

# **VERSIÓN TAQUIGRÁFICA**

**Nº 2**

**LEGISLATURA  
PROVINCIA DE RÍO NEGRO**



**49º PERIODO LEGISLATIVO**

**13 de marzo de 2020**

**REUNIÓN II - SESIÓN ESPECIAL**

**Informe in voce  
de la Sra. Defensora del Pueblo  
Adriana Santagati**

**PRESIDENCIA:** Del Vicegobernador Cdor. Alejandro Palmieri.

**SECRETARÍA LEGISLATIVA:** Dr. Ezequiel Cortés.

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA:** Lic. Rodrigo Emmanuel Tobares Altamiranda.

### **NÓMINA DE LEGISLADORES**

---

**Presentes:**

**ABRAHAM,** Gabriela Fernanda

**ALBRIEU,** Luis Horacio

**ANDALORO,** Nancy Elisabet

**APUD,** José María

**ÁVILA,** Marcela Alejandra

**BARRENO,** Pablo Víctor

**BELLOSO,** Daniel Rubén

**BERROS,** José Luis

**BLANES,** Norberto Gerardo

**CALDIERO,** Sebastian

**CASAMIQUELA,** Ignacio

**CHIOCCONI,** Antonio Ramón

**CIDES,** Juan Elbi

**CONTRERAS,** Claudia Elizabeth

**DEL AGUA,** Adriana Laura

**FERNÁNDEZ,** Julia Elena

**FERNÁNDEZ,** Roxana Celia

**GEMIGNANI,** María Liliana

**GRANDOSO,** María Inés

**HERRERO,** Helena María

**IBAÑEZ HUAYQUIAN,** Carmelo Darío

**JOHNSTON,** Carlos Alberto

**LÓPEZ,** Facundo Manuel

**MANGO,** Héctor Marcelo

**MARINAO,** Humberto Alejandro

**MARTÍN,** Juan Carlos

**MARTINI,** María Eugenia

**MÁS,** María Alejandra

**MONTECINO ODARDA,** Juan Facundo

**MORALES,** Silvia Beatriz

**MUENA,** Juan Pablo

**NOALE,** Luis Angel

**PICA,** Lucas Romeo

**RAMOS MEJÍA,** Alejandro

**RIVAS,** José Francisco

**ROCHAS,** Nicolás

**SANGUINETTI,** Daniel Horacio

**SILVA,** Mónica Esther

**SOSA,** Fabio Rubén

**SZCZYGOL,** Marcelo Fabián

**TORRES,** Nélide Norma

**VALDEBENITO,** Graciela Mirian

**VIVANCO,** Graciela Noemí

**VOGEL,** María Elena

**YAUHAR,** Soraya Elisandra

**Ausentes:**

**SALZOTTO,** Daniela Silvina

---

**APERTURA DE LA SESIÓN**

-En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los 13 días del mes de marzo del año 2020, siendo las 8 y 45 horas, dice el

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

-Así se hace.

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Con la presencia de 45 señores legisladores, queda abierta la sesión del día de la fecha.

**IZAMIENTO DE LA BANDERA**

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Corresponde el izamiento de las banderas nacional y de Río Negro, para lo cual se invita al señor legislador Pablo Barreno y a la señora legisladora Marcela Ávila a realizar el acto y a los demás señores legisladores y al poco público a ponerse de pie.

-Así se hace. (Aplausos).

**LICENCIAS**

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Tiene la palabra la señora legisladora Martini.

**SRA. MARTINI** – Buenos días, presidente.

Para decir que la legisladora Daniela Salzotto, está ausente por razones de enfermedad de un familiar.

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - En consideración el pedido de licencia solicitado.

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

-Resulta afirmativa.

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Ha sido aprobada por unanimidad, en consecuencia la licencia se concede con goce de dieta.

**CONVOCATORIA**

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 124/2020 de esta presidencia, convocando a la sesión del día de la fecha.

**SR. SECRETARIO (Cortés)** - VIEDMA, 10 de marzo de 2020.

*VISTO: El artículo 168 y concordantes de la Constitución de la Provincia de Río Negro y el artículo 29, inciso 9) del Reglamento Interno de la Cámara; y*

*CONSIDERANDO: Que la señora Defensora del Pueblo debe rendir el informe anual a la Legislatura Provincial, el que es tratado en Sesión Especial;*

*Que el informe presentado ha generado el Asunto Oficial n° 1442/2019.*

*Que en reunión de la Comisión de Labor Parlamentaria del día 11/03/2020 se acordó realizar sesión especial a efectos de recibir a la señora Defensora del Pueblo, Adriana Claudia Santagati.*

*Por ello:*

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

**Artículo 1º.-** Convocar a la Cámara para el día 13 de marzo del corriente año a las 08,30 horas, con el objeto de recibir a la señora Defensora del Pueblo, Licenciada Adriana Santagati, a fin de que realice su informe anual in voce, correspondiente al período 2018/2019.

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

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

Firmado: Cdor. Alejandro Palmieri, Presidente; Dr. Ezequiel Cortés, Secretario Legislativo.

**INFORME IN VOCE**

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** – Dicho esto. Quiero darle la bienvenida a la señora Defensora del Pueblo licenciada Adriana Santagati.

Generalmente los Defensores del Pueblo es el momento en que concurren con todo su equipo, pero amablemente la Defensora y en virtud de los tiempos que estamos viviendo y las restricciones de ingreso al público aceptó venir en forma individual. Un saludo grande a todo el equipo que se debe haber quedado en la oficina. Es una manera de acompañar este tipo de medidas en estos momentos complejos que estamos viviendo.

Decía, agradecerle por la presencia y por aceptar un poco la nuevas reglas de juego, que viene a dar su Informe anual in voce de acuerdo a lo estipulado en la Constitución Provincial y el Reglamento Interno de la Cámara.

Como lo hablamos en Labor Parlamentaria y como es costumbre para ordenar el discurso y el informe de la Defensora, de acuerdo a los pedidos de preguntas a realizar a la señora Defensora, más allá de los que ya han llegado comunicado a la Secretaria, sírvanlos hacerlos llegar a la Secretaria Legislativa. Ya se solicitó previo al informe y si existiera cualquier otra solicitud de pregunta u observaciones del Informe in voce para ordenar el discurso, se eleven con posterioridad a la Secretaria Legislativa. Dicho esto ahora sí, invito a la señora Defensora del Pueblo a brindar su informe in voce.

**SRA. SANTAGATI** – Bueno, muy buenos días, señor presidente de esta Honorable Legislatura provincial, señoras y señores legisladores, señores secretarios y bueno, al público presente.

La verdad es que cuando elaboraba mi informe in voce pensaba, bueno, hay un desanclaje porque yo vengo a hacer un informe de un período en el cual la integración de esta Cámara era diferente, pero quiero decirles a los legisladores y legisladoras que es la primera vez que asisten, que según la manda normativa que nosotros tenemos, este informe se corresponde con el período comprendido entre el primero de noviembre de 2018 y el 31 de octubre de 2019.

Sin perjuicio de ello pienso que es una enorme oportunidad, y ¿por qué digo que es una enorme oportunidad?, porque la integración de esta Cámara, con el respeto que me merecen mis pares, tiene una plusvalía. Y la plusvalía tiene que ver con que hay muchos parlamentarios y parlamentarias jóvenes que son actores protagónicos de un momento de la vida de las personas, del momento que vive el mundo de grandes transformaciones y son los que quizás mejor puedan interpretar los cambios que se están produciendo, actuar en consecuencia y ser los verdaderos protagonistas desde esta Legislatura provincial, respondiendo quizás a modificaciones o al impulso de normas que tienen que ver con la vida que estamos transitando.

Digo esto porque sin lugar a dudas y cuando digo con las disculpas de mis pares, es porque yo nací en el siglo XX donde muchas de las cuestiones que hoy tienen que ver con la cotidianeidad, con nuestra manera de manejarnos, el tema *smartphone*, el *internet*, toda estas cosas no existían y hoy en realidad son cambios que se van incorporando a nuestra vida cotidiana y que estas nuevas generaciones realmente lo adoptan de manera natural y espontánea.

2/Verteramo

Dicho esto, quiero también decir que este Informe y este período en el cual nosotros estuvimos trabajando, quizás tuvo como característica principal el ser un período de un alto índice inflacionario con medidas económicas realmente desfavorables para las personas, y esto por supuesto, que tuvo su repercusión en la Defensoría, que tiene que ver con reclamos y con toda la tarea que nosotros desplegamos.

