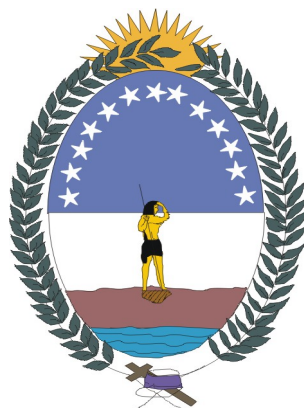


Nº 16

PROVINCIA DE RIO NEGRO

DIARIO DE SESIONES

LEGISLATURA



REUNION XVI

SESION ESPECIAL

INFORME DEFENSORA DEL PUEBLO

28 de febrero de 2005

33º PERIODO LEGISLATIVO

**PRESIDENCIA:** *del vicegovernador de la provincia Don Mario DE REGE y de la vicepresidente segunda de la Cámara Doña Elba Esther ACUÑA.*

**SECRETARIOS:** *Don Víctor Hugo MEDINA y don Leandro VICHICH.*

**Legisladores presentes:**

ACUÑA, Elba Esther  
ARRIAGA, María Marta  
BORDA, Marta Edith  
CASTAÑON, Néstor Hugo  
CASTRO, Francisco Orlando  
COLONNA, Mario Ernesto  
COSTANZO, Gustavo Andrés  
CUEVAS, Viviana Marisel  
DIETERLE, Delia Edit  
DI GIACOMO, Luis  
GARCIA, María Inés  
GATTI, Fabián Gustavo  
GIMÉNEZ, Eduardo Javier  
GONZALEZ, Edit Graciela  
GRAFFIGNA, Celia Elba  
HERNÁNDEZ, Aníbal Fructuoso  
HOLGADO, Susana Josefina  
IUD, Javier Alejandro  
LASSALLE, Alfredo Omar  
LUEIRO, Claudio Juan Javier  
MACHADO, Oscar Alfredo  
MANSO, Beatriz

MENDIOROZ, Bautista José  
MILESI, Marta Silvia  
MUENA, Osvaldo Enrique  
ODARDA, María Magdalena  
PAPE, Mario Ernesto  
PASCUAL, Jorge Raúl  
PERALTA, Carlos Gustavo  
PICCININI, Ana Ida  
PINAZO, Alcides  
RODRÍGUEZ, Ademar Jorge  
RODRÍGUEZ, José Luis  
ROMANS, Liliana Patricia  
SANTIAGO, Jorge Norberto de la P.  
SARTOR, Daniel Alberto  
SOLAIMAN, Emilio Fabio  
SOSA, María Noemí  
SPOTURNO, Ricardo Jorge C.  
TORRES, Adrián  
VALERI, Carlos Alfredo

**Ausentes:**

RANEA PASTORINI, Patricia Laura  
TORO, Carlos Daniel

**SUMARIO**

- 1 - **APERTURA DE LA SESION.** Pág. 3.
- 2 - **IZAMIENTO DE LA BANDERA.** Le corresponde al señor legislador Mendioroz realizar el acto. Pág. 3.
- 3 - **LICENCIAS.** Solicitada para los señores legisladores Ranea Pastorini y Toro. Se concede con goce de dieta. Pág. 3.
- 4 - **CONVOCATORIA.** Para sesionar en el día de la fecha. Pág. 3.
- 5 - **INFORME.** De la Defensora del Pueblo señora Nilda Nervi de Belloso. Pág. 3.
- 6 - **CUARTO INTERMEDIO.** Pág. 16.
- 7 - **CONTINUA LA SESION.** Pág. 16.
- 8 - **PLAN DE LABOR.** Se convoca a sesión para el día 1 de marzo del corriente año. Pág. 23.

**1 - APERTURA DE LA SESION**

-En la ciudad de Viedma, capital de la provincia de Río Negro, a los veintiocho días del mes de febrero del año 2005, siendo las 11 y 10 horas, dice el

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Por secretaría se procederá a pasar lista.

-Así se hace.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Con la presencia de cuarenta y un señores legisladores, queda abierta la sesión del día de la fecha.

**2 - IZAMIENTO DE LA BANDERA**

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Corresponde el izamiento de la bandera; se invita al señor legislador Bautista José Mendioroz a realizar el acto y a los demás señores legisladores y público a ponerse de pie.

-Así se hace. (Aplausos).

**3 - LICENCIAS**

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Tiene la palabra el señor legislador Bautista Mendioroz.

**SR. MENDIOROZ** – Señor presidente. Es para solicitar licencia por razones particulares para los legisladores Patricia Ranea Pastorini y Carlos Toro.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - En consideración el pedido de licencia solicitado por el legislador Bautista Mendioroz para los señores legisladores Ranea y Toro.

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

-Resulta afirmativa.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Ha sido aprobado por unanimidad, en consecuencia las licencias se conceden con goce de dieta.

**4 - CONVOCATORIA**

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 222/05 de esta presidencia, convocando a la sesión del día de la fecha.

**SR. SECRETARIO (Medina)** – Viedma, 22 de febrero de 2005. VISTO: Los artículos número 167 y número 168 de la Constitución de la provincia de Río Negro y artículo 29, inciso 9) del Reglamento Interno de la Cámara; y

CONSIDERANDO:

Que la señora Defensora del Pueblo debe efectuar su informe anual a la Legislatura provincial, el que es tratado en sesión especial,

Que dicho informe fue presentado en tiempo y forma ante este cuerpo generando el asunto oficial número 1308/04;

Por ello:

**EL PRESIDENTE DE LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO  
RESUELVE**

**Artículo 1º.-** Convocar a la Cámara para el día 28 de febrero del corriente a las 11,00 horas, a efectos de recibir a la señora Defensora del Pueblo Nilda R. Nervi de Belloso, a fin de que realice su informe anual in voce.

**Artículo 2º.-** Citar a los señores legisladores en concordancia con el artículo 1º.

**Artículo 3º.-** Regístrese, comuníquese y archívese.

Firmado: Ingeniero Mario Luis De Rege, presidente e ingeniero Víctor Hugo Medina, secretario legislativo de la Legislatura de la provincia de Río Negro

-Ingresan al recinto la Defensora del Pueblo, señora Nilda Nervi de Belloso, la Defensora Adjunta, doctora Marcela Yappert y sus colaboradores.

**5 – INFORME DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO  
DOÑA NILDA NERVI DE BELLOSO**

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Le damos la bienvenida a la señora Defensora del Pueblo, doña Nilda Nervi de Beloso y a su equipo de colaboradores.

Para dar cumplimiento al informe anual queda en uso de la palabra la Defensora del Pueblo, señora Nilda Nervi de Beloso.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** - Gracias.

Señor presidente, señores y señoras legisladores, medios de prensa, pueblo de la provincia de Río Negro, ciudadanas y ciudadanos todos: Estamos aquí reunidos hoy para dar cumplimiento a un mandato constitucional, y eso es bueno, quiero decirles que estar en esta Cámara me produce dos sensaciones: Una es la de sentirme muy bien, tal vez por los recuerdos, porque alguna vez estuve aquí también, porque además estamos cumpliendo con la Constitución, que tanto nos ha costado a los argentinos llegar a este estado y, por otra parte, como es lógico y no puedo dejar de decirlo, el nerviosismo, porque soy un ser humano también y siento miedo, bueno..., no estoy tranquila y espero ir tranquilizándome.

El informe es extenso, tratamos de abreviarlo, pero ¿dónde lo cortábamos?, porque no se trata de cortar un informe para que no nos cansemos, a veces es tedioso, yo lo entiendo, pero es lo que le sucede a la gente, sus demandas, por otra parte estaríamos cortando el trabajo del equipo y le agradezco, señor presidente, que haya dicho “el equipo”, porque sin equipo no se hace nada, porque nos han apoyado mucho, porque son las columnas, porque algunas cosas nos salen, otras no nos salen, pero, bueno, nosotros nos metemos en las cosas y lo que hacemos es trabajar.

No sé si puede ser, porque no se lo consulté, señor presidente, pero solicito que la Defensora Adjunta, la doctora Yappert, hable sobre el tema de medioambiente, que es quien tiene amplios conocimientos y sobre lo que ha estado trabajando, me gustaría que ella lo hiciera.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Como no, señora Defensora.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** – Voy a dar lectura a un sucinto resumen del período 2003/2004, que ya se hiciera llegar a la presidencia y a los señores legisladores en su versión íntegra el 20 de diciembre.

1936 expedientes, iniciados entre el 1º de noviembre del 2003 y el 31 de octubre del 2004, son la medida administrativa de las denuncias escritas recibidas y tramitadas durante este período. Al igual que en informes anteriores, los reclamos en salud, vivienda, municipios, educación y previsión social, se ubican entre los más demandados y con porcentajes levemente superiores a los de hace un año atrás.

Con relación a la procedencia de las quejas, Viedma sigue encabezando la mayor cantidad de presentaciones, registrándose un descenso del 32 al 29 por ciento con respecto al anterior período informado. Detrás de Viedma se ubican ciudades del Alto Valle como Allen, General Roca y Cipolletti, en la Zona Andina, Bariloche, y luego el Valle Medio.

Acá quiero agregar algo, señor presidente. Gracias al incremento presupuestario que nos dieron, ya a último momento, no, pudimos recorrer un poquito más la provincia, por eso, y tal como lo mencionáramos a los legisladores en el informe anterior, la presencia de la Defensoría incrementó el número de quejas, no porque la gente tenga ganas de quejarse, sino porque, bueno, estábamos ahí, nos preguntaban qué hacíamos, cuál era nuestra misión y eso realmente nos favoreció muchísimo, es decir tenemos más presentaciones de la provincia porque fuimos directamente a recorrerla.

Las estadísticas nos dicen que la mayor cantidad de reclamos se hacen a través de los formularios especiales que están a disposición de los vecinos en los Juzgados de Paz. El porcentaje de quienes utilizaron esa vía, aumentó del 56 al 62 por ciento durante el 2004. Esto, además nos permite reiterar, y al mismo tiempo destacar y agradecer la valiosa colaboración que prestan a la Defensoría los Juzgados de Paz.

En segundo lugar, con el 20 por ciento, aparece la presentación de quejas vía postal y, en tercero, con el 10 por ciento, las presentaciones en forma personal.

El interés de las quejas presentadas siguen respondiendo, en mayor medida, a cuestiones individuales de los ciudadanos en un 92 por ciento del total, el resto se repartió en un 7 por ciento por interés general y un 1 por ciento que responde a cuestiones sectoriales. Ahora bien, hay un dato que se mantiene inalterable con el correr de los años y es que las mujeres son las que en forma mayoritaria llegan a la Defensoría del Pueblo. En este período, el 57 por ciento del total de las presentaciones las tienen como promotoras, con 1.112 presentaciones. A ellas les siguen los varones con 712, que significa un 37 por ciento, en tanto que las que llegaron a través de organizaciones de la comunidad representaron un 4 por ciento y las iniciadas de oficio, el 2 por ciento.

Asimismo, nuestros registros dan cuenta de un importante incremento de consultas en busca de asesoramiento y posterior derivación, que superan en mucho, los expedientes iniciados formalmente, donde el área social implica el 42 por ciento, el área legal y técnica el 32 por ciento y el 26 por ciento restante son orientados por el equipo de trabajo de la mesa de entradas. De esta manera los registros nos indican que aproximadamente 15.000 personas fueron atendidas.

Es oportuno mencionar aquí, que las intervenciones en forma personalizada ante los organismos a los que se dirigen las quejas de los ciudadanos se intensificaron en el último año. Esta modalidad de gestión permitió sortear los lentos trámites burocráticos, haciendo real la doctrina que inspira el quehacer de las Defensorías del Pueblo en sus principios de informalismo, gratuidad, sumaria y accesibilidad. Esto fundamentalmente es en el tema de salud, que es donde realmente trabajamos en forma muy personalizada, siguiendo los expedientes, sacándolos de una oficina a otra y si bien es cierto que las actuaciones deben documentarse, ello no nos exime de salir a la calle en busca de una respuesta más rápida que, de última, un poco es lo que inspira toda la doctrina de la Defensoría, que es la rapidez, es decir no nos tenemos que apoltronar ahí en los escritorios y esperar a que vengan las notas, las notas a veces demoran, y bueno, si no llega la nota habrá que ir a buscarla, antes de reiterar y hacer otra notita

vamos directamente a los organismos y les decimos, bueno... contesten qué pasa, por qué no se ocupan de esto.

Entrando al desarrollo de algunos de los temas que nos ocuparon en este apartado sobre Administración Económica, Financiera y Tributaria, quiero destacar que el Banco Patagonia Sudameris, que es el Agente Financiero del Estado provincial, mejoró sustancialmente su actitud de colaboración con la Defensoría del Pueblo respecto de años anteriores.

En el año 2004 se repitieron, aunque en menor medida, los reclamos de agentes residentes en Sierra Grande por el cobro indebido de transacciones en cuentas salariales ya que, conforme al Convenio de Acreditación Automática de Haberes, están bonificados cinco movimientos.

¿Qué ocurre aquí en Sierra Grande?, el único cajero automático pertenece al Banco de la Nación Argentina. La entidad informó que se bonificaron las transacciones por cajeros automáticos para las cuentas sueldos de titulares residentes en Sierra Grande luego que intervinimos y hablamos con la entidad, nos dijo: Bueno, vamos a bonificar porque realmente eso es lo que corresponde.

Más de una vez tuvimos que intervenir ante los reclamos de personas que, habiendo cesado en la prestación de servicios en la administración pública, recibían notificaciones del Banco Patagonia porque se generaban gastos de mantenimiento de esas cuentas. Instamos a los organismos públicos provinciales y municipales que oportunamente solicitaron la apertura de dichas cuentas, que completaran sus gestiones solicitando también el cierre cuando se le daba la baja al agente y eso se hizo, señor presidente.

El año pasado incluimos información sobre la intervención de la Defensoría del Pueblo en la problemática derivada del cierre de sucursales del Banco Patagonia. Los pobladores de Sierra Colorada, Ramos Mexía y alrededores denunciaban que estaban obligados a trasladarse hasta Los Menucos, Ingeniero Jacobacci o San Antonio Oeste para poder cobrar sus haberes, sean agentes activos o pasivos, ya que tampoco el convenio celebrado por la ANSeS con la empresa Correo Argentino abarcó todo el territorio provincial. Recomendamos entonces al Ministro de Economía que asegurara el pago de haberes a los estatales en su mismo lugar de residencia y cursamos una exhortación al organismo previsional nacional. Para dar respuesta a esta necesidad, en aquel momento cuando cursamos la notificación al ministro de Economía, el señor ministro intervino inmediatamente y ya comenzó a regularizarse, de alguna manera, esta situación, pero luego la Legislatura provincial sancionó el año pasado la ley 3845, entre cuyos fundamentos cita especialmente la investigación de la Defensoría del Pueblo y recepta el espíritu de nuestras recomendaciones.

