

Nº 9

LEGISLATURA

PROVINCIA DE RÍO NEGRO

VERSIÓN TAQUIGRÁFICA



47º PERÍODO LEGISLATIVO

28 de Diciembre de 2018

REUNIÓN IX - 1º SESIÓN ESPECIAL

**INFORME ANUAL DE LA
DEFENSORA DEL PUEBLO**

PRESIDENCIA: Del Vicegobernador Prof. Pedro **PESATTI**.

SECRETARÍA LEGISLATIVA: Lic. Daniel A. **AYALA**

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA: Don Oscar **PORRO**.

NÓMINA DE LEGISLADORES

Presentes:

AGOSTINO, Daniela Beatriz.
ARROYO, Ricardo Daniel
BIZZOTTO, Marta Susana
CASADEI, Adrián Jorge
CIDES, Juan Elbi
CORONEL, Norma
CUFRÉ, Rodolfo Rómulo
DÍAZ, Oscar Eduardo
DOMÍNGUEZ MASCARO, M Eugenia
FERNÁNDEZ, Roxana Celia
GRANDOSO, María Inés
GEMIGNANI, María Liliana
GERMANIER, Viviana Elsa
HOLTZ, Graciela Esther
INCHASSENDAGUE, Elsa Cristina
IUD, Javier Alejandro
LARRALDE, Silvana Beatriz
LASTRA, Tania Tamara
LIGUEN, José Adrián
MALDONADO, María del Carmen
MANGO, Héctor Marcelo
MARINAO, Humberto Alejandro
MARTÍN, Alfredo Adolfo
MARTÍNEZ, Raúl Francisco
MILESI, Marta Silvia

OCAMPOS, Jorge Armando
PALMIERI, Alejandro
PAZ, Silvia Alicia
PITA, Carina Isabel
RECALT, Sandra Isabel
RIVERO, Sergio Ariel
ROCHAS, Nicolás
SABBATELLA, Mario Ernesto
TOZZI, Leandro
VALDEBENITO, Graciela Mirian
VALLAZZA, Jorge Luis
VIDAL, Miguel Ángel.
WILLIAMS, Elvin Gerardo
YAUHAR, Soraya Elisandra Iris

Ausentes:

RAMOS MEJÍA, Alejandro
GARRO, Edith
ALBRIEU, Luis Horacio
JEREZ, Elban Marcelino
LESCANO, Leandro Martín
MORALES, Silvia Beatriz
LÓPEZ, Facundo Manuel

1 - APERTURA DE LA SESIÓN

-En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los 28 días del mes de Diciembre del año 2018, siendo las 09 y 25 horas, dice el

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Buenos días a todos, vamos a iniciar la Sesión Especial del día de la fecha.

2 - IZAMIENTO DE LA BANDERA

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Corresponde el izamiento de las banderas nacional y de Río Negro, para lo cual se invita a las señoras legisladoras María Inés Grandoso y Graciela Esther Holtz a realizar el acto y a los demás señores legisladores, y público presente a ponerse de pie.

-Así se hace. (Aplausos).

3 - LICENCIAS

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

SR. MARINAO – Gracias, presidente.

Para justificar la ausencia de los compañeros Alejandro Ramos Mejía, Luis Albrieu y Edith Garro por razones particulares.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) – Tiene la palabra el legislador Alejandro Palmieri.

SR. PALMIERI – Para justificar las ausencias por motivos particulares de los legisladores Marcelino Jerez, Leandro Lescano, Silvia Morales y Facundo López.

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

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

-Resulta afirmativa.

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

4 - CONVOCATORIA

SR. PRESIDENTE (Pesatti) - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 367/18 de esta presidencia, convocando a la sesión del día de la fecha.

SR. SECRETARIO (Ayala) - VIEDMA, 17 de diciembre de 2018.

VISTO:

Los artículos 135 y 168 y concordantes de la Constitución Provincial y el artículo 26 del Reglamento Interno de la Cámara; y

CONSIDERANDO:

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

Que el informe presentado ha generado el Asunto Oficial número 1617/2018.

Que en reunión de la Comisión de Labor Parlamentaria del día 12/12/2018 se resolvió realizar sesión extraordinaria antes de que finalice el año a efectos de recibir a la señora Defensora del Pueblo, Licenciada Adriana Santagati, y se acordó que el señor Presidente de la Legislatura convoque a la citada sesión para el día 28 de diciembre de 2018 y al solo efecto de recibir el informe antes mencionado.

Por ello:

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

R E S U E L V E

Artículo 1º.- Citar a los señores Legisladores a sesión extraordinaria para el día 28 de diciembre de 2018 a las 09:00 horas para recibir a la señora Defensora del Pueblo, Licenciada Adriana Santagati, a fin de que realice su informe anual in voce, correspondiente al período 2017/2018.

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

Firmado: Lic. Daniel Arnaldo Ayala, Secretario Legislativo; Prof. Pedro Oscar Pesatti, Presidente.

5 – INFORME IN VOCE

SR. PRESIDENTE (Pesatti) – Voy a dar la bienvenida a la señora Defensora del Pueblo, al señor Defensor Adjunto y a todo el equipo de la Defensoría del Pueblo. Muchas gracias por estar aquí presentes.

Como corresponde, tal como lo ordena la Constitución de la provincia, voy a invitar a la señora Defensora del Pueblo a que ofrezca su informe *in voce* ante este Cuerpo de legisladores de la provincia.

SRA. DEFENSORA (Santagati) – Muchas Gracias.

Buenos días, señor presidente; buenos días, a los señores secretarios legislativo y administrativo; buenos días a la señora Defensora de Viedma; a la doctora María Eugenia Rodríguez, delegada de la Defensoría del Pueblo de Nación; y por supuesto buenos días a las señoras y señores legisladores y a todo sus equipos de asesores que los acompañan.

Este año ha sido un año muy particular para la Defensoría del Pueblo de Río Negro y para todas las Defensorías.

Ha sido un año muy particular para la Defensoría del Pueblo de río Negro y para todas las defensorías, ha sido un año muy particular porque hay dos factores que tuvieron fuerte impacto sobre el trabajo que tiene que ver con la Defensoría que es justamente la defensa y la plena vigencia de los derechos humanos.

En principio decir que el contexto económico ha impactado fuertemente, un contexto de políticas nacionales que tuvieron la particularidad de caracterizarse por la regresividad, es decir, la regresividad en cuanto al tema tarifario, el impacto que tuvo -digamos- con la quita de subsidios, el increíble aumento que tiene que ver con el aumento de los combustibles, el desanclaje que tuvo que ver también con la

actualización de los salarios, todo esto ha generado un cúmulo de situaciones y de reclamos que en algún punto también escaparon a lo que son las competencias de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, así como las Defensorías del Pueblo locales.

A esto tenemos que sumar la falta del Defensor del Pueblo de la Nación, que la verdad es un grave falencia de parte de Nación, de parte del Congreso en la falta de designación porque ante la falta del Defensor del Pueblo de la Nación, las defensorías del Pueblo locales tuvimos que asumir la responsabilidad de la defensa de derechos que fueron vulnerados y también ponernos al frente de situaciones en las que hubo una gran afrenta respecto a situaciones que intentaron también atender y restringir contra derechos adquiridos.

2/Rojas

Pongo como ejemplo, lo sucedido con el intento de la quita de la zona diferenciada para las asignaciones familiares y también para los beneficios previsionales.

El tema tarifario fue sin duda uno de los temas más relevantes que nos ocupó durante todo el año, en el que participamos de todas y cada una de las audiencias públicas en defensa de los derechos de las personas. Esto lo pongo de relieve porque para nosotros usuarios y consumidores son personas y en la región patagónica, cuando hablamos de vulneración de derechos respecto a las tarifas que tienen que ver con los servicios públicos, estamos atentando contra servicios esenciales que tienen que ver con la supervivencia de las personas. Este es un poco el marco en líneas generales sobre el cual tuvimos que trabajar.

Además, no quiero dejar de mencionar una cuestión que me preocupa y me preocupa desde el principio de la gestión y es tener en cuenta el mundo en el cual estamos viviendo, que quizás nos somos conscientes de todas las cuestiones que nos están pasando y que también generan un impacto sobre las políticas públicas que -yo diría- llegan a ser estructurales. En el Siglo XXI en el cual estamos transitando los avances tecnológicos tienen un fuerte impacto sobre la vida de las personas.

Sin embargo, nosotros los vamos asumiendo, los vamos incorporando de manera natural sin darnos cuenta y todo esto, como vamos a ir viendo a lo largo del informe, también genera una serie de variables en las que la administración no puede estar ajena.