Otro tema no menor es que, como lo venimos diciendo en informes anteriores, ante la ausencia de designación del Defensor del Pueblo de la Nación, nosotros en el Marco de la Asociación de Defensores del Pueblo de todo el país, hemos asumido la representatividad y el reclamo de muchas de las deficiencias u omisiones de políticas nacionales que ameritaron nuestra intervención, nuestra enérgica intervención; en muchos casos ante la vulneración o la regresión en materia de derechos, algo que verdaderamente está en nuestro marco normativo internacional, el marco normativo doméstico y que se rige fundamentalmente por el Principio de Progresividad.

Voy a tomar este gráfico, en realidad ilustra las temáticas, no se corresponde con porcentajes, pero sí la diversidad de temáticas que nosotros abordamos y me parece que es importante que yo pueda sintetizar quizás los temas más relevantes que tuvieron que ver con nuestras intervenciones.

Sin perjuicio de ello, ustedes saben que en nuestro Informe Anual nosotros hacemos un detalle discriminado de todas las actuaciones que son un muestreo de nuestro trabajo pero que, por supuesto, quedamos a disposición de cada una y cada uno de los legisladores que tengan interés en algunas de las temáticas para trabajar, tal vez, en algún tipo de iniciativa parlamentaria.

Creo que uno de los temas más relevantes tuvo que ver con las Revisiones Tarifarias. Las revisiones tarifarias por servicios públicos fue un tema que nos ocupó por sobre manera. Participamos y opinamos en todas las revisiones tarifarias de gas, de luz y de agua, absolutamente en todas, estuvimos presentes; fundamentalmente y cuando digo en temas de políticas nacionales, fuimos a todas las revisiones tarifarias convocadas por el ENARGAS.

Quizás fue la tarifa de gas un icono porque dejó a vistas una política que fue realmente en perjuicio de los ciudadanos. Digo esto porque uno de los requerimientos que nosotros hicimos en todo momento fue que se diera claridad sobre el precio de ingreso al sistema de transporte, que representa el 40 por ciento del valor de la tarifa, es decir, ese valor estuvo dolarizado, en consecuencia esto impactó en la dolarización de la tarifa, algo que realmente es contrario a los estándares que se pretenden y además es

una falta de acatamiento de parte de las autoridades del ENARGAS en su momento, a los principios de *gradualidad y razonabilidad* que en su momento estableció la Corte Suprema de Justicia.

Lo que nosotros observamos, en realidad, es que a partir de los reclamos que se fueron recibiendo, fue que la foto del pobre energético se amplió; nosotros estábamos acostumbrados a recibir reclamos de ciudadanos que requerían la red, la instalación de red, el servicio en sus domicilios, pero ¿qué pasó en este período?, ante el aumento desmedido de tarifas, empezamos a recibir los reclamos de ciudadanos que no podían pagar sus tarifas, y esto digamos, la verdad es que muestra a las claras que la foto del pobre energético se amplió porque ya no se habla solamente de las personas que no tienen el servicio, que no tienen el servicio de red, sino que la pasaron a integrar las personas que tenían dificultad para poder pagar los servicios de gas.

3/Otermin

Y, en este sentido, hemos mantenido reuniones con las autoridades de Desarrollo Social quienes, en su momento, dispusieron de una política específica de ayuda porque -bueno- la verdad es que tuvo que salir la Provincia a asumir una responsabilidad independientemente de esta situación.

Nosotros entendemos que las coordinadas respecto a los derechos son claras y están al alcance de la mano. Por otra parte la Ley 24.076 de los Derechos de Consumidores establece que los consumidores tienen derecho a precios que resulten justos, y cuando digo precios que resulten justos digo que estén directamente relacionado con los ingresos que perciben.

Así que, bueno, en el caso del ENARGAS, la verdad es que fue un trabajo muy intenso, muy arduo donde no solamente reclamamos por la razonabilidad de las tarifas, por dar claridad al precio de ingreso al sistema de transporte, algo que no se venía haciendo, pero también rechazamos la dolarización de ese precio porque esto implicó la dolarización finalmente de la tarifa.

Me tocó hoy -porque represento desde el año pasado, soy la vicepresidenta tercera de los defensores del Pueblo del País que preside el Doctor Alejandro Amor-, me tocó también estar representando la Región Patagónica y en todo momento nuestro reclamo tuvo que ver con visibilizar, reclamar y exigir la tarifa diferenciada para nuestra zona, entendiendo que en nuestra zona el servicio de gas se transforma en un servicio esencial, y cuando digo esencial implica que la restricción de ese servicio atenta contra la calidad de vida y en muchas regiones hasta con la supervivencia de las personas. Esto no solamente con respecto al tema de la distribución de gas natural sino también de gas licuado de petróleo que son las dos -digamos- instancias en la que regula el ENARGAS.

El otro tema, en el que también nosotros actuamos, fue la revisión de la Resolución 1700/2002, que autorizó a las empresas de servicios públicos a trasladar el costo de impuesto a los créditos y débitos en cuenta corriente, determinados en la Ley 25.413, a pesar de que la propia norma determina que dicho impuesto corresponde a los titulares de cuentas bancarias; entonces, aplicar este tributo a los usuarios no solamente era ilegal, arbitrario e irrazonable porque si bien el Estado tiene una relación directa con las empresas prestadoras de servicios públicos, por un lado resuelve la cuestión del tributo pero por el otro autorizaba a que las empresas trasladaran de manera directa un costo a todos los usuarios en su conjunto, así que, también nosotros en este sentido expresamos nuestro rechazo.

Con respecto a la tarifa de luz se realizaron varias revisiones. Pero una revisión por actualización de costos operativos de EDERSA, en este sentido, nosotros también hemos sido bastante imperativos respecto a exigencias con la empresa EDERSA, nuestras críticas fundadas porque entendemos que es una empresa monopólica que no brinda el servicio que le exige el contrato de concesión, específicamente, el artículo 25 que determina que tiene la obligación de adoptar medidas para asegurar un servicio de calidad. En este sentido, debo hacer una excepción respecto al rol que cumplió el Ente Provincial Regulador de Electricidad y en esto como lo dije en otros informes in voce, el Ente Provincial Regulador de Electricidad actuó de manera correcta imponiendo una cantidad enorme de sanciones, hemos hecho trabajos puntuales en determinadas comunidades, el caso de Cichinales donde a través de un trabajo coordinado con el Ente Regulador se lograron las inversiones que realmente eran necesarias para revertir una situación gravísima que implicó a los vecinos, en algún momento, tener hasta más de 40 cortes diarios por falta de actualización o un servicio eficiente.

4/Valla

En el caso de la empresa EDERSA, creo que aquí hay también, reconozco el trabajo de la Secretaría de Energía pidiendo la intervención, esta es una cuestión que está en trámite y en apelación en sede Judicial, pero la verdad, creo que es un tema que debe ser abordado porque la empresa EDERSA no solamente ha demostrado falta de inversión, restricción o negativa de entregar, que fueron justamente los motivos por los cuales la Secretaría de Energía solicita esta intervención en sede Judicial, restricción al acceso a la información, algo que no puede hacer la empresa al Ente Regulador, sino también un tema no menor y es una deuda acumulada de dos facturaciones mensuales que suma aproximadamente dos mil ochocientos millones de pesos. Es decir, falta de inversión, servicio deficiente, restricción al acceso a la información, deuda con CAMMESA, que implica que estamos frente a una empresa que se ha dedicado a cobrar, a acumular el monto de las facturas sin otorgar la prestación que le corresponde.

Así que este es un tema que en este momento está a definir, que se ha designado un auditor, esto ya está en sede Judicial, ustedes saben que por el artículo 16, inciso c), cuando las cuestiones de la administración entran en sede Judicial, nosotros debemos suspender nuestras actuaciones.

De todas maneras, como dije a diferencia de lo que ocurrió con el ENARGAS, nosotros rescatamos el trabajo del Ente provincial Regulador de Electricidad.

Con respecto al tema de agua y saneamiento, también participamos, rechazamos los aumentos, estuvimos presentes en las audiencias públicas, no solamente en lo que respecta a la distribuidora estatal -ARSA- sino también en todas las audiencias que han sido convocadas y están siendo convocadas actualmente en trámite en las Juntas Vecinales de San Carlos de Bariloche.

Así que, acá lo que nosotros planteamos en todos los casos, es que exista una correspondencia, que esto implica respetar los principios establecidos por la Corte, una correspondencia entre el costo de la tarifa y la capacidad de pago de los usuarios y sobre todo en el caso del agua donde estamos hablando de un derecho humano esencial.

Una de las preguntas de los legisladores respecto al tema de saneamiento, con el tema de saneamiento creo que es importante la ejecución de los Planes Directores sobre todo teniendo en cuenta la distribución poblacional y las características geográficas de nuestra población, donde la mayor densidad poblacional se encuentra a la vera del río Negro y entonces, me parece que el trabajo de los Planes Directores van a venir realmente a recomponer o restituir los derechos que por tantos años la verdad que no fueron tenidos en cuenta el aumento de la población y el impacto que esto genera en la ciudadanía.