Esta ley crea un programa de apoyo y fomento destinado a cooperativas y mutuales para que presten servicios de pago de haberes y percepción de contribuciones en las localidades sin sucursales bancarias del agente financiero del Estado provincial y sabemos por informes rendidos por la autoridad de aplicación de la ley, esto es el Ministerio de Coordinación, que se invitó a través de los municipios, a las mutuales y cooperativas encuadradas en la ley y que se estaba por habilitar el registro para aquellas asociaciones que quieran incorporarse al programa. Esperamos que esto posibilite dar solución definitiva a la ausencia de servicios bancarios de dichas localidades. Creo que todo este sistema se está implementando actualmente.

Vamos a hablar un poco sobre Servicios Públicos, comenzamos con la Tarifa Social.

Previo a desarrollar el apartado dedicado a los servicios públicos, quiero resaltar la actitud de este Cuerpo Legislativo en tomar uno de los temas que ha sido emblemático desde el comienzo de nuestra gestión, allá por el año 2001, cual es el de la tarifa social y que se encuentra en etapa de proyecto con relación a los servicios públicos en general y ya sancionado en el Servicio de Agua Potable y Líquidos Cloacales, demostrándose así una gran sensibilidad ante una problemática de alto impacto en los hogares de menores recursos.

Quiero hacer una aclaración, señor presidente. Cuando agradezco a la Cámara lo agradezco en serio, cuando le digo que han mostrado sensibilidad, lo digo en serio, lo digo porque lo siento, porque la gente estaba reclamando esto, porque los legisladores se pusieron a la altura de lo que se podía hacer, no quiero que se malinterprete lo que digo, porque lo digo porque lo siento y porque soy así, y si digo que fueron sensibles, realmente es porque mostraron sensibilidad.

Ratifico que debe disponerse la reducción o eliminación de la carga tributaria que soporta el usuario de menores recursos, la eliminación de los cargos fijos que resultan sensiblemente regresivos y repercuten en forma negativa en los sectores más desposeídos de nuestra sociedad.

Por ello, nuevamente solicitamos a esta Legislatura que inste la efectiva sanción del proyecto de ley, creando una tarifa que tenga en cuenta la necesidad de gran cantidad de usuarios que se encuentran fuera del sistema económico, laboral y productivo.

En lo que hace al servicio público de gas, si bien se repiten los usuales temas que afectan a los usuarios del servicio público de gas, como incorrecta facturación, retiro de medidores, imposibilidad de conectarse a la red, etcétera, nuestras intervenciones más importantes fueron de oficio y se vinculó, la primera de ellas, con el cuestionamiento a la resolución número 415 del año pasado de la Secretaría de Energía de la Nación, por la que dispuso aplicar los llamados premios y castigos al consumo de gas y electricidad. Rechazamos los adicionales por consumo excesivo y exhortamos a las autoridades nacionales a que se abstuvieran de aplicarlos. En nuestra opinión, el sistema implementado por la Resolución 415 de aplicar cargos por exceso de consumo a determinadas categorías de usuarios, suponía un nuevo cuadro tarifario, establecido sin respetar los mecanismos legales para ello.

También nos ocupamos del aumento del precio del gas envasado, el que si bien encontró paliativos en la llamada garrafa social, sólo encontrará su superación cuando se dicte definitivamente el marco regulatorio para el gas licuado de petróleo.

En respuesta a la comunicación cursada a nuestros representantes en el Congreso Nacional sobre este tema, se remitió un proyecto de ley en tal sentido, con dictamen favorable de la Comisión de Energía y Combustibles y de la Comisión de Presupuesto y Hacienda y se ha anunciado por estos días el próximo tratamiento del tema en el Senado de la Nación.

Sobre telefonía fija y móvil, se ha observado en el presente período una mayor respuesta por parte de la Delegación local de la Comisión Nacional de Comunicaciones. Ha sido también significativo el cambio en la postura habitual de la prestadora Telefónica de Argentina, que se negaba a dar de baja el servicio cuando existía deuda, amparándose en que tal decisión era facultativa. Efectivamente, la CNC ordenó en todos los casos, tal como lo venía sosteniendo la Defensoría del Pueblo en informes anteriores, que se procediera a la baja del servicio. El objetivo de esta acción es evitar la generación de nuevos costos por mantenimiento de líneas suspendidas, permitiendo que sea más accesible para los usuarios la cancelación de su mora. Se propiciaron entonces nuevos convenios de refinanciación.

En las localidades pequeñas hay fuertes quejas, es el caso de los reclamos de los Jueces de Paz de Ñorquinco y Cona Niyeu, que plantean la deficiente calidad del servicio del único teléfono público que poseen y la ausencia de respuesta a sus reclamos. Río Chico, por su parte, solicita el reemplazo de la obsoleta central telefónica de la localidad.

Además de dirigirnos al área de reclamos de Telefónica de Argentina, cursamos nota también a la Dirección de Comunicaciones de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos de la provincia en el sentido de conocer si dentro de dicha Secretaría existía algún plan de mejoramiento de infraestructura vinculada a las comunicaciones para pequeñas comunidades del territorio provincial. Se nos respondió que el gobierno provincial no posee licencia alguna para prestar servicios de telefonía, para más adelante aclarar que la solución se logrará cuando el gobierno nacional haga realidad el "servicio universal". Nosotros entendemos que esta es una forma de incumplir con el deber de colaboración hacia la Defensoría del Pueblo, lo digo por este poco feliz uso de la ironía que hizo el secretario en la respuesta citada, solamente estábamos preguntando si podrían arreglar la cabinita que estaba muy vieja. Ahora, ¿qué pasa con estas denuncias?, traducen el sentimiento de discriminación que sienten estas comunidades por no recibir idéntico trato que aquellas localidades que concentran mayor número de usuarios y si bien no desconocemos los marcos en que se otorgaron las licencias a las prestadoras, creemos importante que nuestros gobernantes se hagan eco de las necesidades postergadas de estos usuarios.

Es incuestionable el derecho de los habitantes de nuestra provincia el acceso a los nuevos servicios que nos ofrece la tecnología en igualdad de oportunidades, sin barreras sociales, económicas o geográficas.

Las condiciones de prestación del servicio telefónico, de acuerdo a las licencias y las normas regulatorias, siguen dejando fuera a muchas regiones, por ejemplo, del acceso al servicio de internet, constituyéndose en un acto de discriminación que menoscaba el desarrollo social, cultural y económico de sus habitantes.

Por ello, se encuentran en trámite actuaciones de oficio en las que estamos investigando esta situación de desigualdad entre los usuarios rionegrinos, y ello así, reuniremos informes técnicos que nos conduzcan a un pronunciamiento final sobre la cuestión.

Sobre el agua potable con posterioridad al cierre de nuestro informe anual, esto es en octubre, intervinimos el pasado mes de enero en la audiencia pública de revisión del cuadro tarifario de la empresa ARSA, en la que expusimos nuestro enfático rechazo al pretendido aumento de la tarifa, fundados en argumentos técnicos que a modo de síntesis se expondrán más adelante.

La Defensoría del Pueblo estuvo representada en la audiencia por su Defensora Adjunta, a quien acompañó el asesor del área, doctor Fernández Erguía, por lo que este punto será explicado por la doctora Marcela Yappert, cuando haga uso de la palabra en oportunidad de su exposición sobre el denominado proyecto Calcatreu.

Queremos advertir la ausencia en el presente régimen del Defensor del Usuario, figura esencial para la efectiva protección de los derechos de los usuarios, toda vez que él es quien se encarga del estudio, evaluación y conclusión sobre la propuesta presentada por la empresa. La omisión legal del mismo menoscaba sensiblemente a los simples consumidores residenciales que, ajenos a las estructuras de poder e información, quedan a merced de los especialistas contratados por las empresas.

Recomendamos en tal sentido su incorporación mediante una reforma del marco regulatorio de la actividad previsto en la ley 3183, esto es una propuesta y queda en manos de los señores legisladores. También exhorto a esta Legislatura a que trate la modificación del marco regulatorio en su artículo 43, para evitar los cortes totales del servicio. Esto ha sido motivo de reiteradas recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, e incluido en todos los informes anuales, fundándose nuestra postura en razones humanitarias, para que se garantice el derecho a la salud de la población, esto está en el artículo 59 de nuestra Constitución.

Estos aportes para la reforma del marco regulatorio vigente los formulamos en uso de la facultad del artículo 25 de la ley 2756, por el que el Defensor del Pueblo puede solicitar la modificación de las leyes que, a su entender, provoquen situaciones injustas.

Energía eléctrica: Más allá de los reclamos puntuales que pueden apreciarse en la versión completa del informe anual, me detendré aquí a informar sobre la presentación judicial realizada como terceros interesados en representación de los derechos colectivos de todos los ciudadanos de la provincia, por el reintegro a los usuarios de los excesos en el costo de la energía que les hayan sido trasladados por encima del tope legal, como consecuencia del contrato celebrado entre ERSA y la Turwin Power con fecha 5 de julio del 96, luego trasladado a la empresa EdERSA, el que a lo largo del período

comprendido entre los años 96 al 2001 asciende a la escalofriante suma de 42 millones de pesos aproximadamente.

Así, abocados al tema, dispusimos una serie de informes que consideramos indispensables para la evaluación de la problemática, y una vez llegados, fue necesario disponer de un tiempo suficiente para evaluarlos y emitir en consecuencia nuestra opinión al respecto. Esto también se hace en base a una presentación de vecinos de Sierra Grande que surge después de aquel informe que se dio en la Legislatura sobre toda la investigación en este tema.

Dada la existencia de un reclamo judicial iniciado en referencia al mismo, consideramos útil nuestra intervención para salvar un eventual defecto de legitimación en el accionante PROCONSUMER, y en tal sentido realizamos una presentación judicial donde se exponen los hechos vinculados al reclamo y se solicita el reintegro a los usuarios rionegrinos de la suma indicada, toda vez que la misma careció de sustento legal para ser cobrada y violatoria de la normativa vigente. Dicha presentación aún se encuentra en pleno proceso y a la espera de la resolución judicial que reconozca la legitimación activa que invocamos.

En lo que se refiere al medio ambiente, la exposición queda a cargo de la Defensora Adjunta, doctora Yappert.

**SRA. YAPPERT** - Señor presidente de la Legislatura, señoras y señores legisladores: Deseo iniciar mi exposición agradeciendo expresamente la confianza y respaldo que me brinda la titular de la institución de participar activamente en el presente informe, siendo una actitud inédita y generosa de un órgano unipersonal.

Me referiré sucintamente al tema medio ambiente en dos actuaciones avocados de oficio, seleccionadas, una como reciente, la otra como paradigmática.

El 11 de enero de 2005 participamos en Choele Choel en la audiencia pública de revisión del cuadro tarifario de la empresa ARSA, de acuerdo a la Ley de Audiencias Públicas y, en representación de los derechos colectivos, de acuerdo a nuestra Constitución nacional y la propia ley que reglamenta nuestras funciones.

La especificidad de la temática, la ausencia de personal, no impidió ejercer la representación colectiva que con voluntad y compromiso logramos superar con el doctor Fernández Eguía, asesor del área.

Destacamos la importancia de este tipo de participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones para poder conocer las distintas opiniones en forma simultánea, en pie de igualdad y en contacto directo, un lugar para aprender a construir consensos, un aula de democracia, no sólo favoreciendo la tolerancia y el respeto en la diversidad de opiniones sino garantizando y dando oportunidad de transparencia a la cosa pública.

Manifestamos, en un ánimo de aprendizaje colectivo, que este encuentro reglamentado de escucha forma parte de un expediente administrativo, que no es una asamblea, ni se vota, ni hay debate, ni salen conclusiones, sino que es un proceso de consulta y participación que perfecciona la razonabilidad del proceso en la toma de decisiones, aquí la primer revisión tarifaria quinquenal de ARSA.

Por ello, destacamos que el día de la convocatoria no favoreció una mayor participación comunitaria.

Los resultados fueron visibles, la audiencia estuvo compuesta mayoritariamente por integrantes del D.P.A., ARSA, algunas cooperativas, una pequeña organización de consumidores viedmenses que propuso un trabajo conjunto, la legisladora Odarda y nosotros.

Estamos a la espera de respuesta de parte de la autoridad regulatoria de las observaciones que efectuamos: La improcedencia de tomar al año 2002 como parámetro de ingresos de la empresa; el excesivo margen de incobrabilidad del 20 por ciento de los usuarios contemplado en la futura tarifa social sanitaria; la ausencia de inversiones por parte de la empresa, compromiso asumido por la provincia; la inexistencia de un plan de inversiones que describa las obras, su justificación, montos y plazos, limitándose a mencionar, en forma general, el monto de dinero asignado a cada ciudad para obras de infraestructura, lo cual no satisface mínimas exigencias técnicas para que puedan ser evaluados; imprevisión en la pérdida en el servicio, dato sustancial para conocer la pretendida eficiencia en la prestación del servicio; la ausencia en el pago del canon, actualmente exento; la imposibilidad legal de solicitar el aumento en la primera revisión quinquenal, según el contrato de concesión que la rige y en un marco general de emergencia económica nacional.

Seguidamente destacaré algunos de los principios rectores de la temática medio ambiental, desarrollados extensamente en la resolución número 622/04, páginas 525 a 542, del Informe Anual y denominado popularmente como proyecto Calcatreu.

En el mes de julio del año 2003 ante publicaciones periodísticas que daban cuenta de la inminente explotación minera de oro mediante métodos no sustentable iniciamos de oficio actuaciones para evaluar la problemática, solicitando informes a la Dirección Provincial de Minería y al Consejo de Ecología y Medio Ambiente y al CODEMA, actuaciones dentro de las cuales se fueron incorporando los pedidos de intervención realizados por los vecinos autoconvocados y el legislador, señor Javier Giménez.

Percibimos que nos encontrábamos ante una cuestión compleja, visitamos la zona, nos entrevistamos con los vecinos autoconvocados, el presidente y vocales del CODECI, Consejo de Desarrollo Indígena, jefes mapuches de la zona involucrada, docentes, comunidades indígenas linderas a la exploración, Dirección de Minería, Ente de la Línea Sur, la Empresa, el CODEMA y, a lo largo de todo el año, con personas de la Universidad del Comahue, la Pastoral Social y distintas organizaciones de la comunidad.

