

DIARIO DE SESIONES

Nº 10

LEGISLATURA

PROVINCIA DE RÍO NEGRO



46º PERÍODO LEGISLATIVO

22 de Diciembre de 2017

REUNIÓN X - 1º SESIÓN EXTRAORDINARIA

INFORME ANUAL

DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO

Lic. ADRIANA SANTAGATI

PRESIDENCIA: Del Vicegobernador Prof. Pedro PESATTI.

SECRETARÍA LEGISLATIVA: Lic. Daniel A. AYALA

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA: Don Oscar PORRO.

NÓMINA DE LEGISLADORES

Presentes:

AGOSTINO, Daniela Beatriz.
ALBRIEU, Luis Horacio
ARROYO, Ricardo Daniel
BIZZOTTO, Marta Susana
CASADEI, Adrián Jorge
CIDES, Juan Elbi
CORONEL, Norma
CUFRE, Rodolfo Rómulo
DÍAZ, Oscar Eduardo
DOMÍNGUEZ MASCARO, M Eugenia
FERNÁNDEZ, Roxana Celia
GARRO, Edith
GRANDOSO, María Inés
HOLTZ, Graciela Esther
INCHASSENDAGUE, Elsa Cristina
IUD, Javier Alejandro
JEREZ, Elban Marcelino
LARRALDE, Silvana Beatriz
LASTRA, Tania Tamara
LESCANO, Leandro Martín
LIGUEN, José Adrián
MALDONADO, María del Carmen
MANGO, Héctor Marcelo
MARINAO, Humberto Alejandro

MARTÍN, Alfredo Adolfo
MARTÍNEZ, Raúl Francisco
MILESI, Marta Silvia
MORALES, Silvia Beatriz
OCAMPOS, Jorge Armando
PALMIERI, Alejandro
PAZ, Silvia Alicia
RAMOS MEJÍA, Alejandro
RECALT, Sandra Isabel
RIVERO, Sergio Ariel
ROCHAS, Nicolás
SABBATELLA, Mario Ernesto
TOZZI, Leandro
VALDEBENITO, Graciela Mirian
VALLAZZA, Jorge Luis
VIDAL, Miguel Ángel.
WILLIAMS, Elvin Gerardo
YAUHAR, Soraya Elisandra Iris

Ausentes:

PITA, Carina Isabel
GEMIGNANI, María Liliana
GERMANIER, Viviana Elsa
LÓPEZ, Facundo Manuel

SUMARIO

1. **APERTURA DE LA SESIÓN.** Pág. 4.
2. **IZAMIENTO DE LA BANDERA.** Le corresponde a los señores legisladores Jorge Luis Vallazza y Miguel Ángel Vidal izar los pabellones provincial y nacional. Pág. 4.
3. **LICENCIAS.** Solicitada para los señores legisladores Carina Isabel Pita, María Liliana Gemignani, Viviana Elsa Germanier y Facundo Manuel López. Se aprueban y conceden con goce de dieta. Pág. 4.
4. **CONVOCATORIA.** Para sesionar en el día de la fecha. Pág. 4.
5. **INFORME ANUAL DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO -** Licenciada Adriana Santagati. Pág. 5.

1 - APERTURA DE LA SESIÓN

-En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los 22 días del mes de Diciembre del año 2017, siendo las 8 y 50 horas, dice el

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Por secretaría se registrará la asistencia.

-Así se hace.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Con la presencia de 35 señores legisladores, queda abierta la sesión del día de la fecha.

2 - IZAMIENTO DE LA BANDERA

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Corresponde el izamiento de las banderas nacional y de Río Negro, para lo cual se invita a los señores legisladores Jorge Luis Vallazza y Miguel Ángel Vidal a realizar el acto y a los demás señores legisladores, a la Defensora del Pueblo, Codefensor y público presente a ponerse de pie.

-Así se hace. (Aplausos).

3 – LICENCIAS

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Tiene la palabra el señor Humberto Marinao.

SR. MARINAO – Gracias, señor presidente.

Para justificar la ausencia de la compañera legisladora Carina Pita por razones particulares.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Tiene la palabra el señor Alejandro Palmieri.

SR. PALMIERI – Gracias, señor presidente.

Para justificar la ausencia de las señoras legisladoras María Liliana Gemignani y Viviana Germanier por razones particulares, lo mismo para el señor legislador Facundo López. Las legisladoras Milesi y Recalt se suman a la Casa en cualquier momento.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - En consideración los pedidos de licencias solicitados.

Se van a votar. Los señores legisladores que estén por la afirmativa, sírvanse indicarlo.

-Resulta afirmativa.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Han sido aprobadas por unanimidad, en consecuencia las licencias se conceden con goce de dieta.

4 – CONVOCATORIA

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 322/2017 de esta presidencia, convocando a la sesión del día de la fecha.

SR. SECRETARIO (Ayala) - VIEDMA, 15 de diciembre de 2017. VISTO: Los artículos 135 y 168 y concordantes de la Constitución Provincial y el artículo 26 del Reglamento Interno de la Cámara; y

CONSIDERANDO: Que la señora Defensora del Pueblo debe rendir el informe anual a la Legislatura Provincial;

Que el informe presentado ha generado el Asunto Oficial número 1683/2017 y que también ingresó una solicitud de la defensora del Pueblo para realizar su informe “in voce” durante el mes de diciembre del año en curso, Asunto Oficial número 1684/2017.

Que en reunión de la Comisión de Labor Parlamentaria del día 15/2017 se acordó realizar sesión extraordinaria a efectos de recibir a la señora Defensora del Pueblo, Licenciada Adriana Santagati;

Por ello:

EI PRESIDENTE LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO RESUELVE

Artículo 1º.- Citar a los señores Legisladores a sesión extraordinaria para el día 22 de diciembre de 2017 a las 08,30 horas para recibir a la señora Defensora del Pueblo, Licenciada Adriana Santagati, a fin de que realice su informe anual in voce, correspondiente al período 2016-2017.

Artículo 2º.- Regístrese, comuníquese cumplido, archívese.

Firmado: Doctor Facundo Manuel López, Vicepresidente 1º a/c de la Legislatura de Río Negro; Licenciado Daniel Arnaldo Ayala, Secretario Legislativo.

Resolución número 322/17

**5 – INFORME IN VOCE DE LA DEFENSORA
LICENCIADA ADRIANA SANTAGATI**

SR. PRESIDENTE (Pesatti) – Voy a darle la bienvenida a la señora Defensora del Pueblo y al señor Codefensor, en nombre de la Legislatura de Río Negro agradecerles la presencia aquí hoy, de todo el equipo de trabajo de la Defensoría; y en nombre del Parlamento Provincial voy a invitarlos a que formulen el mensaje que establece la Constitución Provincial y que la Defensoría debe exponer ante el Parlamento Provincial.

Le voy a dar el uso de la palabra a la señora Defensora.