Una pregunta desde el Bloque del Frente para el Cambio, que tenía que ver con las actuaciones nuestras en la ciudad de General Roca y la verdad que debo decir que en las expresiones textuales se nos dice que subrepticamente nosotros mencionamos lo que pasaba en Roca. Nosotros somos un organismo que damos la mayor transparencia. La ciudad de General Roca acumula una serie de causas que están en sede Judicial, no solamente impulsadas desde el municipio sino que hay también por parte de la Empresa ARSA, no solamente hay causas que tienen que están en contencioso administrativo sino también creo que son 14 amparos. Y tal cómo lo expresé previamente, nosotros cuando el reclamo entra en sede Judicial, debemos suspender nuestras actuaciones, si perjuicio de eso, invitamos a cualquiera de los legisladores o al parlamentario que hizo la consulta acercarse a la Defensoría y le vamos a poner en consideración y a disposición toda la documentación que sea necesaria.

5/Rojas

Dicho esto, creo que el otro tema que nos ocupó mucho realmente, tuvo que ver por las multas por radares. Este es un tema que venimos trabajando desde el período anterior, nosotros en todo momento dijimos: No estamos de acuerdo con los radares que no están conforme a derecho. No dijimos: Saquen los radares. Lo que estamos diciendo es: Radares conforme a derecho.

A partir de la enorme cantidad de reclamos que se presentaron y siendo que en el momento que iniciamos las actuaciones, la Autoridad de Aplicación era la Agencia Nacional de Seguridad Vial hasta el año pasado, que esta Legislatura sancionó la modificación a ley 5379 que modifica la 5263, por la cual la Provincia asume, hace la reserva de jurisdicción hasta ese momento, el organismo de aplicación era la Agencia Nacional de Seguridad Vial. Esto no lo digo yo, sino que los pedidos de autorización de parte de los municipios se hicieron a la Agencia Nacional de Seguridad Vial al momento que esto empezara a funcionar.

La verdad es que este fue un tema que dio mucho que hablar, nosotros nos ajustamos exclusivamente a recibir los reclamos, a ponernos en comunicación con la Autoridad de Aplicación en su momento y trasladarle todos los reclamos. Hemos hecho un trabajo realmente minucioso respecto a todas las disposiciones que han salido desde la Agencia Nacional, que en todo momento actuó en función de lo que le aportaba la Defensoría del Pueblo de Río Negro y así hubo períodos en los cuales habilitó y hubo períodos en los cuales suspendió hasta la última disposición de hace un mes aproximadamente, dos disposiciones donde da la baja definitiva.

Esto no es un capricho de la Defensora, nosotros estamos de acuerdo con el cuidado de la vida, estamos de acuerdo con la Seguridad Vial, en lo que no estamos de acuerdo es en el uso de los radares con fines recaudatorios. Cuando digo esto, lo digo por qué, porque cuando uno lee las disposiciones y los considerando de las disposiciones de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, dice textualmente que la falta de enconado, la falta de advertencia, la falta de cartelera suficiente que advierta al conductor la presencia de un radar, se configura en una trampa de velocidad, textualmente lo dice la Agencia que se activa cuando un conductor, no advirtiendo la presencia de un operativo de control, mediante la utilización de radares, por la falta de señalización procede a frenar bruscamente, generando un riesgo de colisión, ante una maniobra intempestiva.

Es decir -esto lo dice la Agencia Nacional de Seguridad Vial-, que a partir de los reclamos que le fuimos trasladando desde la Defensoría del Pueblo, que les quiero decir que no son reclamos de ciudadanos de la provincia, son reclamos que han llegado de todo el país, de la provincia vecina de Neuquén, de las provincias del Sur. Entonces, me parece que lo que se hizo desde esta Legislatura, siendo la reserva de jurisdicción y poniendo en cabeza de la Agencia Provincial de Seguridad Vial que recientemente le transfiere y le reconoce la jurisdicción, es lo que corresponde porque como -vuelvo a repetir- nosotros estamos a favor de la vida, estamos a favor de los radares conforme a derecho, estamos a favor de la seguridad vial.

Por otra parte, también recibimos reclamos del radar ubicado en la Ruta 3, a la altura de Sierra Grande, en este sentido, quiero informarles que no tiene ningún tipo de autorización, ni autorización de la Agencia Nacional, ni tampoco de la Agencia Provincial.

Dicho esto, creo que es un tema superado para nosotros, es un tema resuelto desde el momento en que la Agencia Nacional reconoció el trabajo de la Defensoría del Pueblo y también la Legislatura provincial tomó cartas en el asunto, hizo la reserva de jurisdicción, ya está anunciado y próximo a ponerse

en marcha el Plan de Radarización y Seguridad Vial porque es un plan integral de parte del Ministerio de Seguridad.

6/Cerutti

Un tema que caracterizó al período anterior tuvo que ver con la gran cantidad de actos eleccionarios, sé que hay un proyecto en la Legislatura de crear el fuero electoral, me parece sumamente acertado, nosotros con la intención de proteger derechos civiles y políticos, hicimos tareas de observación electoral y esto lo hicimos en un acuerdo con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que están muy experimentados en la materia y que a través de la Unidad de Políticas Institucionales nos acompañó y nos guió en todo el trabajo de observación electoral. Les quiero resumir, porque en realidad la tarea de observación electoral exige, de parte de las autoridades judiciales, que nosotros presentemos un informe transcurridos 30 días de realizada la tarea. Así que, estos dos informes, uno que tiene que ver con las elecciones provinciales y el otro que tiene que ver con las elecciones nacionales, tuvimos que, por supuesto, cumplir con una serie de requisitos que tienen que ver con detallar el proceso de observación y todo lo que es el trabajo, nos autorizaron inclusive hasta el tipo de identificación. Y en este sentido quiero hacer un especial agradecimiento, y el agradecimiento es a la Universidad Nacional del Comahue a través de todos los decanos de la Provincia que se pusieron a disposición y que a través de ellos se convocaron a los alumnos de la universidad que fueron quienes realizaron la tarea, así que vaya mi agradecimiento a ellos por realmente por involucrarse, manifestar su entusiasmo y cumplir con toda la tarea de observación electoral.

La verdad que este es un trabajo muy interesante que creo que contribuye a a la transparencia y a la democracia. Nosotros observamos distintos aspectos del proceso que fuimos detallando, estos informes están en nuestra página web, inclusive están las planillas de observación, todo el trabajo que fuimos realizando, porque observamos diferentes aspectos, desde la accesibilidad, la edad de las personas que emitieron su voto, las dificultades que tuvieron, distintos aspectos que están todos detallados y lo que me parece importante transmitirles son las deficiencias que pudimos encontrar y que tuvieron que ver, en el caso de la elección provincial, con la falta de padrones electorales por parte del fuero electoral en el ingreso a las escuelas lo cual generaba que el ciudadano se sintiera desorientado, la asistencia se hacía a través de las autoridades puestas por los Juzgados de Paz. A eso se sumó otro problema y que tuvo que ver con que en el horario pico la página web del Poder Judicial estaba caída, estaba sobrecargada, así que este es un tema a corregir.

El otro tema que también observamos fue la falta de cuartos oscuros accesibles y esto ustedes saben que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad contempla la responsabilidad de los Estados de garantizar la accesibilidad al voto a las personas con discapacidad que implique, no solamente eliminar las barreras arquitectónicas, sino también permitir que las personas, por ejemplo no videntes, puedan ejercer el derecho al voto de manera absolutamente independiente. Existe una acordada, la acordada número 77 del 2011 de la Cámara Nacional Electoral que en el inciso 6) indica: *"...que se considera necesario promover la utilización de cuartos oscuros accesibles en cada local de votación para garantizar el ejercicio del sufragio a las personas con discapacidad o dificultad motriz"*, esto generalmente está dispuesto en el acceso a las escuelas pero tiene un dispositivo especial y este es un aspecto, o estos son aspectos, a mejorar respecto a este tema.

Otro de los temas que creo que amerita comentarles, tiene que ver con los temas de salud y obras sociales, en nuestro caso, es la obra social provincial.