Putimos en conocimiento a la Defensoría del Pueblo de la Nación, se planteó el tema ante el Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la Nación en Córdoba, solicitando un tratamiento

en conjunto, por lo que en el segundo plenario, realizado en Neuquén, a nuestra solicitud, se realizó una Jornada Académica sobre "Cuestiones Ambientales, Participación Ciudadana y las Defensorías del Pueblo de la Nación", en donde se le consultó públicamente el doctor Sabsay, Director Ejecutivo de la Fundación Ambiente y Recursos Naturales, sobre la sustentabilidad de la actividad minera en nuestro país.

Se acordó la celebración de un Protocolo Adicional con la Defensoría del Pueblo de la Nación para un trabajo en conjunto y contar con profesionales especializados e institutos de investigación como el CONICET que nos permitan poner a disposición de los ciudadanos, la información necesaria y podamos avanzar seria y responsablemente en esta temática tan compleja, la provincia entera.

Luego de haber escuchado las diferentes posiciones, identificamos que continúa una gran incertidumbre, desconocimiento técnico del tema, manejo disperso e inorgánico de información y gran temor a la falta de control por parte de los organismos encargados del supervisar los posibles daños en el medio ambiente.

Es sabido que la actividad minera en general y de extracción de oro en particular, por su naturaleza, altera el ambiente local y es necesario compatibilizar los beneficios económicos y los costos sociales y ambientales, en miras de un desarrollo sustentable.

El método de separación mediante la lixiviación con cianuro es uno entre los varios disponibles en la actualidad, sin perjuicio de su gran rentabilidad empresaria, debemos decir que es el gran fantasma que acecha a la mayoría de los ciudadanos con quienes hemos tomado contacto y que constan en nuestras actuaciones.

El cianuro defectuosamente utilizado, se convierte en uno de los componentes más tóxicos que se conoce, letal al contacto directo con los seres vivos, puede contaminar el agua, el aire, ser ingerido o aspirado, provocando habitualmente trastornos cardiovasculares, respiratorios, neurológicos, intestinales o reproductivos, entre otras afecciones.

De tal forma que su manejo indiscriminado o falta de control, es letal para todo ser vivo y es lo que el pueblo soberanamente manifiesta, su temor para el hoy, para sus hijos y su entorno.

Por ello, si sumamos el alto porcentaje de incertidumbre mas el descreimiento hacia las autoridades que deben ejercer el control, obtenemos un cóctel explosivo, que sólo podría revertirse con grandes dosis de información y una cultura de prevención.

Lamentablemente hoy no son suficientes los espacios formales como las audiencias públicas, ya que tampoco la gente quiere participar, como se ha visto, porque les aplasta el alma la sola idea del armado de una escenografía participativa que encubra hechos consumados a sus espaldas y en contra de sus legítimas convicciones. Pero necesarias en miras de la sustentabilidad, propiciar y defender los encuentros entre los responsables de una decisión pública de alcance general con los protagonistas de la sociedad, son fundamentales para nuestra calidad de vida ciudadana.

Este ideario no se ha logrado aún, ya que cuando le recomendamos al CODEMA por resolución 622/04, la realización de una audiencia pública -aún en la etapa de exploración- atento a la envergadura de la problemática, constante solicitud de información y participación exigida por la comunidad de Ingeniero Jacobacci y de la provincia en general, nos ha respondido confusamente, por un lado, que la municipalidad de Ingeniero Jacobacci no delegó a ese organismo las atribuciones conferidas por las leyes de medio Ambiente, por el *artículo 22 de la ley*, y por otro que: "Teniendo en cuenta la entidad del emprendimiento en cuestión, el estudio de impacto ambiental será evaluado por ese Consejo atento el mayor riesgo presunto que la obra implica" y por otra, de manera Absolutamente Contradictoria, dice que: "La Audiencia Pública en la etapa de exploración exigida por ley cuando le resulte pertinente...", esto es no de forma obligatoria, entonces, nosotros nos preguntamos: Si aquí no es pertinente, ¿cuándo lo será?.

Como puede apreciarse, es la misma respuesta el CODEMA destaca por un lado la entidad del emprendimiento que hace necesaria su intervención y por el otro lado manifiesta que nos es tal para realizar una audiencia pública en etapa de exploración, creo que dicha actitud debe ser revisada.

Todo ello nos deja un sabor amargo, dado que creemos que la participación ciudadana es enriquecedora, tanto para los funcionarios con la obligación de decidir, como para la empresa que deberá extremar los recaudos necesarios para no afectar el ambiente, y la audiencia que legalmente se requiere se encamina en dicha télesis.

Creo, entonces, que no puede pretenderse avanzar en una cuestión tan delicada como la presente a espaldas de la gente, debe tomarse una decisión urgente y abrir la cuestión a la participación ciudadana, de lo contrario el único resultado que obtendremos será el descreimiento general que legítimas iniciativas no son ejercidas jamás por gobiernos responsables.

Por ello, nos encontramos elaborando una segunda resolución que da cuenta de ello, proponiendo la conveniencia de organizar encuentros formativos e informativos acerca de la problemática del oro provincial, a través de la metodología de facilitación de procesos complejos, previamente planificados, a convocar en la ciudad de Ingeniero Jacobacci, con la asistencia técnica de la Defensoría del Pueblo de la Nación y de acuerdo al Convenio Marco número 100/00 y su protocolo adicional en temas de medio ambiente

Asimismo, informo que el expediente número 5514/04, sobre Consulta de un Proyecto del Poder Ejecutivo de Explotaciones Mineras, ya sancionado, se ha sugerido y, de ser conveniente, realizar una recomendación al Poder Ejecutivo provincial que al momento de su reglamentación, en la parte del Capítulo VII, Destino de los Fondos Obtenidos por las Regalías Mineras, en la distribución correspondiente a Rentas Generales y a la Dirección de Minería, se contemple un pequeño porcentaje de la recaudación provincial destinada a Educación Ambiental.

Esto en la convicción que al haberse tratado una ley de tipo económico sobre recursos naturales no renovables, debemos velar porque los aspectos sociales y ecológicos de los instrumentos jurídico



políticos que se creen y que se hagan en la visión de que la provincia logre la sustentabilidad de su desarrollo, tal lo expresado en nuestra resolución número 622/04 del Proyecto Calcatreu.

Continúa la señora Defensora.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** - Contribución a los Ingresos Brutos y Espacio Aéreo Municipal

Otro de los temas en que nos pronunciamos, fue con motivo de un oficio judicial cursado a la Defensoría del Pueblo en el que se nos consultó sobre nuestro parecer en referencia al traslado del impuesto a los Ingresos Brutos y la Tasa por la utilización del Espacio Aéreo Municipal a los usuarios del servicio de energía eléctrica. Consideramos improcedente tal traslación toda vez que los mismos se encuentran contemplados en la tarifa que se fija quinquenalmente por la autoridad de aplicación -el EPRE-. Efectivamente, la tarifa contempla todos los costos que pesan sobre la empresa prestadora del servicio -incluidos los impositivos- los cuales del modo descripto se cobrarían dos veces, se cobrarían no, se están cobrando dos veces, constituyendo en consecuencia un enriquecimiento sin causa.

Los temas principales presentados por los ciudadanos, en lo que hace a transportes públicos, se refieren, en su mayoría, a maltratos por parte de los choferes de las algunas empresas, violación de encomiendas, cuestionamientos en la calidad de prestación del transporte de pasajeros en servicios interprovinciales e internos -mal estado de los vehículos, incumplimientos de horarios, etcétera-.

A partir de todos estos reclamos enviamos a personal de este organismo a recorrer las diferentes vías de transporte y particularmente las denunciadas por los usuarios, es decir, los hicimos subir a todos los micros y también al tren y ahí empezó el recorrido. De la información obtenida, pudimos constatar los hechos denunciados y en nuestra función de defensa de los derechos de los usuarios, remitimos nuestros informes a la Dirección de Transporte de la provincia, a quien instamos a ejercer mayores controles y, en su caso, a aplicar sanciones. En el informe que elevamos ya, señor presidente, está el acta que es muy sustanciosa leerla realmente, ahí dice cómo funciona el servicio.

En este período se han presentado novedades en lo que respecta a la Dirección de Tierras: Se designó un nuevo funcionario con el rango de Director General, se dictó el decreto número 967/04 con fecha 02/08/04, que establece las pautas para el revalúo de las tierras fiscales y se ha tenido una especial consideración para con esta Defensoría, sobre todo en la celeridad para la contestación de las notas que le fueran cursadas, así como también una mayor predisposición en la realización de inspecciones en los campos en conflicto.

Sin perjuicio de ello las tramitaciones presentadas en esta Defensoría han versado sobre similares temáticas referidas todas a la pérdida de derechos de ocupación, cesiones de derecho irregulares, falta de intervención de la Dirección de Tierras en conflictos entre particulares ocupantes de tierras fiscales, etcétera.

Ahora bien, ¿qué dice la ley?. La ley 279, de Tierras, si bien es muy antigua, es muy clara y muchos de los problemas no existirían si en el transcurso de los años de existencia en esta Provincia, la misma se hubiera aplicado estrictamente. Dice el artículo 54: *“Los adjudicatarios tendrán las siguientes obligaciones: Inciso j): No arrendar, ni subarrendar, ni tomar hacienda a pastaje, ni ceder a título alguno los derechos sobre el predio, ni constituir derecho real alguno sobre el mismo, ni subdividir o anexionar la unidad económica; debiendo requerir para cualquiera de dichos actos la previa autorización del Directorio”*. Esto es que para poder ceder derechos y acciones sobre un predio fiscal, el adjudicatario debe requerir la autorización previa de la autoridad, lo que en los hechos no se ha dado en forma pareja.

Existen y existirán siempre personas que *“aconsejan”* o *“utilizan”* la verdadera necesidad de la gente para después aprovecharse o tomar ventajas de esta situación.

Pese a los cambios indicados se sigue notando una ausencia del Estado que, al no intervenir en forma concreta, contribuye, en su omisión, a que haya personas que se aprovechen de la ignorancia de otras haciéndose ceder los derechos y acciones sobre un lote fiscal, sin que alcancen a comprender su significancia jurídica.

¿Esto por qué lo decimos?, son los 14 expedientes que se están tramitando, pero si bien la Dirección de Tierras ha mandado algunos expedientes a la Fiscalía de Estado, a nosotros nos parece que realmente no hay un tratamiento igual, como dijimos el año pasado, señor presidente, en el tema de tierras, los más débiles son los que pierden, no importa si hace 20 ó 30 años que están en sus campos, pero ellos no pueden introducir mejoras, y la Ley de Tierras tampoco se utiliza en su plenitud, porque la Ley de Tierras tiene la obligación de apoyar, de alguna manera, a estos pobres pobladores que vienen de años y años, ya digo, 20, 30 ó 40 años, pero no se hace nada de esto. En realidad esos son los problemas que se están denunciando.

Con respecto a los pueblos originarios, es grande el avance que han tenido las normas jurídicas nacionales, provinciales e internacionales hacia un cambio en la tendencia legislativa respecto de los derechos de los pueblos originarios, ampliando la protección legal de los mismos, facilitando el acceso a la justicia, acrecentando las herramientas de defensa frente a la vulneración de sus derechos, a los que casi siempre fueron sometidos.

Son de aplicación el Convenio 169 de la OIT y el texto reformado del artículo 75 inciso 17) de nuestra Constitución nacional, normas éstas que anteponen en forma primordial, la noción de preexistencia de los pueblos originarios con respecto al Estado nacional que los dominaría.

Por eso, muy limitada se verá la esfera de acción del Estado con relación con ciertas temáticas sobre las que había venido ejerciendo su total jurisdicción, tales como la posesión y propiedad de la tierra, el reconocimiento de su organización tradicional, a través de la denominada personalidad jurídica, el acceso a una educación en su idioma y el debido respeto por sus valores, tanto como la garantía que debe brindarles respecto a la decisión y participación en sus procesos de desarrollo y de gestión de sus recursos naturales.

En este sentido el rol del Estado no sólo se limitará a la aplicación oportuna de la nueva legislación vigente a través de los pocos planteos que lleguen a ser formulados ante los tribunales sino que, muy por el contrario, deberá proponer como medidas positivas, los pasos orientados a obtener el efectivo reconocimiento de dichos derechos por parte de todas las reparticiones estatales involucradas, esto es, Direcciones de Tierras, de Catastro, de Propiedad Inmueble, de Personas Jurídicas o de Planeamiento, disponiéndose al efecto una serie de políticas públicas concretas que garanticen el pleno cumplimiento de estos derechos.

La nueva normativa más contundente por la importancia de las nociones que incorpora al derecho y por la aplicación operativa de las mismas, ha determinado que el Congreso Nacional no podrá, al reglamentar dichos preceptos, alterar en modo alguno su sustancia; estos derechos son plenamente operativos según la doctrina y la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

La jurisprudencia en Argentina se está volcando al reconocimiento de los derechos ancestrales de los pueblos indígenas y así lo han puesto de manifiesto diversas causas.

Tomamos Educación: Las demandas en el tema educativo tienen distintas direcciones y no son de rápida solución, generalmente dependen de instancias burocráticas inevitables: inspecciones edilicias, aprobación de proyectos y gastos, asignación presupuestaria, licitaciones y/o concurso de precios, es decir, el cumplimiento de los plazos legales de contratación en la administración pública. Si se trata de requerimientos tales como ampliar la oferta educativa, instrucción de procesos disciplinarios derivados de denuncias presentadas en la Defensoría, inclusión de nuevos títulos, todo supone una evaluación, procedimientos, plazos, en otras palabras, tiempo y más tiempo. No queremos decir con esto que tal espera aumente la protesta, sino que por el contrario los padres, alumnos y docentes han demostrado tener mucha capacidad de espera y tolerancia aún en los momentos más difíciles de la provincia, y sólo levantaron sus voces cuando su paciencia se agotaba y el avasallamiento de sus derechos era flagrante.

Como conclusión de las distintas intervenciones que la Defensoría realizó en el 2004, podemos decir que se observó una mayor respuesta a las comunidades educativas en su demanda de mejoramiento y mantenimiento edilicio a partir de las inversiones en infraestructura del Plan Prioriad I. A pesar de esto, la generosa extensión territorial de nuestra provincia y las distancias con las poblaciones urbanas, dificulta la llegada de soluciones oportunas a las escuelas rurales que esperan largas temporadas para que se arregle una bomba, se reemplace un tanque de agua o se ejecuten otras tareas de mantenimiento.