SRA. DEFENSORA – Buenos días señor presidente, señoras y señores legisladores de esta Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Río Negro, invitados especiales, medios de prensa y público en general.

Cuando pensé en realizar el informe *in voce* imaginaba qué era lo importante de los organismos de la administración pública, y en este caso de nuestro organismo, y me parece que lo más importante es poder mostrarle los resultados del trabajo realizado. Y los resultados de trabajo realizado en la Defensoría del Pueblo tienen que ver con la cantidad de problemas resueltos.

En este sentido, y voy a pedir al equipo si pueden poner en pantalla la primer imagen, el primer gráfico que muestra el nivel de resultados que hemos obtenido: el 53,39 por ciento de las demandas que llegaron a la Defensoría del Pueblo fueron resueltas favorablemente, un 33,33 por ciento se encuentran en trámite, el resto derivadas a otros organismos del Estado.

Mire presidente, yo creo que el gran desafío que tenemos los organismos del Estado es recuperar la confianza de los ciudadanos en la administración y esto no es un dato menor, este es un desafío que no solamente se plantea la Defensoría del Pueblo sino que se plantea a todos los organismos de la administración.

La confianza se logra resolviendo los problemas de manera expedita, de manera rápida porque el ciudadano lo que necesita es justamente este tema.

Por otra parte nosotros contamos con un equipo de asesores profesionales extraordinariamente competentes y esto creo que también redundando en la calidad de servicios que tenemos.

Nosotros creemos que debemos trabajar intensamente cada día porque tenemos que convertirnos en un motor de cambio de las desigualdades y de las injusticias que se generan en la sociedad.

Nuestra misión no es confrontar con la Administración en beneficio del Pueblo, nuestra misión es resolver los problemas que trae el ciudadano, articulando con la Administración para garantizar sus derechos. Por eso nosotros mantenemos tres ejes como políticas de Estado, tres ejes como políticas dentro del Organismo: Uno es el enfoque basado en derechos humanos, el otro es el enfoque en red y el otro es la gestión por resultados.

Cuando hablamos del enfoque basado en derechos humanos nos obliga a pensar que las necesidades de las personas, las demandas de las personas, no son necesidades, son obligaciones del Estado para responder a esos reclamos. En el eje del enfoque basado en derechos humanos se encuentran las desigualdades, por eso creemos que esto implica poner en cuestión quienes detentan el poder dentro de la Administración.

Por otra parte, el enfoque en red creemos que es sumamente importante porque implica pensar y hacer desde una perspectiva que nos conduzca a generar procesos sociales y culturales saludables. Es necesario que nosotros interactuemos con otros organismos de la Administración, ya sea de tipo local, provincial o nacional en la resolución de los reclamos que llegan Defensoría.

Finalmente, la gestión por resultados que significa que lo que se prioriza es la respuesta. Nosotros recibimos a un ciudadano fatigado de transitar los pasillos de la Administración, donde la burocracia termina sin darle resultados. Entonces, nosotros lo que priorizamos es justamente el resultado a partir del reclamo.

En este sentido, nosotros hemos establecido alianzas con distintos organismos del Estado, con la Defensoría del Pueblo de la Nación -hoy está presente, gracias María Eugenia-, con la Defensoría del Pueblo de San Carlos de Bariloche, próximamente con la Defensoría del Pueblo de San Antonio Oeste, con el resto de defensorías locales y provinciales, en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo. Además, un dato no menor que queremos resaltar, es el lazo que tenemos tendido con una institución que data desde 1884, que fue creada en el momento en que se crearon los Territorios Nacionales, que son los juzgados de paz de toda la Provincia -gracias doctor Zille por estar aquí presente-, no solamente con los juzgados de paz, sino también con las oficinas de atención al ciudadano y las casas de Justicia.

Creemos que sin perjuicio de la invaluable tarea que desempeñan los juzgados de paz o estos puntos de acceso a Justicia, nos parece importantísima la tarea social.

Es decir, la Defensoría, nuestra gestión, la que con el doctor Domínguez estamos llevando adelante, tiene como eje la persona y en función de eso nosotros articulamos con el resto de los organismos del Estado, persiguiendo alcanzar la mayor cantidad de respuestas en el menor tiempo y con el menor costo.

Nuestra metodología de trabajo -les voy a pedir si pueden mostrar el próximo cuadro-, ustedes saben que nuestro marco legal impone un procedimiento que tiene que ver con la formulación del

expediente. Con César hemos decidido implementar de forma administrativa y por resolución una nueva forma de trabajo que decidimos llamar resolución sumaria ¿Por qué? Porque nosotros entendemos que hay cuestiones que no pueden esperar, no pueden esperar los procesos que establece el trámite que impone un expediente.

En este sentido, queremos mostrar cuál fue el nivel de respuestas obtenidas a través de formulación de expedientes y el nivel de respuestas obtenido a través de resoluciones sumarias, teniendo en cuenta que nuestra gestión se inició hace 4 meses y medio. Entonces, nos parece que es importante que la Administración en su conjunto, comience a pensar en procedimientos que agilicen los trámites en beneficio de los ciudadanos.

En este sentido, nosotros queremos realmente destacar la implementación de la plataforma de gestión documental electrónica a través del proceso de modernización. Hoy la cultura de la sociedad en la que vivimos nos impone pensar la administración desde otro punto de vista, y creo que también para los señores y señoras legisladoras se plantea un gran desafío y tiene que ver con pensar en nuevos procesos adaptados a las nuevas tecnologías, creemos que la ley de procedimiento administrativo exigiría un cambio en este sentido. Nosotros, desde la Defensoría, también hemos adherido a la plataforma de gestión documental electrónica y una cuestión más, que lo dejamos como inquietud, también creemos que el servicio de internet deber ir caminando a ser un servicio público, accesible a todas y cada una de las personas que vivimos en la Provincia y en el país también.

Con respecto a las políticas de Estado, nosotros mostramos a través del próximo gráfico la incidencia que tiene el nivel de reclamos en las distintas áreas del Estado. Por supuesto que dado el tiempo que nos han destinado para hacer este informe, vamos a tomar algunas temáticas y por supuesto quedar a disposición de las señoras y señores legisladores respecto a cualquier otra consulta que quieran formular.

