostener los estudios terciarios y universitarios. Entre las motivaciones aparece: la propia incapacidad económica de la familia, y las limitaciones de conseguir empleo para los jóvenes.

Respecto a las becas que se deben otorgar cada año según lo dispone la Ley N° 2.950, en el Informe Anual 2002 esta Defensoría del Pueblo informó a la Legislatura Provincial sobre el incumplimiento en el que incurrió el Consejo de Becas Provincial durante el año 2002, al no abrir las inscripciones y no informar causas u otra disposición al respecto, toda vez que *“... el beneficio tendrá validez por un año y se iniciará el trámite cada año con las condiciones que determine el Consejo Provincial de Becas”*(Instructivo Administrativo Contable para las becas 2001).-

Así el mencionado Consejo no sólo no explicó a la ciudadanía la razón por la cual no se reunió durante el 2002 a fijar estas fechas, los montos y las condiciones para acceder al beneficio que se prevé en el marco del Fondo de Becas creado por ley N° 2.950 en el año 1996, sino que tampoco respondió a la Recomendación que realizara al respecto esta Defensoría del Pueblo a través de la Resolución N° 1.184/02.

Durante el 2003, el Consejo de Becas nuevamente omite la apertura del período de inscripción al beneficio de las becas. Sólo fija las condiciones para la renovación de las becas otorgadas durante el 2001, y se observa una reducción sustancial en los estudiante

que cumplieron los requisitos para continuar con el beneficio. De 1.235 beneficiarios del 2001, sólo 344 alumnos pudieron renovar su beca en el 2003.

No se evaluó que las condiciones exigidas para la renovación de las becas otorgadas (rendir como mínimo dos materias durante el 2002) fueron de difícil cumplimiento, dado que muchos estudiantes becados por la provincia debieron suspender sus estudios, precisamente por haberse interrumpido el pago de esta ayuda social ya acordada.

Concluimos que las interrupciones en las ayudas económicas acordadas a los estudiantes, atenta contra la finalidad que dio sustento y fundamento al recurso plasmado en la Ley 2950, cuales es *“ viabilizar la capacitación y actualización permanente de los rionegrinos y garantizar el derecho a la educación, atento a nuestros principios constitucionales y de la obligación que le compete al Estado en su rol de mediador en la distribución de los recursos ante inequidades de origen social o económico ”*.

Respecto a las becas de Nivel Medio, se encuentra vigente el Programa Nacional de Becas de Nivel Medio. El mismo se aplica directamente a través de los establecimientos educativos seleccionados por criterios de Nación. En general la ciudadanía reclama por la falta de información clara y precisa y se cuestionan los otorgamientos. Estos cuestionamientos han sido aclarados con respuestas satisfactorias.

Contratación en servicios generales

Las tareas de servicios generales en establecimientos educativos de la Provincia, son cubiertas por distintos tipos de relaciones laborales. Por un lado por personal no docente de planta permanente, por otra parte por empleados de SAERSA y en otros casos por contratados temporarios. En este último caso, los reclamos se repiten incansablemente, pues no se establece el mecanismo de selección y los aspirantes frustrados en sus pretensiones, cuestionan las decisiones administrativas.

Frente a la ausencia de normas regulatorias, queda en manos de la autoridad administrativa seleccionar discrecionalmente el personal con destino a tareas de servicios generales conforme lo dispuesto por la Resolución N° 782/96 del CPE. Por ello, mediante la Resolución N° 953/01 se formuló la SUGERENCIA al Ministerio de Educación y Cultura para que evalúe la posibilidad de optimizar el mecanismo de selección del personal de servicios generales temporario.

La propia Ministro de Educación y Cultura respondió dicha Sugerencia, manifestando que se tomaría en cuenta al fin propuesto, sin embargo, transcurridos más de dos años la situación no se modificó y por Resolución N° 505/03 insistimos en nuestra postura. Allí dijimos: *“... la discrecionalidad de los actos administrativos puede conducir a equívocos en la interpretación de decisiones de la administración pública y en un tema como el que nos ocupa, con una gran carga de expectativas en los aspirantes a ocupar cargos en Servicios Generales dado el grave índice de desocupación, se impone dar mayor transparencia a las designaciones y enmarcarlas en pautas objetivas que despejen cualquier cuestionamiento de abuso en la mentada discrecionalidad.”*

La **Recomendación de la Defensora del Pueblo** entonces, fue que se dictara una reglamentación para la contratación del personal de Servicios Generales que establezca pautas objetivas de selección, y desde el Ministerio de Educación se contestó indicándose que se propiciaría la inclusión del tema en la agenda del Comité Institucional de Recursos Humanos y Organización creado por Resolución N° 1.337/03 (conforme Ley 3052).

Decreto 839/02

Este Decreto que otorgó tres puntos adicionales a los docentes egresados de Institutos de Formación Docente de Río Negro, fue fuertemente cuestionado por docentes, representantes gremiales y por el Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad del Comahue. La Defensoría del Pueblo fijó su postura en la **Resolución N° 876/03**¹ del 25 de junio del 2003, en la que RECOMENDÓ al Poder Ejecutivo la derogación de la norma en tanto resultaba inconstitucional porque violentaba los derechos a enseñar y a aprender consagrados en el artículo 14 de la Constitución Nacional, los que sólo admiten reglamentaciones limitativas por razón de la falta de idoneidad, previsión contemplada en el art.16 de nuestra Carta Magna, que reconoce la igualdad ante la ley y la admisibilidad en los empleos sin otra condición que la idoneidad.

El Poder Ejecutivo dictó el 14 de julio el Decreto 794/03 que dispuso la suspensión de la aplicación de la norma cuestionada, lo que motivó que la Defensora del Pueblo insistiera en la derogación del Decreto, sin perjuicio del pedido de informes cursado al Superior Tribunal de Justicia que entiende en la acción impetrada por la UNTER, quien deberá resolver en definitiva sobre el planteo de inconstitucionalidad del Gremio, así como sobre la declaración de abstracta que pretende la Fiscalía de Estado.

Otros temas

La Defensoría del Pueblo recepta habitualmente reclamos vinculados a: situación escalafonaria, demora en la liquidación del Incentivo Docente y otros adicionales, clasificación de títulos, ampliación de la oferta educativa y/o de la matrícula, retención indebida de certificados de estudios por establecimientos de educación privada, equipamiento para escuelas técnicas, pago a proveedores, etc.. Muchos de ellos encuentran solución en tiempos prudenciales, otros están aún bajo investigación y todos aquellos que se resuelven mediante el pago de sumas de dinero, son los que mayores demoras presentan (proveedores, retroactivos, etc).

¹ Ver Resolución N° 876/03 en el Apéndice

Apéndice

RESOLUCIÓN N° 876/03 DPRN

Viedma, 25 de junio de 2003

VISTO: El Expediente N° 2.224/02, caratulado “**DOCENTES DE INGENIERO JACOBACCI s/ manifiestan disconformidad con el Decreto N° 839/02**” , y su acumulado N° 3.091/03 caratulado “**UNTER- Seccional Viedma s/ solicita intervención por aplicación Decreto N° 839**”

CONSIDERANDO:

I

Que las presentes actuaciones son promovidas por un grupo de docentes de Ingeniero Jacobacci, oriundos de distintas provincias y que integran el sistema educativo de Río Negro, quienes manifiestan su disconformidad con el Decreto N° 839/02, por el que se otorga un puntaje adicional de tres (3) puntos a todos aquellos docentes egresados de los Institutos de Formación Docente Continua de Río Negro. Consideran discriminatoria la previsión legal y solicitan se deje sin efecto.

Que en ocasión de resolver la avocación de la Defensora del Pueblo al presente reclamo, advertimos a los interesados acerca de las vías judiciales disponibles para evitar los efectos contrarios a sus derechos que resultaran de la aplicación de la norma que cuestionaban.

Sin perjuicio de ello, dimos intervención al Ministerio de Educación y Cultura quien responde, a través de la Dirección de Nivel Superior, ratificando la vigencia de la norma en tanto no sea derogada o se dicte sentencia judicial que impida su aplicación conforme lo expresado por la Defensoría del Pueblo en la Resolución N° 58/03 que dispuso el traslado a ese Ministerio.

Que recientemente, se presentaron ante esta Defensoría del Pueblo el Secretario General de la Seccional Viedma de la UNTER, formulando idéntico reclamo y haciendo saber que se han presentado en forma individual y general (por la conducción gremial) amparos contra la aplicación del Decreto 839/02, en tanto la valoración adicional de 3 puntos que prevé dicha normativa para aquellos egresados de los institutos provinciales, supone en la escala de calificaciones el desempeño de seis (6) años en el Nivel Primario y hasta doce (12) en el Nivel Medio.

II

Que el artículo 145 del Estatuto Docente – Ley 391- dispone: “ *Los egresados de los establecimientos educacionales de la Provincia de Río Negro, gozarán de un puntaje*

especial que no podrá exceder al correspondiente a un año de antigüedad, como asimismo los nativos de esta provincia egresados en establecimientos de otras y los docentes en actividad con más de seis años de antigüedad en establecimientos provinciales.”

Que la Resolución N° 1.233/92 del Consejo Provincial de Educación asigna a los docentes comprendidos en el artículo 145 del Estatuto Docente, “una bonificación especial y única de 0,25 puntos”.

Que el Decreto N° 839/02 modifica parcialmente el artículo 145° citado , y establece:

“Artículo 1º: Otorgar a los docentes egresados de los Institutos de Formación Docente Continua de la Provincia de Río Negro, un puntaje especial equivalente a TRES (3) puntos para la valoración en la clasificación de los aspirantes a ingreso y ascenso del personal titular e interinos en los niveles inicial, primario y medio, según corresponda al nivel del título obtenido”.

Que en el Considerando, se hace referencia a que “ la formación docente de la Provincia de Río Negro ha construido una trayectoria académica con innovaciones curriculares importantes y actualizadas” y ello es invocado como fundamento del puntaje adicional para los egresados de los Institutos de Formación Docente Continua de nuestra provincia.

Que no ponemos en duda la calidad de dichos Institutos, sin embargo, ello no es suficiente para sospechar de inferior mérito académico a otros centros de estudios que formaron a los docentes que hoy ocupan cargos - o que aspiran a ingresar- en nuestro sistema educativo.

Que el territorio de esta joven Provincia ha sido poblado también por ciudadanos procedentes de otras regiones del país que contribuyen con su trabajo, sus conocimientos y su vocación, al progreso de la sociedad y de la economía de Río Negro.

Que distintas políticas del Estado se dirigieron a fomentar la inmigración hacia nuestro vasto territorio. Basta recorrer la Provincia, para escuchar tonadas de distintas regiones argentinas. Entre todos esos argentinos, nuestros docentes, muchos de ellos residiendo y trabajando en pequeñísimas y alejadas localidades o parajes de la Línea Sur o de la zona andina.

También hubo padres que con gran esfuerzo sostuvieron los estudios de sus hijos fuera de nuestra Provincia cuando la elección de su vocación no les permitía formarse en sus lugares de residencia.

Al mismo tiempo, la tan auspiciada integración regional se funda también en la realidad de que muchos de nuestros jóvenes cursan estudios terciarios y superiores en provincias vecinas, así como recibimos alumnos provenientes de éstas.

Valoramos toda política destinada a incrementar la oferta educativa en nuestra provincia, y los Institutos de Formación Docente Continua son un ejemplo más de tal iniciativa. Ello no obstante, privilegiar los egresados de éstos en detrimento de otros se observa, en primera instancia, discriminatorio.

III

La Ley Federal de Educación en su artículo 18 establece: “La etapa Profesional de Grado no Universitario se cumplirá en los Institutos de Formación Docente o equivalentes y en Institutos de Formación Técnica que otorgaran Títulos Profesionales y estarán articulados horizontal y verticalmente con la Universidad.”

La **Resolución N° 32/93** de la XVI Asamblea Extraordinaria del Consejo Federal de Cultura y Educación aprobó el **Documento ALTERNATIVAS PARA LA FORMACION, EL PERFECCIONAMIENTO Y LA CAPACITACION DOCENTE – Serie A N° 3-** .

Allí se expresa: “ **Organización de la oferta de formación docente:** *El sistema de formación continua deberá estar dotado de una estructura flexible que permita optar por distintos trayectos curriculares y componer distintos circuitos a partir de intereses profesionales y de demandas regionales: dentro de un mismo instituto o entre distintos institutos formadores u otros centros académicos; o bien complementar con la capacitación docente los saberes adquiridos fuera del sistema formal y debidamente acreditados. Esta flexibilidad deberá estar presente en las instancias de formación de grado, perfeccionamiento y reconversión.*”

La **Resolución 36/94** del C.F.C.y E. aprueba el **Documento para la Concertación – Serie A N° 9-** por el que se crea la **"Red Federal de Formación Docente Continua"**, la que se define como un sistema articulado de instituciones que asegure la circulación de la información para concretar las políticas nacionales de formación docente continua, acordadas en el ámbito del Consejo Federal de Cultura y Educación. **Su finalidad es la de ofrecer un marco organizativo que facilite las articulaciones intra e interprovinciales para el desarrollo de un Plan Federal de Formación Docente Continua** (el resaltado nos pertenece).

La Red Federal de Formación Docente Continua está conformada por aquellas instituciones de gestión pública o privada cuya responsabilidad primaria sea la formación docente de grado, como así también aquellas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales provinciales, nacionales e internacionales cuya actividad y/o producción constituyan un significativo aporte para la formación docente continua

También se establece que todas las instituciones acreditadas en la Red Federal de Formación Docente Continua serán periódicamente evaluadas por las cabeceras provinciales y de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires a través de los mecanismos y/u organismos de evaluación de la calidad de la educación de las provincias y

por el Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad de la Educación con los procedimientos que se consideren necesarios.

Que el . 53 de la Ley 24.195 – Ley Federal de Educación- establece los deberes del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación. En su inciso g) señala: "Promover y organizar concertadamente en el ámbito del Consejo Federal de Cultura y Educación, una red de formación, perfeccionamiento y actualización del personal docente y no docente del sistema educativo nacional

Que en función de ello, la **Resolución N° 52/96** del C.F.C.y E., aprueba el **Documento Serie A N° 11 BASES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA FORMACIÓN DOCENTE**. Algunas de las previsiones de esa normativa que queremos destacar, indican que:

- Con el fin de garantizar la calidad de la formación docente, todas las instituciones de formación docente deberán cumplimentar los criterios establecidos en el Acuerdo A-9 (Res. CFCyE 36/94).
- De acuerdo con la aplicación del art. 5 de la Ley 24.521 – Ley de Educación Superior- , los tipos de instituciones de formación docente pueden ser:
 1. Institutos Superiores de Formación Docente : Instituciones de nivel superior no universitario de formación de docente.
 2. Colegios Universitarios : Instituciones de nivel superior no universitario que formen docentes que hayan acordado mecanismos de acreditación con instituciones universitarias.
 3. Institutos Universitarios
 4. Universidades
- *Las instancias de la formación docente continua son:*
 1. La formación de grado.
 2. El perfeccionamiento docente en actividad.
 3. La capacitación de graduados docentes para nuevos roles profesionales.
 4. La capacitación pedagógica de graduados no docentes.

Que por otra parte, la **Resolución N° 63/97** de la XXXI Asamblea del C.F.C. y E., aprueba el **Documento A-14 "Transformación Gradual y Progresiva de la Formación Docente Continua"** con los aportes sugeridos en las reuniones regionales de ese Consejo.

Así, en el Capítulo 3. Reordenamiento de la oferta de formación docente, apartados 3.2. Sistema de acreditación de las instituciones no universitarias de formación docente, 3.2.3 Criterios y parámetros, se indica:

“El Documento A-9 (Res. CFCyE 36/94) establece los criterios que todas las Instituciones de Formación Docente Continua deberán cumplimentar para acreditar en la RFFDC; el Documento A-11 (Res. CFCyE 52/96) precisa los criterios correspondientes a las instituciones que formen docentes para el tercer ciclo de la Educación General Básica y para la Educación Polimodal.

*Es necesario establecer procedimientos transparentes que garanticen la pertinencia y la calidad de la Formación Docente Continua. Para ello, **se adoptarán parámetros comunes frente a los cuales las ofertas de cualquier institución puedan evaluarse y mejorarse, atendiendo las necesidades del período de transición.***

Los parámetros comunes mínimos serán aplicados hasta el año 2002 por las cabeceras de las provincias y de la Ciudad de Buenos Aires a los efectos de establecer la primera acreditación de Instituciones de Formación Docente Continua en la RFFDC (ANEXO I).”