Nosotros, desde este lugar, vamos a traer una propuesta, en el desarrollo del informe, respecto al tema del procedimiento administrativo porque si bien hay cuestiones que nos parecen que son coyunturales, también hay otras cuestiones que creemos que son estructurales y que hay que modificar.

4En este período, nosotros hemos incrementado notablemente el trabajo realizado en la Defensoría, de hecho, 5.194 personas fueron atendidas y cuando digo que fueron atendidas, es que fueron atendidas no solamente para la atención de los reclamos, sino que también nos tuvimos que hacer cargo, por ejemplo, de muchas cuestiones que tienen que ver con asesoría en el caso de adultos mayores por cuestiones de reparación histórica que es un Programa Nacional; también en muchas cuestiones que tienen que ver con formas de procedimientos que el usuario o el reclamante, el ciudadano, la ciudadana no encuentra las respuestas que necesita y concurre -porque confía- a la Defensoría del Pueblo. Este equipo de asesores que acá me acompaña -parte está allá arriba- realmente tienen una vocación entera de servicio y una empatía desarrollada sobre la sensibilidad de las personas y eso realmente lo quiero destacar.

Cuando nosotros asumimos la titularidad del organismo, hicimos un cambio respecto a la atención, porque entendíamos que la atención que estábamos teniendo en la jurisdicción provincial no llegaba a satisfacer toda la demanda, así que modificamos nuestra forma de actuación e implementamos nuestras vías digitales -aquí está María Luz, que es quien se encarga de atender el 0800- y la verdad es que hemos visto cómo progresivamente va disminuyendo, en comparación con el ejercicio anterior, la atención de tipo personal e incorporándose las vías digitales. Téngase en cuenta que en la atención personal no solamente estamos hablando de Viedma, la atención personal también tiene que ver con las recorridas y las visitas que tanto el Defensor Adjunto, como yo, con los asesores, realizamos a lo largo y ancho de la provincia. Por supuesto que es una provincia muy extensa, muy vasta y contamos con tres receptorías, como el caso de San Carlos de Bariloche, Cipolletti y General Roca.

Este es otro dato que nos parece muy importante y tiene que ver con la eficiencia en la prestación del servicio que presta la Defensoría.

3/Cerutti

Nosotros hemos contabilizado que el 64,34 por ciento de los casos que llegan a la Defensoría han sido resueltos, un 27,91 se encuentran en trámite; por supuesto tenemos muchas derivaciones a Nación a través de nuestro trabajo coordinado con Defensoría del Pueblo de la Nación, gracias María Eugenia, realmente trabajamos de manera coordinada pero obviamente hay cuestiones que el Subsecretario a cargo no tiene posibilidades de resolver, el Subsecretario a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación; sin embargo, en el marco de nuestra pertenencia a la Asociación de Defensores del Pueblo del país lo que nosotros hacemos también es el abordaje en conjunto con todos los Defensores del Pueblo locales y provinciales.

Vamos a avanzar respecto a las observaciones que tienen que ver con el desarrollo de las políticas de Estado, quiero empezar con el tema de Salud Pública y la metodología que voy a utilizar es ir desarrollando los temas y a su vez dando respuestas a las inquietudes de los señores legisladores.

En el tema de Salud Pública nosotros tenemos, en lo que respecta al Ministerio de Salud, un altísimo porcentaje de respuesta favorable, ahora bien, este contexto del cual yo hablaba al principio tuvo un impacto, y sobre todo a partir del mes de julio, absolutamente negativo sobre los servicios de la salud en la medida que la disparada del dólar generó que no hubiera posibilidades de tener precios de referencia. La Ley de Procedimiento Administrativo establece por supuesto la cotización en pesos, ¿qué ocurría?, en el momento en que se elaboraba la licitación, atravesaba todo el proceso administrativo, al momento, después de atravesar más de 20, 22 pasos que establece la Ley de Procedimiento Administrativo, cuando llegaba el momento de comprar no había oferentes, porque la verdad es que con la dolarización y la mayoría de los insumos son importados, pasaba que realmente no había oferentes, entonces se volvía otra vez a foja cero. Imagínense lo que esto significa sobre la necesidad de una familia que necesita tal vez de una prótesis para una cirugía y demás. Entonces, creo que en este sentido, esta coyuntura, junto al problema estructural que tiene que ver con el procedimiento administrativo, tiene un fuerte impacto negativo sobre las políticas. Nosotros destacamos de todas maneras la buena voluntad y toda la energía que pone el Ministro de Salud, y de hecho el altísimo porcentaje de respuestas tienen que ver específicamente con un tratamiento, diría casi personalizado, de parte del señor Ministro.

También lo que observamos, y esto no solamente lo observamos en la provincia, sino que en el marco de los plenarios que se desarrollan, como el que se desarrolló acá en la ciudad de Viedma, de Defensores de todo el país, la falta de medicaciones para enfermedades como el SIDA o enfermedades de transmisión sexual. En este punto, para el caso de la provincia, la mayoría de los reclamos fueron requeridos por quienes llevan adelante el programa, en este caso del Galpón en Viedma, ratificados con la firma del Director del hospital. Recordemos que estos son programas de tipo nacionales, o sea, el suministro de medicación, así que en este transcurrir quiero que vean que el contexto en el cual tuvimos que desarrollar nuestro trabajo fue muy intenso y tuvo que ver, fundamentalmente, con las políticas nacionales desventajosas que realmente distaron mucho de lo que son la plena vigencia de los derechos humanos, porque lo que nosotros sostenemos y lo ratificamos e inclusive en todas y cada una de las audiencias, acá no se trata de pensar en resolver una ecuación económica, el Estado tiene una responsabilidad social y esa es la función que tiene que cumplir.

4/Brandi

Entonces, desde ese lugar, nuestro trabajo realmente ha sido muy intenso.

Con respecto a un tema que nosotros notamos como deficitario, fue la falta de guardia pediátricas. Una de las consultas de la legisladora Soraya Yauhar, la falta de guardias pediátricas en instituciones privadas, resulta que toda esta demanda recae en el servicio público. La verdad que creo que el proyecto que impulsa la legisladora es sumamente beneficioso, beneficioso desde el punto de vista que, por lo menos, es una herramienta más exigir que al momento de la habilitación de un centro asistencial privado se considere el requisito de incorporar o de tener, contar con guardias pediátricas, tomo las palabras de la legisladora que me parece que son oportunas y tiene que ver con las personas, es decir, la falta de una guardia pediátrica no puede ser una preocupación del papá que tiene un chiquito enfermo. Así que, en este sentido, me parece que es muy oportuno.

La legisladora consultaba si nosotros habíamos elevado pedidos de informes a las instituciones privadas, y no, no lo hacemos porque no tienen obligación, nuestra jurisdicción es provincial.

Y en el caso de la Obra Social IPROSS, tomo este tema, a pesar que después me voy a extender, en el caso de la Obra Social IPROSS, en realidad nosotros hemos respaldado la baja de los convenios con FECLIR, con CAPRESA y creo que es Intersanatorial de Bariloche y sí nos parece importante el convenio directo porque nosotros creemos que nunca, jamás, el paciente puede ser rehén de intereses económicos.

En el caso de IPROSS las guardias pediátricas, hay una propuesta que me parece que es novedosa y que podría sumarse, en este caso, a la propuesta de la legisladora y que tiene que ver con estímulos, o sea con motivaciones respecto a objetivos y metas en la medida que los nuevos convenios establecen una cápita, en este caso directo con las instituciones, pero con una mejora para quienes brinden los servicios de pediatría y neonatología. Esto me parece que es una buena medida, creo que está en este momento en modo experimental pero si realmente sirve para mejorar el sistema, creo que esto hay que trabajarlo. Este tema de las guardias pediátricas es un reclamo que no solamente lo hemos tenido en Viedma sino también en las instituciones del Alto Valle.

Con respecto a los problemas de los trastornos alimentarios y a una consulta realizada por los legisladores que tiene que ver con la existencia de un solo profesional, en realidad no es así, hay un profesional en Zona Atlántica, uno en Alto Valle y un profesional en la Zona Andina; y nosotros hemos trabajado mucho con la implementación, la articulación y el control a partir de reclamos, por supuesto, de pacientes que tienen que ver con la prestación de este servicio, esto inclusive fue informado en el informe anterior, se hizo un trabajo en conjunto y con la participación de cada uno de los pacientes. Así que en el tema de trastornos alimentarios es un tema no menor, creo que es un flagelo que de alguna manera impacta sobre toda la sociedad, hay que agotar las instancias para trabajar en este sentido, uno de los temas que habíamos observado el año pasado cuando se trabajó con la problemática que había surgido con un profesional aquí, fue la adecuación en la reglamentación a lo que era la ley nacional, tiene estado parlamentario un proyecto del legislador Marinao que adhiere a la Ley de Trastornos Alimentarios, ley nacional.