Uno de los temas que abordamos y que tiene una gran incidencia en reclamos tiene que ver con reclamos vinculados al tema de salud. En realidad, tanto desde el área del Ministerio de Salud y desde la Obra Social IProSS y en lo que tiene que ver -y hago la aclaración- a los reclamos que llegan a la Defensoría del Pueblo, en el caso del Ministerio de Salud tenemos un porcentaje de respuestas favorables que alcanzan al 80 por ciento y el 75 por ciento aproximadamente en el caso de la Obra Social IProSS. Nosotros también recibimos reclamos respecto a obras sociales nacionales las que derivamos por supuesto a los organismos competentes en el caso a través de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

En el caso del Ministerio de Salud la mayor cantidad de demandas tiene que ver, y también en el caso de IProSS, con la solicitud de prótesis y órtesis y el reclamo por medicamentos, dentro de lo que son medicamentos el 70 por ciento de los reclamos de medicamentos tienen que ver con medicación oncológica. Los legisladores del Frente para la Victoria consultaron respecto a cuáles son los motivos, porque nosotros en realidad no solamente tenemos contacto con el Ministerio o la obra social, sino que también avanzamos un poco más e inclusive consultamos a los proveedores, hay demora en la entrega en muchas circunstancias de parte de los proveedores. Con respecto a esto y dando respuesta a una de las inquietudes de los legisladores, los motivos son variados: Existen casos donde los proveedores se presentan a la licitación sin tener el stock, convengamos que se trata de medicación de altísimo costo. Cuando se gana la licitación en ese momento sale el proveedor a buscar el medicamento, existen algunos condicionamientos sobre todo en lo que es medicación oncológica, es una medicación que responde a la Ley de Trazabilidad, número 26.906, con lo cual esto exige un control y un seguimiento exhaustivo que llega al paciente y en muchos casos el Anmat no se expide oportunamente respecto de la liberación, esto es lo que muchos laboratorios y muchos proveedores.

Otro de los temas que nos ocupó en este período fueron reclamos referidos en el caso de IProSS a cirugías bariátricas, promovimos particularmente instancias de diálogo donde las autoridades del IProSS escucharon a los pacientes y luego hicimos reuniones, ya no con los pacientes, sino con los prestadores y en ese caso quien estuvo presente fui yo en representación de los derechos de los pacientes, esto fue resuelto favorablemente.

Otro de los temas que también nos parece destacable, fue el subsidio que se otorga para las personas celiacas y gestiones ante el Ministerio de Salud quien debe actualizar los valores de ese subsidio y la inquietud y la respuesta rápida del IProSS, generaron, a partir de un reclamo, una respuesta de afectación colectiva en beneficio de los pacientes.

La verdad es que hay una pregunta de parte con los legisladores que nos preguntan qué acciones hemos llevado respecto a la suspensión del servicio de salud por parte de la Obra Social IProSS, recientemente quiero poner como ejemplo lo que ocurrió con la suspensión del convenio que el IProSS mantenía con la Federación de Clínicas y en este sentido nosotros inmediatamente, en el momento que nos enteramos de la suspensión, tuvimos en comunicación permanente durante todo el día con el presidente de la Obra Social porque a nosotros nos interesa el afiliado, nos interesa el paciente.

En ese momentos lo que pedimos fueron soluciones inmediatas, respuestas inmediatas, pusimos a disposición nuestras vías de contacto para recibir reclamos.

Cuestionamos la conducta de la Federación de Clínicas, cuestionamos a los prestadores que utilizan como rehenes a los pacientes, esto no puede ser. Nosotros tenemos que caminar hacia terminar con este tipo de prácticas extorsivas que nos dejan en una situación de desamparo, en situación de angustia en los pacientes, nosotros creemos que nadie está obligado a convenir con las obras sociales, pero cuando se establecen y se firman los convenios, esos convenios deben cumplirse y si el Obra Social no cumple, lo que tiene que resolverse es en la órbita que corresponde ya sea en la órbita administrativa o jurisdiccional si fuera necesario; pero de ninguna manera el paciente, el afiliado puede ser víctima de este tipo de prácticas.

Así que en este sentido y quiero dar el dato tranquilizador, decirles que recibimos dos reclamos a la fecha y los dos reclamos pusimos a disposición un 0800, nuestra página web, nuestro correo electrónico, les facilito a todos los jueces de paz tienen mi celular particular que está las 24 horas abierto y en ese marco debo confesarles que solamente dos reclamos recibimos que fueron resueltos favorablemente. También es cierto que este impacto de la noticia generó angustia en muchos casos y hemos llevado tranquilidad explicando y aclarando efectivamente cuál era el procedimiento y las garantías que desde la Obra Social nosotros exigíamos y que la Obra Social realmente cumplió.

Con respecto al tema de salud, quiero hacer un apartado respecto a Salud Mental. La verdad que debo decir y como lo dijimos en el informe escrito, Salud Mental no está dando las respuestas, no desde ahora, no está dando las respuesta que nosotros o que la sociedad espera.

Convenimos que Salud Mental se ocupa no solamente de los problemas de las personas con padecimiento mental, sino también de las personas que padecen adicciones y en este sentido la ley nacional, que es la ley vigente, la nuestra Ley 2440 fue superada por la ley nacional, porque es una ley de orden público, es una ley de derechos humanos, contempla a las adicciones como una patología de Salud Mental. En este sentido nosotros notamos una falta de acompañamiento y una falta de articulación con otros organismos del Estado.

Respecto de la consulta que hacen los legisladores sobre qué acciones llevamos adelante, nosotros cuando recibimos los reclamos articulamos de manera inmediata. Mire, los problemas de adicciones son muy complejos y tienen una afectación multiagencial, cuando una familia acude a la Defensoría porque necesita de un internación o porque necesita saber cómo abordar una problemática y ni le cuento cuando se trata de niños, niñas y adolescentes, en realidad no es suficiente, por supuesto, aunque se ocupe Salud Mental, también tiene que actuar el área de fortalecimiento familiar. Pero el principal articulador es Salud Mental que, además, debe hacer en caso de que se disponga la internación del paciente, tiene que hacer el control y seguimiento, no solamente desde el momento de la internación, sino en el momento de la externación, porque además, si no se eliminan las razones que llevaron a esa persona al consumo, nuevamente esta persona vuelve a reincidir en esta patología y esto en realidad tiene graves consecuencias familiares y tiene gravísimas consecuencias también, una gran afectación para el Estado que no termina de resolver el problema, sino que simplemente lo va magnificando.

En este sentido, quiero destacar la creación y el desempeño de la Agencia Provincial de Adicciones. Hemos estado siguiendo, de manera periódica el trabajo que se viene realizando desde el momento de su creación, nos parece que es muy valorable, muy importante, sobre todo porque el abordaje que se está haciendo respecto el tema de adicciones está trabajado desde diferentes ámbitos del Estado y desde diferentes ámbitos de la sociedad, no solamente en lo referido a las adicciones desde el ámbito particular sino en el ámbito laboral, en el ámbito social, en situaciones de encierro; con lo cual nos parece que la verdad, hemos podido comprobar la respuesta que la Agencia está dando en este sentido.

Con respecto a la pregunta formulada por los legisladores, respecto a qué intervenciones concretas. Quisiera dar un ejemplo bien concreto y que seguramente los legisladores de la localidad pueden dar fe. Hace pocos días surgió un problema en Río Colorado, con un ciudadano, paciente de Salud Mental y requerimos la asistencia, no solamente de la Jueza de Paz, sino también de los medios de comunicación que se habían hecho eco de los problemas que generaba esta persona.