IV

Que la reseña normativa precedentemente expuesta, deja claro que el espíritu de la concertación alcanzada en el seno del Consejo Federal de Cultura y Educación, del que forma parte Río Negro junto con las demás provincias argentinas y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no es otro que el de adoptar criterios uniformes en el marco de la Red Federal de Formación Docente Continua, y que también se reconocen a los distintos centros de estudios (Institutos Superiores, Institutos Universitarios, Universidades, etc) que integran la Red, la misma calidad educativa, en función del Plan Federal de Formación Continua.

Que a mayor abundamiento, la propia Ley Federal de Educación reconoce el derecho y establece la obligación de los docentes a formarse y capacitarse en forma continua, y los documentos emanados del C.F.C. y E. enfatizan en la complejidad del proceso de reconversión del personal docente en servicio, asumiéndose como necesario generar los tiempos, los espacios y los recursos para tal fin, así como encarar estrategias de estímulo, apoyo e incentivo para la reconversión docente, indispensable en este proceso de transformación (conf.Doc.A-3 CFCyE).

Que siendo así, la norma del Decreto 839/02 genera injustas diferencias entre los docentes egresados o capacitados en otros centros de formación docente reconocidos por el plan federal y también con respecto a aquellos en servicio que han venido cumpliendo con los objetivos de la reconversión, mediante su capacitación posterior y continua.

V

Que por lo expuesto, no dudamos en calificar de inconstitucional la norma del Decreto 839/02 en tanto violenta los derechos a enseñar y a aprender consagrados en el artículo 14 de la Constitución Nacional, los que sólo admiten reglamentaciones limitativas por razón de la falta de idoneidad, previsión contemplada en el art.16 de nuestra Carta

Magna, que reconoce la igualdad ante la ley y la admisibilidad en los empleos sin otra condición que la idoneidad.

Que la desproporcionada ventaja que otorga el puntaje que establece ese Decreto para un grupo de docentes, supone para otros el desempeño de muchos años de docencia para acumular tal calificación.

Que el Decreto cuestionado, además, modifica unilateralmente el propio Estatuto Docente apartándose del marco de concertación de la paritaria docente, ámbito necesario de discusión en la materia.

Que la norma ha recibido el rechazo por irrazonabilidad, de otros sectores involucrados en la formación educativa, tal el caso de las distintas unidades académicas de la Universidad Nacional del Comahue, alta casa de estudios de nuestra región, con sedes incluso en Río Negro, de donde egresan también profesores con aspiración a integrar nuestro sistema educativo (ver Dirario Río Negro, pag. 8, 20 de junio del 2003).

Que a la fecha se encuentra próximo el vencimiento del plazo para las inscripciones en la Junta de Clasificación de Nivel Inicial, Primario y Medio para ingreso, acumulación y acrecentamiento de cargos para el ciclo lectivo 2004.

Que un gran número de docentes en toda la Provincia ha promovido acciones individuales en la justicia, pendientes aún de resolución, contra el Decreto 839/02.

Que ello no obstante, por todos los fundamentos expuestos precedentemente, en uso de las facultades que confiere la ley 2.756 al Defensor del Pueblo, se RECOMIENDA al Poder Ejecutivo Provincial derogue el Decreto 839/02, a fin de evitar la masiva promoción de acciones judiciales en su contra, en tanto el mismo violenta los artículos 14 y 16 de la Constitución Nacional, y discrimina entre docentes egresados de distintos centros de estudios.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE**

PRIMERO: RECOMENDAR al Poder Ejecutivo Provincial derogue el Decreto 839/02, a fin de evitar la masiva promoción de acciones judiciales en su contra, en tanto el mismo violenta los artículos 14 y 16 de la Constitución Nacional, y discrimina entre docentes egresados de distintos centros de estudios (ART. 27 Ley 2.756)

SEGUNDO: Poner en conocimiento de la Sra. Ministro de Educación y Cultura, la presente Resolución

TERCERO: Poner en conocimiento del Sr. Presidente de la Legislatura Provincial y de cada uno de los Presidentes de los Bloques que la integran la presente Resolución.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

8. Administración Económica, Financiera y Tributaria

8.1. Reclamos Salariales

Distintos sectores de agentes de la administración pública, ya sea en forma individual o a través de representantes gremiales (UNTER, UPCN) presentaron quejas contra los descuentos practicados en sus salarios, dispuestos por la Ley 2898 y los Decretos de Naturaleza Legislativa N° 1/97 y su modificatorio N° 5/97, que declararon la emergencia salarial y establecieron los porcentajes de la reducción. Solicitaban además la devolución de dichos descuentos.

También cuestionaban el llamado Aporte Extraordinario dispuesto por el art. 6 del Decreto de Naturaleza Legislativa 1/92, ratificado por la Ley 2502 y mantenido en vigencia por el Art.5° de la Ley 2999 (art.1°).

La Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de los interesados el fallo del Superior Tribunal de Justicia en el que se pronunciara por la legitimidad de la emergencia económica declara por ley y de las normas de reducción salarial dictadas en su consecuencia. También advertimos a los recurrentes que dicha sentencia se encuentra para su resolución en la Corte Suprema de Justicia en virtud de los recursos extraordinarios presentados por los actores.

En punto a la devolución del Aporte Extraordinario, derivamos cada uno de los reclamos a la Comisión creada por el Decreto de Naturaleza Legislativa N° 1/2001, que dispuso dejar sin efecto tal aporte, dado que esa Comisión tiene como función “ *conciliar los montos descontados en concepto de aporte de emergencia a partir del día 2 de mayo de 1996 hasta el 28 de febrero del 2001 con las erogaciones que generó la Unidad de Control Previsional en dicho período*” (art. 3°). Al mismo tiempo hicimos saber a los promotores de reclamos lo resuelto por el Superior Tribunal de Justicia que declaró la inconstitucionalidad de los artículos 3° y 4° de dicho Decreto. Es decir, rechazó la legitimidad de la devolución parcial y en Bonos de los importes descontados.

Sin embargo, dado que las disposiciones judiciales sólo se aplican a las partes del juicio, insistimos ante la Comisión referida para que indique el resultado de su gestión, siendo insatisfactorio el informe rendido en tanto al mes de Junio pasado, no había aún determinado los montos a favor de los agentes.

La Defensoría del Pueblo no tiene facultad para cambiar decisiones administrativas, mucho menos intervenir cuando sobre la cuestión planteada existen causas judiciales pendientes o cosa juzgada, por lo que en cada caso cumplimos con brindar asesoramiento a los interesados sobre las vías disponibles para el ejercicio de sus derechos (tipo de acción, plazos de prescripción, etc).

Ello no obsta a formular nuestras opiniones, y es por ello que nos hemos dirigido a las autoridades del Ministerio de Economía, recomendando que se trabaje intensamente en la recomposición salarial, convencidos de que la contribución que las familias de los agentes

públicos han hecho en el marco de la emergencia económica ha sido mayúscula y es hora de definir la mentada recomposición de sus ingresos.

8.2. Instituto Autárquico Provincial del Seguro – IAPS

El Instituto Autárquico del Seguro Provincial continua con los pagos de los beneficios a su cargo en varias cuotas, amparándose en el marco de la emergencia económico-financiera y en la Resolución 008/97 del Directorio del Instituto, que determina que los pagos que deban ser efectuados en razón de lo normado por la Ley 2.057, art.2, incs. a), c), d) y en especial para aquellos casos indicados en el inc. b) del mismo artículo- incapacidad total y permanente-, podrán ser realizados por la Tesorería del Instituto en cuotas, atendiendo al criterio de la antigüedad desde que la deuda sea exigible, como asimismo en función de la disponibilidad dineraria con que cuente la Tesorería del Instituto.

La Defensoría del Pueblo, no obstante, formuló una **Recomendación al IAPS** para que dispusiera el **pago del beneficio en una sola cuota** a un discapacitado total y permanente, mediante la **Resolución N° 340/03**, lo que fue tenido en cuenta por el Instituto.

A diferencia de lo informado en años anteriores, debemos destacar que en presente período se observa un regular cumplimiento del pago de las cuotas de los seguros de vida a cargo del Instituto.

8.3. Banco Patagonia S.A

El deber de colaboración

La intervención de la Defensoría del Pueblo en situaciones cuestionadas por los usuarios del servicio que presta el Banco Patagonia S. A., se vinculan exclusivamente a su calidad de **agente financiero del Estado Provincial**.

La entidad financiera señala en cada una de sus comunicaciones, que la misma no constituye parte de la denominada administración pública provincial, ni es una persona jurídica abarcada por la norma del art. 10 de la ley 2.765, sin embargo, desde la Defensoría del Pueblo hicimos saber al Banco Patagonia S.A. que :

*“El deber de colaboración con el Defensor del Pueblo, es un imperativo legal que conforme al texto del art.12 de la ley 2.756 supone la obligación de todos los poderes públicos, **personas físicas y jurídicas, públicas o privadas** de “facilitarle las tareas de investigación y verificación y las medidas probatorias conducentes al esclarecimiento de los hechos investigados” (inc, b del artículo citado).*

No debe confundirse entonces, como lo hace la entidad bancaria cada vez que se ha dirigido a esta Defensoría del Pueblo en otros trámites, las materias, las facultades o el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo que puede derivar en recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes funcionales, informes especiales a la Legislatura Provincial o bien acciones judiciales de carácter colectivo, con el deber de colaboración que las “personas físicas y jurídicas, públicas o privadas” deben prestar al Defensor,

pues tal dispositivo legal se funda en la necesidad de acercar elementos de juicio útiles a las investigaciones, a la búsqueda de la verdad real que pueda contribuir a encontrar soluciones a las demandas de los ciudadanos y que deban ser instrumentadas por los funcionarios bajo la órbita de competencias de esta institución y sobre los que se ejercerán las facultades conferidas al Defensor del Pueblo.”

En general el Banco ha contestado los reclamos de orden individual de los agentes estatales que se quejaron por conceptos indebidamente debitados de sus cuentas salariales, pero no ha sido igual su colaboración, como tampoco la búsqueda de soluciones, cuando se plantearon quejas de orden colectivo, a saber: falta de prestación del servicio bancario en localidades de la Línea Sur, incomodidades que sufren los pasivos al retirar sus recibos de haberes en Viedma, demoras en el pago de los BODEN 2008.

Nuestra intervención permitió corregir el dispar tratamiento de los **agentes estatales de Sierra Grande que no cuentan con una sucursal del Banco Patagonia**. Éstos debían usar el cajero del Banco de la Nación Argentina para operar sobre sus cuentas salariales y se les cobraba por cada transacción. Dado que el Convenio de Acreditación Automática de Haberes asegura hasta cinco movimientos libres de costos, exigimos se corrigiera la desigualdad apuntada, lo que así se hizo.

Pago de haberes a estatales de la Línea Sur

La queja de un grupo de agentes estatales activos de la localidad de Sierra Colorada que deben trasladarse a la localidad de Los Menucos para percibir sus salarios, devino en una investigación más amplia de la problemática y se hizo extensiva a otras localidades de la Línea Sur, y contempló también a los pasivos.

Recordemos que desde que se dispusiera el cierre de sucursales del agente financiero del Estado Provincial, muchas localidades de la provincia quedaron **sin cobertura del servicio bancario**, y una gran parte de ellas, ni siquiera es atendida por el transporte de caudales o por comisiones especiales del Banco Patagonia que se constituyen periódicamente para abonar sueldos o cobrar impuestos.

La posición de la Defensora del Pueblo, quedó expresada en la **Resolución N° 1.376/03**¹ en la que se formularon **Recomendaciones al Ministro de Economía** y al **Director de Comercio**, así como se insistió ante la ANSeS para que se ampliara la cobertura de pago de haberes previsionales a través del Correo Argentino, tema éste que había sido tratado en otras actuaciones iniciadas apenas se anunció el acuerdo con la empresa postal (Expte N° 3.289/03 De Oficio).

A la fecha el Director de Comercio Interior, quien fuera designado por el Ministerio de Economía para representar al Estado en las negociaciones con el Banco Patagonia, nos informó que se comenzarían a pagar los haberes a los agentes de las localidades de la Línea Sur, en su lugar de residencia, a partir del mes de diciembre del 2003.

¹ Ver Resolución N° 1.376/03 en el Apéndice

8.4. Dirección General de Rentas

Los contribuyentes no han generado numerosas quejas en el presente período y observamos que las distintas moratorias instrumentadas en los últimos años, más la aceptación de certificados de deuda pública para cancelar deudas impositivas propiciaron opciones a los interesados para el acceso a la regularización de sus deudas.

Ello no obstante se recibieron muchas consultas personales de aquellos contribuyentes que, en situación de mora grave, fueron ejecutados judicialmente o intimados previo al trámite del apremio. Los ciudadanos en tal situación uniformemente esgrimen haber sufrido la merma en sus ingresos, ya por los descuentos salariales del sector público, o por efecto de la crisis económica. Agregan entonces, que no han tenido la posibilidad de acceder a una cuota acorde a sus ingresos en los planes de refinanciación ofrecidos por la Dirección General de Rentas.

La Defensoría del Pueblo ha solicitado a la DGR se contemple cada caso por separado, en procura de acercar los intereses de ambas partes, pues no propiciamos el incumplimiento de las obligaciones fiscales pero sí entendemos que la coyuntura de la emergencia económico financiera no sólo afecta al Estado, sino también a los bolsillos de contribuyentes.

En tal sentido, hemos encontrado muy buena disposición de las autoridades del organismo recaudador y sabemos que se atiende en debida forma al contribuyente. Efectivamente, la DGR ha receptado sugerencias de la Defensora del Pueblo para que se considere, por ejemplo, la aplicación retroactiva de los beneficios de la exención impositiva a aquellos contribuyentes desprevenidos que ignoraban estar alcanzados por tal beneficio.

Apéndice

RESOLUCIÓN N° 1.376/03 DPRN

Viedma, 16 de Octubre de 2003

VISTO: El Expediente N° 2690/03, caratulado “... S/ **empleados públicos solicitan cobrar haberes en Sierra Colorada**”, y

CONSIDERANDO:

I

Que las presentes actuaciones se iniciaron con el reclamo presentado por un grupo de 150 vecinos de Sierra Colorada quienes solicitan que los empleados públicos puedan cobrar sus haberes en la misma localidad, ya que a la fecha deben trasladarse a Los Menucos donde además soportan largas esperas para percibir sus salarios.

Que se solicitaron informes a la Dirección de Comercio Interior en virtud de su calidad de autoridad de aplicación de las previsiones de la ley 3669, la que contestó que al no contar con sucursal en Los Menucos, el Banco no solicitó la habilitación de los Registros de esa ley, estando “*eximida de hacerlo*” (sic).

Que por otra parte pusimos en conocimiento del reclamo al Banco Patagonia S.A., agente financiero del Estado Provincial, quien no respondió nuestra requisitoria.

Que tampoco obtuvimos respuesta del Ministerio de Economía, a pesar de haberse cursado pedido de informes al propio Ministro y reiterado a través del Subsecretario de Hacienda, **lo que constituye una conducta sistemática de esa cartera en todas las actuaciones iniciadas en esta Defensoría del Pueblo vinculadas a la problemática derivada del cierre de sucursales del Banco Patagonia S.A.**

Efectivamente, el Ministerio de Economía no sólo es renuente en responder a los cuestionamientos de los ciudadanos de las localidades de la Línea Sur afectadas por esa medida, quienes vienen presentado sus quejas desde el año 1997, sino que tampoco se han aportado soluciones a esas demandas.

Cuando se implementó la modalidad del transporte de caudales que visitaba las localidades de la Línea Sur para realizar algunas operaciones bancarias, pusimos en conocimiento de las autoridades del Ministerio de Economía las quejas sobre la escasa frecuencia con que dicho servicio se prestaba y desde la Defensoría del Pueblo se recomendó se habilitaran otros medios para que los ciudadanos pudieran efectuar el pago de sus servicios o contribuciones, así como percibir sus haberes activos o pasivos.

El entonces Defensor del Pueblo se manifestó por Resolución N° 1365/98 en estos términos: “....sin perjuicio de otros pronunciamientos ya emitidos en temas conexos, en uso de las facultades conferidas por el Art. 167 la Constitución Provincial y la ley 2.756 en su Art. 27, se RECOMIENDA AL PODER EJECUTIVO PROVINCIAL se arbitren las medidas necesarias para mejorar el servicio bancario en las localidades que no cuentan con sucursales del Banco Río Negro S.A. y en su caso, se busquen alternativas (convenio con municipios, gestiones ante la ANSeS, etc.) para que los ciudadanos puedan cancelar sus obligaciones con el Estado Provincial y cobrar sus haberes como activos y pasivos en el mismo lugar donde residen y/o prestan funciones”.