5/Millaguan

La verdad que yo creo que hay un bagaje de normativas que son muy importantes, que tomadas y mejoradas, como bien lo ha hecho esta Legislatura en muchas normas, porque la verdad debo reconocer que en normativas esta Legislatura ha sido modelo, esta provincia, bueno creo que es oportuno tomarlas y tratarlas; así como un proyecto del legislador, Leandro Lescano, que tiene que ver con la restricción o la prohibición de la colocación de golosinas o bebidas con alto contenido de azúcar en una distancia de tres metros próximas a las cajas registradoras en los grandes supermercados, es decir, son todas medidas que creo que tienen un alto impacto positivo y que merecen tener el tratamiento.

Una de las consultas que también nos hacen los legisladores es en referencia a los problemas de los electros dependientes y la verdad que para nosotros fue novedoso la consulta respecto a que había algún tipo de incumplimiento de parte de las distribuidoras, porque este tema que nosotros trabajamos durante el año, tomamos la preocupación de las legisladoras autoras del proyecto, tuvo que ver con una resolución que dictó el Ente Provincial Regulador de Electricidad y quiero leerles el artículo 5 que establece que *“Cuando el usuario electro-dependientes por cuestiones de salud así lo solicite ante la distribuidora, deberá proveérsele los medios auxiliares necesarios, incluyendo los costos de funcionamientos asociados a los fines de garantizar el funcionamiento del equipamiento médico utilizado”*. En este sentido vamos a tomar la preocupación, la vamos a tomar de oficio y vamos a realizar las consultas pertinentes o por lo menos el relevamiento, le vamos a pedir al Ente Provincial Regulador de Electricidad, que verifique que las distribuidoras estén cumpliendo con la provisión de los equipamientos correspondientes.

Un tema que me pareció muy importante nosotros lo habíamos planteado, la verdad es que es superador y que agradecemos la confianza que han depositado desde la Comisión Interpoderes en otorgar el Órgano de Revisión de Salud Mental a la Defensoría del Pueblo, tiene que ver con cuestiones de salud mental y en este sentido quiero contarles respecto a la inquietud que manifestaron algunos legisladores, nosotros ya hemos tenido, en principio ya hemos hablado con el área de Economía para que se nos asigne el programa específico para poder armar la estructura que sea necesaria para crear el Órgano de Revisión. Paralelamente a esto estuvimos en Buenos Aires, con dos de mis asesores, estuvimos reunidos con la doctora María Graciela Iglesias,

interiorizándonos respecto al desarrollo y el transcurrir del Órgano de Revisión de Salud Mental a nivel nacional; la doctora Iglesias nos atendió muy bien y brindó todo nuestro respaldo, las felicitaciones también, hago oportuno para decírselos a todo el Cuerpo legislativo, pero además de esto se mostró muy predispuesta a colaborar y acompañar nuestro proceso.

También tuvimos una reunión con el equipo técnico que lo conduce la doctora Graciela Natella, y también allí estuvimos interactuando, por supuesto llevando nuestras ideas respecto a cómo debería implementarse, porque nosotros tenemos una provincia muy vasta, muy extensa y tenemos la responsabilidad de brindar la misma atención e igualdad de condiciones en toda la provincia, así que también estuvimos hablando con ella, ya estamos en la elaboración de la reglamentación que tiene que ver con el Órgano de Revisión y tanto desde el Órgano de Revisión Nacional, lo vamos a ir sociabilizando y ellos van a acompañar este proceso. Así que lo pensamos hacer con absoluta transparencia y publicidad que es como creo que deben hacerse o deben implementarse hoy las políticas públicas.

Nosotros respecto al tema de Salud Mental, decimos que seguimos observando deficiencias en el servicios, que auguramos que con la modificación o la adecuación a la ley nacional, más la presencia del Órgano de Revisión puedan resolverse estas cuestiones. Y unos de los temas por, ejemplo, que nosotros advertimos, caso el de San Carlos de Bariloche, es la falta de acompañamiento, la falta de contención que tienen los familiares de paciente con padecimiento mental.

6/Le-Feuvre

Este es un tema que la verdad nos preocupa, lo hemos atendido, Sebastián, que es quien está cargo de la Delegación de Bariloche, tiene un acompañamiento muy activo, pero también creo que tiene que haber mayor capacitación sobre las personas que están en contacto, o sea el personal de apoyo que acompaña estos procesos, así que la verdad que creo que en este sentido tiene que haber un mayor compromiso, cuestión que nosotros no hemos detectado, porque las veces que requieren los pacientes o los familiares de pacientes, nosotros tenemos que salir al encuentro de poder articular, porque este es el otro tema, ver de qué manera se articulan las estrategias como para la persona que tiene el padecimiento mental sea beneficiaria de todos los servicios que le corresponden, de todas las garantías que tienen en el proceso.

Sí nos parece importante resaltar el trabajo que se viene haciendo con el tema de adicciones.

El tema de adicciones, el trabajo que hace la Agencia Provincial de Adicciones nos parece que es muy bueno, realmente somos conscientes y hemos tomado de primera mano experiencias que frente a cuestiones que inclusive nos han trasladado desde Juzgados de Paz de la Provincia, estoy hablando de Valle Medio, Río Colorado, otras localidades, la verdad es que el trabajo es muy interesante, hay un involucramiento de manera personal de parte de la doctora Dell 'Orfano y también nos parece que es muy importante la visibilización que se ha hecho de las adicciones como una problemática de salud. En este sentido destacamos el trabajo que se hecho en ámbitos laborales y también en el ámbito de personas que están en situaciones de encierro. Así que esto nos parece que es sumamente importante.

Los legisladores consultaban sobre el Programa Vida, el Programa Vida que tiene que ver con la prestación del servicio que se hace, creo que es a través de la Comunidad Evangelista. Lo que analizo en todas estas cuestiones es que acá lo que

nosotros tenemos que ver son los resultados. La verdad es que cuando una persona tiene un padecimiento como una adicción, hay que agotar todas las instancias para que esa persona pueda superarlo y si realmente la estrategia, si el recurso es la creencia que una persona puede depositar en un ser superior, bueno, la verdad, es que me parece que bienvenido sea, porque a nosotros lo que nos importa es la salud de la persona, el poder contar con jóvenes sanos, con personas que puedan superar las adicciones.

Respecto al tema de comunidades, que es un tema que tiene en algún punto algún tipo de cuestionamiento, quiero decirles que el 17 de diciembre se realizó en el SEDRONAR una reunión en la que participó la Agencia Provincial de Adicciones, participó el SEDRONAR, personal de COFEDRO y participó el Órgano de Revisión de Salud Mental y que en el mes de marzo se van a expedir respecto al tipo de tratamiento, porque acá no hablamos de comunidades de encierro sino lugares de apertura, pero, digamos, un lugar donde la persona pueda encontrar un ámbito donde poder rehabilitarse y reinsertarse y realmente limpiarse para llevar una vida normal.

7/Verteramo

Nosotros hemos advertido situaciones de jóvenes que por falta de un tratamiento adecuado terminan con problemas neurológicos y la verdad es que eso nos preocupa más que nada en el mundo; así que por supuesto, con los debidos respetos que establecen las garantías que establece la ley y nos parece en este sentido oportuno que en el SEDRONAR esté sentada la Agencia Nacional de Adicciones, por supuesto que vamos a trabajar y vamos a ver de qué manera se expide en el mes de marzo el SEDRONAR y el resto de las instituciones en su conjunto.

Con respecto a las demandas sociales, por supuesto que, por ejemplo, la quita de pensiones por discapacidad, es un tema, la restricción de la ayuda social es otro tema que la verdad es que generó una serie de reclamos. La falta de trabajo, este es otro tema que realmente nosotros lo venimos detectando. Y bueno, en realidad respecto a la demanda social, nosotros trabajamos de manera directa, siempre nuestra tarea es la articulación permanente con los organismos del Estado.