Atendimos reclamos de padres que manifestaban descontento con el resultado de las obras realizadas por los municipios y la falta de información sobre el manejo de los fondos transferidos a éstos. Nuestra intervención motivó que el Consejo Provincial de Educación dispusiera una inspección por parte de técnicos de la Dirección de Arquitectura e Infraestructura Escolar en varias localidades, a fin de relevar las obras ejecutadas, las pendientes de terminación y las nuevas que resultarían necesarias y que formarán parte de ejecuciones futuras.

En ocasiones, los padres también recurren a la vía judicial y solicitan la intervención de la Defensoría cuando observan lentitud en la justicia o falta de control en la ejecución de la orden judicial. Los padres de Maquinchao, por su parte, solicitaron una nueva escuela para la comunidad y se respondió favorablemente desde la Dirección de Arquitectura que indicó que está proyectada para este año.

En nuestros pronunciamientos hemos destacado que corresponde a las autoridades del Consejo Provincial de Educación no sólo asegurar la oferta educativa, sino también la permanencia de los alumnos dentro del sistema. En esa inteligencia, la demanda de más residencias estudiantiles contribuyen a que alumnos oriundos de la zona rural puedan completar sus estudios en todos los niveles, dando iguales oportunidades de acceso a la educación.

Me referiré ahora a las actuaciones que hemos cumplido en Salud, área que considero emblemática en lo que hace a la función específica de la Defensoría del Pueblo, por la importancia de los derechos que en ella se tutelan. Por esta razón me extenderé un poco más en los detalles.

Medicamentos: -de hecho salió el sábado en el diario el problema con este chico que tiene un tumor, que está internado y no llega el medicamento al hospital- pacientes con diagnósticos severos, dolorosos, que deben ser sometidos a operaciones quirúrgicas, estado edilicio, falta de profesionales, bajos salarios, largas esperas en la madrugada para sacar turno, son sólo algunas de las principales problemáticas que llegaron a esta oficina, relacionadas con la salud pública que demandaron un singular esfuerzo personal, no mío sino de todo el equipo, porque estas cosas no permiten el expediente, el expediente vendrá después, o no, lo imperioso es la solución y amparamos judicialmente, sólo en última razón.

La demora en el reintegro de fondos por parte del organismo central ha llevado a que se suspendan cirugías por falta de insumos. A ello debemos sumar la considerable deuda que la obra social provincial mantiene con los mismos, a pesar del estricto seguimiento que -según nos informaron sus empleados- el Fondo de Obras Sociales realiza.

Nuestra provincia, mediante un programa de financiamiento internacional, ha concretado importantes obras de refacción y de construcción en algunos de los hospitales públicos. En otros, como el de Cinco Saltos, Choele Choel, Lamarque, Allen, San Carlos de Bariloche, Valcheta, Maquinchao, Sierra Grande, el deterioro edilicio es demasiado notable. Estos hospitales están incorporados al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo para el año 2005, pero hasta tanto ello llegue, ha habido una gran desidia por parte de los funcionarios ya que algunas reparaciones no significaban mayores erogaciones, por ejemplo, arreglar un calefactor.

Visitamos todos ellos: Ambulancias descompuestas, paredes agrietadas, cañerías destrozadas, calefactores rotos, puertas placa reemplazando mesadas en sala de laboratorio, -donde no hay piletas, las probetas van a un balde con agua para luego trasladarlas a otra sala, esto se arregló, en Cinco Saltos

se hizo algo con aportes del hospital- aparato de rayos por meses sin funcionar, irregular seguimiento de niños con desnutrición, médicos que no respetan el horario de atención, y la gente espera, porque la gente siempre espera; son sólo algunas de las denuncias recibidas, que, por otra parte, llegaron a conocimiento de la Justicia a través de Recursos o Acción de Amparo presentados por representantes del pueblo, como así por vecinos autoconvocados y/o particulares.

Nos dirigimos a las autoridades, realizamos recomendaciones, pedidos de informes.

Iniciamos catorce expedientes sobre idéntico número de hospitales visitados, habiendo realizado un relevamiento que abarca, entre otras cosas, el estado edilicio, aparatología, parque automotor, falta de profesionales de la medicina, enfermeras y agentes de mantenimiento.

En distintas giras de inspección, la última de las cuales se realizó recientemente, entre los días 14 y 18 de este mismo mes de febrero, los hospitales visitados fueron: Viedma, Cinco Saltos, Allen, Lamarque, San Carlos de Bariloche, Sierra Grande, Catriel, Cipolletti, General Roca, Villa Regina, Choele Choel, Luis Beltrán, Río Colorado y General Conesa.

Las actuaciones, se inician en el Hospital de Viedma, sobre "Inconvenientes con prestaciones" por falta de reintegro, realizamos una presentación e inmediatamente fue solucionado, pero no hay reintegro por todo ese circuito que siguen los fondos permanentes.

Los problemas que presenta el Hospital de Allen son denunciados en el expediente 4555/04 sobre "Emergencia Sanitaria Hospital Ernesto Accame", por el Concejo Deliberante de esa ciudad. Mediante la resolución, se corrió traslado al Ministerio de Salud, posteriormente, anexamos el expediente que se inició ante el reclamo formulado por la legisladora Magdalena Odarda, sobre la misma cuestión. Realizamos tres visitas a este nosocomio, las únicas mejoras al día de la fecha son: La reparación del techo, donde funcionarán los consultorios sobre los que se está trabajando, asimismo se trabaja en la restauración del depósito de mercaderías y oficinas administrativas que fueron dañadas por un incendio.

En otro expediente "sobre falencias detectadas en el Hospital de Lamarque", también corresponde a una denuncia presentada por la legisladora Odarda, se corrió traslado al Ministerio de Salud mediante la resolución número 556/04. El organismo dio respuesta sobre las cuestiones planteadas agregando informes de la Directora del Hospital sobre el nosocomio a su cargo; la Subsecretaría de Administración dio información respecto del presupuesto; la Dirección General de Servicios de Salud sobre la recategorización del hospital; la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección de Enfermería sobre planta de personal y capacitación de agentes, la Directora de Salud Materno Infante Juvenil respecto de la provisión de insumos específicos, así como seguimiento de los casos de desnutrición; el Departamento de Farmacia, Drogas y Medicamentos sobre lo que recibe.

En nuestra última visita realizada el día 17 de febrero, se pudo constatar la reparación del techo y cielorraso de dos salas de internación.

Fuimos informados por el doctor López que en el mes de marzo comenzarán los trabajos de ampliación del hospital y la instalación de un nuevo incinerador de residuos patógenos, para ello deberán trasladar a un centro periférico parte de las instalaciones que incluye el equipo de rayos equis.

Ante la visita al Hospital de San Carlos de Bariloche también iniciamos actuaciones de oficio, el año pasado, poniendo en conocimiento del Ministro de Salud lo manifestado por el Director del Hospital, todas las carencias y problemas que presenta el mencionado nosocomio. Al día de hoy se espera la respuesta del organismo. Sabemos, a través de medios periodísticos, que se abrió la licitación para la refacción total del hospital.

A su vez, vecinos de Pomona nos plantean la problemática que viven ante el mal funcionamiento del Puesto Sanitario de esa localidad, ante el deterioro constante del servicio de salud, se redujo la planta del personal, se sacó el servicio de ambulancia, no cuentan con médico permanente, el que presta servicios también lo hace en la localidad de Lamarque.

La Sala de Primeros Auxilios de Pomona no cuenta con guardia activa permanente, por todo ello, hay serias dificultades para dar atención rápida y adecuada a la salud.

Ante esta presentación, la Defensoría corrió traslado al Ministerio de Salud de la provincia, también el año pasado.

La respuesta a este planteo, recibida el 24 de febrero de 2005, fue brindada por la Directora del Hospital Area Programa Lamarque y elevada a esta Defensoría por el señor Secretario de Salud, doctor Aquiles Bonari, de la que se desprende que *"no existe deterioro en la prestación de los servicios de salud de esa localidad, pues se ha tratado de dotarlo de mayor cantidad de enfermeros, está en vías de designación un auxiliar administrativo, un enfermero, más un agente sanitario. Asiste una vez por semana el odontólogo y psicólogo y estamos viendo de retomar que una vez por semana vaya un bioquímico"*.

Esta respuesta está en estudio de la Defensoría hace cuatro días, porque pensamos que no responde realmente al planteo efectuado por los vecinos.

Mediante otro expediente se tramita la presentación efectuada por el concejal Ramón Fortete de Sierra Grande sobre la situación del hospital de esa localidad; también se corrió traslado –esto es muy nuevo- al Ministerio de Salud de la denuncia y copia del acta de la visita realizada por la Defensoría el 10 de diciembre del año pasado. El organismo no ha respondido hasta la fecha.

He dejado para el final las actuaciones referidas al Hospital de Cinco Saltos, pues cuando dije que el tema Salud es emblemático, tenía en mente, precisamente, lo actuado en este caso concreto.

El caso del Hospital de Cinco Saltos, cuyo trámite de actuación se inicia en junio del 2004, está incorporado en el informe entre las páginas 233 y 242. Ustedes habrán observado en el momento de su lectura, que la situación planteada es aplicable a casi todo el sistema hospitalario provincial; verán que la extensa resolución número 1001, de recomendación al señor Ministro de Salud reclamando su urgente intervención, contiene aportes doctrinarios y de jurisprudencia en relación con el tipo de derechos que está en juego y que, en la causa judicial a que dio lugar un recurso de amparo de los vecinos, fue

incorporada por el Juez al momento de emitir dictamen, exigiendo el cumplimiento de una serie de compromisos asumidos entonces por las autoridades de Salud.

La problemática del Hospital de Cinco Saltos se tramita en el expediente 4827/04 y se caratula: "*Mal funcionamiento del Hospital*", ante reclamo formulado por un grupo de vecinos de esa localidad. Los reclamantes recurrieron a la Justicia presentando un recurso de amparo en el Juzgado del señor Juez Alejandro Cabral y Vedia, de la ciudad de Cipolletti, quien ordenó que, en un plazo de 20 a 30 días, el Hospital debería contar con un desfibrilador –resucitador- con monitor nuevo con destino a la guardia, la reparación y puesta en funcionamiento del equipo de rayos equis, la reinstalación del laboratorio, acondicionándose adecuadamente el mismo.

Al mencionado expediente se le anexaron los expedientes 4891, promovido por vecinos autoconvocados, y el 5152, promovido por la legisladora Odarda.

El pasado 15 de febrero, o sea, hace menos de dos semanas, la Comisión de la Defensoría, que visitó este Hospital, elevó un informe de inspección, del que a continuación leeré los puntos más significativos:

Personal: En virtud de las acciones iniciadas, y al poco tiempo, se efectuaron nombramientos en el Hospital, un médico clínico, un generalista, dos pediatras, un cirujano. Asimismo se nombraron dos mucamas.

Es de destacar que el nosocomio local ha hecho convenio con los traumatólogos que trabajan en centros privados de la localidad, "*Se hacen acuerdos locales y se trata de solucionar el problema hasta donde el dinero nos permite*", esto es lo que nos dijo la directora...

-Se retira del recinto el señor presidente de la Cámara, ingeniero Mario Luis De Rege y ocupa el sitio de la presidencia la vicepresidenta segunda, legisladora Acuña.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** – ...Instalaciones: Se pudo efectuar una inspección del estado de las instalaciones, encontrándose lo siguiente: Los baños y el sistema de cloacas del sector internación esta colapsado, "*sigue todo igual, es un desastre*"; las salas de internación presentan deterioros, falta de revoques y mucha humedad, algunas de las cuales no tienen agua corriente; la cocina y el lavadero sigue todo igual, no hubo modificaciones desde la anterior visita; "*el sector de laboratorio se arregló con fondos propios del hospital, dado que la provincia no envió -debe ser un extra cupo, porque en realidad del hospital son también fondos del erario- no envió ningún tipo de fondos, las reparaciones y reconstrucción del laboratorio insumieron un costo aproximado de 6.500,00 pesos, el mismo se habilitó el 27 de diciembre*"; "*respecto de la parte edilicia hay asignado 300.000,00 pesos para este año por parte de la provincia. El equipo de arquitectura ha concurrido al hospital para evaluar las mejoras y reparaciones que se deben realizar, pero aun no hay fecha para el inicio de las obras*" – lo que está entre comillas es lo que nos informó la directora-; "*el hospital continúa con una sola línea telefónica*"; "*el autoclave es nuevo, llegó los primeros días de enero del corriente año junto con el desfibrilador que se encuentra en el servicio de guardia del nosocomio*"; "*el equipo de rayos marca TOSHIBA fue retirado por la Empresa Karcaleksis para ser reparado en el término de 45 días y en reemplazo del mismo se instala un equipo portátil de rayos que no funciona bien, se recalienta el comando y no está calibrado. Las placas deben ser reiteradas en varias oportunidades por la falta de definición*"; se recibió la donación de un equipo de laparoscopia, -faltan los insumos-.

Creo, señora presidenta, que la sola lectura de este informe me exime de agregar cualquier otro comentario.

Recursos humanos: Siempre hablando de Salud. Uno de los temas que mereció mayor atención, fueron las denuncias planteadas en referencia a las designaciones de personal ingresante en el ámbito de la Salud Pública Provincial.

Encontrándose suspendidos los ingresos a la Administración Pública desde el año 1998 por la ley 3238, se fueron generando mecanismos de excepción en uno de los sectores más sensibles a las necesidades sociales, tal es el caso de la Salud Pública. Así, la ley 3602, artículo 4º, inciso c) permite "*contratar transitoriamente o designar interinamente los recursos humanos necesarios para el normal funcionamiento de los servicios provistos por los hospitales públicos, centros de Salud de la Provincia y servicios administrativos y generales, exceptuándolo del cumplimiento de toda normativa vigente o futura mientras dure la emergencia*".

Sabiendo que dicha irregularidad, nace y se desarrolla a partir de la mencionada normativa, consideramos necesario que se establezcan límites a la discrecionalidad otorgada en la misma. Recomendamos entonces al Ministerio de Salud Pública, implemente un método objetivo, ágil e imparcial de concursos para acceder a los cargos dependientes del área, en los términos del artículo 4º, inciso c) de la ley mencionada, que permita satisfacer con celeridad y justicia de acuerdo a la importancia que los mismos poseen.

También sugerimos a este cuerpo su modificación, a los efectos de que se límite la discrecionalidad del poder administrador en la designación del personal, estableciendo para ello el mecanismo de concurso público de oposición y antecedentes correspondientes.

Ambas se encuentran pendientes de respuesta.