II

Las localidades de Sierra Colorada, Ramos Mexía y alrededores, han sido discriminadas desde que **sus habitantes ni siquiera cuentan con el servicio del transporte de caudales que va una o dos veces al mes a otros puntos de la región sur** y deben trasladarse varios kilómetros hasta Los Menucos, Ing. Jacobacci (pasivos) o San Antonio Oeste para poder cobrar sus salarios.

En punto a los pasivos, recientemente la ANSeS suscribió un convenio con el Correo Argentino, el que tiene ahora a su cargo el pago de los beneficios previsionales y cubre casi todas las pequeñas localidades rionegrinas, dándose así solución a una demanda insatisfecha durante varios años. Ello no obstante, **Sierra Colorada tampoco ha sido beneficiada, y los jubilados y pensionados deben hacer 190 km, para percibir sus haberes en Ing. Jacobacci, mientras que los de Ramos Mexía cobran en San Antonio Oeste.**

A modo de ejemplo de los padeceres de estos habitantes, el Sr. Intendente de Sierra Colorada nos indicó que los pasivos, muchos de avanzada edad, toman el colectivo por la mañana para ir hasta Ing. Jacobacci y deben esperar en la Estación de Trenes hasta las 21 hs que pasa el mismo servicio de transporte que los regresa a sus hogares.

Oportunamente, la Defensora del Pueblo inició actuaciones DE OFICIO (Expte. N° 3.289/03) y exhortó a la ANSeS para dispusiera la inclusión de todas las localidades de Río Negro que no cuentan con sucursales bancarias dentro del nuevo programa de pago implementado (Resol. N° 1.042/03DPRN del 7 de agosto del 2003).

En respuesta a tal pronunciamiento, la Gerencia de Pago de Beneficios de la ANSeS informó que se habían hecho los requerimientos al Correo Argentino para que habilitara agentes pagadores en otras localidades no incluidas inicialmente, habiéndose confirmado algunas futuras bocas de pago, a saber: Ing.Huergo, Chimpay, Coronel Belisle, Guardia Mitre, Los Menucos, Maquincabo, El Cuy; y respondiéndose negativamente con relación a: Contralmirante Cordero, Chelforó, Darwin, Luis Beltrán, Pomona, Sierra Colorada, Ramos Mexía, Mengué, Aguada Guzmán.

De acuerdo con el informe de la ANSeS, la razón expuesta por el Correo Argentino S.A. para no incluir las localidades de referencia, es que las estafetas y Unidades Postales no están habilitadas para operaciones monetarias.

Creemos que corresponde a la ANSeS insistir con la habilitación de nuevas bocas de pago o bien buscar otras alternativas para los habitantes de las localidades distantes a varios kilómetros de las hoy habilitadas, tal el caso de los beneficiarios de Sierra Colorada que cobran en Ing. Jacobacci.

III

Por otra parte, no podemos dejar de hacer algunas reflexiones cuando nos enfrentamos, no sin frustración, a la realidad de ver que los justos reclamos de la población no son atendidos, y que nuestra intervención apenas alcanza para acompañar la denuncia, pues los involucrados en la implementación de soluciones ni siquiera contestan nuestras requisitorias.

En las presentes actuaciones, las autoridades del Banco Patagonia S.A., agente financiero del Estado Provincial, no respondieron el pedido de informes ordenado por la Resolución N° 523/03, y tal conducta remisa debe ser valorada - en función del artículo 12 de la ley 2.756- como un incumplimiento al **deber de colaboración con el Defensor del Pueblo**, principio éste muchas veces desinterpretado por la entidad.

El deber de colaboración con el Defensor del Pueblo, es un imperativo legal que conforme al texto del art.12 de la ley 2.756 supone la obligación de todos los poderes públicos, **personas físicas y jurídicas, públicas o privadas** de “facilitarle las tareas de investigación y verificación y las medidas probatorias conducentes al esclarecimiento de los hechos investigados” (inc, b del artículo citado).

No debe confundirse entonces, como lo hace la entidad bancaria cada vez que se ha dirigido a esta Defensoría del Pueblo en otros trámites, las materias, las facultades o el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo que puede derivar en recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes funcionales, informes especiales a la Legislatura Provincial o bien acciones judiciales de carácter colectivo, con el deber de colaboración que las “personas físicas y jurídicas, públicas o privadas” deben prestar al Defensor, pues **tal dispositivo legal se funda en la necesidad de acercar elementos de juicio útiles a las investigaciones, a la búsqueda de la verdad real que pueda contribuir a encontrar soluciones a las demandas de los ciudadanos y que deban ser instrumentadas por los funcionarios bajo la órbita de competencias de esta institución y sobre los que se ejercerán las facultades conferidas al Defensor del Pueblo.**

Es por ello, que entendemos necesario insistir ante al Banco Patagonia que brinde su valiosa colaboración, en tanto entidad que opera como agente financiero del Estado Provincial, informando a la Defensoría del Pueblo y aportando si lo entendiera oportuno, sugerencias que deban ser reencausadas hacia las autoridades públicas. En ésa inteligencia, y ninguna otra, hemos formulado nuestros requerimientos a fin de contribuir a superar problemáticas que consideramos merecen ser atendidas.

Nótese que los ciudadanos de Sierra Colorada plantearon en estas actuaciones que, además de no contar con servicios bancarios en su localidad, **tampoco son atendidos debidamente cuando se trasladan a Los Menucos, pues las denuncias indican que soportan largas esperas e incomodidades.**

IV

Párrafo aparte merece la falta de respuesta de las autoridades del Ministerio de Economía en las presentes actuaciones.

Sabemos que concomitante con nuestra intervención, el Intendente de Sierra Colorada, haciéndose eco del reclamo de sus habitantes, encaró acciones ante ese Ministerio, sin resultado positivo.

Huelga decir que el deber de colaboración hacia la Defensoría del Pueblo fue inobservado por las autoridades del Ministerio de Economía, pero más aún, están incumplidos otros deberes hacia la propia ciudadanía, pues sin perjuicio que la decisión tomada por el Banco Patagonia S.A. al reducir el número de sucursales en el interior de la provincia no puede imputarse al Estado Provincial, entendemos, como ya se ha dicho en anteriores pronunciamientos, que **le cabe una responsabilidad al Poder Ejecutivo de asegurar una mejor cobertura del servicio bancario a los ciudadanos rionegrinos que habitan pequeñas o medianas localidades de nuestro vasto territorio, algunas bastante alejadas de los centros con mayor población que cuentan con una sucursal del Banco.**

V

Asimismo, no encontrando satisfactoria la respuesta de la Dirección de Comercio Interior obrante a fs. 12, corresponde **RECOMENDAR al Sr. Director de Comercio Interior** que inste al Banco Patagonia S.A. al cumplimiento de las previsiones de la ley 3669, pues la normativa legal no exime de la responsabilidad de su observancia a la entidad financiera que, como en el presente supuesto, se constituye *ad hoc* en Los Menucos para el pago de haberes (cf. Art.44 bis in fine, Ley 2817, incorporado por la Ley 3669).

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE

PRIMERO: En uso de las facultades conferidas por el art. 27 de la ley 2.756, **RECOMENDAR al Sr. Ministro de Economía** realice las gestiones necesarias ante el Banco Patagonia S.A., en su calidad de agente financiero del Estado Provincial, para que se disponga el pago de salarios a los agentes activos de la localidad de Sierra Colorada en el

mismo lugar de residencia, sin perjuicio de la inclusión de otras localidades en idéntica situación.

SEGUNDO: Formular un **RECORDATORIO DE LOS DEBERES FUNCIONALES** al **Sr. Ministro de Economía** para que cumpla con el deber de colaboración con la Defensora del Pueblo, sin perjuicio de la obligación del art.27 de la ley 2.756 de contestar la Recomendación del Artículo Primero.

TERCERO: RECOMENDAR al Sr. Director de Comercio Interior inste el cumplimiento de la Ley 3669 al Banco Patagonia S.A. en ocasión de su constitución en Los Menucos conforme se indica en el Considerando V de la presente Resolución(art. 27 Ley 2.756)

CUARTO: Reiterar el pedido de informes ordenado en la Resolución N° 523/03 DPRN, al Banco Patagonia S.A. en carácter de colaboración.

QUINTO: Comunicar la presente Resolución a la ANSeS con pedido de informes ampliatorios.

SEXTO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

9. Tierras Fiscales

Introducción

La pertenencia a la tierra, la necesidad de trabajarla y obtener los frutos para la subsistencia, es tan antigua como la humanidad misma. Hace a la esencia humana la condición de pastor, agricultor o productor. Las naciones y los pueblos han nacido, crecido y desarrollado en torno al suelo, al campo y a la producción.

En zonas tan vastas como nuestra provincia y con grandes extensiones que aún se conservan dentro de las tierras fiscales, observamos que persisten ciertos problemas por los que los particulares ven demorada la adjudicación de la propiedad de los campos que ocupan, o bien es precaria la ocupación en tanto no se definen los permisos de pastaje.

En Río Negro se han dado otros casos en los que, tras resolverse la propiedad de un lote fiscal en áreas cordilleranas, pasaron en forma casi inmediata a manos de extranjeros que las compraban a precios elevadísimos. Esa situación fue la que oportunamente motivó el dictado de Decreto 1.358/99 suspendiendo la tramitación de los expedientes ante la Dirección de Tierras y Colonización de la Provincia, y creando una Comisión especial para que fijara nuevas valuaciones de las tierras fiscales conforme a la zona de ubicación.

Si la inteligencia de la norma fue poner freno a los millonarios negocios inmobiliarios, no favoreció, sin embargo, el acceso a la tierra de muchos pobladores rurales de la Línea Sur que hace décadas ocupan tierras y las trabajan y que por imposibilidad de solventar mensuras, o por simple demora administrativa, aún no han podido llegar a la etapa de adjudicación. Efectivamente, si bien no se ha detectado en los trámites administrativos graves falencias por parte de la autoridad de aplicación de la ley provincial de tierras, sí se observan grandes demoras en realizar inspecciones, lo que la Dirección de Tierras funda en limitaciones presupuestarias.

Dichas inspecciones resultan de vital importancia para ejercer el debido control del estado de ocupación de las tierras fiscales, así como el cumplimiento de los deberes a cargo de los permisionarios. También evitaría el abuso de personas con mayor instrucción sobre muchos ocupantes analfabetos o empobrecidos, que sin cabal conciencia de sus derechos, ceden a terceros derechos sobre dichas tierras por unos pocos pesos.

Aún cuando tales actos jurídicos, dada la calidad de precaria de la ocupación, deben realizarse con intervención de la Dirección de Tierras, cierto es que la función tutelar del Estado tendría que ser más efectiva en estos casos, revisando los antecedentes en cada caso, antes de otorgar nuevos permisos de pastaje.

También recurrentemente se presentan casos en los que se plantean conflictos entre miembros de una misma familia, descendientes de ocupantes originales ya desaparecidos, en los que se cuestiona las aspiraciones de alguno de ellos – que generalmente no abandonó la tierra – a ocupar el campo, invocando derechos “heredados” de sus progenitores o ancestros.

Ocupación de Áreas Naturales Protegidas

Un ciudadano que ocupa un campo en la zona de Puerto Lobos, limítrofe con la Provincia del Chubut, solicitó a la Dirección de Tierras de Río Negro el permiso de pastaje y la aprobación de un proyecto forestal en ese predio. Originalmente, dicha zona estaba comprendida en la provincia vecina, razón por la cual las autoridades chubutenses le habían otorgado ya derechos de ocupación sobre la tierra. Tras la definición de los límites, dicho campo queda en jurisdicción de Río Negro, que a su vez declara la zona de Puerto Lobos como Área Natural Protegida.

Ante tal circunstancia, el denunciante- con sostenida tenacidad-, comenzó un cruce de notas con la Dirección de Tierras y con el CODEMA, dado que el primer organismo argumentaba que no podía autorizar ningún tipo de explotación en la zona de Puerto Lobos hasta tanto no se realizara en pertinente Plan de Manejo del Área Natural Protegida. A su vez, el CODEMA, responsable de tal tarea, informaba no realizaba el Plan de Manejo porque no contaba con fondos para efectuarlo. Pasaron muchos años sin que se resolviera la cuestión.

En transcurso, el interesado formuló denuncias ante la Dirección de Pesca y la Dirección de Minería ante la presencia de intrusos que infringían normas que protegen los recursos a cargo de tales dependencias del estado (extracción de áridos y pesca en forma clandestina), interviniendo con medias correctivas la segunda de las nombradas, no así la Dirección de Pesca, que tampoco contestó las requisitorias de la Defensora del Pueblo.

Así, se dictó la **Resolución 1147/03** ¹ en la cual se ordena **NOTIFICAR** a la Dirección de Pesca de la Provincia de Río Negro, a la Dirección de Minería e Hidrocarburos de la Provincia de Río Negro, al Consejo de Ecología Medio Ambiente y a la Dirección General de Tierras de la Provincia de Río Negro un **Recordatorio de los deberes funcionales** (Art.27 de la ley 2756); **CORRER TRASLADO** al Señor Fiscal de Investigaciones Administrativas en orden a lo dispuesto por el artículo 31 de la ley 2756; **RECOMENDAR** al Consejo de Ecología y Medio Ambiente realice el pertinente plan de manejo del Área Protegida Puerto Lobos, en cumplimiento de lo dispuesto por la ley provincial N° 3211; a la Dirección General de Tierras de la Provincia de Río Negro proceda a analizar la situación dando al ciudadano una respuesta que de certeza jurídica sobre los reiterados pedidos efectuados; **INFORMAR** a la Dirección de Pesca de la Provincia de Río Negro respecto de la situación planteada con la documental obrante a fs. 105/106 a fin de que, en cumplimiento de las funciones que le son propias, ejerza el poder de policía efectuando un debido y eficiente control sobre la actividad pesquera en la zona del “Área Protegida Puerto Lobos”; **RECOMENDAR** a la Dirección de Minería e Hidrocarburos de la Provincia de Río Negro y a la Dirección de Pesca de la Provincia de Río Negro ejerzan un efectivo control de las áreas a su cargo.

A estos requerimientos, recomendaciones y recordatorios sólo han respondido la Dirección de Tierras y Colonización y la Dirección de Minería.

¹ Ver Resolución N° 1.147/03 en el Apéndice

Apéndice

RESOLUCIÓN N° 1147/03

Viedma, 28 de Agosto de 2003.-

VISTO: El expediente N° 273/99, caratulado "**..., Solicita definición sobre fracción de tierra que ocupa**" y

CONSIDERANDO:

I

Que en el año 1999 el denunciante dio inicio ante esta Defensoría del Pueblo al reclamo sobre la tenencia de una fracción de tierra en el Área Natural Protegida Puerto Lobos.-

Que ello dio origen a las presentes actuaciones, dictándose en consecuencia la Resolución N° 527/99, de avocación, corriéndose traslado a las Direcciones de Tierras, de Minería, Comisión de Límites y Comisión de Ecología y Medio Ambiente, para su intervención e informe.

Que en Planilla Anexa encomendada por resolución 369/03, que forma parte de la presente en sus 26 fs. útiles se ha realizado un extracto de las actuaciones contenidas en el expediente de la referencia.

Que a lo largo de estos años el Sr. ... ha venido reclamando a la Dirección de Tierras y Colonización de la Provincia de Río Negro se lo reconozca como legítimo ocupante del campo fiscal Lote 3 Fracción B Sección A3 de Puerto Lobos que desde hace años habita

II

Que la Legislatura de Río Negro sanciono la Ley N° 3211 el día 17/07/98, la cual fue promulgada el 28/07/98 y publicada en el Boletín Oficial N° 3595, creando el Área Natural Protegida Puerto Lobos, que en su artículo 4° expresa que la misma será administrada por el Poder Ejecutivo el que elaborará un plan de manejo del área en un plazo no mayor al año de sancionada.-

Que dicho Plan de Manejo a más de cinco años de la sanción de la ley referenciada no se ha realizado.-

Que debe preocuparnos el incumplimiento de la ley no solo porque cuando ellas no se respetan pierde legitimidad el estado de derecho sino también porque tal como queda palmariamente demostrado en estas actuaciones la tierra que el Estado debía proteger como Área Natural con todo lo que ello significa para el ecosistema, quedó a merced de depredadores de la misma que lucraron con sus frutos.