Nosotros creemos que el Estado debe, desde cada una de sus áreas, hacerse cargo de dar respuestas de lo que le compete. Así que, en el caso de la demanda social trabajamos de manera articulada con el Ministerio de Desarrollo Social y el 65 por ciento de las demandas fueron solucionadas, lo que sí notamos es que tenemos un colectivo o quizás algunas cuestiones, algunas personas que tienen, digamos, reincidentemente la necesidad, que si bien merecen ser, por supuesto, acompañadas, merecen ser atendidas, también nos parece que es importante promover políticas que ayuden a que las personas tengan su autodeterminación, que tengan su independencia; y esto, creo que, tiene que ver con la capacidad que se pueda tener para ofrecer fuentes laborales o por lo menos para generar las condiciones para que se puedan tener fuentes laborales genuinas. Lo que ocurre es que, el impacto, como vuelvo otra vez a lo que pasó de las medidas económicas nacionales ha sido absolutamente regresivo, nosotros lo vimos acá, tal vez no lo vimos tanto pero ni contarles las cosas que escuchamos de defensores de otras jurisdicciones, el caso de la Provincia de Buenos Aires o, por ejemplo puntualmente, el caso de La Matanza.

El corte de la ayuda social que en Viedma realizaba el municipio a través de la Tarjeta Incluir, esto también se notó y, por supuesto toda esta demanda, recayó también en las delegaciones de Desarrollo Social de la Provincia, así que este es otro tema que

nos parece que lo que advertimos en la localidad de Viedma no lo estamos advirtiendo en el resto de las localidades. Seguramente el ciudadano de Viedma, como tiene la posibilidad de acceder tanto a la administración local provincial y también en muchos ámbitos, muchos organismos nacionales es como que traslada mucho la demanda a la provincia, cuestión de que nosotros no lo vemos esta situación en el resto de los municipios.

Un programa que nos parece importante y que este año no lo vimos ejecutarse, es el programa que tiene que ver con la ayuda de materiales para la construcción, el programa HABITAT. Este también, digamos, la falta de vivienda y la restricción de ayudas sociales, la verdad es que ha tenido impactos absolutamente negativos, sumado al altísimo costo que tienen los materiales que imposibilitan a la gente poder acceder a por supuesto, aunque sea empezar con su vivienda o ampliar y mejorar la de un familiar, porque esta es la otra cuestión que nosotros vemos, que son familias que reducen sus aspiraciones a poder construir algo en los ámbitos, digamos, de sus familiares más próximos.

Las Políticas de Niñez, Adolescencia y Familia, si bien nosotros destacamos la conformación de la secretaría, también es cierto que las respuestas, en algún punto, no han llegado oportunamente.

8/Sierra

Nosotros lo que advertimos respecto a la Secretaría es la falta de articulación con el resto de las áreas del Estado, ya lo planteamos en el informe anterior; creemos que hoy en día, que vivimos en un mundo interconectado, necesitamos sí o sí hacer un abordaje de las problemáticas desde el paradigma de la complejidad y ¿esto qué significa? Significa que son distintas áreas las que se tienen que involucrar.

En el caso de la Secretaría de Niñez, donde tenemos niñez, adolescencia, familia, muchas veces existen muchas problemáticas que tienen que ver con otras áreas como, por ejemplo, en el caso de jóvenes que tienen problemas de adicciones y bueno, en este caso, no solamente tiene que intervenir el área de Salud o el área de Adicciones sino también aquí hay una venta de estupefacientes, aquí hay un área de seguridad que también tiene que intervenir. Entonces, en este sentido, nosotros también sabemos que ha tenido un fuerte impacto el área de niñez respecto a las dificultades que tienen las familias para poder solventar y afrontar la manutención de sus niños y de los problemas que tienen.

Con respecto a las cuestiones de jóvenes que han sufrido violencia institucional en San Carlos de Bariloche, a la delegación no llegaron, de todas maneras todas estas cuestiones están siendo tratadas en el ámbito jurisdiccional y, por supuesto, tal como lo establece nuestra normativa, nosotros en este sentido no tenemos posibilidades de intervenir estando interviniendo la justicia.

Con respecto al tema de las políticas de género, yo hago hincapié en políticas de género y en todas las políticas respecto a los resultados. Y con respecto a los resultados quiero decir, cuando nosotros hemos requerido por cualquiera de los reclamos que han llegado a la Defensoría o cualquiera de los reclamos que nos han trasladado a los Juzgados de Paz, hemos requerido la intervención, el Consejo de la Mujer siempre respondió y respondió con mucha más eficiencia de lo que nosotros esperábamos.

Yo tengo acá un expediente, como ejemplo, de un caso de una señora que tuvo muchas quejas sobre el Consejo, pedimos informes, se hicieron reuniones interinstitucionales, 23 intervenciones absolutamente chequeadas y constatadas por

nosotros, la señora siguió estando en disconformidad; y acá no solamente intervino el Consejo de la Mujer, intervino la Oficina de Género, intervino la Defensoría del Pueblo de la Nación, intervinieron dos asesoras de nuestra Defensoría; es decir, creemos que en el caso de las políticas de género no es suficiente con lo que se hace, por supuesto que no es suficiente, creemos que, y lo dijimos el año pasado, en principio no debiera ser un Consejo Provincial de la Mujer, digamos, yo le cambiaría el nombre, creo que debe ser cuanto menos una Secretaría de Género o, cuanto menos, un Instituto también podría ser como ocurre a nivel nacional.

Yo destaco en este sentido el trabajo que se hace desde el Instituto Nacional de las Mujeres a cargo de la señora Fabiana Tuñez, realmente si hay persona que está legitimada para el desempeño del cargo es esta señora y la interacción que tiene el área del Consejo de la Mujer con Nación es destacable. Una cuestión que nosotros marcamos el año pasado y que tiene que ver con políticas de diversidad la verdad es que fue sorprendente que sin haber habido ningún tipo de cambios en la estructura se tomó el caso de diversidad y se trabajó de una manera realmente destacable. Así que, en este sentido debo decir que, inclusive, he mantenido reuniones a los fines de la evaluación que no tenga que ver únicamente con lo que tenemos dentro de la Defensoría, lo que nosotros estamos recibiendo.

9/Otermin

He mantenido reuniones con el Secretario de Derechos Humanos, he mantenido reuniones con el Ministro de Desarrollo Social a los fines de evaluar cómo ellos están monitoreando el desempeño y lo mismo que nos pasa a nosotros en la Defensoría del Pueblo, le pasa a la Secretaría de Derechos Humanos y también en el Ministerio, tampoco están recibiendo reclamos por falta de atención.

Ahora bien, si existe alguna problemática interna, que tiene que ver con los trabajadores, que en realidad esto no es nuestra función, pero nosotros, si existen incomodidades, estamos dispuestos a escuchar, estamos dispuestos -inclusive- a establecer canales de diálogo para resolver. Porque en todos los ámbitos, en los ámbito de trabajo, en los ámbitos familiares existen diferencias, bueno, nosotros estamos dispuestos en este sentido a poder acompañar, escuchar y resolver los problemas que puedan suscitarse.

Así que, -vuelvo a insistir- es más nosotros todos los años pedimos un informe de gestión y hacemos una evaluación. Los diferentes programas, tal vez, no sean suficiente, tal vez haya que mejorarlos, pero en principio lo que hay que modificar -a mi entender- es la estructura, o es una Secretaría de Género con las diferentes áreas que además atiende la sensibilización y el trabajo sobre los varones, que es algo que nosotros ya planteamos el año pasado.

Con respecto al tema social. Dos cuestiones que nos parece importante: Hemos acompañado el proceso de Reparación Histórica a través de nuestros asesores, en el marco del convenio que la asociación de defensores tiene con ANSES. Así que, en este sentido, más de 300-340 adultos mayores han podido ser beneficiarios, se los ha acompañado en un trámite que es absolutamente gratuito para los abuelos, y aquí nosotros debemos hacer un especial agradecimiento, y el especial agradecimiento es a la Secretaría de Adultos Mayores. La verdad, tenemos que destacar la iniciativa del legislador Marinao, la legisladora Viviana Pereira y me queda una pendiente, son tres -creo- los autores de la ley, siempre digo, nosotros hemos sido modelos con esta ley, de hecho en la sede del plenario, los legisladores tuvieron la oportunidad de mostrarlo y el

resto de las Defensorías del Pueblo del país están requiriendo este modelo para trasladarlo. Así que, la verdad, es que merecido reconocimiento a la Secretaría de Adultos Mayores. En el programa de Reparación, lo que trabajó la Secretaría, fue detectando a los adultos mayores, nos preocupaban sobre todo los adultos mayores en zonas más desprotegidas, detectándolos e inclusive, en algún punto, trasladándolo ¿para qué? para que los abuelos pudieran hacer el trámite en las UDAI, porque es el único lugar porque se hace a través de la huella.