Mire, yo hablé con la madre del señor, es un señor mayor, me comuniqué con la coordinación de Salud Mental, me comuniqué con el Ministro, promovimos una reunión, en la localidad, hablé con el área de Desarrollo Social y también con el Municipio, con el área de la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio, y se generó una reunión interdisciplinaria, que estuvo coordinada por la señora Jueza de Paz, recientemente, con posterioridad, acudí a Río Colorado y el problema fue, diría yo, encaminado.

Entiendo que la cuestión de las acciones es un problema que exige una atención sostenida en el tiempo de parte de los organismos del Estado y ¿Por qué recurrimos a las áreas social? Porque ésta Defensoría, no solamente tiene que atender los reclamos que se generan a partir del perjuicio que pueden llegar a denunciar los vecinos o las afectaciones de los vecinos. Nos interesa también esa persona y la situación de vulnerabilidad y desamparo que esa persona pudiera tener, así que esto, creo que es un ejemplo de manera concreta de nuestro trabajo en el caso de situaciones que se nos han presentando.

También hemos articulado, no solamente con el área de Salud Mental, sino también con las fuerzas de seguridad, -porque hay muchos casos donde Salud Mental dispone la internación involuntaria y para eso necesita, para el momento de llegar a la internación, el auxilio de la fuerza pública, así que nuestro rol fundamentalmente y en colaboración con esta persona que necesita imperiosamente ser ayudada, tiene que ver justamente con articular con las diferentes esferas del Estado, para poder lograr el tratamiento que esta persona necesita.

De todas maneras, vuelvo a insistir, creo que el principal articulador en todo esto es el rol protagónico, que lo tiene Salud Mental.

Creo que tenemos una deuda pendiente, creemos oportuno volver a trabajar en la Comisión Interpoderes para poder conformar el órgano de revisión, sabemos que existen dos proyectos uno del legislador Jorge Vallazza, referido a este tema; y otro proyecto de los legisladores Valdebenito, Lescano, Carrera, Paz, Domínguez Mascaró, y esto en realidad creo que demuestra la intención de abrir el debate en este sentido y nosotros expresamos nuestra voluntad de ser parte de esta discusión.

Con respecto a los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, durante el periodo que nos toca informar hemos advertido una ausencia de trabajo estable, esto debido a los cambios que se han producido dentro de la cartera, vemos como una instancia de superación la creación de la Secretaría de la Niñez. Nos parece que es una instancia superadora.

Creemos -vuelvo a decir- indispensable la coordinación sistemática y permanente entre los organismos del Estado. Creo que esta preocupación fue compartida por muchos legisladores también, como el legislador Marinao, Ramos Mejía, Sabbatella, Grandoso, Mango, que también han presentado numerosas iniciativas en este sentido. La consulta que nos hicieron, en este aspecto, es que nos pidan un informe detallado de cada uno de los casos. Nuestra asesora, profesional en el tema, la doctora María Eva Scatena, va a elaborar un detalle. Por cuestiones de tiempo no podemos hacerlo posible en este momento pero se los vamos a entregar por secretaría por escrito.

Con respecto al tema de discapacidad hemos tenido varios reclamos. Por supuesto que la baja de pensiones fue un tema que creo que nos involucró a todos, de hecho, aquí, se trataron iniciativas de parte del legislador Marinao y de parte del legislador Martínez, que tienen que ver con la restitución, también hubo una acción judicial oportuna de parte del legislador Rochás pidiendo la restitución. ¿Qué es lo que hicimos desde la Defensoría del Pueblo? Lo trabajamos a través de la Asociación de Defensores, mantuvimos reuniones con las autoridades nacionales, con las autoridades nacionales del Ministerio de Desarrollo Social. Nosotros hemos solicitado que se dé de baja el decreto, el Decreto 432/97, y la redacción de una norma con criterios que sean más inclusivos para las personas con discapacidad para ser consideradas sujetos de derecho.

Una cuestión también que nos ocupó es la cuestión vinculada al transporte público de pasajeros y la obtención de los pasajes para personas con discapacidad. Nos pareció realmente que no fue una buena medida la disposición del Ministerio de Transporte de la Nación que dispuso que el único medio a través de los cuales se podía solicitar un pasaje era a través de medios digitales. Nosotros expusimos también a través de la Asociación de Defensores que no todas las personas tienen internet, no todas las personas tienen el acceso a una computadora y mucho menos a una impresora. Lo que concluía la gente era simplemente con ir a un cyber donde se les cobraba para el expendio de ese pasaje. Así que en este sentido hoy están vigentes los dos sistemas. Y lo que estamos reclamando a la Comisión Nacional de Regulación de Transporte son respuestas rápidas al suministro del pasaje, porque lo que nos han dicho, en la Comisión Nacional, es que elevemos las denuncias para proceder a la sanción a las empresas, pero a nosotros lo que nos importa es darle respuesta a la persona que viene a reclamar un pasaje. Así que en ese sentido estamos trabajando.

Con respecto a las personas en situación de vulnerabilidad social, este tema tiene que ver con personas mayores de 18 años, en su gran mayoría se trata de familias, la mayor parte del reclamo está entre los 18 y 50 años, familias que no tienen trabajo y que sólo tienen algún beneficio social o la Asignación Universal por Hijo.

Si bien las respuestas a los requerimientos que realiza la Defensoría del Pueblo son respondidas, nosotros creemos que la solución estructural realmente no llega a satisfacer. La verdad es que la forma de trabajo asistencial no termina de dar una respuesta estructural a los problemas de la pobreza y las consecuencias de la pobreza son realmente graves, de hecho UNICEF ha dicho que un niño mal alimentado no tiene bien conformadas sus conexiones interneuronales y ésto le produce una afectación para toda su vida.

Nosotros creemos en el área social y con el objetivo este de ser propositivo y de poder resolver esta cuestión, nos parece que es importante una planificación, por supuesto de las políticas de estados. Especialmente una planificación en lo que tiene que ver en el área social y en este sentido queremos dejar plasmado que nos parece que es importante que se ponga en funcionamiento el Instituto de Planificación creado por Ley 5098.

Respecto a Pueblos Originarios: Los pueblos indígenas han tenido que superar una lucha sostenida a lo largo de toda su vida y una perseverancia a su reclamo. Los organismos internacionales se han hecho eco de esta situación a tal punto que se sancionó el convenio 169 de la OIT y la declaración de las Naciones Unidas sobre derecho de pueblos originarios. Tanto en la Constitución Nacional, como Provincial están en armonía con todas estas normas internacionales que les reconocen el pleno derecho a los pueblos indígenas. Con lo cual la cuestión de saber si les corresponde o no está fuera del plano de discusión, lo que debemos plantearnos es cómo llevamos adelante la restitución de esos derechos.

Con respecto a la consulta realizada por los legisladores sobre qué acciones hemos llevado a cabo en el caso del joven Rafael Nahuel, nosotros hemos estado, la Defensora del Pueblo de Bariloche en representación de todos los defensores ha estado integrando la mesa de mediación, la mesa de diálogo; nosotros hemos estado en contacto permanente con ella y también hemos estado en contacto con la comunidades.