III

Que viene al caso mencionar las consideraciones efectuadas por la Defensora del Pueblo de Navarra cuando dice que *“los ciudadanos sufren muchos problemas. Que la Administración no los resuelve, problemas individuales, problemas de colectivos originados por la rigidez de las diferentes administraciones, por la negligencia de los funcionarios, por la indiferencia, frialdad, insensibilidad, ineficacia e ineficiencia de la maquinaria administrativa y por otras causas ajenas a la misma administración. Y otros muchos problemas que rebotan en los estamentos oficiales... Al final de esa cadena de problemas se encuentra el ciudadano, como individuo o como colectivo, indefenso, estoico con su problema relacionado con la salud, la educación, los medios que le garanticen el cumplimiento de sus derechos individuales. Pero ¿a dónde va el ciudadano con tanto problema? ¿Hay alguien con autoridad que le pueda escuchar? ¿Hay alguien a quien dirigirse?”*

Que en el año 1934 el Coronel José María Sarone en su libro “La Patagonia y Sus Problemas” hacia las siguientes reflexiones con motivo de observar una realidad que no difiere en mucho de este caso planteado.-

Que la crisis de la Patagonia es una crisis de fe. La gente se ha sentido invadida por el desencanto, le falta al arrendatario el aliciente principal, que es la esperanza de la compra, de ser algún día dueño efectivo de las tierras que él trabaja.-

Que el fisco debe ser dueño de la tierra, sólo cuando no existe interés privado en explotarla, porque nunca está en mejores manos el suelo que cuando pertenece a quienes lo trabajan y contribuyen con su esfuerzo individual a labrar la prosperidad común.-

Que la propiedad ennoblece al individuo, porque estimula sus energías morales, aviva su fe y alienta su esperanza.-

Que hay que ayudar y estimular al poblador real, la mejor medida es darle a estos, en propiedad, la tierra que trabaja. La ley y la acción enérgica de la autoridad apoyada en ella, deben oponer una valla infranqueable a las maniobras de los acaparadores y latifundistas.-

Que pareciera imposible de creer pero hoy, como ayer, la Patagonia Argentina sigue presentando este tipo de problemas a los que intentan habitarla, cuando en realidad tendría que ser todo lo contrario.-

IV

Que por último no debemos olvidar la inexistencia., la ausencia del poder de policía del Estado rionegrino, sea a través de la Dirección de Minería Provincial sea a través de la Dirección de Pesca o de todo organismo que ha intervenido ante denuncias del presentante, toda vez que de no ser por las mismas, tal vez hoy, se seguirían extrayendo áridos de sus canteras y pescando en forma ilegal.

No debemos olvidar que la función de quien ejerce un cargo no se limita a ocupar el mismo en la ciudad asiento de su funciones sino en ejercer un efectivo, concreto y real control de las áreas a su cargo por distantes que éstas estén, por ello debemos reconocer que gracias a las denuncias del Sr. ... se ha podido evitar mayores perjuicios al estado y pueblo rionegrino.

Que en consecuencia, en uso de las facultades conferidas por el Art. 167 de la Constitución Provincial y la Ley 2756, Art.27, formulamos al Poder Ejecutivo Provincial un **RECORDATORIO DE LOS DEBERES FUNCIONALES** que le imponen las normas constitucionales – Art.59 y CC de la CP - de asegurar la efectiva salvaguarda de los intereses provinciales.

De la misma forma y en cumplimiento de los deberes propios del cargo impuestos por el artículo 31 de la ley 2756, se comunica al Señor Fiscal de Investigaciones Administrativas los hechos que conforman los antecedentes de la presente resolución con la finalidad de que investigue en el marco de las competencias que le asigna la ley 2394 la presunta trasgresión a las normas que rigen la gestión de la Dirección de Pesca de la Provincia de Río Negro, del CODEMA y de la Dirección de Minería; ello, sin perjuicio de la oportuna elevación ante el Juez competente si hubiere lugar.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E:**

PRIMERO: NOTIFICAR a la Dirección de Pesca de la Provincia de Río Negro, a la Dirección de Minerías e Hidrocarburos de la Provincia de Río Negro, al Consejo de Ecología Medio Ambiente y a la Dirección General de Tierras de la Provincia de Río Negro el **Recordatorio de los deberes funcionales** (Art.27 de la ley 2756).

SEGUNDO: CORRER TRASLADO al Señor Fiscal de Investigaciones Administrativas en orden a lo dispuesto por el artículo 31 de la ley 2756.

TERCERO: RECOMENDAR al Consejo de Ecología y Medio Ambiente realice el pertinente plan de manejo del Área Protegida Puerto Lobos, en cumplimiento de lo dispuesto por la ley provincial N° 3211.

CUARTO: RECOMENDAR a la Dirección General de Tierras de la Provincia de Río Negro proceda a analizar la situación del Sr. dándole al mismo una respuesta que de certeza jurídica sobre los reiterados pedidos efectuados.

QUINTO: INFORMAR a la Dirección de Pesca de la Provincia de Río Negro respecto de la situación planteada con la documental obrante a fs. 105/106 a fin de que, en cumplimiento de las funciones que le son propias, ejerza el poder de policía efectuando un debido y eficiente control sobre la actividad pesquera en la zona del “Área Protegida Puerto Lobos”

SEXTO: RECOMENDAR a la Dirección de Minería e Hidrocarburos de la Provincia de Río Negro y a la Dirección de Pesca de la Provincia de Río Negro ejerzan un efectivo control de las áreas a su cargo.

SEPTIMO: ANEXAR a la presente Planilla Anexa Resolución 369 la que consta de 26 fojas útiles.

OCTAVO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

10. Medio Ambiente

Introducción

La mayor conciencia de los derechos ambientales por parte de la población se refleja en el incremento de denuncias recibidas por la Defensoría del Pueblo, y esto nos coloca ante el permanente desafío de abordar temáticas nuevas y complejas.

Nuestras limitadas disponibilidades presupuestarias nos impiden contar con la asistencia de especialistas en la materia ambiental bajo nuestra dependencia, sin embargo hemos solicitado el concurso de profesionales y técnicos de otras instituciones, dado que la problemática ambiental requiere estudios y trabajos muy específicos conforme el tipo de situación denunciada o el agente agresor del ecosistema de que se trate.

En muy contados casos el Consejo de Ecología y Medio Ambiente (Co.D.E.M.A.) realiza dichos estudios de investigación ante las inquietudes por nosotros planteadas, y si bien desde ese Consejo se excusan en la falta de recursos económicos y humanos, no es menos cierto que tal es la función específica del mismo, por lo que consideramos insatisfactoria su actuación.

Sin perjuicio de lo expuesto, hemos logrado buenos resultados en muchas de las cuestiones en las que intervinimos, como el caso de un conflicto -ya mencionado en el último informe anual-, vinculado al **acopio de sal en las cercanías de la estación de trenes de Darwin**, en el que los dueños de campos vecinos temían que se filtrara el producto en las napas. A partir de nuestra intervención, se retiró la sal del lugar y fue trasladada a su destino industrial final.

También actuamos **de oficio** a partir de una publicación en el Diario Río Negro que daba cuenta de la inquietud de los vecinos de Ing. Jacobacci ante la **posible instalación de una mina de oro** en la zona. Dispusimos entonces analizar los estudios de prospección y posible apertura de la mina, a los efectos de que se respete la legislación y normas ambientales vigentes.

Asimismo ante la solicitud de un grupo de vecinos de Viedma que veían con preocupación la realización de las **obras en la costanera** de la ciudad, pedimos los informes ambientales correspondientes al Departamento Provincial de Aguas, los cuales le fueron facilitados a los denunciantes para evacuar sus dudas.

Por separado, trataremos dos cuestiones de orden general que generaron gran inquietud en los ciudadanos de nuestra provincia. Nos referimos a la presencia de PCB y a la influencia en la salud de las Antenas de Celulares.

Problemática del PCB en la Provincia

La erradicación de transformadores con presencia del líquido contaminante PCB, viene siendo investigada por la Defensoría del Pueblo desde el año 2001 y con satisfacción

podemos decir que se ha avanzado mucho en la materia desde la mayor conciencia alcanzada en distintos ámbitos acerca de la problemática.

No es ocioso resaltar que gran parte de esos logros se debieron tanto a la importante movilización social, como a la rápida respuesta de la Legislatura con la sanción de la ley 3.660, más la firme intervención judicial en amparos promovidos por distintas comunidades cuando estaba pendiente la disposición final de los transformadores contaminados que fueron removidos por la empresa Ecogestión S.A..

La Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento a la ciudadanía e intervino en cada denuncia sobre la presunta existencia de transformadores contaminados, lo que permitió la constatación inmediata de los mismos.

Actualmente seguimos atentamente la evolución de los trabajos tendientes a la descontaminación de los transformadores con residuos de PCB inferiores a los indicados por la normativa como peligrosos, así como controlamos la disposición final de los que fueron removidos por contener mayor presencia de dicho líquido, los que se espera serán enviados a Francia para su incineración o bien tratados mediante el mecanismo propuesto por una empresa neuquina de servicios de ingeniería.

Todo ello nos permite afirmar que nos encontramos ante un futuro promisorio en punto al logro del objetivo final de eliminar completamente la presencia de PCB en la Provincia.

Finalmente, señalamos que se encuentra aún pendiente el relevamiento estadístico provincial de enfermos oncológicos, a cargo del Consejo de Salud Provincial, que fuera solicitado por la Defensoría del Pueblo, para despejar la existencia de causalidad entre la posible exposición del contaminante y los casos denunciados.

Antenas de celulares

La Defensoría del Pueblo inició **de oficio** actuaciones para la investigación de la **influencia de las ondas electromagnéticas generadas por antenas celulares** en la salud de la población.

Se incorporaron trabajos efectuados tanto por Defensorías del Pueblo de otras provincias y localidades, como de institutos de investigación (Int. Tecnológico de Bs. As., Universidad de Sta. Fe, Universidad Nacional de San Luis, Investigaciones efectuadas por la empresa Movicom S.A.), los que dieron cuenta de los impactos que provoca en la comunidad donde se instalan.

Los principales son de carácter de visual y desequilibrios en el sistema nervioso (trastornos en el sueño, alteración en marcapasos, pérdida de memoria, etc.

A partir de ello solicitamos información a los municipios de toda la provincia a los efectos de que manifieste la existencia o no de ordenanzas sobre el tema y en su caso proveerles la información necesaria para que adopten medidas preventivas a través de sus ordenanzas.

El resultado de la consulta a los municipios fue que no existen – salvo en Cipolletti- normativas regulatorias en la materia que exijan algún tipo de medición electromagnética al momento de la instalación de una antena, limitándose a aplicar las resoluciones que en orden nacional emite la Comisión Nacional de Comunicaciones (C.N.C.), que tan solo exige una declaración jurada al respecto.

Continuamos con la investigación y hemos tomado contacto con Municipios que se encuentran avanzados en el tema - Neuquén y Bahía Blanca- a fin de que nos provean mayor información. También solicitamos a la Univesidad Tecnológica de Bahía Blanca nos remita copia de las investigaciones realizadas sobre los efectos nocivos en la salud.

11. Administración de la Seguridad

11.1. Actuación de la Policía

Tipos de reclamos

Se recibieron reclamos y consultas que dieron origen a la formación de 43 expedientes relacionados con el accionar de la Policía Provincial. De ellos, 21 corresponden a violencia policial contra ciudadanos, y 23 a denuncias relacionadas con problemas vecinales y desmanes realizados por jóvenes, quejas por procedimientos policiales y problemas administrativos en la misma fuerza (solicitudes de reincorporación, reclamos por cobro de adicionales, etc.).

En el lapso abarcado por el presente informe, comparándolas con igual período del 2002, han disminuido las denuncias por violencia y malos tratos. En todos los casos la fuerza policial ha informado sobre la existencia de causas judiciales por apremios promovidas ante los tribunales penales competentes.

Si bien la Defensoría del Pueblo debe suspender su actuación cuando se encontrare pendiente la resolución de acciones judiciales (art. 16 inc. c, ley 2.756), hemos realizado el control del cumplimiento de las obligaciones administrativas de investigación interna en los casos donde se ha denunciado al personal policial por apremios, observándose que la fuerza policial labró en todos los casos dichas actuaciones – sumarios-, aún cuando éstas, también son suspendidas hasta la resolución de la acción penal promovida por particulares.

Cabe destacar, una vez más, que desde la Jefatura de la Policía de Río Negro, siempre se ha prestado colaboración con la Defensoría del Pueblo, respondiendo a todos y cada uno de los traslados efectuados en tiempo y forma.

Donde sí se ha observado cierta demora, es en la tramitación de recursos administrativos planteados por personal de la policía, y si bien en algunos casos es responsabilidad de la propia fuerza, en otros casos, la dilación en resolverse el trámite de los mismos se opera en la instancia de los recursos de apelación o jerárquicos ante el Ministerio de Gobierno o el propio Poder Ejecutivo.

Señalamos que los ciudadanos notificados de las respuestas brindadas por los organismos involucrados en sus quejas no suelen efectuar consideraciones, lo que demuestra conformidad – o desinterés- en el desarrollo de la investigación. Ello no obsta a la continuidad de las actuaciones si la Defensoría del Pueblo estima oportuno formular recomendaciones de tipo general, a partir de una situación individual planteada.

También pusimos en conocimiento de las Comisiones Legislativas de Seguridad y de Derechos Humanos de la Legislatura muchas de las denuncias presentadas contra las fuerzas de seguridad provinciales.

Actuaciones de oficio

Cinco han sido las actuaciones instadas De oficio por la Defensoría del Pueblo sobre la temática de la seguridad o actuación policial.

Entre ellas, destacamos el Expte. N° 3.337/03 iniciado a partir de informes periodísticos que daban cuenta del **mal estado del parque automotor de la Policía de la Provincia**. Del informe rendido por ésta, se desprende la falta de mantenimiento de los vehículos por cuestiones meramente presupuestarias, sosteniéndose tales erogaciones a veces sólo con la colaboración de las cooperadoras policiales. A la fecha del mentado informe, se indicó que la última adquisición de móviles se había producido en el año 2.000.

Recientemente, se ha llamado a licitación para adquirir 8 unidades nuevas con recursos propios de la fuerza y existen proyectos de renovación de la planta automotriz para el año próximo, situación que se pone de manifiesto en el presupuesto 2.004 elaborado para la institución.

Otra situación de tipo colectivo en la que intervinimos **De Oficio** - Expte. 2820/03 - fue la denuncia de **violencia policial en Lamarque**. Durante la tramitación del expediente, se realizaron reuniones con los pobladores y autoridades locales, de las que participó personal de esta Defensoría, interiorizándose en el lugar de la problemática planteada. Realizados los traslados de ley a la Policía de Río Negro y a la Secretaria de Estado de Seguridad y Justicia, se supo que se habían promovido actuaciones preliminares internas, sin perjuicio de las acciones penales incoadas por particulares.

Creación del Departamento de Derechos Humanos y del Escalafón Penitenciario

Se debe destacar la creación del Departamento de Derechos Humanos como parte de la estructura administrativa de la Jefatura de Policía Policial. Dicha oficina se encargará de la toma de conocimiento y de la intervención ante denuncias por violación a los derechos humanos, así como la capacitación de los miembros de la fuerza.

Por otra parte valoramos la creación por Decreto 1.116/03 del Escalafón Penitenciario en el ámbito de la Policía de Río Negro, el que quedó inserto en el Agrupamiento Seguridad. La norma legal resalta, tal como lo venía señalando la Defensoría del Pueblo, la necesidad de diferenciar las funciones de seguridad con la de custodia de los detenidos. Los que reciban formación en tareas penitenciarias, más aquellos que ya las desempeñaban, se unirán en este escalafón con el que se tiende a perfeccionar el servicio del personal afectado a la custodia de personas en las unidades carcelarias.

Las medidas descriptas crean una gran expectativa en lo referente a la disminución de las denuncias por violaciones a los derechos humanos y a malos tratos en la detención de ciudadanos.

11.2. Condiciones de detención en cárceles y comisarías

Introducción

Un informe de octubre pasado elaborado por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, sostuvo que “ las condiciones de hacinamiento en las comisarías y prisiones argentinas son peores que las de varios países con gobiernos no democráticos” y lapidariamente agregaba “ hay presos que hace meses no ven el sol, ni han hablado con un abogado o un magistrado”(Diario Río Negro, edición del 2 de octubre del 2003)

Llamó la atención de los funcionarios de la ONU que inspeccionaron once lugares de detención, que estas dramáticas condiciones correspondan a un país con una sociedad civil tan movilizadora y conciente de los derechos humanos. Se diagnosticó además, que más allá de la buena voluntad del gobierno y de las claras señales de avance en la política interna sobre derechos humanos, poco puede hacerse en el corto plazo.