Con respecto al tema de discapacidad. El tema de discapacidad para nosotros es un tema que nos parece, que el Consejo del Discapacitado no termina de dar la respuesta o de asumir las responsabilidades que le competen como autoridad de aplicación de la ley 2055. En este sentido, nos parece por ejemplo: el caso de la obtención de pasajes para personas con discapacidad que es una problemática, -digamos- una problemática latente en donde el Estado Nacional se tiene que hacer cargo de solventar este pasaje, bueno, no hay control sobre las empresas, la gente tiene realmente muchísimas dificultades para obtenerlo. En este sentido, yo he participado en representación de los Defensores del Pueblo del país, en reuniones con la Comisión Nacional Reguladora de Transporte, pidiéndole detalles sobre este tema e inclusive la convivencia entre el procedimiento digital y el procedimiento personal. Lo que hace la Comisión de Regulación de Transporte, que es quien debe auditar, toma los reclamos, tarda 60 días en dar la respuesta y cuando da la respuesta ¿cuál es la respuesta? Una multa, cuanto mucho, una multa sobre la empresa.

10/Valla

Ahora bien, vuelvo otra vez, a mi me interesan los resultados, qué hacemos con la persona que necesita viajar. Tuvimos un caso en Cipolletti de una mamá que tenía que trasladar una niña por un tema de salud, es decir, no puede la Comisión Nacional Reguladora de Transporte corresponder que el reclamo se hizo tal vez no con el tiempo de anticipación suficiente o a los 60 días dar una respuesta. Por que lo que hacen es acumular reclamos y armar expedientes para expedirse en 60 días. Lo que se necesita es el pasaje porque esa niña si no se lo dan la posibilidad de viajar, están vulnerando también el derecho a la salud, están atentando sobre su integridad física.

En este sentido, yo creo que el Consejo del Discapacitado también se tiene que sumar a esta lucha, a esta pelea, no puede ser que sea un formulario o una respuesta decir no se solicitó el pasaje con el tiempo suficiente. Esto no es una respuesta. Porque ¿saben cuál es el tema? Termina el área de Desarrollo Social o el área de Salud haciéndose cargo de cuestiones que no le competen porque esto en realidad lo debe solventar el Gobierno nacional, obviamente, a través del área de Transporte.

Con respecto al tema de tierra y vivienda, que es otra de las consultas que nos elevan los legisladores, el tema de tierra y vivienda para nosotros el acceso a la tierra creemos que es un punto clave -digamos- es una responsabilidad tanto del Estado provincial en concurrencia con los estados locales de poder garantizar el acceso a la tierra.

Los legisladores, ustedes saben que la Ley de Relevamiento Territorial que tiene que llevar adelante el INAI está demorada la ejecución, creo que recién en estos días estaba en proceso de terminar de reglamentarse, lo que tiene que hacer es aportar los fondos que sean necesarios para poder hacer el relevamiento de las comunidades originarias.

Pero una cuestión no escapa a la otra. Nos preguntan los legisladores si nosotros entendemos que el tratamiento de la ley nacional 26.160 tiene que ser paralelo con el Código de Tierras y nosotros creemos que una cuestión no quita a la otra porque tratar un Código de Tierras no significa el otorgamiento de la tierra; y en la medida en que todos estos procesos que es lo que nosotros creemos que debe existir en la administración, en la medida que de que todos estos procesos se hagan con la debida transparencia, con la debida publicación y difusión de ninguna manera pueden detener una política que en realidad tiene consecuencias muy graves sobre la vida de las personas.

Y si no remitámonos a lo que pasó en Viedma, el lamentable hecho -digamos- que si bien no puedo atribuir a la falta de de tierra pero entiendo que muchas veces, en ese caso esa familia si hubiera tenido la posibilidad al acceso a un terreno tal vez hubiera tenido una vía de escape y no haber quedado encerrado como como lamentablemente pasó.

En este sentido, creo que hay trabajar activamente en este tema y también en el tema del relevamiento territorial me parece también hay que avanzar.

En este sentido hay un fallo que salió hace muy poquito, creo que fue en el mes de setiembre, octubre que tiene que ver con que -esto en respuesta a la inquietud a los legisladores sobre el tratamiento sobre del Código de Tierras y la Ley de Relevamiento Territorial- el INAE otorgó personería jurídica a comunidades en la Provincia de Neuquén, la Provincia de Neuquén fue en queja a la Corte porque en realidad no había sido participada en el trabajo de relevamiento y de elaboración y la Corte falló a favor de la Provincia de Neuquén y anuló lo dispuesto por el INAI. Entonces me parece que trabajándose de manera transparente, con publicidad, me parece que son trabajos que se pueden llevar adelante sin ningún tipo de problema.

11/Rojas

Con respecto al tema de las tomas, en realidad es un acto irregular que por supuesto atenta contra la propiedad privada, así que en este sentido nosotros no intervenimos, nos parece sí que hay que tener un trabajo de tipo social porque en las tomas la vulneración de derechos es muy importante. Entonces, creo que todo esto se resuelve garantizando el acceso a la tierra por eso digo que es muy importante el trabajo concurrente, tanto de la provincia como de los municipios.

Con respecto al tema de Ambiente, una consulta que me quedó pendiente tiene que ver con el Plan Techo Digno, este Programa está judicializado, la provincia ha asumido la finalización de muchos de los servicios públicos en obras inconclusas. El problema que ha habido acá es que la transferencia de fondos vino demorada y vino desactualizada, porque el problema que tenemos es el problema de la inflación. Entonces, la verdad es que esto ha dificultado enormemente el problema. Nosotros desde la Defensoría trabajamos con un asesoramiento de manera permanente a todas las familias para el cumplimiento de los requisitos en el caso de viviendas que sean de planes sociales y, en este sentido, creo que poder destrabar la distribución o el ordenamiento territorial es un tema que, sin duda, puede ser trascendente como para poder empezar a resolver este tema. La tierra tiene valores inconmensurables y atraviesa a todas las clases sociales, esto no es una cuestión de los sectores más desventajosos, es un problema que atraviesa a toda la sociedad.

En el tema de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, nosotros venimos sosteniendo el trabajo interinstitucional, venimos haciendo grupos de trabajo

involucrando a cada una de las áreas. Este es el desafío que en el Siglo XXI tiene la Defensoría del Pueblo, porque los grandes cambios que nos impone el avance tecnológico, nos imprimen nuevos derechos. En este sentido, terminamos en el 2015 con los objetivos de desarrollo del milenio y surgieron los ODS, donde el Medio Ambiente es un eje que atraviesa toda la Agenda 2030.

En el caso de Medio Ambiente, nosotros hemos trabajado muchísimo, por ejemplo, en el caso la voladura de hierro en Sierra Grande, la problemática de ALPAT y también en la zona del Alto Valle. Esto viene en respuesta a la inquietud de uno de los legisladores, recientemente tuvimos una reunión donde participó Ambiente, Energía, DPA, pro supuesto los asesores de la Defensoría del Pueblo, EDIPSA, y también requerimos la presencia de la Empresa YPF que dio un somero detalle de lo que había sucedido en el Alto Valle.

Ahora, lo que a mí me parece que es importante son las conclusiones a las que se arribaron en la reunión, partimos de la base que en la ciudad de Allen hay un cambio de materias productivas, que un sector de la población es muy difícil incorporar y esto tiene que ver con un cambio cultural. Entonces, aquí hay una gran responsabilidad del Estado y una gran responsabilidad de la empresa que tiene que garantizarle a la sociedad la tranquilidad que el Medio Ambiente en el cual está viviendo y la actividad que se desarrolla, no tienen ningún tipo de implicancias sobre el bienestar y sobre la salud de las personas.

12/Cerutti

Nosotros lo que planteamos es que la actividad tiene que tener parámetros claros, por supuesto de sustentabilidad, y el derecho de los ciudadanos a la transparencia y al acceso de la información.

La conclusión fue un compromiso de generar un dispositivo, porque a partir del hecho que se sucedió, hubo un dispositivo de contingencia, no queremos que haya más dispositivos de contingencia, lo que creemos que tiene que haber es un dispositivo de tipo permanente y la obligatoriedad de brindar de manera periódica y permanente toda la información que sea necesaria y que sea requerida por la sociedad. En este dispositivo de prevención nosotros vamos a ser parte y vamos a estar involucrados también monitoreando por supuesto el trabajo que se haga.