Esto es, señora presidenta, porque hay muchos reclamos y presentaciones de ciudadanos y ciudadanas que, enterados que se estaba requiriendo cubrir determinados servicios en distintos hospitales de la provincia, presentaban su currículum, aportaban todo lo que tenían que llenar, finalmente sentían una gran insatisfacción porque ellos consideraron que no hubo justicia, porque no se les dio oportunidad, que las designaciones se hicieron, bueno..., como se hicieron; entonces, para transparentar, para tener designaciones que estén bien, habría que informar a la población, bueno, y mientras tanto, en

el caso que se designe a alguien -ya que estamos con este artículo que estamos pidiendo que se reforme-, se informe a la gente, a cada uno que se presentó habría que decirle, "mire, ¿sabe por qué no entró? porque hicimos una evaluación del puntaje, usted tiene 2 y el que nombramos tiene 10", algo así, pero respóndanle, porque por estas cosas siempre entramos en sospecha, todos son arreglos políticos, acuerdos, eso es lo que dice la gente en las presentaciones, y valga que lo diga en esta Cámara, ¿dónde lo voy a decir si no lo hago acá, en este lugar?.

Práctica Profesional: Se repitieron los planteos sobre deficiencias en la atención de profesionales de la salud y presuntas malas praxis médicas. Todos los reclamos son derivados al Ministerio de Salud a los efectos de que analice las posibles violaciones a las normas reglamentarias del empleo público, derivando en su caso a la Junta de Disciplina de la Provincia, con el fin de que se determinen las responsabilidades del caso, y evaluar si la sanción impuesta se condice con la gravedad de la infracción.

También asesoramos a los particulares a los efectos de realizar presentaciones ante la justicia.

Presentamos Denuncia Penal, ante la Fiscalía número 4 de Viedma, para que se investigue el accionar presuntamente negligente en los controles que debe realizar el Poder Ejecutivo Provincial, específicamente a través de su Ministerio de Salud y del Hospital Artemidez Zatti de Viedma, en ocasión de proporcionar a los usuarios del servicio de salud público el medicamento YECTAFER, que provocó la muerte de una paciente y la intoxicación de diez más. Lo sucedido pone bajo la lupa los sistemas de control existentes, y su efectividad en la etapa de la adquisición y provisión de medicamentos por parte del Estado provincial.

Quedó en evidencia que en los casos de adquisición de lotes menores de medicamentos cuando la entrega se realiza en forma directa a los Hospitales a través de los distribuidores de las droguerías, el Organismo Central de Salud Pública Provincial no efectúa el control de calidad del bien suministrado, sabiéndose hoy, porque así lo han manifestado altos funcionarios, que la falsificación de medicamentos es casi un mercado paralelo. Ello obliga a extremar los controles mediante mecanismos propios.

Pasando ahora al Sistema Previsional, se registraron actuaciones por 35 reclamos sobre el Régimen de Capitalización. Mayoritariamente las quejas estuvieron referidas a demoras y falta de información sobre trámites previsionales realizados a través de Administradoras. El tratamiento de los reclamos nos permitió observar que el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones -que le decimos AFJP-, paradójicamente, no logra integrarse en su funcionamiento y que las dificultades en la articulación entre las partes es un efecto corriente de esta realidad. Transcurridos ya 11 años de la vigencia de este Régimen todo indicaría que los objetivos previsionales y la administración de fondos, no lograron conciliar sus intereses y confluir en la franja donde se encuentra el ciudadano con sus necesidades previsionales. Así padece el ciudadano: Una burocratización de los trámites previsionales puesto que las Administradoras se ubican como una instancia intermedia entre la ANSeS y el ciudadano, por el sólo hecho de la afiliación, procedimiento éste que produce una dilación importante en la gestión. Las Administradoras reciben la documentación, pero el trámite previsional en su totalidad se realiza en ANSeS. Esta co-participación determina, además, a la hora de la gestión, que una parte deslinde responsabilidades en la otra y que el ciudadano deambule desorientado entre ambas tratando de obtener información.

Luego, el cada vez más difícil acceso a las Administradoras, toda vez que el ciudadano requiera de sus servicios a la hora de hacer sus trámites previsionales, debido al cierre progresivo de las oficinas de atención y a su concentración en ciudades importantes. La atención directa es reemplazada por un 0800, sistema éste que lejos está de satisfacer las necesidades de los afiliados para el armado de la carpeta previsional. Cuando falta alguna documentación, los expedientes previsionales quedan detenidos en las oficinas de la Gerencia de Capitalización de la ANSeS, en el Archivo Externo, sin que se curse notificación.

La población, objetivo y razón de ser del sistema, son hombres y mujeres en situación de vida frágil, que intentan un beneficio previsional porque son grandes, son mayores o porque la incapacidad limitó toda posibilidad de trabajo, o bien porque quedaron sin su par, llegan a esta Defensoría en busca de protección, de defensa y, por razones obvias, la "incompetencia" no podría ser jamás la respuesta a brindar, así que nos metemos igual.

Frente a esta compleja realidad nos ubicamos como conscientes que no podemos cambiar el sistema, pero intentamos que el sistema funcione para quien reclamó ante esta Defensoría. Apelamos a la articulación, al "*carácter de colaboración*" como estrategias y herramientas fundamentales de trabajo y ponemos a diario importantes cuotas de perseverancia y mucha paciencia, realmente. Los resultados han sido muy positivos, los que se traducen en un número importante de trámites rescatados y de beneficios previsionales resueltos en poco tiempo.

Si los trámites de beneficios previsionales tienen demoras y dificultades, el pago de las Asignaciones Familiares y Bonificaciones por Escolaridad se tornan incobrables para el ciudadano que está afiliado a una AFJP. En estos reclamos aparece una franja importante de presentaciones realizadas por ciudadanos, en su mayoría mujeres, que tienen asignada una Pensión Derivada por fallecimiento de su esposo, el que se produjo cuando éste estaba aún en actividad.

Los importes de estas pensiones son muy pequeños, y tal como puede deducirse, esta franja está compuesta por grupos familiares con hijos menores. El estado de desprotección económica y la lucha diaria por la sobrevivencia, generan situaciones de padecimiento adicional que podrían evitarse si se ajustaran los procedimientos administrativos al espíritu y objetivo de las normativas vigentes y, por ende, al estado de necesidad que las inspiró. En el tratamiento de estas presentaciones logramos los resultados esperados, pero en un tiempo que consideramos demasiado extenso para el estado de situación que padecen estas familias.

Así como dimos cuenta de esta grave disfunción a las autoridades de la Nación en el ejercicio anterior, continuamos durante el año 2004 realizando similar planteo, el que derivamos al Defensor del Pueblo de la Nación, en razón de su competencia sobre los organismos de esa órbita.

Durante el año 2004 se iniciaron 25 actuaciones formales por reclamos que se vinculaban al PAMI, se trabajó en otros muchos casos que surgían de la atención directa del público a través de la vía informal, dado que esta modalidad se adecuaba más a las características de las quejas.

Los reclamos abarcaron cuestionamientos por las demoras o por insatisfacción en la provisión de distintas coberturas tales como: prótesis, audífonos, operaciones de cataratas, sillas de ruedas, medicamentos. De estos, un 50 por ciento involucran a la oficina del PAMI con sede en Viedma, también un número importante se refiere a la falta de pago de reintegros.

En el tratamiento de estos reclamos se obtuvieron resultados distintos según la delegación de la oficina de PAMI interviniente. Esto es, aquellos provenientes de la zona de competencia de la Oficina de Viedma, se vieron demorados por falta de respuesta. Agotada la vía de la reiteración en las distintas actuaciones, giramos las actuaciones a la Unidad de Gestión Local con asiento en General Roca. La buena disposición de la citada Unidad en atender las demandas que le deriva esta Defensoría, nos ha permitido dar respuesta en la mayoría de las presentaciones.

Otras situaciones de una mayor complejidad, fueron provocadas por dificultades en el PAMI Central. En esta franja se ubican las entregas de sillas de ruedas, la provisión de audífonos y las operaciones de cataratas.

La caída del convenio firmado con la unión de empresas proveedoras de las lentes intraoculares –firmado por PAMI central- y las situaciones previas generadas con dichos proveedores, operó como una dificultad de magnitud que trabó e interrumpió un incipiente proceso de normalización de esta cobertura, ya afectada por otras circunstancias macro. Arribando al fin del año pasado se recibe la auspiciosa noticia de que se retoma el camino de dicha normalización, y que se inicia prontamente el restablecimiento de la cobertura, previéndose satisfacer a un corto plazo, la demanda de una lista de espera de 12.000 afiliados que aguardan la recuperación de su vista.

El seguimiento de algunas presentaciones como así de la evolución de la puesta en marcha de tal emprendimiento, nos permite observar avances concretos en tal sentido.

Vamos a la Tercera Edad.

El crecimiento de reclamos recibidos sobre trámites de Pensiones Asistenciales Nacionales fue notable en este ejercicio.

Se recibieron 130 presentaciones que dieron lugar a la conformación de expedientes y se trabajaron a su vez numerosas consultas a través de la vía informal. Estas provinieron de la atención diaria de público o de llamados telefónicos. En este incremento inciden factores, ya señalados el año pasado, tales como un mayor desarrollo y presencia del programa de Pensiones Asistenciales en la Provincia como efecto directo de la descentralización de la Comisión Nacional de Pensiones en tres Centros.

Prestamos especial atención a los Centros de Atención Personalizada, porque constituyen una herramienta fundamental para acercar este recurso a la necesidad.

Intercedimos ante la Nación y ante las autoridades de la Provincia en pos de su permanencia ante todo indicio -porque había sí noticias de que algunas se cerrarían- y/o debilitamiento de recursos que limitara el funcionamiento, tal como se dio a fines del año pasado con el ubicado en Viedma.

El tratamiento de los reclamos, permitió focalizar dos niveles de intervención donde habitualmente se producía la virtual paralización de estas gestiones, -porque ellos, los viejitos inician estas cosas, no van con sus papeles, por ahí en algún lado se para- a saber: Áreas Sociales Municipales y Sede Central de la Comisión Nacional. Las primeras van superando progresivamente esta disfunción.

El operativo puesto en marcha por la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales en el curso del año próximo pasado, para dar tratamiento a los 73.000 expedientes demorados, significó la resolución de numerosos trámites que estaban demorados indefinidamente, entonces concluimos en que fue un año de muy buenos resultados.

Rescatamos como válido que la incompetencia... -perdón-, ¿puedo hacer una consulta a la asesora del área?

**SRA. PRESIDENTA (Acuña)** – Adelante señora Defensora.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** – ¿Estos 73 mil son de Río Negro?

**SRA. ASESORA** – No, de todo el país.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** – Bien, los 73 mil en todo el país.

Rescatamos como válido que la incompetencia ante organismos nacionales y municipales no es un obstáculo para intervenir en cuestiones que afectan a nuestra ciudadanía y comprobamos que la articulación y la colaboración son instrumentos valiosos para construir y mejorar las prestaciones del Estado.

Nuestro trabajo fue posible por: La cada vez mejor disposición de los municipios, que a través de sus áreas sociales, informan, diligencian y nos contestan, dándonos así la oportunidad de avanzar en el tratamiento de una situación planteada.

La buena colaboración de los Centros de Atención Personalizada, en especial los ubicados en General Roca y San Carlos de Bariloche.

La invaluable disposición de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Comisión Nacional de Pensiones para evacuar diligentemente nuestros reclamos.

La permanente colaboración de la delegación del ANSeS de Viedma que nos permite el acceso a consultas al sistema informático, y detectar así el estado de situación de cada trámite que se reclama y por ende dirigir nuestras intervenciones en forma más efectiva y dinámica. Y, sin lugar a dudas, el

protagonista principal, el movilizador de la puesta en marcha de todo este andamiaje informado, fue el Ciudadano quien ya no acepta pasivamente la falta de respuestas a sus trámites y practica el ejercicio de defender sus derechos, aunque sean abuelos, defienden y pelean.

Pensiones Provinciales: La provincia tenía instrumentado un Programa de Pensiones Provinciales que preveía el pago de 38,00 pesos a los adultos mayores sin recursos económicos a partir de los 65 años. Este importe, que rigió por años sin actualizar, no sólo constituyó una suma irrisoria, sino que además se pagaba con atrasos considerables y en tiempo imprevisible. Esto motivó reiteradas intervenciones de la Defensoría del Pueblo por la vía informal como a través de Recomendaciones y exhortaciones cursadas a las autoridades del área desde el año 2003.

La sanción de la Ley 3.937 sobre el Sistema Integral de Protección de la Vejez, recientemente dada en este Cuerpo, significó una reparación valiosa que la provincia adeudaba a sus mayores y un avance concreto en la concepción de ayuda por cuanto esta abarca otras medidas destinadas a contener, asistir y promocionar al adulto mayor.

En el último trimestre del año se dio la particularidad de que fueran ingresando, en un número progresivo, reclamos provenientes de ciudadanos que tenían otorgada una Pensión Graciable por el Congreso de la Nación y que se quejaban porque el monto de 97 pesos que perciben no ha tenido modificación desde que le fuera otorgada la ayuda. Fundamentan sus presentaciones además, en el hecho de que algunos de estos beneficiarios habrían recibido un aumento. Consultada la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, se nos informó que efectivamente algunas Pensiones Graciables habían sido reajustadas en sus montos y otras no. Que tal diferencia de temperamento se debe a criterios distintos adoptados en las sucesivas leyes de presupuesto del Congreso Nacional que disponen estas pensiones cada año. Siendo así, como esto no fue muy claro, esto no nos quedó claro y es reciente, pondremos en conocimiento de nuestros representantes ante el Congreso Nacional las situaciones planteadas.

Ahora vamos al tema vivienda, podría referirme primero al significado del derecho de tener una vivienda digna, podría hablar de los enunciados de los Pactos, Convenciones y Constituciones, pero para no extenderme demasiado, me traslado directamente a la realidad cotidiana, en realidad, las viviendas por las que nosotros reclamamos tienen que hacerse con presupuesto provincial, supongo.

El presupuesto en Argentina para la construcción de viviendas sociales se redujo de pesos 900.000.000 destinados en el 2001 a pesos 594.000.000 en el 2002. Este criterio se sigue aplicando en la actualidad. Si a ésta reducción de partidas le sumamos que para acceder a un programa de vivienda, financiado con recursos nacionales o provinciales, se debe contar con solvencia para pagar la cuota, no existe margen para los más carenciados, es decir, estos sectores informales de la economía también quedan excluidos de la metodología por la que una institución intermedia, ya sean gremios, Organizaciones no Gubernamentales, cubre a sus afiliados la necesidad de un lote para levantar su vivienda.