Creemos que nosotros tenemos que abordar una situación realmente, un problema de fondo y en este sentido hemos iniciados actuaciones destinadas a poder hacer una evaluación respecto a los resultados obtenidos, respecto el relevamiento territorial en el marco de la Ley 26.160, solicitando los respectivos informes no solamente al Codesi, sino también al INAI; nosotros queremos trabajar en este sentido, y si bien de pronto vamos a tener primero un diagnóstico de los alcances obtenidos, también ya hemos iniciados actuaciones de algunas comunidades de manera particular porque hay que ir evaluando todos y cada uno de los reclamos que se presentan en la Defensoría de manera minuciosa.

Por supuesto nuestra solidaridad, nuestro rechazo a las actitudes de violencia y nuestra solidaridad con la Familia y nuestra exigencia de que esta situación sea esclarecida. Lo hicimos públicamente, lo hicimos a través de la Asociación de Defensores del Pueblo también rechazando los procedimientos violentos que derivaron en esta lamentable pérdida.

Con respecto Educativo en lo que refiere a este tema durante este período el 31 por cientos de los reclamos tuvieron que ver con reclamos vinculados a infraestructura y dentro de este tema, reclamos que tuvieron que ver con las conexiones de gas en las Escuelas, las deficiencias que se generaron.

Nosotros en este sentido creemos que es importante planificar, realizar una planificación estacionaria antes del inicio del Ciclo Lectivo como para poder anticiparnos a esta problemática y no que esto derive en la suspensión de clases que tanta afectación tiene sobre nosotros, la parte que necesita este servicio, que en este caso son alumnos.

También tenemos algunas quejas, el 21 por ciento referidos a presentaciones vinculadas a reclamos laborales. Algunos reclamos que tuvieron que ver con la falta de suspensión de transporte en algunos lugares de la provincia. La verdad es que merece destacarse la celeridad con que la cartera Educativa da respuestas a los reclamos y las peticiones que realiza la Defensoría del Pueblo.

Con respecto al tema de los Planes Habitacionales y el IPPV, sabemos, esto no es novedad, creo que es algo que compartimos que los planes de viviendas son insuficientes para la demanda que hoy presenta la sociedad, tenemos un altísimo costo en el valor de la tierra.

Nosotros entendemos que en este sentido tiene que haber una política de coordinación entre municipios y provincia, porque lo que hay que propender es a lograr la densificación urbana, es decir a la optimización del suelo dentro de las ciudades, porque tenemos en muchos casos códigos urbanísticos que delimitan determinados tipos de superficies dejando liberadas zonas que efectivamente tienen posibilidad de tener servicios públicos. Así que en este sentido es donde podría, inclusive, el Instituto de la Vivienda ayudar con los planes de vivienda. Por otra parte, creo que también es importante no solamente una política de acceso a lotes sociales sino también un plan de regularización.

Respecto a la pregunta que nos hacen los legisladores sobre qué actuaciones se realizaron desde el Defensoría del Pueblo para garantizar el derecho a una vivienda digna o qué medidas de garantía utilizó la Defensoría ante asentamientos irregulares. Creo que esto lo podemos ejemplificar con un caso bien concreto en la cual la Defensoría del Pueblo tomó parte y es lo que sucedió en el proceso de regularización de tierras en un sector del Lago Pellegrini, denominado El Arroyón, donde a través de un concurso público que se llevó adelante, fue una tarea sostenida durante más de un año de parte del Ente de Desarrollo, a través de su interventor, pero a espejo de lo que establece la ley. La Defensoría lo que hizo fue acompañar ese proceso, interactuar, garantizar la transparencia y también todo el procedimiento legal. El resultado fue que sobre un terreno donde había una espontánea usurpación de tierras, hoy hay aproximadamente 300 familias que pueden acceder a una tenencia de su tierra, en principio de manera regular, con lo cual esto cambia fundamentalmente la calidad de vida de las personas.

Una pregunta que nos hacen los legisladores tiene que ver respecto a la opinión que nosotros tenemos sobre la posible instalación de la central nuclear en la localidad de Sierra Grande. Queremos decir que en este sentido nosotros hemos venido sosteniendo desde el principio, creo que la deuda que tenemos como sociedad es un debate, un debate claro, este un tema complejo, restringido a personas científicas, los que saben, no solamente quienes saben de física nuclear sino también ambientalistas que puedan realmente ilustrar los riesgos que esto genera. Nosotros en este sentido sostenemos y creemos que independientemente no hemos tomado postura, no nos corresponde en este sentido; ¿por qué? porque también desconocemos parte de este campo de conocimientos, y sí creo que es necesario que todos los ciudadanos puedan decidir libremente y para eso es importante la comunicación, la transparencia en la información.

Es importante construir ciudadanía y construir ciudadanía significa promocionar derechos, promocionar saberes, significa transmitir los conocimientos para que cada uno pueda ejercer sus derechos con libertad. Por otra parte, al haber una ley provincial sancionada, en realidad el control de constitucionalidad es, por supuesto, es facultad exclusiva del Poder Judicial.

Con respecto a usuarios, obras y servicios públicos. Nos corresponde hablar de dos temas, y creo que uno de los temas que fue muy relevante que tuvo que ver con el temporal que sucedió sobre fines de julio en la Zona Andina, puso en evidencia el deficitario servicio que presta la Distribuidora EDESA. En este sentido nosotros hemos actuado de manera periódica y de manera permanente con el Ente Regulador, con el EPRE. Nos hemos hecho presente en el lugar, hemos interactuado con todos y cada uno de los vecinos. Creemos que es muy destacable en la figura del presidente, Néstor Pérez, el trabajo que viene desarrollando en Ente Regulador como verdadero órgano de control que es a quien le compete.

Mire, tenemos de los informes, tenemos un informe detallado de todos y cada uno de los reclamos porque los vecinos fueron atendidos, no solamente en la Zona Andina sino también a partir de altas tarifas que llegaron de la localidad de Allen.

El Personal del Ente regulador se hizo presente, se hizo presente en el lugar, tomó los reclamos, muchas de las personas no estaban incluidas en la tarifa social, fueron incluidas. Se dictó una medida cautelar suspendiendo los cortes y suspendiendo los aumentos y se dio explicación, se inspeccionó todos y cada uno de los medidores y se fue dando respuesta de manera personal a cada uno. No menos importante son las multas que aplicó el Ente Regulador y que nos parece muy adecuado que hayan sido bonificadas -que es lo que corresponde- sobre la facturación mensual de los usuarios. Nosotros por nuestra parte no solamente nos hicimos presente como Defensoría del Pueblo, sino que convocamos a personal de la Dirección de Comercio Interior e Industria para que asesoren a los vecinos respecto al reclamo que pudieran tener por el daño surgido en los electrodomésticos, cuestiones que en este momento se están tramitando dentro de Dirección de Comercio Interior e Industria.