7/Brandi

Nosotros tenemos y ustedes lo habrán visto en los gráficos que tenemos en nuestro informe un alto porcentaje, un índice de reclamos referidos al tema de salud, pero también tenemos un altísimo porcentaje de respuesta inmediatas. Y ¿esto qué tiene que ver? Nosotros tenemos una forma de trabajo y, sobre todo, para que lo conozcan los legisladores que juraron el 10 de diciembre, nosotros hemos, acorde con los nuevos tiempos, implementado desde la asunción desde el año 2017 una forma de trabajo que tiene que ver con una resolución sumaria, un trámite rápido no es el expediente. Esto ¿qué significa? Nosotros creemos que nuestra responsabilidad es dar una respuesta lo más rápida posible al ciudadano, Cuando un ciudadano llega a la Defensoría del Pueblo, llega porque no obtuvo respuesta de la administración, entonces nosotros no podemos enmarañarlo en otro proceso burocrático, por eso creamos la resolución sumaria que es un trámite que responde al principio de informalidad, que lo tenemos contemplado en la Constitución y en nuestra ley y que tiene que ver con establecer un contacto directo con las autoridades para diligenciar, para agilizar y para dar respuesta al reclamo que llega a la Defensoría.

Nosotros decimos que en las cuestiones de salud hay un componente que tiene que ver con la ansiedad y la preocupación que genera en cada ciudadano el tener un problema de salud o que un familiar directo lo tenga, entonces cuando se le prescribe una medicación, cuando se prescribe una cirugía, se indica la compra de una prótesis, obviamente, ahí hay una persona que está en una situación de desprotección que necesita y que pretende que sea de un momento para el otro. Pero tenemos un problema, el problema es que la Administración tiene que cumplir con una ley de Procedimiento Administrativo a la que me voy a referir más tarde. Entonces nuestra forma de trabajar a través de una forma expedita, rápida, de resolución sumaria, tiene que ver con mantener el contacto directo con las autoridades tanto de Salud como de la Obra Social para dar una respuesta inmediata; por eso nosotros

tenemos un altísimo porcentaje de solución en este tema, y la gente lo sabe y por eso acude. Entonces, me parece que este es un tema ahora a continuación lo vamos a abordar y que tiene que ver con una forma de trabajo.

Quiero mencionar que uno de los problemas que nosotros detectamos y que esto también tuvo que ver con una deficiencia de políticas nacionales, fue la falta de vacunas básicamente la vacuna MENVEO, manifiesto mi total preocupación porque interrumpir un calendario de vacunación pone en riesgo sanitario a la población. La verdad, esto me parece una falta grave y digo esto porque la ley 27.491, concibe la vacunación como una estrategia de Salud Pública preventiva y altamente efectiva a la que consideramos un bien social. Este es el concepto y fundamentalmente fue la falta de la vacuna MENVEO, nosotros intercedimos en todos los casos y, obviamente, fue el Ministerio otra vez, la Provincia la que tuvo que salir al encuentro, pero el problema era que la vacuna no se conseguía porque en este caso se trata de una vacuna que se produce en un sólo lugar del mundo y, bueno, este año nos enteramos que estaban detenidas, no habían ingresado al país. Así que bueno, esto nos pareció un tema realmente grave y que, por supuesto, lo expresamos no solamente nosotros como Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro si no en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo del país.

Respecto a una de las consultas realizadas también por el mismo bloque respecto a mi opinión sobre la posibilidad que se presentara algún niño o niña en ingreso escolar aduciendo que sus padres no están de acuerdo con la vacunación, ustedes saben que existe una corriente en este sentido, la verdad es que esto no es una opinión que me parece que es una verdad de perogrullo, yo respondo a lo que establecen las autoridades sanitarias, respondo a lo que dice tanto autoridades sanitarias de Nación como la Organización Mundial de la Salud. Así que esta es mi respuesta a esta consulta.

8/Millaguan

Con respecto al tema de IPROSS y voy hablar desde el lugar más objetivo que me corresponde, porque yo lo que observé en la gestión anterior y me parece que está bueno que yo pueda hacer una revisión tratándose de que fue fin de un ciclo e inicio de otra gestión en la Obra Social Provincial.

La Obra Social Provincial, es una -coincido- es una excelente Obra Social, yo soy de las personas que no tuve siempre la Obra Social Provincial, vengo de otro ámbito, no hace tantos años que estoy en la Función Pública, se lo que cuesta y se cuáles son las prestaciones de las Obras Sociales privadas. Lo que yo he advertido en cobertura desde la Obra Social IPROSS no lo vi en ninguna prepaga, se los digo con total honestidad y muchos menos cuando uno hace un correlato entre los aportes que se realizan y las prestaciones que se brindan. Entonces, creo que es una Obra Social a la que hay que defenderla, aportar todas nuestras energías, nuestras ideas y nuestra creatividad para que la Obra Social se pueda seguir sosteniendo como tal y que pueda ser sustentable. Esta es mi opinión.

Ahora bien, durante el periodo que concluyó hubo ciertas decisiones que generaron malestar y en el cual nosotros intervenimos, pero que respondían a cambios estructurales que se pretendían hacer desde la Obra Social y yo en mi informe hablo específicamente de estos cambios estructurales en los que fuimos, debatimos y estuvimos viendo de qué manera se iban a implementar y advirtiéndole a las autoridades, a las máximas autoridades de IPROSS, que no podían dejar a ninguna persona sin su atención.

Pusimos a disposición todas nuestras vías de contacto, lo hicimos público, todas nuestras vías de contacto para recibir los reclamos, para enterarnos de los que pasaba, hicimos un monitoreo en las delegaciones, fuimos haciendo todo un seguimiento y la verdad es que el porcentaje de respuestas tiene que ver con esto.

Uno de los temas que tuvo ver con un cambio estructural fue el tema de los reintegros que se realizaron a través del CBU, cuando históricamente se hacía el pago de reintegro por caja en las delegaciones. Esto fue una situación que generó mucho ruido en su momento, muchas quejas, pero la verdad es que nosotros entendíamos que era la forma más transparente de realizar los reintegros, así que en esto la verdad es que nos pareció adecuado y nosotros acompañamos.

El otro tema que me parece que es importante fue la reformulación de Convenios. Como lo he dicho en otras oportunidades el corte de servicios por parte de las prestadoras realmente es una vulneración extrema de derechos. Cuando un prestador tiene dificultades con la Obra Social tiene que agotar la instancia administrativa, pero nunca puede utilizar de rehén a un paciente, es la parte más vulnerable en este escenario. Entonces, la reformulación de Convenios, la baja de convenios con la Federación de Clínicas en el Alto Valle, la baja de convenio con CAPRESA en la zona atlántica, fueron acompañado por esta Defensora, porque la verdad es que debemos terminar con estas prácticas extorsivas. Y los prestadores lo que tienen que hacer es agotar la vía administrativa y sino tienen que ir a reclamar por sus recursos, porque estamos hablando de reclamos que tiene que ver exclusivamente con lo económico. Y entonces yo me pregunto, cuál es el rol que juega en este escenario el paciente, el doliente, el que está enfermo.

Entonces, de ninguna manera voy avalar el corte de servicios de parte de las prestadoras.

Por eso también nosotros acompañamos la reformulación de convenios con prestadores.

Y les voy dar un dato. Cuando se dio de baja el convenio con FECLIR, el día que se dio de baja tomé contacto de inmediato con el presidente de IPROSS, me explicó que era lo que se hacía y le digo, *una advertencia, no me puede quedar un solo paciente sin atención.*

9/Verteramo

En ese momento ya se estaban firmando los convenios directos con prestadores, nosotros salimos a a toda la provincia a decir: *acompañamos esta decisión pero no queremos que a nadie le falte asistencia, por favor recurran a la Defensoría del Pueblo para expresar sus reclamos, nosotros vamos a ser*



la voz de ustedes para ir a reclamar a la obra social. ¿Saben cuántos reclamos recibimos? Uno, de Río Colorado, un paciente, una niña de Río Colorado y esto fue resuelto, tenía una cirugía programada en General Roca y fue resuelto de manera inmediata. Con esto quiero decir que también nosotros acompañamos este proceso.

El último tema, que fue del año pasado, tuvo que ver con el Programa de Acceso a Medicamentos, allí la advertencia.... quiero decir que todas estas medidas que se han tomado tienden a generar una administración más sana donde también, obviamente esto lo pueden ratificar los representantes del Consejo de Salud donde tienen representación las entidades gremiales, o sea, lo que se trata es de darle transparencia y de que los beneficios lleguen a quien realmente le corresponde.

En el programa de Acceso de Medicamentos, también tuvo que ver con esto, tuvo que ver con que el beneficio llegue a quien le corresponde por la patología que le corresponde, acá hubo un error y creo que el error tuvo que ver con implementar el programa al mismo tiempo que se rehacía o se volvía a hacer el registro de las personas que eran pacientes crónicos; entonces obviamente, el reclamo puntual tuvo que ver con que personas que les correspondía un beneficio del 100 por ciento por ejemplo, del 80, del 70 no estaban dentro del registro de pacientes crónicos y cuando concurrían a la farmacia les hacían un descuento del 50 por ciento.