Río Negro no es ajena a la emergencia penitenciaria nacional, y el colapso de las unidades dependientes del Servicio Penitenciario Federal repercute en nuestro propio sistema ya que escasos son los cupos para trasladar los condenados hoy alojados en nuestras alcaidías. También se han agregado recientemente, quejas sobre las condiciones de detención en Comisarías, las que en ocasiones están superpobladas.

Nuestra Constitución Provincial y Nacional y los Tratados y Convenciones Internacionales incorporadas a nuestra Carta Magna por la reforma de 1994, consagran los derechos de las personas privadas de su libertad. La realidad demuestra la ineficacia de nuestro sistema carcelario como instancia de rehabilitación y convierten a nuestras cárceles en simples depósitos de personas sin otro destino que la marginalidad.

En el último informe anual expusimos nuestras propias impresiones luego de haber visitado en varias oportunidades las cárceles de Gral. Roca y San Carlos de Bariloche. No mucho ha cambiado desde entonces en punto a la falta de capacidad de los edificios para contener la población de internos, si bien se inauguraron en el presente obras de ampliación en esas unidades que permitieron la reubicación de los detenidos conforme a la situación de sus condenas o tipo de delitos y el género.

Así en Gral. Roca se realizaron las siguientes mejoras: cinco celdas nuevas y refracción integral de la instalación de gas, construcción de nuevo pabellón femenino, pabellón para internos transitorios, refacciones en Pabellón 6, 7 y femenino existente, provisión de gas natural en instalaciones de la ex escuela EMETA.

Mientras que en San Carlos de Bariloche se ejecutó la refacción integral del Pabellón de Autodisciplina y su ampliación (también sanitarios), mejoras en dos celdas linderas a éste último y calefacción para esos espacios. Por otra parte se habilitaron lugares para detenidos en la Escuela de Policía y se informó que se prevé para el año 2004 el inicio de obras para una nueva cárcel en la localidad andina.

Por su parte, la esperada obra de la nueva unidad carcelaria en Viedma, que permitirá descomprimir la superpoblación del resto, sufrió una importante demora en los plazos previstos en razón de la necesidad de modificación del sistema de fundación inicialmente proyectado. A la fecha está ejecutada en un 20% aproximadamente.

Finalmente, queremos dejar expreso que no existen por parte de los detenidos cuestionamientos hacia el personal policial que presta tareas en las cárceles, el que se esfuerza por mantener vínculos de respeto y consideración con los internos, mostrando una gran sensibilidad ante la situación de hacinamiento, indignidad y natural malestar en que éstos viven.

Actuaciones de oficio

Actuamos **De Oficio** ante los pedidos de los **internos de la Alcaidía de San Carlos de Bariloche**, difundidos en un medio periodístico local, para que se diera solución a cuestiones urgentes tales como: provisión de camas, mecheros, colocación de vidrios, servicio telefónico, asistencia médica, psicológica y odontológica. Con distintos plazos se fueron cumpliendo parcialmente los requerimientos, pues supeditaban la respuesta a algunas de esas demandas a la conclusión de la obra en marcha.

La Secretaría de Estado de Seguridad sí respondió inmediatamente la solicitud de atención sanitaria, informándose que la misma se cubría con enfermeros y médicos policiales, mientras que otros casos se derivaban al Hospital local, sin embargo, no consideramos superado este tema y se encuentran pendientes otros informes complementarios.

Otra intervención **De Oficio** fue la motivada en el **desabastecimiento de carne en la Alcaidía de Gral. Roca**, debido a que los proveedores reclamaban el pago de deudas que mantenía el Estado Provincial con ellos. Los internos entonces, comían menudos de pollo como único aporte de proteínas.

De los informes obtenidos del Director de esa Unidad y de la propia Dirección de Logística de la Jefatura de la Policía, surge:

- Que el presupuesto de \$50.000 mensuales asignado para la Cárcel es insuficiente, dado que se afectan idéntica suma para todas las unidades, sin considerar la población que contienen.
- Que dichos fondos se destinan a compra de comida, medicamentos y gastos de mantenimiento (los servicios tarifados los paga la Jefatura)

Concluimos que la Jefatura de la Policía, que establece la distribución del presupuesto general, debería evaluar los porcentajes afectados a la “custodia de detenidos” (sic) conforme las necesidades de cada Unidad. En tal inteligencia, la Defensoría del Pueblo está realizando consultas a los jefes de las distintas unidades, a fin de fundar nuestra resolución final.

Denuncias individuales

También recibimos reclamos individuales que omitimos detallar en extenso, en atención a la reiteración de las temáticas, muchas de ellas abarcadas en las actuaciones de oficio. Señalamos sólo dos:

La primera se refiere al pedido de los detenidos de **la alcaidía de Choele Choel** que solicitan contar con **servicio de teléfono público o semipúblico**. Coursamos traslados a la empresa Telefónica de Argentina S.A.- nivel central-, pues las áreas locales indicaron la inexistencia de aparatos. Invocamos la importancia de asegurar a los internos la comunicación con sus familiares o letrados, por lo que solicitamos a la prestadora especial atención al pedido.

Otra actuación en trámite que merece ser mencionada, es la promovida por la madre de un menor que estuvo transitoriamente alojado en la **Comisaría III de Gral.Roca** y que denunciaba distintos hechos de irrespeto a los derechos del detenido y sus familiares. Dictamos la **Resolución N° 1.439/03**¹, donde resaltábamos nuestro desconcierto ante el pedido de la denunciante de que su hijo sea trasladado a la Alcaidía, donde resultaban ser mejores las condiciones de alojamiento.

Asistencia a Presos, Liberados y familiares

Se han recepcionado durante este período 15 solicitudes de distinto tipo de ayuda para personas detenidas o sus familias, a saber: pasajes, ropa, alimentos, trabajo cuando recuperan la libertad, etc..

Dimos intervención entonces, al Instituto de Asistencia a Presos y Liberados, en función de su competencia legal específica. Las respuestas del organismo han sido suficientes, a pesar de advertirse que tiene importantes limitaciones presupuestarias para poder atender todas las demandas.

En el caso de un ex-convicto que reclamaba la aplicación de Ley N° 3.228, que establece que los organismos públicos provinciales deberán asignar un cupo no inferior al 5% de las personas contratadas a quienes se encuentren en la etapa de prueba del cumplimiento de una condena o haya sido liberado de las mismas, el Instituto informó haber realizado gestiones para dar curso a la solicitud de interesado, cuya conducta fue calificada irreprochable durante su detención.

También recurrimos a los municipios de ciudades donde residen las familias de los detenidos, desde cuyas áreas sociales se los asiste a través de los programas vigentes.

¹ Ver Resolución N° 1.439/03 en el Apéndice.

RESOLUCIÓN N° 1.439/03

Viedma, 07 de noviembre de 2003

VISTO: El Expediente N° 3517/03, caratulado “.....S/ Solicita el traslado de su hijo – actualmente detenido en la Comisaría III- a la Alcaidía de Gral. Roca” y,

CONSIDERANDO:

I

Que las presentes actuaciones se iniciaron oportunamente con el reclamo remitido vía postal por la madre de un menor detenido en la Comisaría III de Gral. Roca, quien denunciaba indignas condiciones de alojamiento del mismo y solicitaba que lo trasladaran a la Alcaidía de esa ciudad.

Concomitantemente la interesada se presentó personalmente en oportunidad de la comisión de servicios de la Defensora del Pueblo en Gral. Roca, el día 6 de octubre ppdo., ocasión en la que tomamos contacto telefónico con las autoridades de la Alcaidía de Gral. Roca, donde nos indicaron que estaban en conocimiento del pedido de la señora y que en breve el detenido sería trasladado a esa Unidad, cuando lo dispusiera el Juez interviniente en los nuevos delitos que se le imputaban. Conforme surge del acta de fs. 5, tal traslado fue concretado días después.

II

Sin perjuicio de la superación de los motivos de la queja de la ciudadana del epígrafe, quien solicitaba el traslado a la Alcaidía de Gral. Roca de su hijo, corresponde continuar con la presente investigación, en protección de los intereses de otros detenidos alojados en la dependencia policial de referencia.

No desconocemos la grave emergencia penitenciaria de nuestra provincia y la Defensoría del Pueblo viene interviniendo en el control de la ejecución de la obra de construcción de la nueva alcaidía en Viedma, lo que se espera contribuirá a revertir el actual hacinamiento de nuestras unidades carcelarias.

Desde que asumieramos funciones en la Defensoría del Pueblo, hemos visitado en dos oportunidades la Alcaidía de Gral. Roca y sabemos cuánto se esfuerza el personal policial de la misma, y cuánto colaboran los propios internos, en sobrellevar la falta de espacio y el insuficiente presupuesto destinado a reparaciones urgentes o la compra de insumos. Es de público conocimiento que tal edificio, con capacidad para 180/200 personas, cuenta ya con una población que supera los 430 internos.

Resulta entonces llamativo que la ciudadana que promueve estas actuaciones prefiera que su hijo sea internado en esa Unidad, antes que permanecer en la Comisaría III,

pues en ésta las condiciones de alojamiento son aún más indignas. Permítasenos el desconcierto.

Efectivamente, en la presentación de fs.1, la denunciante manifestaba que en la Comisaría III de Gral. Roca:

- No le permitían a su hijo higienizarse.
- Estaba en un calabozo de 2 x2 mts., sin baño y sin luz.
- Tenía que rogar para que lo llevaran al baño.
- No le entregaban los elementos para higienizarse, ni los alimentos, provistos por la familia (algunos les fueron sustraídos).
- Los horarios de visita no se respetaban y los agentes los cambiaban arbitrariamente.
- Las visitas debían hacerlas frente a todo el personal de la comisaría, sin privacidad.

III

Que conforme lo dispuesto por el artículo 17 de la ley 2.756 y resultando cuestionada la actuación del personal policial afectado a la Comisaría III de Gral. Roca, corresponde correr traslado de la presente queja al Sr. Secretario de Estado de Seguridad y Justicia a fin de que se sirva investigar la presente denuncia e informe lo actuado en consecuencia, sin perjuicio de sugerir que arbitre todas las medidas urgentes que fueran necesarias para corregir las disfunciones que afecten los derechos de los detenidos.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO RESUELVE

PRIMERO: Avocarse a la investigación de la denuncia de fs.1/2 y correr traslado al Secretario de Estado de Seguridad y Justicia de la Provincia a los efectos indicados en el Considerando III de la presente (art.17 Ley 2756)

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

12. Servicios Públicos

Ya en el Capítulo 1 de este Informe, se puso de relieve que de acuerdo a los índices definidos por la Dirección Provincial de Estadísticas y Censos, un gran sector de la población no alcanza a superar los umbrales de la línea de pobreza e indigencia. En ese grupo, además, está abarcada una buena parte de los asalariados de la Administración Pública Provincial.

Para estos ciudadanos, en tanto forman parte de la población más vulnerable, el impacto de las tarifas de los servicios públicos es aún más fuerte, razón por la que propiciamos reiteradamente el tratamiento de la llamada Tarifa Social, y la reconsideración de la calidad de Usuario-Contribuyente que hoy no distingue condición económica de los usuarios al momento de imponer cargas impositivas en las tarifas.

Desde la Defensoría del Pueblo acompañamos las voces que uniformemente se alzaron contra cualquier pretensión de aumento de las tarifas, no sólo de servicios públicos provinciales, lo que se traduce en nuestras intervenciones en las dos Audiencias Públicas de revisión tarifaria eléctrica y en propuestas legislativas que desarrollaremos más adelante, sino también cuando nos pronunciamos decididamente a favor de la realización de dichas Audiencias en el proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos ordenado por la Ley de Emergencia Pública N° 25.561 y en contra de las medidas ilegítimas dispuestas por el Gobierno Nacional a través de normas de excepción (Decretos Nros. 2437/02, 120/ 03 y 146/03) que fueron dictadas cediendo a las presiones de las empresas en detrimento de los intereses de los usuarios, al disponer un ‘aumento transitorio y a cuenta’ de las tarifas de servicios públicos, violando la normativa vigente que establece el mecanismo de participación de los usuarios (art. 42 de la C.N y Ley 25.561).

La empresas, por otra parte, argumentan que la paralización de las inversiones son consecuencia directa del atraso tarifario, y someten a los usuarios a considerables bajas en la calidad del servicio, como pudo observarse este año con los problemas de suministro de gas en zona cordillerana.

Se acentúa cada vez más el desequilibrio entre los usuarios y las empresas prestadoras de servicios públicos, y la Defensoría del Pueblo en su función de tutela de los derechos de los usuarios y consumidores, ejerce la representación colectiva de los mismos, para intentar corregir tales diferencias.

En los apartados que siguen se hace referencia a los distintos tipos de intervenciones de la Defensoría del Pueblo en la temática de los servicios públicos – provinciales y nacionales-, en atención a las diversas demandas de los usuarios.

12.1. Servicio Público de Electricidad

Introducción

Las respuestas brindadas a cada uno de los reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad por parte del Ente Provincial Regulador de la Electricidad han sido ágiles y completas.

Por su parte, en igual sentido que en años anteriores, contamos con la predisposición de la empresa EDESA para considerar los planteos derivados desde esta Defensoría del Pueblo, principalmente originados en los sectores con mayores dificultades económicas para cumplir en término con el pago de sus consumos o afrontar cargos por reconexión, demostrándose así una gran tolerancia en el tratamiento de esos casos. Ello sirvió para subsanar las claras deficiencias del marco regulatorio del servicio para momentos de crisis, encontrándose un punto de equilibrio entre todos los miembros de nuestra sociedad.

En los reclamos por **daños provocados en ocasión de la prestación del servicio**, derivamos las quejas al EPRE quien investiga las contingencias del servicio que pudieran relacionarse con los hechos, así como el estado de la instalación eléctrica domiciliaria, cumplido lo cual resuelve en definitiva, siendo en la mayoría de los casos a favor del pedido del reclamante.

Los habituales cuestionamientos a la facturación del servicio, en su mayoría son superados con la respuesta aclaratoria del EPRE o de la propia empresa, que brinda satisfacción a las inquietudes de los usuarios.

Propuestas de modificación del marco regulatorio

La Defensoría del Pueblo no agota su intervención en el trámite de los reclamos de los usuarios, sino que, a partir de las inquietudes de la ciudadanía y del análisis del marco regulatorio eléctrico, formulamos propuestas de modificación a dicha normativa.

Volvemos a insistir aquí en las mismas, atendiendo a las necesidades de los usuarios que con frecuencia se han manifestado en el contexto de la crisis socio económica de carácter general que afecta, con distinta intensidad, a todos los sectores de la población.

Nos referimos a la inclusión de un **tercer vencimiento en la factura de consumos eléctricos** y a la definición de una **tarifa social**.

a) Tercer Vencimiento:

La escasa distancia de siete días entre el primer y segundo vencimiento, sumado a la notificación de corte que se cursa a las 48 hs de esa última fecha, provoca que sea muy difícil cumplir en ese lapso con el pago de la factura, generándose entonces - si se suspende el servicio- el cargo por reconexión.

Si la empresa no cuenta dentro de su ecuación económica los cargos por reconexión como una ganancia, nada impide a la misma incluir un tercer vencimiento, aún cobrando intereses. No propiciamos exenciones, sino la ampliación del plazo para pagar el servicio.

b) Tarifa Social: En cuanto a la creación de una tarifa social, vemos que está siendo receptada su consideración en el orden nacional y desde algunas iniciativas legislativas

locales, en idéntico sentido al que propusiéramos cuando asumimos funciones en el año 2001.

Dentro del Estado Moderno se reconocen nuevos derechos fundamentales, los llamados de tercera generación, que tienden a asegurar el efectivo desarrollo económico, social y cultural de los seres humanos. El acceso a la energía eléctrica es uno de esos derechos y la Tarifa Social debe ser un imperativo legal en los ordenamientos jurídicos y contractuales de los prestadores, de manera tal que se prevea en los cuadros su implementación, herramienta esencial para alcanzar los objetivos mencionados.

Así, debe disponerse la **eliminación de los cargos fijos** y la **reducción o eliminación de la carga tributaria que soporta el usuario** de menores recursos, o bien establecerla de manera tal que impacte en forma progresiva en relación al consumo, pues resultan sensiblemente regresivos y repercuten en forma negativa en los sectores más desposeídos de nuestra sociedad.

Todo esto ya fue informado a la Legislatura en años anteriores y sin perjuicio de que se ha regularizado el pago de salarios en el sector público provincial, entendemos que no pierde vigencia la necesidad de tratamiento de las temáticas reseñadas, a la luz de los índices de pobreza subsistentes en los indicadores oficiales (ver capítulo 1. Acción social).