Respecto a la consulta -como podrán ver- cuál es la tarea que nosotros hacemos para que EDESA cumpla, nuestra tarea tiene que ver con la interacción permanente con el Ente Regulador y en la medida que el Ente, por supuesto que da respuesta, nosotros acompañamos también el proceso porque creo que la Empresa EDESA de una buena vez por todas tiene que hacerse cargo de hacer las inversiones que realmente los usuarios necesitan para tener un servicio que sea continuado, eficiente, un

servicio donde el usuario no tenga que ser afectado, independientemente de las condiciones de temporales.

Con respecto a usuarios electro-dependientes y en respuesta a la consulta realizada por los legisladores, nosotros estamos en contacto con el Ministerio de Salud, la verdad quiero decirles, tenemos un solo reclamo que fue derivado inmediatamente al Ente Regulador. Es necesario que esta ley -si bien fue reglamentada a nivel nacional- coincido con las legisladoras Grandoso y Bizzotto que son las autoras de la ley, ya hemos hablado con el Ministro de Salud y con su área legal y por supuesto ya está en vías de reglamentación, de todas maneras el registro de electro-dependientes ya está en este momento en el EPRE, digamos está formalizado.

Con respecto al servicio de gas, nosotros hemos tenido una participación activa sobre todo en la audiencia pública que tiene que ver con la revisión tarifaria, nosotros consideramos que el servicio de gas es un derecho humano básico. Creemos que la Región Patagónica debe tener una tarifa diferencial, y esto no es una cuestión discriminatoria, sino que tenemos características que nos obligan a no poder prescindir de este servicio, con lo cual instamos en el ámbito de la audiencia pública y en representación de todos los defensores del pueblo patagónicos, a quienes me toco orgullosamente representar, a que se pueda formalizar una tarifa diferenciada para toda la Patagonia.

También creemos que debe haber una reducción con respecto al servicio de gas licuado de petróleo, nos parece que además, se debe contemplar la flexibilización respecto a los requisitos de acceso a la tarifa social. Y otra de las cuestiones y a diferencia de lo que ocurre con el Ente Regulador, hemos solicitado que el ENARGAS esté a la altura de las circunstancias en representación de los derechos de los usuarios y no solamente del Estado.

Un tema que creo que tuvo mucho impacto con respecto a usuarios de servicios bancarios, fue lo ocurrido con los descuentos que el Banco Patagonia realiza de descuentos SURA y RSA. A partir de reclamos que recibimos en la Defensoría y luego de interactuar con la Directora de Comercio Interior y de hacer una evaluación interna hacia el organismo, detectamos que había una serie de descuentos que se realizan sobre las cuentas bancarias, y en esto quiero hacer la aclaración porque en principio hubo una confusión y se pensaba que era sobre los recibos de haberes y es sobre los resúmenes bancarios respecto a descuentos inconsultos.

Mire, las quejas tenían ciertas particularidades, provenían de diferentes lugares de la Provincia, pero no solamente de la provincia sino de otras provincias, como el caso de Córdoba y de Neuquén. Nadie había recordado contratar el servicio, nadie sabía cuál fue la cobertura, tenían un descuento de un seguro pero no sabían de qué cobertura se trataba. Producto del aluvión de denuncias y, por supuesto, de la solicitud que nosotros hicimos a la Dirección de Comercio Interior e Industria, la Dirección intimó al Banco Patagonia y a la Compañía de Seguros para que diera de baja a todas las personas que habían denunciado que acreditaran las contrataciones o que les devolvieran el dinero, y esto fue puesto en conocimiento al Banco Central de la República Argentina y también a la Superintendencia de Seguros de Salud.

Le voy a dar algunos datos. Al 19 de diciembre se recibieron 204 denuncias, que se suman a otras 74 que hay en la Dirección de Comercio Interior y también no tenemos contabilizado, porque obviamente, no nos lo suministran, las denuncias y los reclamos porque nosotros además, a partir de la exhortación pública, establecimos un procedimiento para que la gente pudiera ejercer sus derechos. De este colectivo de gente se fueron desagregando y se fueron analizando. En el caso de 121 seguros intervenidos por la Dirección de Comercio, la Compañía RSA SURA, solamente acreditó la confirmación de parte del usuario sólo en 7 casos de 121. Las denuncias abarcan más de 600 coberturas diferentes porque a las personas se les descuenta 2, 3, y hemos tenido casos donde hay personas que tienen 6 descuentos, que no saben a qué se corresponden. En promedio son aproximadamente, mínimo, 2 seguros los que se les descuentan, el perjuicio económico individual y general es muy variado, pero ustedes saquen la cuenta que estos descuentos van entre 50 y 600 pesos, con lo cual realmente creo que, en este sentido, es un tema que nosotros tenemos que abordar y, en este sentido, como usted me lo ha manifestado, señor presidente en algún momento, la preocupación por el desamparo que tienen los consumidores, creo que esta es la mejor muestra del problema que se está viviendo, inclusive, con lo que tiene que ver a las transacciones que se realizan de manera on line.

Nosotros, en este sentido, hemos incorporado una profesional para exclusivamente atender todas estas cuestiones que tienen que ver, por supuesto, que son competencia de la Dirección de Comercio Interior e Industria, que es el Órgano de Aplicación de la Ley Nacional de defensa al consumidor en nuestra provincia, pero nosotros estamos haciendo un seguimiento exhaustivo de todos y cada uno de los casos.

Con respecto a la Ruta Nacional 22, un solo párrafo en este sentido porque creo que es un tema que ha ocupado en su gran mayoría. Nosotros tenemos reclamos de distintas organizaciones y vecinos que reclaman la instalación de semáforos. Desde la Dirección Nacional de Vialidad sostienen que los semáforos no se pueden ubicar sobre rutas nacionales, independientemente de que existen en otras localidades. Nosotros creemos que hasta tanto este proceso termine por definir el modelo de reestructuración de la ruta y la reubicación de la ruta, nosotros creemos que es esencial que estos semáforos puedan ser colocados porque, por sobre todas las cosas y sin apartarnos de la ley, nosotros defendemos la vida y tenemos el registro del nivel de accidentología que hay en esta zona y la verdad creemos que realmente es necesario preservar la vida porque el crecimiento que han tenido las ciudades ha determinado que la ruta nacional quede en el medio de la zona urbana.

Con respecto a Trabajo y Relaciones Laborales hemos recibido quejas referidas a malos tratos en el ámbito de la Administración Pública, se han prociado instancias de diálogo y de acompañamiento a las personas, se han resuelto en su gran mayoría.

Nosotros creemos que, en este sentido, el marco conceptual que debe regir es el concepto de trabajo decente expresado por la Organización Internacional del Trabajo.