Creo que acá -y este error fue admitido también por las autoridades- el error fue dar inicio a la implementación del programa al mismo tiempo que se implementó el nuevo registro; o sea, habría que haber abierto el registro mucho antes.

Así que bueno, en esto nosotros también nos pusimos a disposición y fuimos trabajando uno a uno todos los casos, pero además hicimos un monitoreo en las farmacias, hicimos un monitoreo en las farmacias consultándoles también cómo las farmacias incorporaban y aceptaban este nuevo programa.

Así que este fue el otro de los grandes temas que creo que nos demandó mucho trabajo, sin perjuicio de eso, creo que y los invito a que pensemos entre todos cómo fortalecer la obra social provincial porque estamos frente a un escenario muy particular, y el escenario muy particular tiene que ver con lo que yo digo que son los desafíos que tiene la salud pública frente al avance tecnológico, frente al avance de la ciencia, frente al altísimo costo de los medicamentos, frente al altísimo costo que significa para el diagnóstico en los instrumentos o todo lo que es el equipamiento que permite brindar un servicio de salud de excelencia; entonces, desde ese lugar tenemos que pensar entre todos cómo replanteamos la obra social para que realmente siga cumpliendo, como ya les dije, con todas las responsabilidades que le competen. Así que creo que es en esto hay que tener una actitud contributiva.

Otro de los temas importantísimos tuvo que ver con Defensa del Consumidor y en Defensa del Consumidor tal vez los dos grandes temas tuvieron que ver con SURA y Planes de Ahorro.

El tema de SURA y descuentos inconsultos del Banco Patagonia fue un tema que lo vinimos trabajando y que lo expresamos en nuestro informe anterior, la verdad es que al principio parecía que no se nos prestaba atención.

10/Otermin

Sin embargo, debo reconocer, las autoridades del Banco Patagonia llegaron a la Defensoría del Pueblo, reconocieron que esto había sido un problema y que había realmente una dificultad enorme porque había descuentos que habían sido hechos de manera inconsulta, tomaron medidas y se pusieron a disposición de la Defensoría. Modificaron la forma de operatoria de estos seguros que nosotros les exigimos en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor, que se haga con la debida transparencia y con la debida comunicación a cualquier usuario de servicios bancarios que contrata cualquier servicio y que -inclusive- la venta del servicio de seguros se haga de manera independiente en una documentación independiente con la debida comunicación. No obstante eso, muchos de los reclamos que fueron derivados al área de Defensa del Consumidor, dieron lugar a multas que están recurridas a sede Judicial.

En el caso del Banco Patagonia, nosotros inclusive fuimos convocados al Directorio del Banco donde volvimos a recalcar que no queremos tener un solo reclamo más. El Banco modificó la forma de operatoria, inclusive suspendió en su momento la venta telefónica, modificó en su página web la forma de vender estos seguros, nos consultaron si estábamos de acuerdo, nosotros hicimos observaciones sobre esa operatoria y este problema ha ido descendiendo.

Ahora nos quedaba -y esto ya corresponde a este período- SURA, nos quedaba la empresa aseguradora porque en realidad SURA es un producto que vende el Banco Patagonia. Y nosotros planteamos esto ¿pero quién es SURA? SURA para los ciudadanos de la Provincia de Río Negro es un fantasma, que deambula y cobra seguros. Así que esto también fue tomado por las autoridades del Banco Patagonia y como consecuencia, no hace mucho, durante este año, se hizo presente el Vicepresidente de la empresa SURA con directivos del área legal y de la gerencia de ventas y tomaron vista de manera personal de este tema, también reconocieron que había deficiencias, lo reconocieron. La reunión que mantuvimos tuvo la participación también del área de Defensa del Consumidor de la Provincia y establecieron un contacto, hasta se pusieron a disposición para venir a hacer una atención personalizada. Nosotros logramos que cualquier persona que tiene un reclamo de esta naturaleza no va ni siquiera a Defensa del Consumidor, tenemos un enlace directo tanto con el Directorio del Banco Patagonia como con las altas autoridades de SURA para que se le de el stop de manera inmediata y se les haga el reintegro en el caso correspondiente. Pero además lo que les exigimos es que sean absolutamente claros en lo que implica la venta de cualquiera de los productos que ellos formalizan, que se haga la correspondiente entrega de pólizas, porque ese es el otro problema, la gente no sabía qué era lo que le estaban vendiendo. Con lo cual, este fue otro de los grandes temas que abordamos.

Un tema no menor, es la puesta en funcionamiento del Órgano de Revisión de Salud Mental. Ustedes saben que esta Legislatura Provincial puso en cabeza de la Defensoría el órgano de revisión, hemos dado cumplimiento a la reglamentación e inclusive a la designación de las autoridades y del equipo técnico. Esto lo hicimos con la mayor seriedad, integrado por un jurado calificado donde estuvieron representados los tres Poderes del Estado, así que, este es un tema que lo hemos abordado con la mayor seriedad, ya están designados todos los representantes del órgano, órgano que es independiente en su trabajo pero por supuesto todo lo que implica Secretaría Ejecutiva y el equipo técnico son empleados de la Defensoría del Pueblo que están trabajando.

En el tema de Salud Mental me parece que es importante -y esto siempre pensando en lo que voy a decir después- la experiencia que tuvimos en Valle Sereno. En Valle Sereno que es un lugar donde viven usuarios del sistema de Salud Mental, es todo un tema que ha sido puesto en debate y en observación de parte del Órgano de Revisión de Salud Mental de Nación.

11/Valla

Se encuentran alojadas 32 personas, de las cuales 12 personas son ciudadanos de Neuquén, que hace mucho tiempo que viven y ustedes saben que la Ley de Salud Mental prohíbe los monovalentes.

Lo que me parece que es importante mencionar aquí, respecto a las formas de trabajo, es que en el Juzgado 16 y el Juzgado 11 de Roca -los Juzgados de Familia- desde el año 2015 y 2017 respectivamente, tramitan causas justamente por incumplimiento de la administración respecto a los derechos de las personas que están allí alojadas.

En el mes de julio del año pasado, somos convocados por la Jueza Andrea Tormena, a través de una cédula y en sus considerandos alude a reiteradas incomparencias de parte de las autoridades sanitarias respecto a este tema.

Nosotros lo que hicimos fue estar presentes, armamos una mesa de trabajo que está integrada no solamente por la obra social, el Ministerio de Salud, pero también por las autoridades sanitarias de la Provincia de Neuquén, a través del Defensor del Pueblo de Neuquén. También una participación, que me parece que es muy relevante, que hoy debiera estar aquí acompañándonos, que es el Doctor Ariel Alice, que es el Defensor General, dos de las defensoras que están bajo su jurisdicción, son también las impulsoras de estas causas.

Nosotros hemos logrado desde el mes de -si bien la notificación fue en Julio- septiembre a la fecha, cambios sustanciales. En principio decirles, que se hicieron presentes las autoridades sanitarias de Neuquén y que hoy todas las personas que están allí alojadas tiene acompañantes terapéuticos, es algo que no estaba sucediendo.

Desde el Ministerio de Salud se está trabajando en la construcción de una Casa de Medio Camino en la localidad de Villa Regina, en la localidad de General Roca se está refaccionando una Casa de Día y un Centro de Día socio comunitario, y el mismo dispositivo en Cinco Saltos. Logramos que fueran externados 3 pacientes: uno en San Carlos de Bariloche, otro en Cinco Saltos y uno en General Roca, donde su familia se va a trasladar para poder vivir con esta persona.

Es decir, un trabajo interinstitucional convocado y conducido por la Jueza Andrea Tormena, en una causa que data desde el año 2015 -dos causas en realidad- y 2017 a través de un trabajo interagencial donde tanto el Defensor General como yo nos hicimos presentes y estamos por supuesto, participando en todas las audiencias. En pocos meses dio resultados que esperamos poder mejorar y restituir los derechos de todas esas personas. Así que esto, creo que también es un trabajo interesante que estuvimos realizando desde la Defensoría.

Otro de los temas que quiero comentarles, es el tema que tiene que ver con pensiones por discapacidad y aquí hay otro tema. Ustedes saben que las pensiones no contributivas están en cabeza del Gobierno Nacional, la Agencia Nacional de Discapacidad, la verdad que recibió muchas críticas de nuestra parte, cuando digo de nuestra parte, digo no solamente de nuestra Defensora sino de todos los Defensores del Pueblo, porque todas las medidas que se tomaron para querer controlar el otorgamiento de estas pensiones, lo único que hicieron fue afectar los derechos y poner en una sensación de preocupación, de incertidumbre a las personas que están percibiendo el beneficio.