Precisamente, el Programa Nacional de Fortalecimiento Federal, al que adhirió nuestra provincia, permitirá que amplios sectores de trabajadores, a través de las instituciones que los agrupan, se vean beneficiados con la vivienda propia, eso está muy bien.

Según declaraciones de las autoridades provinciales, cada vivienda del Programa en Río Negro tendrá un costo de pesos 60.000, reconociendo Nación pesos 42.000, quiere decir que la provincia debe aportar la diferencia. Las empresas constructoras y las entidades intermedias trabajarán en conjunto en el proceso de selección de postulantes, aunque la adjudicación correrá por cuenta del IPPV, y el inconveniente de la tierra ha dejado de ser un obstáculo para los aspirantes, ya que la carencia de tierras fiscales, de lotes fiscales, hizo que se modificara la metodología de licitación. Así, *"...las empresas adhieren a su paquete de oferta el costo de los terrenos y la ubicación"*, -esto pertenece al señor interventor del IPPV, al doctor Pini-

Esto, sin lugar a dudas, resolverá muchas situaciones. Ahora nos queda por mirar a los que no tienen ninguna vinculación con estas organizaciones, que son desocupados y no pueden demostrar ser solventes para pagar la cuota. Es probable que estos últimos hogares sean contemplados en el plan *"Emergencia Habitacional"* o Plan *"Mejor Vivir"*, que incorporará a los Jefes y Jefas de Hogar y trabajadores desocupados, canalizándose por intermedio de los municipios.

La demanda habitacional insatisfecha sigue siendo uno de los principales motivos de los reclamos tramitados por esta Defensoría del Pueblo en el presente periodo, sumándose a ello los inconvenientes que tienen muchos de los adjudicatarios para pagar las cuotas.

En cuanto a la necesidad de los reclamantes de contar con una vivienda, estamos diciendo los que no tienen un ingreso fijo, que no pueden demostrarlo, que no reúnen los requisitos, que ya los pone el FONAVI, también la respuesta del IPPV dice que: *"el reclamo ha sido derivado a la Delegación correspondiente para ser tenido en cuenta en caso de contarse con viviendas recuperadas"*; *"que dicho reclamo fue derivado a la agencia tal o cual, a lo efectos de ser considerado"*, y agrega que *"...el sistema de adjudicación vigente es a través de entidades intermedias, las que realizan las inscripciones y venden los terrenos a los postulantes, quienes, para ser adjudicatarios, deben cumplir con los requisitos establecidos por el FONAVI"*

Por otra parte, para aquellos que tienen inconvenientes económicos para abonar las cuotas, el IPPV ha tratado de llegar a un arreglo con los deudores y en muchos casos ha tomado la determinación de que se realicen *"pagos a cuenta"*...

-Ocupa nuevamente el sitio de la presidencia su titular, ingeniero Mario Luis De Rege y su banca, la señora legisladora Elba Esther Acuña.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** - ...Sin embargo las deudas se refinancian firmando un nuevo convenio de pago, sin que se elabore un informe socio-económico del grupo familiar. La metodología resulta totalmente delicada para los adjudicatarios, ya que en esta refinanciación, las cuotas, casi en todos los casos se duplican, sin considerarse que si no podían pagar las cuotas originarias menos podrán abonar éstas, que ya resultan más altas. Pero aquí estamos nuevamente frente a una encrucijada: si no pagan las cuotas, el concepto de "solidaridad" del que se habla cuando nos referimos al FONAVI desaparece y no puede reinvertirse en nuevos núcleos habitacionales, pero también, si se aplica todo el rigor de la ley, seguramente serían muchos los que quedarían en la calle.

Vamos a destacar un reclamo puntual sobre la valuación de viviendas construidas con aportes del FONAVI. Los dos reclamantes consideran que los valores de las viviendas se encuentran distorsionados. Adjudicatarios del plan habitacional 50 Viviendas - CASASE - Sindicato de Trabajadores Viales de Río Negro, en la ciudad de Viedma, tuvieron que abonar la suma de 2.000,00 pesos por la compra de cada uno de los terrenos donde están construidas las unidades habitacionales mencionadas - esto está desde hace muchos años-. Según la queja, la infraestructura de las viviendas entregadas es totalmente precaria e inhabitable, carece de paredes intermedias, grifería en general, accesorios sanitarios y de cocina, pisos, revestimientos y carpetas que se levantan, situación que generó un costo adicional a estas casas. Solicitaron se revea el monto total de las viviendas, ya que afirman que es excesivamente elevado si se realiza un análisis comparativo con otros barrios construidos en el mismo período, cuyas viviendas están totalmente equipadas. Presentaron documentación sobre el valor de otras unidades habitacionales que se entregaron en la ciudad de Viedma, que por convenio, en el caso con la UOCRA, tienen un valor inferior al abonado por ellos y cuentan con divisiones y artefactos.

Los adjudicatarios y esta Defensoría del Pueblo han solicitado al IPPV las explicaciones correspondientes, sin que hasta el día de la fecha el Instituto de la Vivienda informara sobre las distorsiones, o no, apuntadas por los reclamantes.

Vamos al Area Mujer...

#### 6 - CUARTO INTERMEDIO

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – A efectos de no agotar a la señora Defensora del Pueblo, y si está de acuerdo, invito a la Cámara a pasar a un cuarto intermedio de cinco minutos.

**SRA NERVI DE BELLOSO** - Sí, cómo no, señor presidente.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Pasamos, entonces, a un cuarto intermedio de cinco minutos, y ruego que sean puntuales, por favor.

-Eran las 12 y 52 horas.

#### 7 - CONTINUA LA SESION

-Siendo las 13,10 horas, dice el

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Continúa la sesión con el Informe Anual de la Defensora del Pueblo.

Tiene la palabra la señora Defensora del Pueblo Nilda Nervi de Belloso.

**SRA. NERVI DE BELLOSO** - Área Mujer: Nuestro compromiso en la tutela y defensa de los derechos vinculados a la temática de género, nos llevó a participar del Encuentro Anual de la Red de Defensa de los Derechos de las Mujeres de las Defensorías del Pueblo de la República Argentina en la que se trabajó sobre los muchas problemáticas que afectan a las mujeres.

También nos integramos a la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen –FIO- que organizó su Plenario recientemente en Quito, Ecuador –no fuimos ahí, señor presidente, nos mandaron las conclusiones-. Esta instancia representa una apertura institucional que fortalece los abordajes temáticos, los intercambios institucionales y el adecuado tratamiento que merecen las demandas de este tipo. En la versión completa del Informe Anual 2004 se transcriben las conclusiones del Plenario.

En el período que abarca este informe cabe mencionar una actuación relevante que motivó una Recomendación de esta institución. Se refiere a una denuncia de discriminación en el ingreso a la Policía de la Provincia de Río Negro por una ciudadana de la localidad de Viedma que reclamaba la modificación del requisito de medir 1 metro 65 centímetros como estatura mínima para el ingreso del personal femenino a esa fuerza policial, ya que la interesada no alcanzaba tal talla.

La Defensoría del Pueblo dictó la Resolución número 1.190/04 en la que Recomendamos a la Policía de Río Negro que modifique la reglamentación cuestionada dado que la misma no consideraba las diferencias antropométricas entre varones y mujeres, originándose así una discriminación del género femenino con aspiraciones de incorporarse a las fuerzas policiales provinciales. En su respuesta, las autoridades de la Policía de Río Negro respondieron que el personal femenino deberá acreditar un metro sesenta, receptando así nuestra opinión. Le bajaron 5 centímetros, algo es algo, 5 centímetros está bien.

Las denuncias de violencia sexual si bien se radican en la mayoría de los casos en sede judicial, llegan también a nuestro conocimiento pues las mujeres afectadas invocan inconvenientes con la Policía al momento de realizar la denuncia, desconocimiento en el trámite judicial o dificultades con sus representantes legales. Siendo así las asesoramos, solicitamos informes y realizamos toda gestión que sirva de contención a las víctimas.

También se presentaron reclamos por no recepción de la denuncia por violencia familiar, mala atención en comisarías y Juzgados de Paz, y consecuencias de estos cuadros, como problemas de



vivienda, desprotección e incumplimiento de las órdenes judicial, entre otras. Por eso dimos intervención, en distintas actuaciones, al Ministerio de la Familia, a la Secretaría de Derechos Humanos, al I.P.P.V., a la Comisión Especial de Género de la Legislatura Provincial, Juzgados de Familia intervinientes y a la Unidad Ejecutora Provincial de la ley número 3.040.

Si bien esta Defensoría cuenta regularmente con la colaboración de los Jueces de Paz, en una respuesta recibida desde el Juzgado de Cipolletti se cuestionó nuestra intervención, en una actitud que está claramente a la defensiva ante la solicitud de ayuda de una víctima de violencia familiar. Es menester que los organismos que trabajan en la temática, no respondan como si la actuación de la Defensoría del Pueblo fuera un ataque y, por el contrario, aprovechen los canales de comunicación que se abren para manifestar cuáles pueden ser las limitaciones de su actuación y en qué se puede colaborar para superar estas aberrantes situaciones.

Los reclamos por incumplimiento de los pagos de las cuotas alimentarias se canalizaron a través de los Juzgados de Paz, las Defensorías Oficiales, los Juzgados de Familia, padres, madres o abuelos deudores y, en menor medida, ante los organismos que deben ordenar los descuentos para realizar los depósitos en tiempo y forma. La experiencia nos ratifica que se deberá fortalecer la herramienta de la Mediación Familiar, para llegar a acuerdos consensuados y superadores de los conflictos que satisfagan a ambas partes.

Finalmente con decepción mencionamos que el Estado provincial rionegrino aún no ha reglamentado el Registro de Deudores Alimentarios, creado en diciembre del año 2000 por la Ley 3.475. De esta forma se está atentando contra la posibilidad de avanzar para hacer efectivos los derechos de los niños, y de sanción concreta a las actitudes de los padres y madres que incumplen, aún pudiendo, con los deberes de asistencia con sus hijos.

Uno de los temas más sensibles es el que se relaciona con el niño, niña y adolescente. La infancia y sus circunstancias familiares y sociales, son protagonistas del escenario social en los últimos tiempos. Constituyen razón y sentido de políticas públicas, programas con organizaciones del Estado y privadas, como así, motivo permanente de debate y de iniciativas.

La estructura vincular de la familia ha sido crudamente afectada por las crisis sociales, económicas y políticas del país. Los efectos se trasladaron directamente y sin atenuantes a los niños.

Las políticas sobre la infancia y las acciones derivadas, deben centrar su esfuerzo en, precisamente, desandar ese camino. Apuntalar a la familia como sostén natural de sus hijos. Recuperar, revalorizar sus roles como formadora de su prole.

La implementación de los denominados Juzgados de "Menores", aportaría una importante especialización en el tratamiento de los derechos de los niños, acorde a lo establecido en la Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente. Al respecto, esta Defensoría del Pueblo, en una nota enviada al Presidente del Superior Tribunal de Justicia, planteó la necesidad de poner en marcha, en forma urgente, estos "Juzgados de Niños, Niñas y Adolescentes". Luego mantuvimos una reunión, fuimos con la doctora Yappert, con uno de los integrantes del Superior Tribunal de Justicia, nos dijo -con motivo de esta nota, como no había respuesta fuimos a buscarla- que tal vez esta ley del Juzgado de Menores necesitaba ser modificada, que habían pasado muchos años desde su sanción y posterior promulgación, que había cambiado la vida, la sociedad, todo el país, que había nuevos institutos jurídicos con respecto a los niños y que, además, no tenían presupuesto.

Creemos que fue de gran relevancia la intervención de este Organismo en los temas que afectan a los jóvenes en conflicto con la ley y que se alojan en los institutos denominados "de alta contención" de nuestra provincia.

La Defensoría recibió el año pasado la presentación de la directora de un colegio de esta capital, quien manifestaba que un alumno, que se encontraba alojado en el Instituto Pagano de Viedma, se había descompensado en horas de clase como consecuencia de la huelga de hambre que, junto con sus compañeros, habían iniciado hacía diez días. La directora expresó que el adolescente le había contado que esa medida la hacían en reclamo de mejores condiciones en el Instituto y de restablecer el contacto con sus familias.

Acá inmediatamente -hemos omitido ponerlo en el informe- fuimos y, digamos, in voce, nos amparamos frente al Juez de Turno, hubo una acción de amparo realizada por la Defensoría.

Ante la gravedad de los hechos informados, un equipo de la Defensoría del Pueblo visitó el Instituto Pagano y como producto de la deplorable situación observada dictamos una Resolución. A través de ella recomendamos al Señor Ministro de Familia arbitre las acciones que conduzcan al cumplimiento real y efectivo de las Convenciones, Leyes y Programas vigentes, destinados a los Jóvenes en Conflicto con la Ley.

"No teníamos vidrios, pero desde que comenzamos con la medida de fuerza vinieron a ponerlos. También comenzaron a arreglarnos los baños, nos trajeron colchones -los otros tenían sarna- y viene una cocinera. Hoy comimos milanesas, pero veníamos comiendo polenta y fideos desde hace mucho tiempo", dijo el único joven integrante del "Ala Abierta" del Instituto, ya que el resto estaba castigado en el "Ala Cerrada". Descripciones éstas que corresponden al informe del equipo de la Defensoría del Pueblo luego de la visita al Instituto Pagano de Viedma.

También la situación de los operadores encargados del cuidado de los jóvenes indicaba la falta de una política que contemple sus necesidades laborales.

Por otra parte la infraestructura edilicia daba cuenta de la imperiosa necesidad de mantenimiento de las instalaciones. Idéntica situación pudo evidenciarse en la visita al Hogar Convivir de Bariloche.

Fue un año caracterizado por una sucesión de errores. Las fallas observadas no fueron cometidas por desconocimiento, por no saber qué hacer, por carecer de un programa, muy por el contrario, se contaba con él y las formulaciones teóricas emanadas del área responsable indicaban un

acabado conocimiento del tema y una posición humana y progresista para su tratamiento. No obstante, los hechos indicaban un gran divorcio entre la teoría y la práctica. Práctica que estuvo signada por la improvisación, y las improvisaciones en esta materia, señor presidente, tienen un alto costo humano que pagan, especialmente, los chicos bajo tratamiento y el personal afectado a la atención directa de éstos.