Nosotros creemos que respecto a las cuestiones ambientales, estamos convencidos que la judicialización es una instancia reactiva frente al problema y lo que tenemos que trabajar es en la prevención, tenemos que trabajar en una instancia, -inclusive lo hemos propuesto, lo hemos hablado con el Poder Judicial- porque creemos que tenemos que trabajar sobre un mapa de riesgo o sobre un mapa de zonas críticas a partir de toda esta nueva actividad que se viene desarrollando en la provincia, e ir desarrollando, por supuesto, desde la faz preventora y el abordaje de situaciones de manera inmediata.

¿Qué es lo que nosotros observamos?, frente a la judicialización, que tiene un altísimo impacto mediático, lo que hace la Justicia es el requerimiento de toda la información, porque por supuesto la Justicia trabaja a través de un método adversarial. Cuando concluye, y esto muchas veces demora muchísimo tiempo, estoy hablando de años, y sino me refiero a una causa que lleva adelante la Defensoría del Pueblo sobre contaminación en el Lago Nahuel Huapi que data del año 2010 y que se ha pedido tres veces sentencia y sin embargo no se termina de resolver. O cito como ejemplo lo que pasa en la causa Matanza-Riachuelo, nueve años de sentencia y la Corte Suprema está

realizando audiencias para ir viendo cómo monitorea el proceso de remediación, que todavía no se puede resolver. Entonces nosotros creemos que tenemos que saltar todo ese paso e ir al principio, es decir, trabajemos antes, trabajemos activamente antes y siempre va a quedar la reserva de actuar judicialmente cuando existe el incumplimiento. Así que desde ese lugar nosotros estamos proponiendo una metodología de trabajo diferente.

Con respecto al tema tarifario, por supuesto que este tema ha sido uno de los temas, diría yo, más relevantes que tuvimos durante todo este período. La quita de subsidios ha hecho que se nos incrementen notablemente las tarifas, ahora bien, teóricamente, la quita subsidios iba a ser de manera progresiva hasta que no se subsidiara más, sin embargo, en el Presupuesto 2019 que se trató en el Congreso, se incorporaron subsidios al gas, entonces, acá un desanclaje entre el discurso y la realidad. Lo cierto es que toda la quita de subsidios impacta negativamente, incrementa sustancialmente las tarifas y nosotros en este sentido nos hemos presentado en todas las Audiencias Públicas, en las Audiencias Públicas de la luz, revisión tarifaria del gas, en todas.

Este programa que llevó adelante el Ministro Aranguren, o que dejó planteado, con respecto al tema del gas, nos queda una tremenda duda que tiene que ver con el precio del gas en boca de pozo, esta es la clave. Estamos ante un precio del gas de boca de pozo, por supuesto que es la rentabilidad de quien hace la extracción, porque la distribución o el servicio que nosotros recibimos tiene que ver con tres procesos: Generación, transporte y distribución. La generación se lleva el 40 por ciento del valor de la tarifa, y el tema es cómo se fija el precio del gas en boca de pozo, porque en ningún lado nosotros advertimos que haya una licitación de distintas cuencas para ver y ofertar a las transportadoras y distribuidoras el gas, como debiera hacerse.

13/Brandi

Sin embargo estamos con un precio del gas en boca de pozo de 7 dólares, el Ministro Aranguren que es el que planteaba, luego dijeron que no, que el precio del gas debiera ser de 3 dólares y medio: pero bueno, ahí tenemos una clave, es más a mitad de año hubo un intento de parte del Gobierno Nacional de querer compensar a través de un decreto con un aumento a todos y cada uno de los usuarios, la variabilidad del dólar para compensar a las generadoras del servicio, en este caso las generadoras de electricidad o las extractivas de gas, cuestión que nosotros salimos, por supuesto, en el marco de nuestra asociación, a rechazar esta medida y presentamos un recurso ante el Ministerio de Economía de la Nación. Pero bueno, esto fue anulado, es decir, no lo pagaron directamente las familias, las personas, el usuario, pero lo terminó solventando el Estado, es decir que indirectamente seguimos acrecentando los dividendos de las empresas generadoras de energía.

Creo que en este sentido vamos a tener que seguir trabajando activamente porque, bueno, nosotros defendemos a las personas, defendemos a las familias y en la Región Patagónica lo que hacemos es defender los servicios que son esenciales; es decir, defendemos servicios que si las familias no lo tienen, realmente están atentando contra su integridad física, están atentando contra su supervivencia. Defendemos, en este sentido, los principios que estableció la Corte Suprema de Justicia respecto a la progresividad, razonabilidad y, sobre todo, la no confiscatoriedad de los servicios.

Con respecto al tema de ARSA también hemos participado de la reunión de la Revisión Tarifaria Ordinaria Quinquenal que se realizó en Valle Medio e hicimos varias observaciones.

Hay una consulta que han hecho los legisladores y que tiene que ver con a qué nos referimos cuando decimos las deficiencias y, bueno, esto está puesto en el informe y tiene que ver desbordes, roturas de caños, baja presión, corte de suministro de agua, excesos de costos en el cobro del servicio; por supuesto que para el legislador o legisladora que quiera más detalles, tenemos a disposición todos los expedientes que hemos tramitado, pero en el caso de la revisión tarifaria, por supuesto, nosotros nos opusimos al incremento del 110 por ciento, nos parece que la responsabilidad que tiene el Estado es la de brindar un servicio que sea eficiente, en el caso de ARSA la verdad que esto no es así, tiene grandes déficit. Si bien nosotros hemos trabajado sobre problemáticas puntuales en las que hemos obtenido, pero bueno, creo que la falta de planificación también urbana y la falta de planificación en la tarea que lleva adelante la empresa, desemboca en las problemáticas que son de público conocimiento, así que en este sentido creo que es muy importante, reitero, creo que es muy importante la ejecución rápida o en el menor tiempo posible de las plantas de tratamiento de residuos cloacales y esto también tiene que ver con la salud del río. Y por supuesto, en el caso puntualmente de la empresa de ARSA, alguna reconfiguración que tenga que ver con poder hacer una evaluación o el diagnóstico en cada una de las localidades para poder evitar las problemáticas que estamos teniendo.

Con respecto al tema de transporte interurbano, no hay, para nosotros, no tenemos quejas en la Defensoría.

Uno de los temas y ustedes lo habrán visto, dos grandes temas que tuvimos, uno fue el de las multas, el cobro de las multas en la zona de Chimpay y últimamente habíamos tenido algunos reclamos en Darwin pero esos fueron solucionados; pero fundamentalmente el tema de las multas a partir de los radares que están en la zona de Chimpay, por este tema nosotros hicimos un trabajo de interacción con la Agencia Nacional de Seguridad Vial, con la Agencia Provincial y, por supuesto, que lo que hicimos fue poner a disposición de los usuarios o de las personas que fueron afectadas también una metodología para que pudieran reclamar.

14/Millaguan

Hablamos con el intendente, lo que hicimos fue tomar los reclamos y derivarlos para su correspondiente anulación hasta tanto se tuvieran homologados y autorizados estos radares; nosotros estamos favor de la seguridad físicas de las personas, nosotros estamos a favor de la seguridad vial, lo que no estamos es a favor de la mercantilización de los radares, esto no puede ser así, nos parece que no corresponde, que es absolutamente ilegal; y desde ese sentido trabajamos activamente, es más, yo personalmente estuve en la Agencia Nacional estableciendo, hablando y por supuesto que todo nuestro trabajo está incluido dentro del expediente que tramita a nivel nacional.

En nuestra Defensoría y gracias a nuestro trabajo a la fecha son más de mil conductores que se han eximido de pagar una multa que llega a los 7.000 pesos, y por pago anticipado de 3.500, 4.000 pesos, a los que se suman muchas personas que a través del link de nuestra página pudieron hacer su reclamo de manera personal. Así que, en este sentido creo que ha sido un trabajo bastante arduo, pero un trabajo relevante en el que tomamos por supuesto el caso y nos pusimos al frente para solucionarlo.

El caso del Banco Patagonia y los descuentos inconsultos es un tema que ha continuado, sin embargo, con una mejora; la forma de trabajar este reclamo es la derivación al área de Defensa al Consumidor que está dentro de todas las oficinas de la Agencia de Recaudación Tributaria, que han dictado las correspondiente medidas de innovar, las medidas de innovar quiere decir deje de hacer el descuento. Pero lo que tenemos que tener en cuenta en este caso es que cada denuncia necesita ser investigada de manera particular.