Revisión tarifaria de la Cooperativa Eléctrica de Bariloche

Debemos resaltar el afianzamiento de la legalidad y la participación ciudadana en la realización de la Audiencia Pública para la revisión de los nuevos cuadros y regímenes tarifarios del servicio eléctrico que presta la Cooperativa Eléctrica de San Carlos de Bariloche – CEB-, en la que nos cupo la intervención ya reconocida al Defensor del Pueblo por el EPRE como representante de los intereses colectivos de los usuarios rionegrinos, en concordancia con la Ley 2756 y la Constitución Nacional.

En ese marco, fijamos nuestra posición de **rechazo a la pretensión de aumento tarifario**, entre otras razones, porque entendimos improcedente trasladar a la tarifa eléctrica el endeudamiento que contrajo la Cooperativa y el que se originara en el futuro por inversiones proyectadas, dado que no se ha demostrado la eficiencia empresarial de la CEB, y legalmente la deuda no puede ser cargada al usuario, debiendo ser absorbida por la rentabilidad de la prestadora. Más aún si tenemos presente que el principal objeto de tal endeudamiento es ajeno al servicio eléctrico, lo que reafirma la inequidad de soportar tal pago por los usuarios de este servicio.

Por otra parte, en nuestra exposición señalamos también las **desigualdades de los usuarios** del servicio en la localidad de S. C. de Bariloche. Así, dijimos:

*“La construcción de la **Línea de Alta Tensión Alicura-Bariloche** y **Estación Transformadora Bariloche** fueron obras realizadas con fondos federales no retornables, luego incorporadas al patrimonio de EdERSA al momento de su entrega a capitales privados, imponiéndose el costo total de su amortización, operación, mantenimiento y peaje por transporte a los usuarios de la CEB. Los usuarios de Bariloche, entonces,*

afrontan la suma de setecientos mil pesos (\$ 700.000) anuales, por obras sobre las que dudosamente corresponda pago alguno.

Vale de decir que los usuarios de dicha línea que se encuentran vinculados con EdERSA por el Decreto 880/92, pagan un sobrecosto del 20 % con relación al mismo insumo adquirido directamente en el Mercado Eléctrico Mayorista”.

*“Otro de los puntos centrales a tener presente es **la Reserva Fría que está obligada a mantener la CEB**, dada la fragilidad del sistema de única línea de abastecimiento que posee, lo que genera un incremento en los costos que ascienden a pesos 718.000 anuales.*

Entonces surge nuevamente la desigualdad en el trato de los usuarios con relación al resto de la provincia, porque las deficiencias apuntadas no son asumidas por el sistema eléctrico general, lo que así debería ser, dado que tal circunstancia tiene su motivación en aspectos histórico- geográficos, que hoy colisionan con los principios de igualdad en el acceso a la energía.”

*“Por ello, guiados por los **principios de equidad, justicia distributiva e igualdad de los usuarios de la provincia**, no podemos dejar de mencionar que los usuarios de Bariloche vienen reclamando porque son discriminados en la distribución del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios – FOPROST- y del Fondo Provincial de Infraestructura Eléctrica – FOPIE-, lo que contribuiría a mejorar la prestación del servicio y eventualmente, a bajar las actuales tarifas.”*

“.. la construcción de una segunda línea de abastecimiento permitirá cerrar el anillo entre Alicurá y el sistema Patagónico, y de esta forma evitar los costos de la Reserva Fría, y ganar en la eficiencia del servicio”

Tal como lo anunciáramos en la oportunidad de la Audiencia Pública, la Defensoría del Pueblo esperará la resolución final del EPRE, asumiendo en su caso la continuidad de otras acciones en defensa de los derechos de los usuarios del servicio público de electricidad de San Carlos de Bariloche.

12.2. Servicio de Gas por Redes

Principales Problemáticas

Han sido escasos los reclamos vinculados a la prestación del servicio de gas por redes, y en todos los casos la respuesta de la empresa Camuzzi Gas del Sur S.A. fue rápida y fundada.

Ello no obstante, en aquellos reclamos donde se cuestionaba la pretensión de la empresa de cobrar *cargos por reposición del medidor adulterado o dañado*, la Defensoría del Pueblo advirtió que “más allá de los deberes de los clientes impuestos por el Reglamento de Servicio, resulta equitativo que la empresa también vele por la observancia de los recaudos a cargo de los mismos e inste al cuidado de los instrumentos de medición, formulando anticipadamente advertencias o intimaciones.” Y observó, que “ es de público

conocimiento que los medidores, en tanto se encuentran generalmente sobre la calle, están expuestos a actos de vandalismo”.

Con lo dicho, quisimos dejar en claro que la norma legal no impone una presunción en contra del usuario bajo cuyo cuidado se encuentran los medidores, sino que debe acreditarse su responsabilidad o negligencia.

Otra temática que se presentó en más de una localidad es la imposibilidad de los ciudadanos de afrontar los **costos de las obras de extensión de la red de gas**. Aún en aquellos casos donde se contó con financiamiento para subsidiar dichas obras, los usuarios se encontraron limitados para asumir el pago de materiales para conectarse a la red, pues en el transcurso de la ejecución de la obra, las normas regulatorias cambiaron las especificaciones de ciertos materiales, superándose así lo inicialmente presupuestado.

En estos casos, la Defensora del Pueblo si bien no cuestiona el irrestricto cumplimiento de las normas que dicta el ENARGAS, sugirió que debía brindarse una acabada y completa información a los usuarios para evaluar las acciones resarcitorias contra las empresas contratistas de las obras.

Gasoducto Cordillerano

Al inicio de la temporada invernal la empresa Camuzzi Gas del Sur limitó el suministro de gas natural a los usuarios que solicitaron la conexión del servicio en la zona andina y Línea Sur, debido a los problemas de abastecimiento del Gasoducto Cordillerano, en su mayor extensión a cargo de la Transportadora Gas del Sur.

Esta situación que tomó gran dimensión pública, motivó la intervención de la Legislatura Provincial y de los Concejos Deliberantes de las localidades afectadas. La Defensoría del Pueblo se sumó a la iniciativa del Poder Legislativo de buscar la solución superadora, más allá de indagar sobre los responsables, mediante la intervención de las empresas responsables del transporte y distribución de gas, el ENARGAS y los gobiernos de la región.

Dado que recientemente el Presidente de la Nación anunció que el Gobierno Nacional garantizará la inversión para dar “una solución definitiva” (sic.) a la insuficiente capacidad del gasoducto que abastece la región andina, solicitaremos a la Secretaría de Energía de la Nación brinde precisiones sobre las acciones tendientes a asegurar el suministro de tal fluido.

Gas envasado

La falta de regulación del precio de venta del gas envasado motivó reiteradamente la intervención de esta Defensoría del Pueblo, a través de distintas acciones tendientes a generar la autorregulación del precio del mercado de dicho producto en la provincia de Río Negro.

En presente año, el Gobierno Nacional a través de la Secretaría de Energía y de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor, suscribió en el mes de julio un acuerdo con las empresas productoras y fraccionadoras de hidrocarburos (participando alrededor del 85 por ciento del primer grupo y el 80 por ciento del segundo), por el cual se fijó una *reducción en el precio de las garrafas de gas licuado*, de hasta 10 kilos, del 25 por ciento. En otros términos, ello significó una reducción del precio –medio- de 25 a 18 pesos.

La mayoría de las localidades de Río Negro no fueron alcanzadas por tal beneficio y los puntos favorecidos con la reducción del precio fueron propuestos por las propias empresas. Ello así, la Defensora del Pueblo inició actuaciones **De Oficio** y mediante **Resolución N° 1024/03** dio intervención al Poder Ejecutivo y a la Legislatura para que gestionaran la inclusión de nuestra provincia de aquellas localidades no sujetas a la aplicación del subsidio sobre el consumo del GLP envasado. Ello tuvo su resultado positivo desde que se incluyeron Allen, Gral. Roca, Cipolletti y Viedma entre los puntos de venta con precio diferencial.

12.3. Provisión de Agua Potable y Cloacas

Generalidades

Si bien se repiten las temáticas de las quejas de los usuarios del servicio público de provisión de agua potable, se produjo una notable disminución en los reclamos por eventuales facturaciones erróneas o pedidos asistenciales ante inminentes cortes del servicio por falta de pago.

Recientemente se iniciaron actuaciones en las que titulares de lotes baldíos cuestionan el **cobro del servicio sin estar conectados a la red**, lo que la empresa funda en el solo hecho de tenerlo a su disposición, cobrándose un costo mínimo conforme lo autoriza el marco regulatorio. La Defensoría del Pueblo aún no ha emitido un pronunciamiento definitivo en esta cuestión.

En el servicio de Líquidos cloacales se mantiene casi idéntica la situación del año anterior, toda vez que por cuestiones económicas y falta de financiación, la mayoría de las obras proyectadas se encuentran paralizadas. En los últimos informes recibidos se manifiesta la **reactivación de alguna de las obras más importantes**, como por ejemplo **la planta de Cipolletti y la del balneario Las Grutas**, tan ansiada por sus vecinos.

Cortes de servicio

La empresa ARSA ha demostrado una valiosa comprensión de la crisis al permitir a las personas con dificultades para pagar el servicio, previa realización de la encuesta socio-económica, el acceso a convenios de pago razonables, suspensiones de cortes y cargos por reconexión, incluso dejar en suspenso el cobro de las deudas hasta que mejoren de fortuna.

Sin perjuicio de ello, debe nuevamente resaltarse que no ha perdido vigencia la cuestión ya planteada en anteriores informes de esta Defensoría sobre la facultad otorgada a la empresa

ARSA de realizar cortes de servicio, que si bien en la realidad los mismos se dan en escasas circunstancias, por razones humanitarias **el corte total del servicio con determinados controles previos, no debería ser permitido.**

Entre las muchas razones que, a juicio de esta Institución, fundan nuestra postura en contra del corte total del servicio, las de mayor importancia son:

1. Los servicios de suministro de agua potable han sido organizados en todo el mundo por razones de salubridad general y no por motivos de comodidad de los usuarios. De allí que a esta actividad y a la de evacuación y tratamiento de líquidos cloacales se las englobe bajo la denominación de servicios sanitarios. En tal sentido basta con recordar que Obras Sanitarias de la Nación fue creada como respuesta al brote de fiebre amarilla que padeció la ciudad de Buenos Aires durante la presidencia de D. F. Sarmiento; y que, para la Organización Mundial de la Salud, es un indicador más valioso del nivel de eficacia de los sistemas de salud de una comunidad el número de “surtidores públicos” de agua potable que el de camas de hospitales

Conforme a todo ello y dado que los servicios sanitarios de la provincia han evolucionado al punto tal que han permitido abandonar casi por completo el sistema de “canillas públicas”, todavía muy difundido en muchas partes del mundo, parece un contrasentido exponer a la población al riesgo de contraer enfermedades de transmisión hídrica para castigar la morosidad en el pago del servicio.

2. No escapa al conocimiento de esta Defensoría las múltiples razones que justifican el trabajar intensamente en mejorar los niveles de recaudación de las tarifas sanitarias y en crear en la población la “cultura del pago” de las mismas. Sin embargo también se considera que ello puede lograrse con medidas alternativas que no resultan contradictorias con los motivos que justifican la creación de los servicios sanitarios.

En tal orden de ideas, los limitadores de caudal o presión, a la vez que garantizan que el usuario cuenta en todo momento con agua potable en cantidad suficiente para satisfacer las necesidades estrictamente sanitarias, privan al moroso de las “comodidades” adicionales que el servicio de provisión de agua potable le traen aparejadas, privación que parece actualmente suficiente para lograr deponer la actitud de quien no paga pudiendo hacerlo.

Si bien como dijimos, hasta el momento ARSA ha demorado el ejercicio de la facultad que se cuestiona, volvemos plantear a la Legislatura nuestro especial interés en que se revea el contenido de las disposiciones de los arts. 18º, inc. m) y 43º de la Ley 3183, con la finalidad de evitar los cortes de servicio, y tan autorizar la limitación del mismo en niveles que permita satisfacer las necesidades sanitarias básicas.

12.Servicio Público de Telefonía

Temas denunciados

Los usuarios del servicio básico de telefonía han presentado numerosas quejas en el presente año y recurrentemente se cuestiona el tratamiento de la mora en la que incurrieron a consecuencia de la caída de los ingresos del grupo familiar. La negativa de la empresa

Telefónica de Argentina a dar de baja el servicio provoca el abultamiento de sus deudas, pues se siguen generando cargos por mantenimiento de una línea que no usan ya que, concomitantemente, la prestadora la suspende.

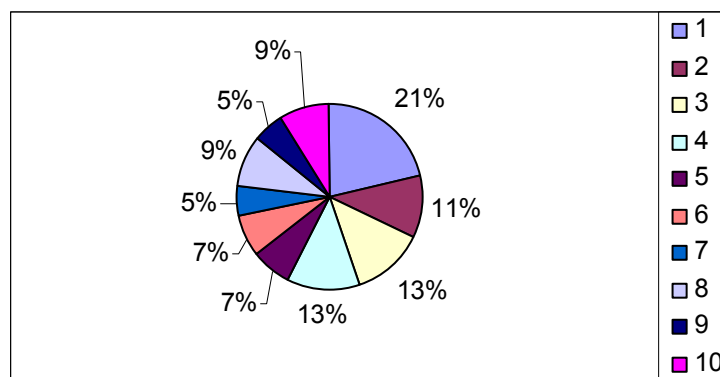
Otra derivación de tal conducta de la empresa, es la imposibilidad de los usuarios en mora de acceder a planes de pago acordes a sus ingresos debido a la gestión de cobro que realizan estudios jurídicos de diversas jurisdicciones, muy distantes del lugar de residencia del usuario, que lo colocan en situaciones de desventaja a la hora de negociar su deuda, a la que además se le han incorporado honorarios y gastos.

Por su parte, se formularon varias quejas de vecinos de Viedma que solicitaron el traslado de la línea a barrios nuevos y desde la Oficina local de la empresa se les solicitó que afrontaran el costo del tendido de cables (que ascendía a más de cuatrocientos pesos) o simplemente se negaron a hacerlo. A partir de la intervención de la Defensoría del Pueblo que derivó los reclamos a la sede regional de la empresa TASA, ésta inició el estudio de los casos y se encuentra aún pendiente de resolución definitiva.

Sostenemos, y así lo hicimos saber a la prestadora, que la prestación del servicio telefónico, en tanto servicio público, no puede encontrar limitantes cuando los usuarios que lo solicitan se encuentran dentro de la zona de prestaciones básicas.

El siguiente gráfico brinda un detalle porcentual de los cuestionamientos o demandas de los usuarios:

- Suspensión indebida del servicio y cobro de reconexión. (1)
- Incumplimiento de las ofertas de servicios contratados por sistema de telemarketing.(2)
- Facturación de servicios no contratados. (3)
- Solicitud de refinanciación de deudas acorde a los ingresos (4)
- Baja indebida de la Línea 0 (5)
- Negativa de la empresa a trasladar la línea sin costo para el usuario (6).
- Baja del servicio Línea Control por presunta falta de consumo mínimo (7).
- Negativa a dar de baja el servicio (8)
- Cobro de la extensión del cableado para traslado de línea (9)
- Varios (10)



Actuación de la Delegación de la Comisión Nacional de Comunicaciones

Es escaso el porcentaje de los usuarios que ven resueltas sus quejas en la instancia del reclamo ante las empresas, quienes se niegan a atender el reclamo. A ello se agrega la demora demostrada por la Delegación de la Comisión Nacional de Comunicaciones, en su condición de ente regulador del servicio, que se encuentra colmada en su capacidad de cumplir con todas sus funciones, atendiendo sólo las quejas de usuarios mediante trámites abreviados, en los que se comunica a los interesados telefónicamente el resultado de la gestión ante la prestadora.

La Defensoría del Pueblo en ningún caso ha recibido información sobre el estado de los trámites derivados, si bien nos consta la resolución o conclusión de alguno de ellos por consultas que dirigimos a los propios reclamantes.