Primero, que el acceso fue restringiéndose, nosotros hemos derivado una enorme cantidad de reclamos, tenemos una unidad de enlace a través de nuestra asociación de defensores, pero prácticamente no salió ninguna pensión por discapacidad. Pero esto no es nada, las personas que tenían el beneficio, por resolución se los obligaba a ir a presentar nuevamente su documentación con un plazo establecido, cuando en realidad esto también -digamos- es un alto desconocimiento de las realidades particulares.

Nosotros en este sentido, hasta hemos convocado al Consejo del Discapacitado para que brinde acompañamiento, porque tratándose de una política nacional no podíamos más que exhortar, manifestarnos y efectuar nuestro rechazo tanto de manera doméstica -digamos- territorial desde la provincia como en el ámbito de nuestra asociación.

12/Rojas

Esto no fue suficiente, se estableció un procedimiento a través de la Resolución 39/19 que obligaba a presentar el CMO, el Certificado Médico Obligatorio, que debía ser presentado, debía ser realizado por la Autoría Sanitaria local, es decir por Salud Pública y tenía que ser con firma digital ¡Una barbaridad realmente! O sea, primero emitir una resolución, obligando a los Estados provinciales, a las autoridades provinciales a que den cumplimiento, un requisito en un determinado plazo y si no se les

quitaba el beneficio. Por supuesto, nosotros expresamos nuestro más absoluto rechazo a esta medida primero porque -vuelvo a insistir- esto habla de un desconocimiento absoluto no solamente de nuestra provincia, sino también del resto de las provincias. Además le efectúan una sobrecarga a los sistemas sanitarios sin siquiera comunicarse con las autoridades sanitarias locales, es decir, con los ministros respectivos. Así que esto fue motivo de rechazo de parte nuestra.

Un tema que me parece que es importante, es el que tiene que ver con tierra y vivienda. Si hay un déficit que nuestra provincia tiene es el acceso a la tierra y a la vivienda.

Nosotros dijimos en nuestro informe que sería importante abrir el debate respecto a la Ley de Tierras que ha sido anulada ya en dos oportunidades, nos parece que es importante abrir este debate de manera responsable, fundamentada y con el debido respeto, por supuesto, por todos los actores. Nos parece que la posibilidad del acceso a la tierra es lo más elemental para que cualquier ciudadano pueda acceder no solamente a su vivienda, sino también a poder realizar su primer proyecto productivo.

En este marco, nos parece que tanto en la provincia como en los municipios tienen un rol fundamental, no solamente en el debate que pueda darse en el seno de esta Legislatura, en todos los aportes que se puedan realizar, sino también en lo que implican los criterios de planeamiento urbano. Ustedes saben, nosotros lo hemos estado viendo, lo vemos cotidianamente todo el problema de tomas que existen a lo largo y ancho no solamente de nuestra provincia sino en nuestro país. Nos parece que en este sentido, dar cumplimiento a este derecho que es un derecho contemplado en los derechos económicos, sociales y culturales, es una deuda pendiente y en este sentido creo que lo que se debiera tener en cuenta es el principio de efectiva progresividad en materia de derechos de económicos, sociales y culturales. Cuando nosotros vemos que ciudadanos que viven en tomas, esto es justamente lo contrario de lo que los estados tienen la responsabilidad de hacer.

Cuando se produzca el debate -como yo digo- en una ley de tierras, que permita la oferta de tierras a precios accesibles, a precios asequibles y esto significa que estén directamente relacionados con la capacidad de pago de los ciudadanos, creo que uno de los puntos a tener en cuenta es la protección de los derechos de los pueblos originarios, esto es algo que por supuesto tiene que tener su especial atención.

El otro tema que nos parece importante es la debida transparencia, publicidad y participación en todos los procesos que posteriormente se puedan llevar adelante, respecto al tema de adjudicación de tierras.

Finalmente, un tema no menor me parece que es tener en cuenta el dominio originario que tiene la Provincia de Río Negro sobre los recursos que existen en su territorio. Me parece que es otro punto que se debe tener en cuenta, es decir, el resguardo necesario que le corresponde a la provincia, como titular del dominio de los recursos naturales que está establecido en el artículo 124 de la Constitución Nacional, pero también en el territorio provincial, su subsuelo, espacio aéreo, de acuerdo a lo que establece el artículo 70 de la Constitución Provincial.

13/Cerutti

Finalmente quiero hablar de las cuestiones ambientales, y en el tema de las cuestiones ambientales nosotros tuvimos intervención en muchas de las cuestiones, hemos venido planteando como dispositivo la mediación como una herramienta de abordaje de cuestiones ambientales.

Trabajamos con la calidad del agua del río en la Comarca Viedma-Patagones, con lo sucedido en el Efo 355 en la zona de Alto Valle, con el problema de las irregularidades que se detectaron con el frigorífico Arroyo en San Carlos de Bariloche, el depósito de residuos en Jacobacci, con el problema que se generó con la voladura de hierro en Sierra Grande y con los desechos en la zona de San Antonio Oeste. Nosotros lo que estamos observando y con respecto a esto lo que vemos también es que las cuestiones que se judicializan no terminan resolviendo las afectaciones ambientales. Cuando se produce una afectación ambiental llevar la causa a sede judicial implica que el juez automáticamente dispone una medida cautelar, se frena todo el proceso y empieza un proceso judicial que demanda muchísimo tiempo donde el juez a través de un método adversarial tiene que empezar a pedir informes a cada una de las partes para que luego de transcurrido mucho tiempo dicta un fallo y muchas veces ese fallo es de imposible cumplimiento, y qué ocurre entonces, cuando ese fallo es de imposible cumplimiento es el mismo juez que dictó el fallo el que convoca a las partes para que ir estableciendo y monitoreando el cumplimiento de ese fallo. Ahora, durante todo ese periodo, que muchas veces tardan años, la afectación ambiental continuó y no se hizo nada y estuvo todo paralizado, entonces, nosotros lo que hicimos, y lo venimos instando desde hace ya mucho tiempo, me lo han escuchado decir en informes anteriores, es utilizar como herramienta la mesa de mediación ambiental, y cuando empezamos a trabajar con este tema y tratamos de hacer una experiencia piloto en la localidad de Viedma, en la Comarca Viedma-Patagones, a través de una mesa que fue conformada por la Defensoría por supuesto, que fue la que coordinó, los vecinos, los vecinos autoconvocados, muy preocupados, muy participativos y responsables por la preservación de la calidad del agua del río, las universidades, Cáritas, como una organización de la sociedad civil también estuvo presente, y por supuesto, todos los organismos de la Provincia responsables, no solamente de la Provincia sino también los organismos locales. Y fíjense, en cuatro encuentros, en cuatro mesas, porque nosotros empezamos el 28 de octubre del año pasado, en ese tiempo hicimos cuatro reuniones, y en las cuatro reuniones logramos la instalación por parte de la Municipalidad de Viedma de las rejillas de retención de sólidos en la descarga de pluviales, la incorporación por parte del Ministerio de Salud y el Departamento Provincial de Aguas del análisis de la bacteria *Enterococo* de control bacteriológico, realizamos la inspección de uno de los barrios donde fuimos con los vecinos, con Arsa, Municipalidad e integrantes de la

Asamblea de Vecinos para evaluar los trabajos. El barrio, para los legisladores que no son locales, era el barrio más crítico en desbordes cloacales y el problema de los desbordes es que iban al pluvial y ese pluvial desemboca en unos de los balnearios más concurrido de la localidad. Sin embargo, fuimos a verlo y ahora voy a hacer una mención al trabajo que hicieron los vecinos. Con el aporte técnico-profesional de los vecinos, específicamente de uno de los vecinos que es ingeniero hidráulico, y en un trabajo coordinado con las autoridades municipales de Obras Públicas, se diagramaron dispositivos de retención de residuos sólidos de menor tamaño que van a estar dispuestos, ya está hecha la licitación y van a estar dispuestos justamente en esa boca de tormenta.

14/Brandi

Tuvimos reunión con el Superintendente del Departamento Provincial de Aguas y también con la Municipalidad para que se inicien campañas de concientización sobre el cuidado y el uso responsable de las riberas. Y, por supuesto, en este momento si estamos en una instancia de haber puesto en consideración en las universidades y en las asambleas de autoconvocados de los estudios que se han realizado tanto desde el DPA como desde el Ministerio de Salud ante el requerimiento de los vecinos de que el análisis de bacterias Estreptococo fuera incorporado de manera permanente, algo que nosotros vamos a recomendar desde la Defensoría del Pueblo.

Entonces, fíjense que en cuatro reuniones y a través de una mesa de un trabajo interinstitucional, todos los logros obtenidos, la verdad que nos parece que es la forma de trabajo.