A la fecha nosotros tenemos 16 expedientes, con 417 reclamos y en estas constan 32 resoluciones que ha dictado la Agencia de Recaudación Tributaria, es más, se ha imputado en un par de estos reclamos -porque se van haciendo como reclamos colectivos-, se ha imputado al Banco y se ha imputado a la empresa Sura y también recientemente se los ha multado, las multas están en periodos de apelación de parte de ambas empresas. Con esto quiero decir, los directivos del Banco se han hecho presentes ya en dos oportunidades en la Defensoría del Pueblo, a los fines de dar soluciones a este problema, si bien han disminuídos la cantidad de reclamos nosotros lo que queremos es que esta práctica se termine, la verdad que la queremos erradicar, ellos han ofrecido algún tipo de modificación que todavía no nos resulta del todo suficiente, para nosotros como evaluamos resultados lo que nos interesa es que no venga nadie más a decirnos que se les hizo un descuento inconsulto.

En la última resolución que dictó la Agencia de Recaudación Tributaria, ha incluido a otras empresas que son Alico Seguros, MAPFRE y Plenaria Seguros. Así que bueno este un tema en el que todavía seguimos trabajando.

Con respecto a la consulta realizadas por los legisladores que tiene que ver con el convenio entre La Caja y Horizonte Seguros, esto es un convenio de participación compartida, de participación, donde participa el riesgo y la prima de manera proporcional, es un convenio comercial entre La Caja que participa con las carteras de clientes en principio con distintos porcentajes; pero lo que establece el convenio que en el término de tres años se equiparen los porcentajes, lo que hace La Caja es hacer las gestiones administrativas, estamos hablando de la venta de un seguro facultativo.

15/Le-Feuvre

De todas maneras y en referencia a las inquietudes manifestadas por uno de los bloques que dice que recibieron inquietudes de representantes de ONGs, nosotros le vamos a requerir al legislador que nos envíe el listado de las ONGs para poder ahondar un poco en la queja, porque nosotros tenemos un sólo expediente, impulsado por el representante de una ONG, pero, bueno, siendo un caso -por lo que dice el legislador- que tiene tanta amplitud, queremos el listado de ONGs y poder entrar un poco en la queja como para poder dar respuestas.

De todas maneras quiero decirles que este convenio es un convenio que tiene que ser controlado por el Tribunal de Cuentas de la Provincia y además, a partir de una denuncia, porque estuvimos averiguando, hay una denuncia que tramita en la Fiscalía de Investigaciones Administrativas que está en proceso de investigación. Así que no sé si sirve como tranquilidad, pero, bueno, también es otra forma de poder darle transparencia y poder satisfacer las consultas que necesiten los legisladores.

Con respecto al maltrato laboral, sí tenemos denuncias, tenemos denuncias por cuestiones laborales. Con referencia al requerimiento estadístico que hace la legisladora Yauhar, le vamos a hacer entrega de un informe que nosotros preparamos, y lo

podemos actualizar inclusive al juez Marigo de San Carlos de Bariloche, que nos hizo un requerimiento, en realidad lo hizo para un estudio de investigación pero le vamos a correr traslado porque creo que va a ser un gran antecedente para trabajar en las problemáticas de maltrato laboral. Así que en este sentido le vamos a hacer llegar este informe a la legisladora.

Hemos tenido denuncias de maltrato laboral, algunas de ellas incluía el acoso sexual, lo que por supuesto la asesora responsable del caso ha asesorado a la víctima, se la ha asesorado respecto a la realización de las denuncias oportunas, se ha iniciado expediente, se ha puesto a consideración de la actividad jerárquica. En todos los casos se solicita el informe a la superioridad jerárquica, y si la respuesta no es satisfactoria por supuesto que nosotros auspiciamos todas las herramientas para que la víctima pueda sustanciar la denuncia en una instancia de tipo judicial.

Nos parece importante y destacable el protocolo que está trabajando en este momento la Comisión Tripartita para la Igualdad de Oportunidades y Género, con respecto a implementar un protocolo de actuación frente a este tipo de flagelo. Nos parece que esto es un verdadero avance con respecto a las políticas, lo que nos parece oportuno es que se trate la Ley de Violencia Laboral, y en este sentido creemos que es importante avanzar en este tema.

Con respecto al tema de Archivo Histórico Provincial, que es otro de los requerimientos, nosotros trabajamos, trabajamos activamente, recibimos el reclamo de los vecinos...

-Ante murmullos en la Sala, dice el

SR. PRESIDENTE (Pesatti) – Perdón, señora Defensora. Voy a requerir silencio por favor para poder oír a la Defensora del Pueblo.

SRA. DEFENSORA - ...Nosotros nos hicimos presente, tuve reuniones en el IPROSS, porque ustedes saben que el salón es del IPROSS, propiedad del IPROSS, y en el momento que estaban haciendo el cambio del techo, un poco nos interiorizamos de cuáles habían sido los motivos, cuáles eran los actos administrativos que obraban.

16/Verteramo

Estuve con la Ministra de Turismo, estuve con el Secretario de Cultura y concurrí con el Secretario de Cultura, escuchamos a los trabajadores y también hicimos recomendaciones donde incluimos la urgente ejecución de obras de cielorraso, la limpieza de obra, el retiro de materiales, el cumplimiento de observaciones que efectuó. También hablamos con la Subsecretaría de Fiscalización de la Secretaría de Trabajo, la instalación de un baño químico, los humidificadores; es decir, hicimos una serie de requerimientos, fuimos varias veces también con posterioridad a constatar, pero bueno, también es cierto que en esto está trabajando el Poder Judicial y que hay un fallo que obliga, digamos que de alguna manera, ya estando en el ámbito jurisdiccional, nosotros tenemos que cesar en nuestra actuación.

En líneas generales, en el tema de educación, que es un tema que por allí puede interesar a los legisladores, a partir del planteo que nosotros hicimos del trabajo articulado, la verdad es que hemos tenido una muy buena respuesta de parte del Ministerio de Educación y sobre todo del área de Arquitectura Escolar, notando una sustancial disminución de reclamos con respecto al año anterior.

El gráfico ilustra la participación de las localidades en los reclamos, como vemos la imagen muestra, digamos, una directa relación entre la cantidad poblacional y la cantidad de reclamos, lo que sí seguimos notando es que Viedma está en punta con respecto a los reclamos y nosotros creemos que cuando la Defensora del Pueblo de la localidad de Viedma asuma sus funciones, esto entendemos que se va a ver reducido porque muchas veces recibimos reclamos que son de jurisdicción local, así que le auguramos mucho trabajo a la Defensora.

Nuestro planteo en esta audiencia tiene que ver con las dificultades, como dijimos que nosotros estamos observando, con respecto a los procesos administrativos. Muchas de las vulneraciones de derechos tienen que ver con un sistema que, realmente creemos que dista mucho de las necesidades y de las formas que tenemos hoy de manejarlos los ciudadanos.

Cuando yo hablé al principio de los desafíos que nos impone el siglo XXI, la verdad es que los cambios los vamos incorporando de una manera que nos dejan anestesiados y no nos damos cuenta, hoy ya tenemos en el mercado, por ejemplo, electrodomésticos que se manejan con el teléfono y sin embargo una vez que tal vez uno tiene la posibilidad de comprar le parece ya algo natural y no han pasado tantos años para que esto suceda.

La incorporación, por ejemplo, de todo lo que tiene que ver con las redes, con la informática, los cambios son cada vez más vertiginosos, se adoptan en mucho menor tiempo y esto creo que nosotros debemos trasladarlo a los procedimientos administrativos.

La administración, vivimos en el siglo XXI en la era de internet, en la era de la informática con procedimientos del siglo XIX.

Ustedes habrán observado que todas nuestras placas tenían un logo en el extremo opuesto al logo de la Defensoría, que tiene que ver con esto.

Entonces, la verdad es que si bien el expediente, y hablamos del expediente electrónico, y nosotros vamos hasta el proceso de modernización a partir de la experiencia que hemos tenido de poder hacer uso del principio de informalidad que establece nuestra ley y que generamos en la resolución sumaria donde dejamos constancia de nuestro trabajo, pero hacemos el trabajo articulado con el resto de los organismos poniendo en el centro el problema de la persona, la vulneración del derecho, ése es el protagonista de la Defensoría del Pueblo. Entonces, nosotros creemos que debemos ir a una nueva forma de gestión.

17/Sierra

Esta propuesta que, por supuesto, debo hacer un especial agradecimiento al trabajo de asesoramiento de uno de mis asesores, al doctor Juan Justo, con quien conversamos mucho esto, tiene que ver con poder comparar actualmente, a través del expediente, si nosotros tuviéramos que graficar lo que ocurre con un expediente, estamos en un proceso lineal de pasos que van desde la necesidad a la respuesta.