El trabajo infantil se ha vuelto en nuestros días parte del paisaje urbano. La naturalización del mismo ha hecho que participemos de él, aún sin percibir que lo hacemos. El trabajo infantil supone, para los niños, la exposición a un medio urbano donde encuentran todo tipo de peligros que atentan contra su integridad: accidentes, abusos, enfermedades, robos, agresiones. Actualmente en Argentina, más del 75 por ciento de los menores de 18 años son pobres o indigentes.

Una madre llegó a la Defensoría manifestando que dada la situación de indigencia en que se encontraba debió salir a vender, junto con sus hijos, productos de panificación elaborados por ella y que, a raíz de esta situación, había sido sancionada por el Área Social del Municipio de su localidad, interviniendo la Justicia de Paz. Así, fue pasible de una multa de 9 pesos con 33 centavos que, al no poder pagarla, debió cumplirla con arresto domiciliario. La Defensoría solicitó información al Área Social del Municipio de la localidad, al Comisario y al Juzgado de Paz, quienes aportaron datos relevantes en la situación de los niños de la familia.

A través de una Resolución, la Defensoría resuelve derivar la presentación de la ciudadana a la Comisión para la Erradicación del Trabajo Infantil, solicitándole la remisión de un informe de los Programas vigentes llevados adelante por esa Comisión, como así también de la intervención a realizar en la situación relatada. La respuesta enviada por la Coordinadora local de esta Comisión para la Erradicación del Trabajo Infantil, expresa que dicha Comisión *"no se encuentra implementando programas específicos"* y que *"dada su reciente creación, en el mes de junio de 2004, durante el corriente año nos hemos abocado al fortalecimiento de la Comisión y a generar actividades de capacitación y sensibilización..."*. Por otra parte, afirma que la misma no cuenta *"con estadísticas acerca del volumen de trabajo infantil en la provincia..."*, por eso nosotros damos la estadística de Nación que existe, y añade, además, que *"al no contar con un programa específico, hemos abordado los distintos casos que se fueron presentando, coordinando acciones entre los distintos organismos que la componen y recurriendo a programas ya en ejecución en las áreas de Municipios, Familia, Educación y Salud"*. No sé, señor presidente, si los programas están en marcha o no, a ese tema lo estamos siguiendo, lo estamos tratando.

A través de una resolución la Defensoría del Pueblo expresó que *"la realidad nos trae habitualmente situaciones como la de esta ciudadana de General Conesa. Madres que deben enfrentar la crianza de sus hijos menores solas. Proveerles de alimento, abrigo, educación y protección. Es necesario ayudar a estas madres para que sean madres. Es necesario ayudar a estos niños para que puedan vivir sus vidas de niños. Es necesario sumar a las exigencias legales de protección de la infancia, programas que provean los recursos económicos que se necesitan para que estas madres contengan, orienten, y sostengan a sus chicos. En fin, que constituyan verdaderos soportes donde ellas se puedan apoyar para criar y educar a sus hijos"*.

En una situación que tuvo como protagonistas a dos niñas que presuntamente fueron abusadas sexualmente por su padre, la madre acudió a este organismo solicitando intervención en la causa, y preocupada por la salud psicofísica de sus hijas, temiendo, asimismo, que las reiteradas citaciones y declaraciones en sede Judicial las perjudiquen aún más. Esto dio lugar al dictado de la resolución número 1377/04 del año pasado en la planteamos a la Comisión de Asuntos Legislativos de nuestra Legislatura la consideración de la reforma del Código de Procedimiento Penal, en el sentido de que se contemplen los recaudos necesarios para evitar la revictimización de los niños que han sido abusados sexualmente y que deben comparecer en la sede de los Juzgados. Cabe aclarar que esta situación fue contemplada por el Congreso de la Nación al aprobar en diciembre del año 2003, la ley 25.852.

Por otra parte se solicitó al Ministerio de Gobierno y al Ministerio de Salud la implementación de Programas que asistan a los niños víctimas de este tipo de delitos.

Vamos a los planes de Empleo. Programas Nacionales

En el período octubre 2003-2004 se recibieron numerosos reclamos presentados por beneficiarios de los Planes Jefes de Hogar y Programa de Empleo Comunitario del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación

Se distinguen cuatro núcleos de reclamos: a) Desconocimiento de los motivos de la baja. Se trabajaron estas actuaciones con la Gerencia de Empleo de Río Negro lográndose, en los casos que correspondía, la restitución del beneficio y se brindaron en forma expeditiva respuestas a los beneficiarios, algunas de ellas favorables, sorteando pasos burocráticos y acortando tiempos de espera. Cabe agregar que, además, se encuentran en etapa de investigación las denuncias de ciudadanos referidas a bajas motivadas por no tributar o no apoyar movilizaciones o marchas convocadas por las entidades ejecutoras de los proyectos. b) Inconvenientes en el diseño del plan, en particular, respecto de ciertos requisitos o contenidos normativos, por ejemplo, la determinación de una fecha de inscripción.

Otro núcleo: c) Continuidad de los Planes de Empleo Nacionales.

La respuesta de los reclamos estuvo dada por el Decreto Nacional dictado el año pasado que prorroga a partir del 31 de diciembre del 2004 y hasta el 31 de diciembre del 2005 la Emergencia Ocupacional Nacional y la vigencia del Programa Jefas y Jefes de Hogar.

Y el último punto. d) Accidentes en lugar de trabajo: La investigación se inicia a partir de una presentación de un ciudadano de Cinco Saltos que denuncia que por un accidente de trabajo ocurrido en junio del 2003 quedó afectado en sus capacidades laborales. El accidente fue en el cementerio municipal mientras éste trasladaba a pulso y por una escalera un féretro, tarea que le fue asignada en el marco del Programa Jefes de Hogar. Agrega la denuncia, que en ese lugar se trabaja sin ningún tipo de protección:

Máscara, guantes, mamelucos, botines, sin componentes químicos para la debida desinfección personal luego de trasladar un cadáver, etcétera.

Las actuaciones que aún están en etapa de investigación -estas actuaciones están en etapa de investigación-, no obstante podemos adelantar algunos elementos reunidos:

1. Es obligación de las provincias contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos de siniestros que pudieran acaecer a los beneficiarios en el desarrollo de las tareas o actividades previstas en el Programa.

2. El asegurado, tomador o contratante es la Secretaría de Trabajo de la provincia, quien no tenía conocimiento del siniestro.

3. La empresa de seguros contratada es Horizonte la cual cubre, para el caso de beneficiarios del Plan Jefes y Jefas de Hogar, los casos de Muerte e Invalidez Permanente porque considera que no existe relación laboral y no lo alcanza el seguro de ART, de la Aseguradora de Riesgo de Trabajo, como así tampoco la normativa legal.

4. La póliza contratada Excluye a Mayores de 65 Años y Discapacitados, es importante mencionar que numerosas personas con estas características son beneficiarias del Programa, según nos informa la Gerencia de Empleo de Río Negro del Ministerio de Trabajo de la Nación.

5. La Subsecretaría de Promoción Familiar adhiere a la preocupación de esta Defensoría del Pueblo respecto de la exclusión de los adultos mayores y discapacitados de la póliza de seguros contratada.

6. La Gerencia de Empleo instruye a todos los Consejos Consultivos de la provincia acerca de las obligaciones que impone la resolución 458/02 respecto de las medidas de seguridad e higiene que deben cumplir los organismos ejecutores de proyectos en el marco de los Programas Jefes de Hogar.

Ahora vamos a los nuestros, a los Programa de Empleo Provinciales PER.

A partir de la presentación de una ONG acerca de presuntas irregularidades en el otorgamiento de los planes de empleo rionegrino, se inician investigaciones, pudiéndose observar anomalías de importancia en el manejo de este programa: Disfunciones administrativas, desigual distribución de los cupos, desconocimiento de la vigencia del programa por parte de organismos habilitados para ejecutar proyectos, por ejemplo algunos municipios.

Cabe mencionar que la Fiscalía de Investigaciones Administrativas se encuentra trabajando en investigaciones que fueron ordenadas por la misma cartera de Trabajo y están referidas al destino dado a las partidas de dinero asignadas a los PER.

En razón de ello esta Defensoría del Pueblo dio por concluida su intervención conforme lo impone el artículo 16 inciso c) de la Ley 2756 remitiendo copia de las actuaciones realizadas al señor Fiscal de Investigaciones Administrativas.

La evaluación hasta aquí realizada amerita solicitar al Ministerio de Gobierno la reformulación de la normativa que rige dicho programa dado que fue creado mediante la resolución número 561/01, en un contexto socioeconómico distinto del actual.

En el presente ejercicio los pedidos de ayuda económica y social nos muestra una dolorosa y silenciosa realidad, provienen de ciudadanos desocupados, subocupados y también del sector asalariado de la administración pública provincial, ubicados por sus ingresos menores de 400 pesos, por debajo de la línea de pobreza.

El tratamiento de los reclamos por ayuda social permite diferenciar dos grupos de quejas: Las referidas a demandas insatisfechas de ayuda económica para cubrir necesidades de atención de la salud, alimentación, habitacionales, acceso a la educación, pago de servicios.

El otro punto, dificultades para el acceso a la información sobre trámites iniciados. A saber: Montos asignados, fecha cierta de pago, motivos del no otorgamientos, en su caso.

Formulamos recientemente, una recomendación al Ministerio de la Familia para que instrumente un mecanismo de comunicación que permita una información clara para los ciudadanos y para el Municipio sobre el estado del trámite y/o monto de la ayuda otorgada, como así también definir concretamente las fechas de pago, dato éste que le permitirá al ciudadano optimizar el uso de la ayuda económica brindada. Paralelamente intervenimos ante los municipios, Subsecretaría de Desarrollo Social Provincial, Subsecretaría de Promoción Familiar y sus Delegaciones y en algunos casos con Áreas Sociales de los Hospitales Públicos. Fueron muy pocas las situaciones presentadas que tuvieron una resolución favorable.

En el tratamiento de las actuaciones, una respuesta frecuente del organismo provincial con ingerencia en los programas de asistencia económica consistía en que las posibilidades de acceder a una ayuda económica provincial está sujeta a la disponibilidad presupuestaria, y se insistía en la descentralización operativa de los programas de asistencia en los municipios. Sin embargo, las dificultades de articulación manifiestas entre ambos y la falta de competencia de la Defensoría del Pueblo para intervenir en el ámbito municipal contribuyeron como una dificultad adicional para aportarle al ciudadano que reclama una respuesta.

La Subsecretaría de Desarrollo Social informó, por otra parte, que por recorte presupuestario en el mes de agosto, se dio prioridad a las solicitudes de ayuda económica para atender problemas de salud -derivaciones a otras ciudades, compra de prótesis y otros-.

A partir de las modificaciones efectuadas en la Delegación de Promoción Familiar de la Zona Atlántica se avanzó en una interesante y efectiva relación interinstitucional. Así como también se observó un adecuado tratamiento de los traslados que efectuara esta Defensoría.

En el tratamiento de algunas actuaciones vinculadas a demandas alimentarias, se evidenció lentitud y ociosas dilaciones en los organismos responsables de atender situaciones donde la emergencia imponía respuestas rápidas. La disfuncionalidad fue otra de las características puestas de manifiesto

entre los organismos del Estado provincial, sin embargo, mejoró comparativamente el panorama que describiéramos en informes anteriores, ya que la mayoría de los reclamos por demandas alimentarias que llegaron a esta Defensoría provinieron de localidades donde aún no se implementó el Plan Comer en Familia.

En ocasión de anunciarse su implementación, dijimos que recibíamos como una buena noticia el "*Comer en Familia*", pues trasladar a la gente desde los comedores a sus casas, es una cuestión de principios, de dignidad y básicamente de promoción de la unidad familiar, revalorizando sus roles.

Pasamos a Violencia Laboral: Esta temática, novedosa en el tratamiento de esta Defensoría del Pueblo, ha sorprendido, no sólo por sus manifestaciones, que suelen exceder el tratamiento dado desde una perspectiva legal, sino también por las modalidades que asume esta problemática, tanto en el ámbito privado como en el público, y cuyas consecuencias se observan en las personas con problemas como estrés, cansancio, baja en el rendimiento laboral, alteraciones de sueño, enfermedades psicosomáticas, entre otras de origen nervioso, además de problemas con los vínculos más inmediatos, -familiares, amigos, compañeros de trabajo-. Lejos de existir un canal previsible para dar curso a este tipo de denuncias, ante cada caso se abren otros factores que, muchas veces, desencadenan en una situación de maltrato. En primera instancia se trata de determinar si la denuncia puede ser abordada por un marco legal previsto y por lo tanto, si la situación denunciada es asequible de generar prueba que facilite la canalización administrativa o judicial del reclamo.

Sin embargo, gran parte de las presentaciones se encuentran en su mayoría en una zona gris, porque no hay pruebas, ya que se trata de relaciones conflictivas en el ámbito laboral que, llegadas a un punto, resultan insostenibles y requieren de una gran capacidad, tanto humana como intelectual, para resolverlas.

Las denuncias sobre maltrato laboral, ha sido una de las temáticas más difíciles de abordar a nivel de esta oficina de la Defensoría del Pueblo, no porque su comprensión pueda estar reservada a unos pocos sino por la ausencia de normativa específica que garantice, a nivel administrativo, los procedimientos para su tratamiento.

La persona que se siente maltratada llega con una gran carga emocional. Como tenemos la obligación de dar curso a la denuncia, porque no es anónima, ni siquiera se pide por parte de quien denuncia la reserva de identidad, el o la presunto o presunta hostigador, cuando toma vista de las actuaciones asume una actitud absolutamente contestataria contra la Defensoría del Pueblo. Nuestro deber es contribuir al mejoramiento de las acciones y las conductas de los funcionarios y autoridades públicas, así como la de los empleados, para alcanzar la eficiencia en la administración pública. Por esto es que nos internamos en esta zona gris, entre las normas legales laborales, disposiciones internas de cada organismo o ámbitos, características de los vínculos laborales, modos de organización y gestión, y las historias de la propia organización y de las personas que sienten discriminación o maltrato laboral, con miras a lograr una resolución satisfactoria.

Muchas veces, en este intento, también hemos sufrido el maltrato como institución. Este es un punto en la vida de la administración pública donde hay que echar un vistazo, es un campo donde nadie al parecer quiere entrar, y los derechos humanos, no sólo puede violarlos el funcionario de turno, también los puede violar el empleado, así como un agente puede sentirse afectado en su dignidad, maltratado, acosado, es probable que de la misma manera el superior deba soportar permanentes faltas de respeto, puede darse perfectamente un camino de ida y vuelta; esto no es maniqueísmo, de un lado los buenos y del otro los malos, aquí hay seres humanos que se deben mutuo respeto y si alguno quiebra esta regla de oro para la convivencia, deberá responder por ello.