Desde la Delegación se argumenta indisponibilidad de tiempo y de recursos humanos para elaborar los informes, y desde la misma central de la CNC se admitió, en ocasión de investigar la falta de mantenimiento de los teléfonos públicos en Viedma, que no se habían realizado *“inspecciones a servicios públicos en esa Provincia en el mencionado período (15 de abril al 20 de mayo) habida cuenta que el Gobierno Provincial no había designado la terna a consideración de esta Comisión a efectos de cubrir el cargo de Delegado Provincial...”* (sic.nota CNCADP- N°124/03, agregada al Expte. De Oficio N° 2887/03)

Ello motivó nuestra intervención **De Oficio** ante la Gerencia de Control de la CNC, Subgerencia de Delegaciones Provinciales, pues efectivamente desde comienzos del presente año la citada Delegación está acéfala.

Así mediante la **Resolución N° 910/03**¹ se puso en conocimiento de ese organismo las deficiencias citadas a fin de que dote de mayores recursos humanos y disponga el nombramiento del titular de esta Delegación. Se comunicó además al Poder Ejecutivo Provincial el requerimiento formulado por esa Comisión para que se propusiera una terna para cubrir ese cargo, lo así se hizo, sin que a la fecha se haya procedido a cubrir la vacante.

12.5. Servicio de transporte ferroviario

Usuarios del servicio que presta la empresa estatal SEFEPA han promovido quejas durante el presente período en las que se cuestionaba la calidad de la prestación, a saber: pasajeros de pie en la clase económica, asientos sobrevendidos, polvo en los vagones de pasajeros y de carga de equipaje, falta de higiene en sanitarios. Se sumaron otras denuncias sobre el estado de las vías y por presencia de pastizales en zonas aledañas a éstas.

Los pasajeros señalaron que habían dejado asentadas sus quejas en el libro de la empresa, destinado a tal fin. Sin embargo **las autoridades de SEFEPA no contestaron**, a pesar de

¹ Ver Resolución N° 910/03 en el Apéndice

las reiteraciones, las requisitorias de la Defensoría del Pueblo, demostrando su falta de colaboración con nuestro organismo, siendo más grave aún el desinterés demostrado en responder a los usuarios.

12.6. Servicios Viales

Se han promovido **De oficio** actuaciones que se hicieron eco de informes periodísticos sobre el mal estado de la Ruta Nacional N° 23 y Provincial N° 6, en los que se denunciaba el pésimo estado de esas vías y la peligrosidad para quien transita por las mismas.

Oportunamente dijimos mediante **Resolución 1.301/02** que el estado deplorable en que se encuentran las mencionadas rutas afecta no sólo a los habitantes de la región, sino a los circunstanciales usuarios de la misma. La problemática, por otra parte, no es nueva: este problema vial se sucede año tras año, década tras década.

Y describimos la postergada obra del asfalto de la ruta 23 como una señal más del olvido de los habitantes de nuestra Línea Sur, en estos términos:

“ Que no es necesario pertenecer o habitar territorios irredentos para sentirse un ciudadano de segunda categoría, alcanza con vivir en algún punto geográfico entre el empalme de la ruta 6 y 23 y la ciudad de San Carlos de Bariloche”

“Que el abandono de tierras, la desertificación, el éxodo poblacional no son o fueron causas suficientes para los gobiernos pasados y presentes como para detenerse a pensar en una solución de fondo para la región y sus habitantes. Que pareciera que la importancia estratégica de los caminos, rutas principales y complementarias no alcanzan para imaginar un diseño de provincia totalmente interconectado con una red vial creíble, que no solamente asegure el tránsito sino también el comercio la producción, el turismo, la explotación ganadera y minera, en síntesis que asegure que esta región de nuestra geografía forme parte de un proyecto sustentable de provincia”²

Solicitamos a las autoridades de Via.R.S.E. y Vialidad Nacional, informen acerca de las previsiones técnico- presupuestarias que se habían realizado para concretar acciones tendientes al mejoramientos de los caminos a que hemos hecho referencia.

Vialidad Nacional contestó que:

- La eliminación de las grandes piedras existentes en tramos de la ruta nacional 23 requieren de voladuras con explosivos que además de muy costosas no se encuentran previstas en el presupuesto
- Otro tramo de la misma ruta se prevé el nuevo enripiado de la calzada
- Pese a la grave crisis económica se ha tomado el mantenimiento de la ruta 23 como primordial.

² Citas de la Resolución 1.301/ 02 – Ver texto completo en el Apéndice.

- Que se han realizado obras en diversas zonas y que se conocen los padecimientos sufridos por los pobladores de la línea sur los que solo podrán ser mitigados con el asfalto de la ruta.

Por su parte Via.R.S.E. informa que ejecuta tareas en la ruta 23 por imperio del **Convenio de Transferencia de Funciones Operativas** firmado con la Dirección Nacional de Vialidad y aunque se le adeudan 2.400.000 pesos, se han continuado las tareas de repasos y mejoras parciales tendientes a evitar mayores deterioros.

El titular de Via.R.S.E. mencionó que los presupuestos provinciales solicitados al Ministerio de Economía, nunca han alcanzado el 50% de los montos requeridos por la empresa. Asimismo se recalca el incumplimiento de la Nación en el envío de fondos de coparticipación

Es de destacar que del cuadro comparativo entre la provincia de Río Negro y otras provincias argentinas referente a la inversión propia con destino a la red vial, la nuestra es la que menos ha destinado a tal fin

Recordemos que Via.R.S.E. tiene a su cargo el mantenimiento y reconstrucción de la red vial provincial cuya extensión es de 5.700 kms. La misma está compuesta por 700 kms. de red pavimentada y 5.000 kms. de red caminos enripiados. Para el mantenimiento de esta red es necesario se destine la suma de \$ 31.000.000, lo que dista mucho de los \$ 4.500.000 invertidos. Ello implica como bien ha dicho el titular de Via.R.S.E. la destrucción paulatina del patrimonio vial provincial.

Ruta Nacional N°3

Otra intervención de Oficio se motivó en el **mal estado del tramo comprendido entre Sierra Grande y Arroyo Verde** de la **Ruta Nacional N° 3** se promovieron estas actuaciones de oficio y se le recabaron informes a VIA.R.S.E., la que en su respuesta manifiesta se ha realizado tareas de mantenimiento pautadas por contrato con la Dirección Nacional de Vialidad los que consistieron en el arreglo de banquetas, señalización y tapado de baches.

Estas obras de mantenimiento no son suficientes ya que lo que es necesario realizar sobre la Ruta Nacional N° 3 son obras de mejoras, que a la fecha del mentado informe se encontraban suspendidas por la crisis financiera del Estado nacional, máxime teniendo en cuenta la suma que adeudaba el organismo nacional le adeudaba a Via.R.S.E.

Sin perjuicio de ello se han realizado diversas obras de mejoramiento en el tramo mencionado de la ruta nacional N° 3.

Apéndice

RESOLUCIÓN N° 910 /03 DPRN

Viedma, 07 de julio de 2003

VISTO: El Expediente N° 3.135/03 , caratulado “**DE OFICIO s/ falta de designación del titular de la Delegación Río Negro de la Comisión Nacional de Comunicaciones**”, y

CONSIDERANDO:

I

Que entre las misiones y funciones de la Defensoría del Pueblo, se encuentra la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos, reconocidos por nuestras Constituciones Nacional y Provincial (arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional, art. 30 Constitución de Río Negro y art. 9 de la Ley 2.756).

Que es cada vez mayor la conciencia de los usuarios y consumidores acerca de sus derechos y de las acciones disponibles para ejercer la protección de los mismos. Que ello se traduce en el incremento de las presentaciones formales de los ciudadanos ante nuestra Defensoría del Pueblo donde se formulan cuestionamientos contra las prestadoras de los servicios de telefonía fija y móvil, y que derivamos a la Delegación local de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Del mismo modo, recibimos un sin número de consultas personales – que no forman actuaciones bajo nuestro registro-, y orientamos a los usuarios para la promoción de sus quejas ante la misma CNC.

Que en oportunidad de presentar nuestro último Informe Anual a la Legislatura dijimos:

“El Estado, por imperativo constitucional, debe ejercer el control de los servicios públicos privatizados. Así la Comisión Nacional de Comunicaciones tiene la obligación de fiscalizar el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio conforme a la licencia otorgada y al Reglamento de Servicio y, como dijimos en la introducción a este capítulo, todo ello debe hacerse en armonía con los preceptos constitucionales que protegen los derechos de los usuarios junto con la propia Ley de Defensa del Consumidor.

El rol asignado a la Comisión Nacional de Comunicaciones no se encuentra cumplido, ya que observamos que la Delegación local no da respuestas en tiempos prudenciales a las quejas de los usuarios. Esta demora injustificada contribuye a acentuar el desequilibrio entre el usuario y las prestadoras del servicio al que hicimos referencia.

Nótese que de 49 reclamos derivados por la Defensoría del Pueblo correspondientes al período informado aquí, sólo 3 fueron contestados por la CNC y otros 3 solucionados desde la misma prestadora por gestiones de los particulares, siguiendo los demás en trámite.” (Conf. Informe Anual 2001-2002 , Capítulo 8)

Que en el año en curso, la Delegación Río Negro de la CNC, con sede en la ciudad de Viedma, ha quedado acéfala y se encuentra aún pendiente la designación del Delegado. Que ello agrava la situación descripta precedentemente.

Que se viene a reiterar una problemática que motivó también la intervención del Defensor del Pueblo que me precediera en el cargo, quien en mayo del año 2000, ante la falta de recursos humanos en la Delegación Río Negro de la CNC, por Resolución N° 660/00 se pronunciaba en estos términos:

“...A su turno dijimos que encontrábamos insuficiente la existencia de una sola Delegación de la CNC en la ciudad de Neuquén para atender la amplia región a su cargo, sin dejar de destacar que aún así fueron satisfactorias sus actuaciones en temas en los que intervinimos. No obstante ello, consideramos en su oportunidad auspiciosa la creación de la Delegación Río Negro de la CNC, con sede en la ciudad de Viedma, con la que hemos mantenido un fluido contacto y de la que recibimos con celeridad respuesta a cada una de las requisitorias cursadas.

*Sin embargo, la actual acefalía de esa Delegación que cuenta con **una sola persona** para atender los reclamos y que además debe ausentarse para realizar tareas de inspección en el amplio territorio provincial, da motivo a estas actuaciones de oficio ante la preocupación por observar que se desnaturaliza el objetivo de la creación de una Delegación, si la misma no cuenta con recursos humanos para su atención.”*

Que hacemos propio el sentido de esas palabras e insistimos en la necesidad de optimizar la actuación de los órganos de control, que deben demostrar una eficiente gestión de los reclamos de los usuarios junto con las demás, e importantes, misiones que la ley dispone.

II

Que en el marco de la investigación DE OFICIO – Expte. N° 2887/03- que iniciáramos por la “Falta de mantenimiento de los teléfonos públicos en Viedma”, se recepcionó un informe emitido por el Jefe de Área Delegaciones Provinciales de la CNC, que en su parte final indica:

*“Cabe destacar que esta Comisión Nacional de Comunicaciones no ha realizado inspecciones a servicios en esa provincia en el mencionado período (entre el 15 de abril y el 20 de mayo ppdo.), **habida cuenta que el Gobierno Provincial no ha designado la terna a consideración de esta Comisión a efectos de cubrir el cargo de Delegado Provincial de este Organismo.**” (conf. Nota CNCADP N° 124/2003)*

Que siendo así, corresponde poner en conocimiento del Señor **Gobernador de Río Negro** la presente Resolución, con remisión del citado informe, a fin de que se sirva indicar las razones de la omisión en formular la terna de personas propuestas para cubrir el cargo de Delegado de la CNC en nuestra Provincia.

Que asimismo, se dará intervención a la **Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones – Subgerencia de Delegaciones Provinciales-**, a fin de que se sirva disponer las medidas que estime oportunas para optimizar el funcionamiento de la Delegación Río Negro de esa Comisión, procediendo a la designación del nuevo Delegado, sin perjuicio de la dotación de otros recursos humanos y/o técnicos necesarios para su misión.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE**

PRIMERO: Poner en conocimiento del Señor **Gobernador de Río Negro** la presente Resolución a los efectos indicados en el Considerando II.

SEGUNDO: Dar intervención a la **Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones – Subgerencia de Delegaciones Provinciales-**, a fin de que se sirva disponer las medidas sugeridas en el Considerando II de la presente Resolución.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

RESOLUCIÓN N° 1.301/02

Viedma, 20 de noviembre del 2002

VISTO: El Expediente N°1985/02 , caratulado “DE OFICIO, S/ Denuncia del estado de intransitabilidad de las rutas 6 y 23 (Línea Sur),” y

CONSIDERANDO:

I

Que el estado deplorable en que se encuentran las mencionadas rutas, de acuerdo a lo descripto por un Diario Regional que intenta reflejar con la mayor objetividad posible esta problemática que afecta no solo a los habitantes de la región, sino también a la actividad ganadera, al turismo y a los circunstanciales usuarios de la misma.

Que no alcanza con tratar de dirimir responsabilidades entre Vialidad Provincial y Nacional, por que esto supera una mera cuestión jurisdiccional.

Que tal vez la reiteración de este problema vial que se sucede año tras año, década tras década, viene a confirmar una vieja y silenciada sospecha que anida en nuestro corazón Argentino y Rionegrino desde siempre, hay dos Argentinas y dos Río Negros, tenemos al parecer ciudadanos con derechos plenos y otros con derechos cercenados.

Que las viejas historias de habitantes y comerciantes de esta valiente y olvidada Región Sur no ha ayudado a crear una conciencia colectiva donde todos velemos por la suerte de todos.

Que no es necesario pertenecer o habitar territorios irredentos para sentirse un ciudadano de segunda categoría, alcanza con vivir en algún punto geográfico entre el empalme de la ruta 6 y 23 y la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Que el abandono de tierras, la desertificación, el éxodo poblacional no son o fueron causas suficientes para los gobiernos pasados y presentes como para detenerse a pensar en una solución de fondo para la región y sus habitantes.

II

Que pareciera que la importancia estratégica de los caminos, rutas principales y complementarias no alcanza para imaginar un diseño de provincia totalmente interconectado con una red vial creíble, que no solamente asegure el tránsito sino también el comercio la producción, el turismo, la explotación ganadera y minera, en síntesis que asegure que esta región de nuestra geografía forme parte de un proyecto sustentable de provincia.

Que con condiciones meteorológicas adversas, la población vive situaciones límites, que se convierten en moneda corriente, llegando al extremo como de comprometer la vida de sus habitantes violando el mayor y elemental derecho, el derecho a la vida.

Que sumado a otros problemas existentes, el de las rutas y caminos han convertido a nuestra bendita línea sur en un paisaje desolador, casi un páramo, donde tal vez por las últimas rutas y caminos en buen estado de esta otrora fecunda y orgullosa región, los últimos valientes y sacrificados habitantes aprovecharon para abandonar definitivamente la utopía de torcerle el brazo al desierto, en aras de construir un futuro venturoso para las próximas generaciones y en homenaje a los que dieron sus vidas por ella.

Que año tras año se aplica sistemáticamente un modelo de planificación vial donde los derechos de nuestros hermanos rionegrinos son interrumpidos con regularidad, donde una sensación de improvisación parece enseñorearse sobre la cruda realidad.

Que si esta triste y preocupante situación se sigue repitiendo año tras año, cabría preguntarse, si más allá de las demoras surgidas en la ejecución de una obra de tal envergadura como lo es el asfalto de la ruta 23, Vialidad Nacional, de acuerdo a las jurisdicciones correspondientes, no tienen pensado aplicar algunas medidas paliativas para subsanar, aunque más no sea parcialmente, los inconvenientes expuestos.

III

Que en consecuencia corresponde solicitar a las autoridades de Viarse y Vialidad Nacional, informen acerca de las previsiones técnico- presupuestarias que se han realizado para concretar acciones tendientes al mejoramientos de los caminos a que hemos hecho referencia.

Que asimismo corresponde consultar al Sr. Ministro de Economía de la Provincia de Río Negro, por la competencia otorgada por la ley de Ministerios N° 3329 que coloca a Viarse bajo su órbita, si este Ministerio ha realizado las previsiones económicas financieras necesarias para superar esta crisis vial de vieja data.

Por ello:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:**

PRIMERO: Iniciar actuaciones de oficio en base a las facultades conferidas por la ley 2756 en su artículo 9°.

SEGUNDO: Correr traslado a VIARSE, al Distrito Viedma de Vialidad Nacional, y al Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro, solicitando informes según el apartado III, de la presente resolución.-

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

13. Cuestiones Fuera del Ámbito de Competencia de la Defensoría

Consideraciones generales

Ya nos referimos en la Introducción al presente informe acerca de la labor de asistencia y asesoramiento que la Defensoría del Pueblo realiza aún en aquellos casos donde las materias traídas a nuestra consideración escapan a la competencia de la Institución.