En los casos, por ejemplo y esto era lo que yo refería, con respecto a los problemas de salud, estamos haciendo un expediente que lleva, a lo mejor 32 pasos o 22 cuando mucho, ¿para qué? Para obtener una prótesis o para poder resolver una necesidad. El procedimiento es a través de la escritura, es a través del control administrativo, una multiplicidad de controles porque, además, un expediente va a Fiscalía, va a Contaduría, vuelve otra vez, vuelve a ir finalmente a la Fiscalía por el artículo 12, o sea, todo este tratamiento, la verdad, es que es como muy pesado, muy

anquilosado y termina vulnerando el derecho. El rey, quien comanda este procedimiento es el expediente papel, que es lo que nosotros hemos conversado y hemos evaluado; tenemos que pasar de la formalidad a la eficacia y ¿cómo sería la manera?, trabajar a través de un modelo centrado en los resultados que pretendemos obtener. Entonces, en el modelo centrado en los resultados tiene que ver con la modernización, tiene que ver con la oralidad, tiene que ver con el control ciudadano y tiene que ver con que el centro de todo el proceso administrativo tiene que estar centrado en resolver la vida de las personas. Este modelo que es el modelo formado como grupo de trabajo es lo que nosotros habitualmente hacemos.

El modelo tradicional es un modelo formalista, es un modelo autoritario, que tiene órdenes, prohibiciones y mandatos, esta es un poco la estructura de lo que ocurre en nuestra Ley de Procedimiento Administrativo. Pues nosotros proponemos un modelo, un modelo centrado en la eficacia cuyo eje sean los resultados, que sea participativo, de cooperación, de consenso, por eso son las deficiencias que nosotros, por ejemplo observamos en las políticas sociales, en las políticas de niñez, en políticas que tienen que ver con vulneración de derechos.

Nos parece que también debemos avanzar hacia la oralidad, tenemos que avanzar hacia la eficiencia y esto no significa, digamos, apartarnos de la ley, la ley debe ser el marco que, por supuesto, involucre el marco que nos defina el campo de actuación pero lo que necesitamos es que haya mayor participación, inclusive, mayor participación de segundas, de terceras, de cuartas líneas dentro de la administración con el poder de decisión, con la participación ciudadana que también pueden formar parte de estos grupos de trabajo donde una vez que uno tiene una necesidad el grupo de trabajo se reúne con las distintas áreas competentes y se obtiene el resultado. Y estos tiempos se tienen que ver sustancialmente disminuidos, disminuidos a dos días, tres días, es decir, en esto creo que tenemos que trabajar para poder resolver los problemas que tenemos en la administración.

Nosotros creemos que las ideas fuerzas que tienen que atravesar un proceso administrativo tienen que ver con la creatividad, el Estado provincial debe ser creativo, la creatividad es una de las características del Siglo XXI y creatividad no es realmente tener una expresión artística, creatividad es poder crear un sistema para resolver los problemas que se nos presentan diariamente, por eso también la ductilidad que tenemos que tener y, en este sentido, todo el equipo de la Defensoría del Pueblo permanentemente desarrolla su creatividad para poder dar solución a los problemas que se presentan.

18/Otermin

Entonces, creo que la creatividad, la participación, la coherencia, la cohesión y por sobre todos los casos la reducción de la conflictividad. En este sentido, y en referencia a la reducción de la conflictividad, desde la Defensoría del Pueblo, nosotros creamos el área de Mediación Ciudadana, en el que trabajamos activamente. Tiene dos grandes ejes y que tiene que ver, justamente, una con el abordaje de los conflictos específicos, pero el otro abordaje tiene que ver con promover el derecho a la paz, que es una de los grandes desafíos que tenemos en este siglo, es la única manera de poder lograr el bienestar social. Nosotros a través de este trabajo coordinado, a través de este trabajo participativo, a través de este trabajo dinámico, hemos logrado invertir la ecuación, cuando nosotros antes teníamos un gran cúmulo de expedientes y unas pocas actuaciones -diría yo- en el ámbito de la informalidad, la creación de la resolución

sumaria vino, justamente, a darnos esta vertiginosidad en los resultados que obtenemos, que tienen que ver con que hoy, el 60 por ciento de los casos que se trabajan en la Defensoría del Pueblo, se trabajan a partir de la conexión diaria que cada uno de estos asesores tienen con las distintas áreas del Estado, siempre -como dije al principio- poniendo en el eje el problema que tiene el ciudadano.

Los resultados son estos: del año pasado a este hemos, prácticamente, duplicado, hemos trabajado el 93.82 por ciento más respecto al año anterior. Se que inciden muchos factores, incidieron las políticas nacionales; el tema de tener que hacernos cargo de cuestiones que en realidad no son de competencia.

Me queda pendiente una consulta de la legisladora Yauhar, que es de qué manera nosotros solucionaríamos la decisión de la Corte que le quita legitimación en un reciente fallo al Defensor del Pueblo de Chaco para reclamar por la suba de transporte; bueno, yo tengo que decirle a la señora y a los señores legisladores, que acá hay una gran herramienta que es elevar una comunicación a los representantes en el Congreso de la Nación, para que se resuelva la designación del Defensor del Pueblo de la Nación. Todos estos problemas no los tendríamos si realmente estuviera el Defensor del Pueblo de la Nación, esta es una grave omisión a la democracia y que, en este momento, la verdad nos hace muchísima falta.

Así que bueno, de esta manera y un poco con esta imagen que tiene que ver con esta propuesta que nosotros traemos para que podamos vivir mejor. Los Derechos Humanos deben hacerse efectivos, lo que tenemos que hacer es trabajar en el marco de cada una de nuestras competencias, pero actualizándonos y teniendo en cuenta el contexto en el cual estamos viviendo. Creemos que es imperioso lograr trabajar en políticas que tiendan a eliminar las desigualdades, hoy es uno de los grandes desafíos que nos plantea la sociedad y, en este sentido, creo que el Legislativo tiene una gran responsabilidad, el Ejecutivo tiene una gran responsabilidad, nosotros también y, en este sentido, vamos a seguir trabajando.

Quiero para finalizar hacer, por supuesto, nuestro especial reconocimiento y agradecimiento a todos y cada uno de los trabajadores de la Defensoría del Pueblo, son los verdaderos actores, nosotros con César estamos a cargo de la titularidad, somos un gran equipo, pero en este momento yo vengo a traducir y transmitir el mensaje, que tiene que ver con una síntesis del trabajo diario, del trabajo responsable, del trabajo comprometido y dedicado que tienen todos y cada uno de los empleados de la Defensoría. Así que, por supuesto, muchísimas gracias a todos y muchísimas gracias a quienes nos acompañan. Gracias, señor presidente. (Aplausos).

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

Tiene la palabra el señor legislador Alejandro Marinao.

19/Valla

SR. MARINAO – Gracias, presidente.

Dos cuestiones, agradecer desde ya el Informe *in voce* de la Defensora del Pueblo de la Provincia de Río Negro.

Simplemente para reclamar el informe en relación al maltrato laboral que va enviar al Bloque de la UCR que también nos brinde a nosotros como Bloque del Frente para la Victoria, dado que también hicimos planteos en ese tema.

Y segundo, al requerimiento que el Parlamento se exprese con una comunicación hacia a que se defina en el Congreso de la Nación Argentina, el Defensor del Pueblo de

la Nación, veo oportuno señor presidente, que Labor Parlamentaria propicie esa comunicación. Nada más.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) – Muchas gracias.

Tiene la palabra el señor legislador Alejandro Palmieri.

SR. PALMIERI – Habiendo escuchado que la Defensora del Pueblo lo planteó durante su alocución en un par de oportunidades, diciendo materia pendiente de esta Legislatura, es prudente que Labor Parlamentaria se exprese en ese sentido, una comunicación al Gobierno nacional que se cumpla con esa designación faltante hoy, a la fecha.

SR. PRESIDENTE (Pesatti) – Bien, si no hay ningún otro tipo de consideración, vamos a agradecer a la señora Defensora del Pueblo, al Defensor Adjunto, a todo el personal de la Defensoría del Pueblo, este Informe que han suministrado, felicitarlos por el trabajo realizado y desearles a todos un Feliz Año Nuevo.

No habiendo más asuntos que tratar. Se levanta la Sesión.

-Eran las 10 y 55 horas.

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

Lic. Daniel Ayala
Secretario Legislativo
Legislatura Provincia de Río Negro

Prof. Pedro Pesatti
Presidente
Legislatura Provincia de Río Negro