Recientemente, como novedad, se incorporó la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, va a formar parte de nuestra mesa y ya han tenido reuniones con el superintendente del DPA y están requiriendo informes de las autoridades competentes de la Provincia de Buenos Aires que es ABSA y ADA que es la Autoridad del Agua, para trabajar en lo que ocurre en Carmen de Patagones. El trabajo que nosotros venimos haciendo aquí en la Comarca Viedma Patagones, tiene que ver con una experiencia piloto para poder demostrar cuáles son los logros que se obtienen a través de una forma de trabajo diferente.

Quería comentarles, hoy también tendría que estar Cristian Randazo. Cristian Randazo fue un vecino del Barrio Ceferino, este barrio con tantos conflictos. Ustedes saben que lo que ocurre en los barrios FONAVI tiene que ver con que no se han conformado los consorcios históricamente, entonces allí el problema de la falta de consorcio impide que haya un trabajo coordinado y un aporte de los vecinos en el cuidado de la red interna de saneamiento que sí es responsabilidad del barrio. Esto es algo que nosotros pudimos desmenuzar, lo pudimos desagregar a través de una reunión y de estudios de expertos para poder delimitar cuáles eran las responsabilidades del Estado.

Cristian se acercó en el mes enero, febrero del año pasado pidiendo que acompañáramos a vecinos en un amparo por los problemas que tenían de desbordes cloacales, nosotros le dijimos *Cristian, no, el trabajo es una responsabilidad que tienen que asumir los vecinos, lo que nosotros vamos a hacer es pedirle tanto al Departamento de Aguas y a ARSA, que los acompañen con materiales, con asesoramiento técnico, pero bueno, en virtud de que los vecinos pudieran no tener los recursos para hacerlo, nosotros les vamos a pedir que los acompañen en todo lo que tengan de necesidad ustedes*. Cristian fue dos veces a pedir esto, inclusive salió a los medios diciendo que nosotros no los acompañamos y luego de que hablamos lo entendió. Es un ejemplo lo que se ha hecho en ese barrio.

Desde la Junta Vecinal se hizo una reparación de todos los desbordes cloacales, todos, absolutamente, se armó una cuadrilla de vecinos, los vecinos hicieron una cuadrilla, tienen un sistema de alertas, cuando existe un desborde cloacal y al ser los vecinos los que tienen que ir a hacer la reparación, ellos mismos están haciendo el uso responsable de la red.

Por supuesto, nosotros creemos también que la solución de fondo para estos barrios que vienen tan postergados durante tantos años, es hacer una nueva red de saneamiento adentro de cada uno de los barrios.

Así que creo que en este sentido quiero hacer un reconocimiento a todos los vecinos de este barrio que son realmente un ejemplo a replicar y que es trabajo que va a hacer el Municipio de Viedma hacia el resto de los barrios, pero como la construcción de viviendas FONAVI fue parte de un modelo de gestión que perteneció a una época de gobierno, esta situación se genera no solamente en Viedma sino también en muchas localidades de la provincia, o sea con las mismas problemáticas se replican.

Nosotros cuando hablamos de conflictos ambientales vemos que existe una relación directa entre el progreso, digamos o el avance de la actividad, por ejemplo, en el caso de la actividad minera, es uno de los temas que tocamos, el tema del proyecto Calcatreu, por ejemplo, y todo lo que puede significar hacia adelante y en virtud de lo que ha manifestado también la Gobernadora en su discurso, pero existe una relación bien directa entre lo que implica el avance de la actividad minera y el avance de los conflictos ambientales.

15/Millaguan

En este sentido nosotros creemos que la herramienta tiene que ver con lograr el consentimiento libre, previo e informado para prevención de conflictos ambientales, pero también para impedir obstaculizar el avance de cualquier emprendimiento.

¿Qué es lo que nosotros observamos?, que la falta de participación en las decisiones de las comunidades afectadas, la falta de participación no solamente en la decisión sino también en los beneficios que pueda llegar a tener la actividad, genera este tipo de conflictos. La relación binaria entre la empresa y

el Estado donde lo único que media es un contrato de autorización no es viable en este momento, no es viable; nosotros creemos que la participación ciudadana es el eje, la forma que debe adoptarse para lograr el avance o no en su defecto o el avance con el consentimiento previo de las comunidades, el consentimiento y un debate serio y fundado.

La participación ciudadana implica darle voz a las comunidades, a las ONG, a los sectores académicos, a los sectores políticos y económicos por supuesto, esto tiene que tener un protocolo que se debe seguir, hablo de la actividad minera; también esto va para todas las cuestiones ambientales. Nos parece que esta es la forma de poder trabajar, las herramientas son múltiples y en el caso de la actividad minera me parece que las consultas, así como lo tenemos expuesto en las pantallas, encuestas técnicas, la mediación ambiental y las formas, las técnicas de resolución alternativas de conflictos son las herramientas que se deben adoptar para poder avanzar en este tipo de explotaciones, porque tengamos en cuenta que estamos transitando un periodo donde los organismos internacionales han fijado una agenda, una agenda 2030 que está atravesada justamente por la sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente.

Y una de las herramientas también, frente al debate que se pueda suscitar respecto al desarrollo de determinadas actividades productivas es el *test* de proporcionalidad, que es justamente una herramienta que viene a resolver la adopción de medidas regulatorias; y básicamente significa poder dar respuestas afirmativa a estos cuatro *ítems* que nosotros estamos indicando que es la finalidad de tener en cuenta si verdaderamente es legítimo ese emprendimiento, si existe una verdadera adecuación entre la finalidad y los medios. Si los medios idóneos para realizar y para llevar adelante ese emprendimiento son los necesarios y que exista una debida proporcionalidad entre los beneficios que ese emprendimiento va a aportar y el sacrificio que se le impone a la comunidad.

Así que, bueno, esto me parece que es justamente un tema muy importante en el cual se debe trabajar, creo que esta Legislatura tiene la gran oportunidad de empezar a pensar cómo llevar adelante este tipo de procesos, siempre en beneficio del ciudadano, dándole la tranquilidad.

Nos ha pasado por ejemplo, en el suceso que se generó en el Pozo EFO, hemos hechos recomendaciones tanto a la empresa, como a la Secretaría de Energía respecto a la debida comunicación, la comunicación que tiene que haber transparencia de la actividad a la población y esto es lo que lleva tranquilidad realmente e impide que se bloqueen proyectos que muchas veces son altamente productivos, no solamente para toda la comunidad, para toda la provincia en su conjunto.

Este es el tema que quizás me preocupa más y que creo que esta Legislatura tiene la grandísima oportunidad de poder abordar, es el debate respecto a los procedimientos administrativos. Como yo les dije en las cuestiones de salud, fíjense lo que pasa en cuestiones ambientales, el tema de Feedlot es otro tema, si bien no lo abordé, pero también allí reunimos las partes e implementamos procesos en un trabajo de grupo con todos los actores involucrados.

16/Verteramo

Nosotros tenemos un problema en lo que implica la restitución de derechos, que muchas veces no tiene que ver ni con un cumplimiento ni con una omisión de parte de la administración, esto lo venimos observando ya hace mucho tiempo

Tenemos una Ley de Procedimiento Administrativo del siglo XX, tenemos una Ley de Procedimiento Administrativo que es la 2938 del año 1996, que es la réplica exacta de la Ley Nacional de Procedimiento Administrativo, Decreto Ley 19.549 del Gobierno de Facto del General Lanusse. Este es la Ley de Procedimiento Administrativo que se rige por el formalismo y que básicamente lo que obliga a la administración es a hacer el expediente papel, el expediente papel está atentando contra los derechos de las personas.

En el siglo XX hablábamos por teléfono fijo, utilizábamos el correo postal, cuando dije que esta Legislatura tiene una grandísima oportunidad, porque tiene parlamentarios jóvenes, es porque tiene parlamentarios que son de otra generación y esto significa que hoy nosotros en el siglo XXI nos movemos con otras herramientas, modernización, digitalización, la agenda 2030 que nos atraviesa con las cuestiones.. Es decir, existen otros reclamos, otros reclamos de parte de la sociedad, nosotros... las tecnologías de la información y la comunicación, internet.

Internet surge en los años '80, la ley desde 1996, entonces nosotros planteamos que tenemos que salir, tenemos que abrir el debate, esta es la gran oportunidad, creo que esta es la gran oportunidad de que quienes realmente se dispongan, que lo puedan entender sean los verdaderos protagonistas de este cambio cultural, que implica salir del expediente papel y de un paradigma del formalismo para ir a un paradigma que implique la eficacia en el funcionamiento de la administración pública.

Esto es un cambio cultural que a nosotros, a mi particularmente, y cuando dije mis pares digo mi generación, tal vez hay cosas que nos cuesta un poco incorporar.