Diariamente se atienden en forma personal o telefónica, numerosas consultas legales, en las que se orienta a los interesados sobre las vías oportunas para ejercer sus derechos. Así, en cuestiones de orden particular, cuando corresponda promover acciones judiciales sugerimos la intervención de las Defensorías Generales del Poder Judicial, o bien se indican gestiones ante otros organismos competentes. Muchas veces, el asesoramiento brindado es suficiente para dar satisfacción al ciudadano, sin que formen actuaciones.

El agravamiento de la crisis socio económica en los últimos años ha colocado en un virtual estado de cesación de pagos a los ciudadanos, quienes ante la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones, buscan el amparo de la Defensoría del Pueblo acuciados por sus acreedores, de ahí que se reciban tantas consultas sobre juicios ejecutivos y embargos, intimaciones por incumplimientos contractuales (deudas de tarjetas de crédito, bancarias, alquileres, etc.).

También las problemáticas derivadas del derecho de familia :divorcios, alimentos, tenencia, están entre las más consultadas, y si bien algunas son previas a la promoción de acciones judiciales, en la mayoría de los casos se cuestiona la demora de los procesos en curso.

Poder Judicial

Sin perjuicio de nuestra incompetencia para revisar la actuación de los jueces y funcionarios del Ministerio Público, se ha solicitado en carácter de colaboración al Poder Judicial informes sobre la marcha de los juicios, los que en todos los casos son contestados. También el Superior Tribunal de Justicia ha iniciado actuaciones cuando se formulan denuncias contra alguno de los magistrados o funcionarios de ese Poder.

Otro ejemplo de la mutua colaboración entre la Defensoría del Pueblo y el Poder Judicial es la intervención que nos cupo ante el cuestionamiento del Gremio UPCN a las disposiciones de las Acordadas 35/02, 06/03 del Superior Tribunal de Justicia, que modificaron el ámbito de competencia de los Juzgados de Paz, establecieron aranceles y restringieron algunas funciones habituales de éstos.

El Superior Tribunal de Justicia convocó entonces a una reunión conjunta con el gremio UPCN, a la que asistimos, a fin de brindar aclaraciones sobre el alcance de la normativa cuestionada. A pesar de que el citado gremio no concurrió, esta Defensoría del Pueblo prosiguió evacuando las consultas de los ciudadanos sobre la aplicación de las Acordadas, en especial en lo referente, a la certificación de firmas y declaraciones juradas.

Deberes profesionales de abogados

También, a partir de quejas particulares, se ha dado tratamiento al incumplimiento de los deberes profesionales de los abogados, a saber: falta de información brindada a clientes, mal desempeño en trámites judiciales, cobro indebido de honorarios, retención indebida de fondos de sus clientes, etc

Estas actitudes motivaron el dictado de la **Resolución 1140/03 "D.P.R.N."**¹ en la que se reflexiona sobre la relación cliente - profesional y la función de la Defensoría del Pueblo derivando la problemática al Colegio de Abogados de la Circunscripción Judicial donde se encuentra matriculado el abogado denunciado.

Temas Municipales

El artículo 167 de la Constitución Provincial, al disponer que: “ Corresponde al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial...”, ha despejado toda duda sobre el alcance de nuestra competencia y se ajusta al respeto de las autonomías municipales reconocidas en el artículo 225 de la C.P.

Desde ya auspiciamos toda iniciativa que permita que el instituto del Defensor del Pueblo se difunda en el orden municipal, pero a pesar de la ausencia en nuestra provincia de Defensorías del Pueblo locales, no hemos desatendido las necesidades de los ciudadanos que han planteado cuestiones cuyo tratamiento dependía exclusivamente de las autoridades municipales, asesorando a los interesados sobre otras vías disponibles y poniendo en conocimiento de los Intendentes y Concejos Deliberantes las quejas que los vecinos nos traían.

Nuestra experiencia nos indica que es no uniforme la predisposición de los Gobiernos Municipales en contribuir con la tarea con la Defensoría del Pueblo, ya que algunos no han entendido acabadamente el deber de colaboración del artículo 12 de la ley 2756, a pesar de la claridad de nuestras requisitorias que solo buscaban intermediar a favor de los ciudadanos. Y es que nuestra incompetencia en la órbita municipal se circunscribe a la imposibilidad de formular Recomendaciones o Sugerencias a los funcionarios de esos gobiernos, pero ello no los sustrae de su deber de prestar colaboración en brindar la información que les fuera requerida.

Es por eso, que intentamos fortalecer los vínculos con las autoridades municipales, con quienes tenemos contactos personales a fin de articular acciones que redunden en beneficio de los ciudadanos.

La gran mayoría de las quejas presentadas contra municipios correspondieron a solicitudes de tierras fiscales municipales, pero también por hubo quejas por falta de intervención ante ruidos molestos, y de controles de salubridad e higiene.

¹ Ver Resolución N° 1140/03 en el Apéndice.

Esta Defensoría ha participado en forma activa, mediando entre las partes en varias ocasiones, tanto en Viedma como en Cipolletti, donde se han producido **tomas de terrenos de particulares y amenazas de desalojos forzados**.

En el caso de la ciudad de Viedma, el Municipio promovió y adquirió tierras a un particular tras un concurso de precios y se encuentra en la actualidad en la etapa de preadjudicación de los lotes.

En esta circunstancia, y a solicitud de los propios vecinos, la Defensoría del Pueblo formó parte de la Comisión Mixta, integrada por representantes de los poderes del gobierno municipal y de las familias ocupantes, al solo efecto de controlar el normal desarrollo de las gestiones como así la correcta asignación de los lotes.

En Cipolletti fueron tres los episodios de ocupación de terrenos, por más de 200 familias en cada ocasión. La Defensoría, como ya dijimos, estuvo siempre presente tratando de acercar a las partes en conflicto en una gestión mediadora. Para ello se comisionó a un agente de esta Institución, quien participó de las reuniones mantenidas entre el Municipio y los ocupantes. Como consecuencia de las mismas se suscribieron actas de compromiso y se cumplió con el loteo de 282 parcelas que están siendo distribuidas.

Mutuales y Obras Sociales Sindicales

El sistema mutual fue creado para las personas que ante una emergencia o necesidad de algún bien o servicio al que no pueda tener acceso en forma individual, puedan hacerlo mediante la ayuda mutua. Su principal valor es la solidaridad y la asistencia que a través del mutualismo busca mejorar el bienestar de sus miembros.

Son entidades sin fines de lucro que se constituyen libremente por socios que aportan una cuota social y como contraprestación la entidad le brinda distintos servicios a quienes los necesiten, siendo éstos muy variados: atención de la salud; otorgamiento de ayudas económicas y subsidios; servicio de proveeduría, construcción de viviendas, etc..

En la República Argentina, las Mutuales están reguladas por la Ley 20.321 y una gran cantidad de resoluciones emanadas del organismo de contralor, que es el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social – INAES-. Cada Mutual se rige por su estatuto y supletoriamente por las disposiciones de la ley nacional.

En la gran mayoría de las denuncias presentadas, la temática se centra en problemas con los descuentos realizados por mutuales o en la falta de cobertura de obras sociales sindicales.

Si bien se trata de un conflicto que no se enmarcaría en el ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo para actuar, el criterio de indefensión de los presentantes, comprometen a la Institución a orientar a dichos ciudadanos y a cursar, a modo de colaboración, pedidos de informes a las mutuales y obras sociales involucradas.

Las mutuales con mayor demanda por parte de sus asociados fueron: Mutual AMVI, Mutual del Magisterio Rionegrino, Mutual Policial, Asociación 24 de Mayo y obras sociales como Solidaridad (Obra Social Bancaria), OSECAC, quienes siempre han respondido a los informes solicitados, por lo cual destacamos su alto grado de colaboración, y, UPCN.

El aumento de los precios de la canasta básica de alimentos, la caída del salario y el incremento de la desocupación, ha provocado que la gente continúe requiriendo el auxilio económico que brindan las entidades mutualistas, aceptando el mecanismo del descuento automático de sus salarios o haberes previsionales, los que resultan afectados de tal modo que sólo quedan disponibles magros saldos.

Muchas mutuales ante el expreso pedido de renuncia de la afiliación de sus socios, no aceptan la misma por “existir deuda pendiente”, afectando los derechos de las personas que son mantenidas cautivas para cobrarles las cuotas sociales, cuando no, aportes extraordinarios (caso AMVI), incrementándose así sus deudas, las que se tornan irre recuperables incluso para las propias mutuales. La violación de derechos en este caso es flagrante, pues la mutual siempre tiene la posibilidad de cobrar judicialmente sus acreencias

Merece destacarse que la UPCN, ante la derivación desde esta Defensoría de reclamos formulados por afiliados que solicitaban la baja, ha receptado favorablemente los pedidos de renuncia.

Documentación de las personas y trámites migratorios

Si bien en menor medida, se siguen registrando quejas por la demora en la tramitación del D.N.I.. Si los cuestionamientos se dirigen a la actuación del Registro Nacional de las Personas, hemos canalizado las inquietudes de los ciudadanos a través de la Dirección Provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas, destacándose la valiosa colaboración y la gran disposición de su titular, en pos de una pronta solución a los reclamos presentados por este tema.

Merece se resalten las acciones de esa Dirección ante las situaciones de los ciudadanos que manifiestan tener dificultades económicas para realizar los trámites de su D.N.I. Así, se ha establecido que los días lunes, en el horario de 7 a 9 hs. se realizan todas las gestiones de manera gratuita. También se observa el mejoramiento de la atención de las Delegaciones en el interior de la Provincia, y el gran impacto de las campañas de documentación que llevara adelante ese organismo.

Se repiten las problemáticas de extranjeros para acceder a su DNI, quienes muchas veces no cuentan con el Certificado de Radicación de la Dirección Nacional de Migraciones, o bien no reúnen la documentación de su país de origen solicitada.

En general estas dificultades estuvieron centradas en las gestiones inherentes a la radicación y a la falta de documentación personal para avanzar en el trámite pero, fundamentalmente, a las dificultades económicas para asumir los costos administrativos.

Con respecto a la documentación personal del país de origen, se lograron muy buenos resultados gracias a la excelente colaboración prestada a la Defensoría del Pueblo por el Consulado Chileno en Bahía Blanca y en San Carlos de Bariloche.

La Dirección Nacional de Migraciones, Delegación Viedma, no obstante haber contestado en todos los casos, respuestas favorables son mínimas, lo que nos impuso derivar las actuaciones a nuestro par nacional.

Apéndice

RESOLUCION N° 1140/03

VIEDMA, 28 de agosto de 2003

VISTO el expediente N° 3157/03 "... S/ JUICIO A ENCOTESA", y

CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 01 obra presentación del ciudadano de marras, solicitando la intervención de esta Oficina de la Defensora del Pueblo, con respecto al estado del trámite judicial oportunamente iniciado contra la Empresa ENCOTESA., con patrocinio letrado de un profesional particular.

Que, según expresa el reclamante, si bien el apoderado le informa que el trámite sigue su curso normal, a la fecha no ha podido enterarse el número de expediente ni el Juzgado en el cual tramita, pese a sus insistentes reclamos.

Que por lo expuesto solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo a fin de lograr la información que, al estar de sus dichos, se le estaría negando por parte del abogado defensor.

II

Que conforme prescribe el artículo 17° de la Ley N° 2756, "*... presentada la denuncia, el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...*".

Que del análisis de los hechos narrados a fs. 1 se desprende que se trata de un **conflicto entre un particular y su abogado** que escapa a la competencia del Defensor del Pueblo (Art. 16 y 10 ley 2756).-

Que el art. 10 de la ley 2.756 establece que el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo se circunscribe a la administración pública provincial "*...entendiéndose por **administración pública provincial**: la administración centralizada, entes desconcentrados, entidades autárquicas, empresas del Estado, sociedades del Estado, sociedades de economía mixta, sociedades con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo provincial, cualquiera fuera su naturaleza jurídica, denominación, ley especial que pudiera regirlo o lugar en que se desarrolla su actividad...*". Asimismo el art. 167 de la Constitución Provincial dice "*...Corresponde al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la **administración pública provincial**...*". De las normas transcritas surge, como se ha manifestado, que la Defensoría del Pueblo de Río Negro carece de competencia para entender en cuestiones derivadas de conflictos entre particulares.

III

Que para instituciones como el Defensor del Pueblo, nueva en nuestra Provincia, es preciso explicar, una y otra vez, en qué consiste su labor. Así vamos a ver su relación con los tres poderes del Estado: con el *Poder Ejecutivo* tiene mandato de vigilancia, con el *Poder Legislativo*, su legitimidad nace con él, debe rendirle informes sobre sus actos, pero también puede ejercer presión para que cumpla con sus responsabilidades puntuales con los ciudadanos, en tanto que con el *Poder Judicial*, no tiene concomitancia directa ya que, por norma general, no puede ingresar en el campo jurisdiccional.

Que ello no impide, sin embargo, su calidad de receptor. Si analizamos el proceso de atención de quejas llegaremos a la conclusión de que el ciudadano que llega hasta el Defensor del Pueblo también porta un bagaje simbólico. Tiene que ver con su necesidad de verificar si existe tal Defensor del Pueblo o es tan solo una entelequia. Por ello no es exagerado que a pesar de su incompetencia para actuar, su relación con los peticionarios se caracterice por algunos elementos indispensables como calidad en la atención, respeto, calidez en el trato y asesoramiento. Esto último hace que aún tratándose de un caso que no se enmarca en las competencias de la Defensoría del Pueblo, el criterio de indefensión compromete a la Institución a orientar al necesitado.

IV

Que el tema traído a colación por el ciudadano nos hace reflexionar acerca de la relación abogado - cliente, que es idealmente una relación de confianza. Desafortunadamente es frecuente que ni el abogado conozca lo suficiente al cliente ni el cliente al abogado. Por eso el cliente siente que se tiene que auto proteger.

Que cuando una persona entra en una relación contractual, como la de un abogado, es cuando ya ha agotado toda posibilidad de congraciarse con la otra parte y porta consigo una carga emotiva muy fuerte, la que sumada a la falta de información y la demora en las causas judiciales, termina convirtiéndose en un cóctel explosivo que llena de angustia al ciudadano común.

Que el cliente de un abogado tiene derecho a una información clara y lo más precisa posible respecto de la consulta que solicita; derecho a someter a la consideración de otros profesionales el trabajo que le haya hecho su abogado; derecho de acudir a los Colegios de Abogados para formular reclamaciones; derecho de reclamar judicialmente frente al profesional que, a su entender, ha actuado de mala fe, incompetencia inexcusable, etc.

Que en los últimos tiempos el Poder Judicial de la Provincia de Río Negro ha inaugurado Centros de Mediación como una novedosa alternativa de resolución de conflictos, y así hemos escuchado a los señores Jueces poner énfasis en los derechos del justiciable, que en su vertiente cívica tienden a proporcionar transparencia, información, y atención adecuada al ciudadano, procurando desbrozar el camino que a veces se presenta enmarañado para el común de la gente que busca justicia.

Que a su vez los Colegios de Abogados en nuestra Provincia avanzando en una concepción humanista de su misión, cuentan con un Código de Ética para que las

conductas de sus letrados no resulten contrarias a la deontología profesional, es decir de los deberes y principios que afectan a la profesión.

V

Que desde esta Defensoría del Pueblo, y en relación al caso que nos ocupa, a través de su Asesor, Dr. Hernán Linares se ha intentado – infructuosamente - una comunicación telefónicamente con el abogado del reclamante

Que ello lo hicimos en el entendimiento de que una mediación podría llevar tranquilidad al ciudadano, ya que conociendo los tiempos que conlleva una causa judicial, es probable que el letrado actuante haya omitido de buena fe, asesorar convenientemente a su cliente sobre este aspecto del procedimiento, y siempre tratando de recrear mediante el diálogo oportuno aquella relación abogado - cliente que sin lugar a dudas en su momento existió.

Que por todo ello y sin perjuicio de la incompetencia de esta Defensoría del Pueblo para entender en el reclamo formulado, corresponde sugerir al ciudadano que se siente agraviado se dirija al Colegio de Abogados de General Roca haciéndoles conocer su situación, procediendo asimismo a notificar a ese Cuerpo Colegiado de la presente Resolución.

Por ello,

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E :**

PRIMERO: Declarar la falta de competencia de la Defensora del Pueblo para actuar (Art. 16 inc.a. ley 2756).-

SEGUNDO: Asesorar al ciudadano sobre sus derechos, según los Considerando de la presente Resolución.-

TERCERO: NOTIFICAR al Colegio de Abogados de General Roca la presente.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-