En este sentido y, nosotros como acción concreta, hemos creado por resolución el Área de Mediación Ciudadana en el ámbito de la Defensoría del Pueblo. Sin perjuicio de ello, también sabemos que existieron once, desde el año 2001 a la fecha, once iniciativas parlamentarias que no llegaron al recinto; actualmente existe una iniciativa del legislador Cides, respecto al tema de contrarrestar, por supuesto, la violencia laboral en los ámbitos de trabajo y nos parece que sería muy oportuno la apertura al debate en este sentido.

Yendo a un próximo cuadro y teniendo en cuenta el origen de los reclamos, el lugar de donde provienen, con el objetivo -nosotros- de poder realizar una actuación eficiente desde el inicio de la gestión lo que hicimos fue un relevamiento, un diagnóstico de lo que estaba sucediendo en la Defensoría del Pueblo y del desempeño que estábamos teniendo. Llegamos a la conclusión de que el 43 por ciento de los reclamos, provienen de la ciudad de Viedma, y llamativamente en la ciudad de Viedma tenemos la administración local, la administración provincial y la administración nacional, entonces, ¿cómo podía ser que el mayor cúmulo de reclamo lo tuviéramos allí? Esto a nosotros nos planteó la necesidad de establecer otra nueva estrategia de presencia territorial, por eso, permanecen abiertas cinco, de las ocho delegaciones y por eso también, es el convenio que hicimos con el Superior Tribunal de Justicia, a través del Superior Tribunal, con los Juzgados de Paz, con las Oficinas de Atención al Ciudadano, con las Casas de Justicia; y esto nos permitió multiplicar nuestras vías de atención en cuarenta y nueve puntos de la provincia, con costo cero para el Organismo, el único costo que tenemos nosotros es, cuando hacemos nuestras visitas, el costo que nos imprime llegar hasta el lugar. Pero esto, realmente, también ha abierto las puertas a un trabajo interdisciplinario que va a redundar, sin lugar a dudas, en beneficio de la comunidad.

En el próximo cuadro, nosotros vemos la totalidad de reclamos según la franja etaria. En este sentido, el 11 por ciento tiene que ver con las personas mayores de 60 años, nos parece que en este caso, es importante hacer algunos comentarios con respecto a este tema, usted sabe que las personas mayores sufren de un nivel de discriminación similar a otros colectivos de personas, como las personas con discapacidad. Esto en realidad, creo que en este sentido es importante que sepamos y podamos internalizar los nuevos paradigmas que tienen que ver con los adultos mayores, en una población que hoy ocupa el 20 por ciento de la población de Río Negro. Las personas mayores son sujetos de derechos, no son personas que deban ser atendidas.

La verdad que merece una distinción el trabajo parlamentario que se realizó en esta Legislatura Rionegrina, sancionando una Ley Integral de Protección del Adulto Mayor. No existe en todo el país, nunca en el Congreso de la Nación, se logró llegar a tratar en el recinto un proyecto de esta naturaleza, y por ese motivo, en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo, nos dieron a nosotros la responsabilidad de trabajar en una red de adultos mayores. Sabemos que el bloque, los legisladores nos han pedido los objetivos que tenemos planteados, lo tenemos por escrito, se lo vamos a entregar de manera personal por una cuestión de tiempo. Nos parece muy importante la jerarquización que tuvo el área, lo que ha realmente derivado en una disminución con respecto a los reclamos y, justamente, que la autora de la ley sea la Secretaría de Adultos Mayores, nos parece que realmente es adecuado.

Otra de las cuestiones que nos parece importante, es la puesta en funcionamiento del Servicio de Guardia 24 horas, que la verdad, disminuye la cantidad de reclamos y nos parece realmente adecuado.

Con respecto a la forma de ingreso de los reclamos en el próximo cuadro, tenemos que la mayor parte de reclamos se realizan de manera personal, con lo cual nosotros independientemente de habilitar nuevas vías de reclamos en el proceso de modernización que estamos llevando adelante, hemos habilitado un 0-800, María Luz que está aquí presente, es la persona que se encarga de atender todas nuestras llamadas.

Un servicio que está abierto las 24 horas durante todos los días de semana, vemos que en realidad el contacto personal es inigualable, con lo cual nosotros nos proponemos con el Defensor Adjunto y de hecho lo estamos llevando adelante, las recorridas, la presencia institucional en todos y cada uno de los rincones de la provincia y pensamos de dotar de la movilidad adecuada, que nos permita llegar a las zonas más inhóspitas en los momentos más críticos, porque ahí es donde debe estar la Defensoría del Pueblo.

Respecto al próximo cuadro, hemos ilustrado el nivel de porcentajes de reclamos individuales y colectivos. Con respecto a reclamos colectivos nos parece que era importante en este caso hablar del tema de la afectación del medio ambiente.

La afectación del medio ambiente tiene un nivel de reclamo que es comparable a los reclamos de seguridad y educación. El desarrollo de algunas actividades productivas principalmente las extractivas en las zonas por ejemplo de Allen y Fernández Oro generan realmente grandes conflictos donde confrontan diferentes intereses.

En este sentido yo creo que la cuestión ambiental debe ocupar un lugar preponderante en la agenda de las políticas públicas. Nosotros creemos que no nos tenemos que acordar del río en el verano, creo que tenemos que ampliar el monitoreo de manera permanente y periódica de nuestras cuencas acuíferas, tenemos que aplicar el enfoque basado en derechos humanos a la gestión del agua, promover la máxima divulgación. Nosotros esperamos que la divulgación de los estándares de salud de las cuencas acuíferas genere una información para la población de manera compatible a lo que pasa con la información del servicio meteorológico, porque esta es la forma realmente de poder cuidar y de poder estar alertas ante cualquier situación y esto además crea conciencia sobre la población.

También nos parece que es importante fomentar instancias de transparencia y participación, de diálogo. Creemos en las mesas de diálogos para la resolución de conflictos donde no solamente se encuentren sentados los organismos del Estado las organizaciones de la sociedad civil sino también las empresas.

Creo que todos nuestros aportes están en armonía con una gran cantidad de proyectos muy interesantes que lleva adelante esta Legislatura, muchos de ellos tienen que ver con iniciativas de los legisladores Ocampos y Agostino, pero también hay un interesante proyecto del legislador Vallazza que busca incorporar instrumentos para que la ciudadanía tome participación en la gestión del medio ambiente.

En este sentido, es que nosotros proponemos las mesas de diálogo, ¿por qué sabe que ocurre, presidente? Nosotros además de esto, llevamos algunas acciones judiciales, son expedientes enormes, uno de ellos tiene 5 cuerpos, ¿y sabe qué resuelve?. Que se forme una mesa de diálogo, donde cada uno de los actores se comprometa y se monitoree el proceso, ¿por qué? Porque la afectación del medio ambiente y la remediación del medio ambiente tienen muchísimo tiempo, excede el tiempo, no es una solución que se puede lograr de un día para el otro. En este sentido creo que la Defensoría del Pueblo ocupa un lugar preponderante no solamente en la articulación de los diferentes actores sino también en el monitoreo y en el cumplimiento de los acuerdos obtenidos.