Sin embargo fíjense lo que pasa, hay cuestiones y hay costumbres que las vamos incorporando que se nos incorporan sin que nos demos cuenta, y en este sentido yo pregunto ¿alguien recuerda exactamente el momento en el cual dejó de usar el correo postal y empezó a usar el correo electrónico?, no, de pronto lo adoptamos y vamos adoptando distintas herramientas y vamos adoptando un modo de vida totalmente distinto; sin embargo seguimos en la administración con una Ley de Procedimientos que esta, no solamente inspirada en una Ley Nacional de Procedimiento Administrativo del año 1972, sino también que no responde a los principios y a los tratados internacionales.

Piensen que en el año '94 se modifica nuestra Constitución Nacional y se incorporan todos los tratados Internacionales de derechos que amplían sustancialmente los derechos de las personas, sino que además nos deja anclados en un procedimiento que tiende, fundamentalmente, a la vulneración de

derechos. Es decir, no podemos esperar a que se abra una licitación o que cuando se prescribe una medicación hay que caratular el expediente.

Cuando digo el expediente como el reinado del procedimiento administrativo, digo tenemos que pensar, tenemos que animarnos a pensar en nuevas formas de ejecución o de trabajo de la administración, nuevas formas de procedimiento que realmente nos lleven a soluciones más rápidas y a las respuestas que la sociedad necesita, entonces tal vez tenemos que empezar a pensar que el paradigma del formalismo lo tenemos que abandonar e ir a este paradigma de la eficacia.

17/Otermin

Y el otro eje de gestión es recomponer los lazos sociales quebrados. ¿Y cuáles serían los ejes que nosotros por supuesto proponemos y que venimos proponiendo ya desde el informe anterior?, es por supuesto la innovación y la reconstrucción. Fijense, cuando nosotros decimos el formalismo del procedimiento administrativo -hemos hecho un cuadro comparativo- la Ley de Procedimiento Administrativo, el expediente se norma a través de un procedimiento de orden y mando donde el centro está en la autoridad, es decir, en compartimentos estancos. Sin embargo, pensar en un paradigma de la eficacia implica pensar en la cooperación donde la participación, el consenso y la negociación logren los resultados. En el formalismo la ley predetermina la acción administrativa porque dice textualmente *todos los pasos que debe seguir un expediente*; sin embargo, en el paradigma de la eficacia nosotros decimos *la ley fija metas, fija resultados y procedimientos para llegar a la solución*.

En el formalismo, la administración es una organización piramidal, jerárquica pero en la eficacia se flexibiliza la jerarquía. Esto nosotros lo venimos trabajando, en Valle Sereno, lo venimos trabajando en los problemas de la calidad del agua del río, lo venimos trabajando en el tema de feedlot, lo venimos trabajando en el tema del EFO 355, lo trabajamos en el tema de la voladura de hierro de San Antonio.

La formalización es el centro de la acción administrativa que se materializa en el expediente, nosotros queremos, decimos el cambio cultural implica una gestión centrada en los resultados y los resultados es dar respuestas a las necesidades de la ciudadanía. En el formalismo se separa la elaboración de la decisión de su ejecución, o sea una vez que se dicta la resolución, ése es el resultado. Sin embargo, la eficacia es un proceso con un ciclo constante y permanente que se puede cambiar y esto lo hemos observado. Entonces, cuando hay que cambiar los procedimientos, cuando hay que cambiar las decisiones hay que tener la flexibilidad para poder hacerlo ¿por qué?, porque en la gestión por resultados, lo que importa es el objetivo, la meta que pongamos para resolver ese problema.

Entonces, nosotros a través de nuestras experiencias pilotos hemos utilizado esta herramienta de la mediación y de los grupos de trabajo, que nos parece que el grupo de trabajo es una herramienta adecuada para pasar desde un trabajo individual a un trabajo cooperativo.

Fijense, nosotros hicimos un diagrama, que de alguna manera ilustra un gráfico, cómo funciona actualmente el modelo actual, ingresa una necesidad, llámese cualquier necesidad a la administración y el procedimiento administrativo establece una serie de pasos que se enlazan uno con otro, pero que si este no está resuelto el del anterior tampoco, se bloquea aquí hasta que finalmente se llega a la respuesta.

Nosotros decimos que no, que hay que trabajar de una manera diferente, tenemos la necesidad, hay que reunir a todos los actores que están involucrados en las responsabilidades y cuando digo las responsabilidades, y lo traslado al ejemplo de la calidad del agua del río, nosotros llevamos al DPA, a ARSA, al municipio, a las universidades, a los vecinos, ¡a los vecinos! la participación ciudadana es fundamental, esto es transparencia, mostrarle a los vecinos cómo estamos trabajando, qué estamos haciendo, saber hasta dónde llegan nuestras facultades. Involucramos a todos y a partir de allí en un acto administrativo, que es un acta que firman todos, se emiten las respuestas, nosotros en cuatro reuniones hemos logramos hacer lo que en dos años no se había podido hacer y no somos ningunos genios, simplemente modificamos la forma de trabajar y esta es nuestra invitación.

Y por eso digo la plusvalía que tiene esta Cámara, la integración de esta Cámara, que tiene jóvenes parlamentarios que piensan diferente y que pueden ser los verdaderos protagonistas de este cambio cultural, recomponer los lazos sociales quebrados tiene que ver con una gestión basada en la participación, la participación promueve la cohesión, reduce la conflictividad, empodera la ciudadanía pero por sobre todas las cosas lo que hace la cohesión y la participación es brindar el reconocimiento al ciudadano, el ciudadano hoy exige ser reconocido y así lo manifiesta en diferentes ámbitos.

18/Valla

¿Cuáles son las ideas fuerzas que guían esta idea? Son la creatividad, la eficacia y por supuesto la participación y el reconocimiento.

Ustedes habrán visto que yo hablé en plural, como usted decía, señor presidente, yo respeto lo que indican las autoridades sanitarias y lo que indica esta Honorable Cámara, me parece que estamos en un período realmente delicado en el cual debemos extremar las medidas de precaución porque todavía no ha llegado el invierno; sin embargo ustedes me escucharon hablar del nosotros. Digo nosotros, porque este trabajo no es un trabajo de la Defensora, este trabajo es el trabajo de todo un equipo, un equipo de gente que acompaña, el Defensor Adjunto; pero también es un trabajo en el que se suman otros actores, se suman los vecinos, se suman las universidades, se suman las ONGs, se suma el Poder Judicial a través de -hoy tendría que estar también el doctor Pablo Zille, que es el Inspector de Justicia-, un convenio nos brinda la posibilidad de atención en todos los Juzgados de Paz de la provincia donde estamos presentes, donde nos trasladan reclamos, dónde todos trabajamos con el mismo objetivo, que es resolver los problemas de la ciudadanía.

Así que tendría estar también, el doctor Ariel Alice, con quién también estamos articulando un trabajo muy interesante siempre pensando que la forma de resolver los conflictos es a través de la participación y el dialogo, porque uno de lo derechos más sublimes a los que nosotros nos enfrentamos y queremos restituir, es el derecho humano a la paz.

Quiero también enviar mi reconocimiento a la Defensora del Pueblo de Viedma, a la Defensora del Pueblo de San Antonio, a la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche con quienes también articulamos un trabajo de manera cotidiana.

Agradecerles la atenta escucha e instarlos a que sigamos trabajando -como dije-, esta es una oportunidad histórica que tienen los legisladores de este Honorable Cuerpo Legislativo de ser los protagonistas de este cambio cultural.

Este año la Defensoría del Pueblo cumple sus 25 años así que en este tema estamos trabajando nosotros también, hemos formulado un plan estratégico institucional, pensando en esta cambio cultural, en un trabajo de gestión por resultados que nos parece que es hacia donde debe ir la administración.

Estamos implementando la informatización de todos nuestros expedientes, sin perjuicio de ello, quedan invitados todos los legisladores a la Defensoría del Pueblo para solicitar antecedentes, consultas y ponernos a disposición suya en todo lo que sea requerido. Que tengan muy buenos días. (Aplausos).

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Muchísimas gracias, señora Defensora y habiéndose cumplido con el objeto de la Sesión, se da por finalizada.

Pasamos a despedir a la Defensora y posteriormente continuamos con la siguiente Sesión Ordinaria. Gracias.

-Eran las 10 y 15 horas.

**Viviana J. Díaz**  
**Jefe a/c Cuerpo de Taquígrafos**  
Legislatura Provincia de Río Negro

**Doc. Ezequiel Cortés**  
**Secretario Legislativo**  
Legislatura Provincia de Río Negro

**Cdr. Alejandro Palmieri**  
**Presidente**  
Legislatura Provincia de Río Negro