Las presentaciones que han entrado en la tipología de violencia laboral incluyen denuncias por presunto maltrato, discriminación y acoso en el ámbito laboral, tanto en organismos públicos -Educación, Cultura, Salud, Policía, Sociales, Lotería- como privados -empresas de servicios-. Muchas de las actuaciones se encuentran actualmente en trámite a la espera de respuestas de los organismos, instituciones o personas cuestionadas.

En las denuncias de maltrato que afectan derechos de los trabajadores y que pueden ser demostradas, se procede a sugerir al ciudadano la tramitación de la denuncia vía administrativa para dejar abierta la instancia judicial. Sin embargo, la mayor parte de las presentaciones no se inscriben en este tipo de casos. Hay un número de situaciones que se han logrado solucionar, gracias a la buena predisposición de los organismos o entidades a los que se les solicita colaboración y a la solidez, paciencia y entereza de los ciudadanos que denuncian situaciones de este tipo con el ánimo de desarrollar su tarea en un mejor ambiente.

Los expedientes que se tramitan en esta Defensoría del Pueblo se han trabajado con la idea que la violencia o maltrato laboral es una cara oculta que somete a cientos de empleados públicos y privados, detectando que las víctimas más proclives son las mujeres y que son muy pocos los ciudadanos que se animan a denunciar. Primero está la necesidad y el trabajo que garantiza un aporte mensual, muchas veces único ingreso en el hogar.

Ante el marcado aumento de las denuncias de maltrato laboral, esta Defensoría cree importante manifestar la necesidad de solicitar el tratamiento de los proyectos de ley existentes en la materia en este Cuerpo, lo que brindaría un marco jurídico apropiado a las condiciones actuales de los trabajadores en el ámbito de sus relaciones laborales.

Actuaciones de la Policía de Río Negro. Este año se ha trabajado sobre 37 expedientes relacionados con la actuación de la Policía de Río Negro. De ellos 22, refieren situaciones de presunto maltrato policial.

También se recibieron presentaciones de personal de la policía que se sentía afectado en virtud del trato y consideración que se le brindaba dentro la fuerza.

Se observa que es costumbre en las contestaciones de la Policía un informe pormenorizado de todo lo acontecido. Además, se comprueba, de acuerdo a la documentación que remiten, que existen denuncias sobre las que la misma fuerza da inicio a las acciones judiciales -con muy buen criterio, en el cuarto intermedio, una legisladora me preguntó si hacíamos seguimiento de las acciones judiciales, realmente no lo hemos hecho pero lo vamos a hacer-. En todos los casos la respuesta del organismo es puesta en conocimiento de los promotores, quienes, excepcionalmente, han manifestado alguna opinión en contrario a las actuaciones y conclusiones de la instrucción llevada a cabo por la Institución Policial.

Todos los expedientes los continuamos trabajando, más allá del silencio de los promotores después de ser notificados del informe producido por el organismo policial.

En el presente año, la violación de los derechos humanos de las personas alojadas en la Alcaldía de General Roca tomó nuevamente estado público y trascendió incluso hasta esferas internacionales pues el caso fue expuesto ante la ONU. Nuevas voces de denuncia se sumaron a las habituales intervenciones de la Defensoría del Pueblo. Recordemos que la situación es ya crónica y este año realizamos una visita a la Alcaldía de General Roca cuando tomamos noticia de que un grupo de internos estaba manifestándose con una huelga de hambre. Tomamos los testimonios de varios de ellos y de las autoridades de la cárcel. Solicitamos también informes en el marco de la Emergencia Penitenciaria declarada por la ley y se brindaron detalles del avance de la obra de finalización de la Alcaldía de Viedma, donde se esperan trasladar un número importante de condenados alojados en General Roca, para así encarar las reformas necesarias en dicha unidad.

Esperamos que se concrete a la brevedad la conformación total de los Gabinetes Criminológicos, cuestión sobre la que también requerimos precisiones al Secretario de Seguridad y exigimos el cumplimiento de la ley 3008, entre otros aspectos, con relación al otorgamiento del beneficio de salidas transitorias, las que no son concedidas en muchos casos por ausencia de dictámenes o evaluaciones sobre el condenado.

También escuchamos a familiares de internos de Viedma que denunciaron represiones en ocasión de disturbios, casos éstos que están bajo trámite de la justicia penal local. Visitamos la unidad apenas ocurrido el motín, en julio pasado, se encontraba también el juez penal de turno y acompañamos y escuchamos a los familiares preocupados por el estado de salud de los internos.

Una de las primera actuaciones De Oficio del pasado año en la temática penitenciaria fue sobre la insuficiente asignación de personal policial en nuestras alcaldías y el informe a la Jefatura de la Policía de Río Negro, que se contestó con fecha 22 de junio del 2004, indicó que: *"En la actualidad el Escalafón Penitenciario está integrado por doscientos ochenta y nueve -289- Empleados Policiales, además se encuentran afectados treinta y cinco -35- efectivos correspondientes al Escalafón General, que prestan servicios en las distintas Unidades Carcelarias, la Cárcel de Encausados de esta localidad -Viedma-cuenta con ochenta y dos -82- efectivos policiales."*

Los lamentables hechos ocurridos el pasado mes de enero en la Alcaldía de General Roca, de los que resultaron dos muertos y varios heridos graves, puso de manifiesto que es escaso el personal con formación penitenciario asignado a esa unidad. Los recientes informes brindados a nuestra solicitud por el Ministerio de Gobierno indican que se prevé la contratación de personal retirado del Servicio Penitenciario Federal para paliar la crisis de seguridad en la Alcaldía de General Roca, así como se anunció la elaboración de un Plan Trienal para la definitiva implementación del servicio penitenciario provincial.

Otra parte del informe da razón a la Defensoría del Pueblo en cuanto a las obras necesarias para garantizar la seguridad externa en esa unidad -construcción de garitas- y se indicó que se están tomando las "medidas posibles de carácter contingente, hasta la inauguración de la nueva Cárcel de Viedma", textual de la nota 420/05 del Subsecretario de Justicia. Asuntos Penitenciarios y Ejecución Penal.

Señor oresidente, señoras y señores legisladores: Me despido ya: Deseo expresar mi agradecimiento por el incremento presupuestario que se nos otorgó lo que nos permitió iniciar un proceso de reorganización funcional y operativo, que hará posible en el futuro -ya comenzamos a transitar ese camino- que hagamos de nuestra gestión algo más rápido, más ágil, más al servicio de la gente.

Debo resaltar que la incorporación de la doctora Marcela Yappert, como Defensora Adjunta, consolidó la conducción del organismo en beneficio de su ejecutividad.

Menciono especialmente a los ciudadanos que desinteresadamente colaboran con nuestra tarea, así como a los medios de prensa que gratuitamente la difunden.

Al equipo de trabajo de la Defensoría, profesionales, administrativos, de servicios generales, con quienes he compartido y comparto intensas jornadas de trabajo, mi más profundo reconocimiento personal.

En el último año de mi gestión trabajaré para que en la práctica y en la doctrina la Defensoría del Pueblo, además de ser centinela del cumplimiento de derechos, se convierta en una institución propositiva y transformadora de nuestra realidad social. Sepan que en la defensa cotidiana de los Derechos Humanos, tarea en la que hemos tenido, tenemos y seguramente tendremos sintonías y diferencias con los organismos, con los representantes del pueblo, con ustedes, con los jueces, con los medios de prensa, y también con quienes nos mandan, nos anima únicamente la íntima convicción de luchar porque se respete la dignidad de la persona humana.

Señoras y señores legisladores: Vivimos en un mundo donde todo parece medirse desde la ejecutividad y la fuerza, sin embargo, mantengo la esperanza de que el simple gesto de invocar respeto hacia el ciudadano merece una oportunidad para su éxito o, como dijo Cortázar: *"...la esperanza no nos pertenece a nosotros, sujetos cambiantes y a menudo indiferentes, la esperanza le pertenece a la vida, es la Vida misma defendiéndose"*. Muchas gracias.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Muchas gracias señora Defensora del Pueblo, Nilda Nervi de Belloso y señora Defensora Adjunta, Marcela Yappert.

Corresponde, a continuación, la formulación de las preguntas con respecto al informe anual de la Defensora del Pueblo.

Tiene la palabra el señor legislador Adrián Torres.

**SR. TORRES** – Señor presidente: Si me permite, muy breve, no es para hacer una pregunta a la Defensora, sino para dejar marcada nuestra disidencia con el informe presentado por la Defensoría con respecto a la audiencia de enero de este año, de la cual fuimos partícipes y está fundamentada, sobre todo, en que hay conceptos en el informe que son erróneos y otros absolutamente subjetivos, sabemos que no se puede debatir sobre el informe pero sí queremos dejar sentada nuestra diferencia.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Gracias, señor legislador.

Tiene la palabra el señor legislador Bautista Mendioroz.

**SR. MENDIOROZ** – Gracias, señor presidente.

Simplemente para, como habíamos acordado en la Comisión de Labor Parlamentaria, compartir esto último, no está el informe de la Defensora en debate en la Cámara, lo hemos recibido y lo hemos analizado, hay muchos planteos que tienen que ver con estadísticas y con aspectos que compartimos y otros que no, pero no corresponde el debate hoy sobre nuestra opinión y, en cuanto a las preguntas del bloque, no vamos a hacer preguntas, así que le cedo la palabra a otro bloque, las preguntas que en su momento remitimos le agradeceremos que nos la acerque por escrito.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Gracias, legislador Mendioroz.

En función del informe de la Defensora del Pueblo y en función de que algunas de las preguntas pueden haber sido ya respondidas, solicito a los señores legisladores se sirvan indicar cuáles son las preguntas que desean formular.

Tiene la palabra la señora legisladora Graffigna.

**SRA. GRAFFIGNA** – Gracias, señor presidente: Yo elevé tres preguntas, una sobre todo de la que necesitaría una respuesta, para tranquilidad de todos y de la misma Defensoría, porque no me cabe duda del trabajo que ha realizado, es una presentación efectuada el 9 de febrero de 2004 sobre la situación del Cerro Catedral, donde se pidió participación efectiva de la Defensoría. Acepto que me la envíen por escrito, pero quisiera una respuesta al respecto, ya que no consta en el informe enviado. Gracias, señor presidente.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Gracias, legisladora Graffigna.

Había también una pregunta solicitada por el bloque del ARI y no sé si ya ha sido respondida, legisladora.

**SRA. ODARDA** – Señor presidente: En principio para manifestar que la mayoría de los interrogantes que enviamos oportunamente han sido respondidos, sólo resta quizá hacer alguna mención a las actuaciones sobre los distintos pedidos o quejas sobre la existencia de PCB todavía en territorio provincial, quizá me gustaría escuchar una referencia sobre ese tema en particular, pero desde mi bloque vamos a felicitar a la Defensoría del Pueblo por este trabajo que viene realizando, este fuerte compromiso con la gente, y que cumple acabadamente con el mandato constitucional de ser el contralor externo del Estado, así que esto lo voy a manifestar porque el equipo de la Defensoría, en su totalidad, se merece este reconocimiento.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Gracias, señora legisladora Magdalena Odarda.

Desde la presidencia de la Legislatura también vamos a hacer propias las palabras de la legisladora Odarda.

Tiene la palabra el señor legislador Iud.

**SR. IUD** – Gracias, señor presidente.

Quisiera adherir también a sus palabras y a las de la legisladora Odarda y aprovechar la oportunidad para, además de felicitar la gestión de la Defensoría del Pueblo durante este ejercicio, para estrechar los lazos de unión y de comunicación entre esta Legislatura y la Defensoría a los efectos de que, a raíz de la tarea cotidiana de la misma, también podamos generar normativas, es decir leyes, en lo que corresponda o decretos en lo que tenga que ver con la reglamentación a los efectos de lograr una mejor administración de la cosa pública.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Gracias, legislador Iud.

Tiene la palabra el señor legislador Di Giacomo.

**SR. DI GIACOMO** – Señor presidente: Simplemente también para congratularnos de lo que ha significado la posibilidad de que se hayan cumplido las solicitudes que en el año anterior tenían más que ver con las propias necesidades de la Defensoría y que evidentemente este año le han permitido desarrollar una tarea verdaderamente de muy alto nivel. Simplemente el comentario es para decir que -inclusive en las últimas palabras la Defensora nos dice que trabajará en la práctica y en la doctrina de la Defensoría del Pueblo, para que además de ser centinela del cumplimiento de derechos sea una institución propositiva y transformadora de nuestra realidad social- lo vemos con mucha satisfacción y felicitamos a todo el equipo, porque esto no es que lo va a hacer sino que ya, cuando uno hace una lectura de su informe, se ve que se está cumpliendo acabadamente.

Creemos que justamente -y esto es importante decirlo- en lo que hace al cumplimiento de la función pública que ha dado motivos a situaciones que están en las antípodas de lo que nos manifiesta el equipo de la Defensoría, permanentemente se elevó el nivel de prestación de la propia Defensoría, yendo más allá de la recepción y trámite de la queja individual para entrar justamente en la defensa pro-activa de los derechos colectivos. Esto apareció una y otra vez en la cuestión de transportes cuando hacen las inspecciones de campo, en las cuestiones de organización de eventos informativos como se informa en el tema Calcatreu, en pronunciamientos de fondo respecto a la interpretación de las responsabilidades de los organismos públicos, respecto al tema Educación, en el involucramiento afectivo y corporal en las antípodas, justamente decíamos, de la burocracia como es el caso del hogar Pagano donde tuvo su actuación. Verdaderamente por todo esto creemos que la Defensoría en este ejercicio ha traspasado los

límites formales de la incumbencia y se ha hecho cargo de lo que ética y moralmente asume como una responsabilidad propia que hace a su propia gestión. En ese sentido queremos transmitir nuestra felicitación por la tarea.

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** – Gracias legislador Di Giacomo.

No habiendo más pedidos de palabra, agradecemos la presencia de la señora Nilda Nervi de Belloso, de la doctora Marcela Yappert y de todo el equipo de la Defensoría del Pueblo. Muchas gracias a todos y estamos a su disposición. (Aplausos prolongados en las bancas y en la barra).

### **8 - PLAN DE LABOR**

**SR. PRESIDENTE (De Rege)** - Mañana a las 11 horas está convocada la Cámara para el mensaje inaugural del señor gobernador de la provincia.

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

-Eran las 14 horas



Armado, supervisión, diseño y diagramación  
DEPARTAMENTO CORRECCION

e-mail: [bkucich@legisrn.gov.ar](mailto:bkucich@legisrn.gov.ar)