En el próximo cuadro y en referencia al nivel de reclamos según el género, nosotros lo dimos en llamar género y diversidad. Mire, creo que uno de los temas que ocupa un lugar relevante en la sociedad son los problemas de violencia. Los problemas de violencia intrafamiliar, los problemas de violencia contra las mujeres.

¿Cómo trabajamos desde la Defensoría?. De manera articulada ¿por qué? Porque realmente a nosotros lo que nos mueve es el cuidado de las víctimas. Entonces, articulamos con el Consejo Provincial de la Mujer, articulamos con el área social, articulamos con el Ministerio Público Fiscal; si es necesario, inclusive con los jueces de Familia. Nosotros creemos que si bien el Consejo Provincial de la Mujer se hace cargo del tratamiento y asistencia, en realidad la ley lo que reviste son funciones de carácter preventivo promocionales.

En este sentido, nuestra propuesta -sabemos que existen numerosas iniciativas y reclamos desde esta Legislatura-, es que esto debe ser una Secretaría de Género y Diversidad ¿Por qué le digo esto? -y respondiendo a una de las inquietudes que plantearon los legisladores- porque existen colectivos, como el Colectivo LGBTIQ, el legislador Vallazza tiene una iniciativa en este sentido con respecto a la inclusión laboral, pero independientemente de esto, creo que tanto las mujeres, como este colectivo, como los hombres, necesitan de la asistencia y el tratamiento en todas sus facetas.

Son problemas muy complejos, nosotros hemos recibido el reclamo, nos han comentado los Jueces de Paz que cuando una víctima denuncia a un agresor, se dicta una exclusión de acercamiento, se interviene a través de los organismos competentes, se logra el empoderamiento de esa mujer, se desprende de esa relación, se logra separar el conflicto. Pero resulta que al tiempo, al no haber un tratamiento y un abordaje del agresor, se vuelve a tener otra víctima que viene a denunciar a esa misma persona.

También existen hombres víctimas de violencia. Nosotros hacemos un seguimiento muy exhaustivo de la tarea desarrollada por el Consejo Provincial de la Mujer. En este sentido, tenemos documentado todo el trabajo que lleva adelante, no solamente en lo que respecta a la tarea que desarrollan, sino también a todos los procedimientos que utilizan. Esto está a disposición de los legisladores si fueran necesario.

Nuestra propuesta es la creación, la jerarquización del área, con una creación de una Secretaría de Género y Diversidad que se ocupe de mujeres, de hombres y del colectivo LGBTIQ. Tenemos algunas otras consultas realizadas por los legisladores, tenemos una que tiene que ver con cuáles son las acciones que despliega la Defensoría cuando no obtiene resultados de parte del funcionario competente, y nosotros -tal cual lo establece la ley- elevamos nuestra queja al superior jerárquico.

Quiero decirle que nosotros desde la Defensoría y a través del fortalecimiento del diálogo y la fundamentación de nuestros reclamos, tenemos un elevadísimo nivel de respuesta con respecto a los reclamos que se presentan en la Defensoría del Pueblo. Por supuesto que hay algunas cuestiones que son extremadamente delicadas, como los casos de abusos, esto es derivado de manera inmediata al organismo jurisdiccional competente.

Con respecto a las personas privada de libertad y en respuesta a lo planteado, hemos visitado en estos cuatro meses y medio dos de los penales, hemos detectado algunas faltas con respecto al tema de infraestructura, si bien destacamos en el Penal de Roca un nuevo pabellón, en el Penal de Viedma también. Hemos tenido una reunión hace pocos días con el Director Provincial del Servicio Penitenciario Provincial, nos ha informado respecto al cerco perimetral por ejemplo, en el Penal de Viedma, ya se están realizando las obras. Además hemos solicitado que nos informen respecto a infraestructura para los servicios de Educación y de Salud que nos parecen realmente importante. En este sentido, estos casos están en trámite y a disposición de los legisladores que lo necesitan.

¿Qué es lo que nos proponemos para el año 2018?

Nosotros entendemos que nos planteamos nuevos desafíos, creemos que las instituciones de la República tienen un gran descrédito, estamos convencidos de eso, y creemos que tenemos que trabajar para fortalecer el diálogo interinstitucional para lograr la respuesta de los ciudadanos porque lo que nosotros tenemos, como responsables de cargos directivos y como responsables de instituciones del Estado, que recuperar la confianza de los ciudadanos. Esto significa compartir una serie de valores, con los cuales por supuesto que lo hacemos desde el ámbito de nuestro valioso equipo de trabajo, que son: La dignidad, la solidaridad, la responsabilidad, la coherencia y la justicia.

Señor presidente: Nosotros nos hacemos cargo de los problemas que trae la gente, así que desde ese lugar es que nosotros trabajamos, por eso interactuamos con los órganos de la Administración porque son los efectores del sistema los que deben resolver el problema, entonces, no nos podemos atar a enviar una nota y dejar la dolencia y el desamparo de una persona librado a una respuesta formal, le ponemos el cuerpo al trabajo, esta es nuestra forma de trabajar.

Estoy convencida que la interdependencia genera prosperidad, esto creo que es una gran novedad respecto al funcionamiento de la Administración, por supuesto que la brújula que nos va a orientar en el trabajo es la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible donde en el marco de 17 objetivos y 169 metas y siguiendo los principios sobre los que se construyen los derechos humanos, que son: La universalidad, la indivisibilidad, la interdependencia, además de reconocer otros como la igualdad y no discriminación, la participación y la inclusión, la progresividad y no regresividad, la transparencia, la rendición de cuentas, nosotros seguiremos trabajando a partir de los ejes que hemos trazado, el enfoque basado en los derechos humanos, la gestión de redes, la gestión por resultados y por supuesto trazando alianzas con distintos ámbitos de la Administración porque queremos consolidarnos dentro de nuestra función mediadora y eficiente generándonos como una herramienta de transformación que redunde en beneficio de todos y cada uno de los ciudadanos. Nada más, muchas gracias. (Aplausos prologados en las bancas y en la barra)

SR. PRESIDENTE (Pesatti) – Muchas gracias, señora Defensora.

Le agradecemos su exposición y destacamos por supuesto el trabajo del Codefensor y de todo el plantel de personal que tiene la Defensoría del Pueblo.

Si me permiten, quiero comunicarle a los señores legisladores que nos han acompañado la doctora Rodríguez, Delegada de la Defensoría del Pueblo de la Nación; el señor Pablo Bils, Inspector de Justicia y la señora Judith Michalczeski, Defensora del Pueblo de la ciudad de San Antonio Oeste.

Vamos a despedir a la señora Defensora y al señor Codefensor, muchas gracias, les deseamos felices fiestas a ustedes y sus familias, así como también al personal de la Defensoría.

-Eran las 10 y 10 horas.