

# ***VERSIÓN TAQUIGRÁFICA***

***Nº 2***

***LEGISLATURA  
PROVINCIA DE RÍO NEGRO***



***52 PERIODO LEGISLATIVO***

***16 de marzo de 2023***

***REUNIÓN II - SESIÓN ESPECIAL***

***INFORME IN VOCE DE LA  
DEFENSORA DEL PUEBLO  
LIC. ADRIANA SANTAGATI***

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

**SECRETARÍA LEGISLATIVA:** Dr. Alejandro Montanari.

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

Con la presencia de autoridades nacionales, provinciales y municipales.

### **NÓMINA DE LEGISLADORES**

---

**Presentes:**

**ANDALORO**, Nancy Elisabet  
**APUD**, José María  
**ÁVILA**, Marcela Alejandra  
**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**, Roxana Celia  
**GEMIGNANI**, María Liliana  
**GATTONI**, Nayibe  
**GRANDOSO**, María Inés  
**HERRERO**, Helena María  
**IBAÑEZ HUAYQUIAN**, C. 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  
**NOALE**, Luis Angel  
**PICA**, Lucas Romeo  
**RAMOS MEJÍA**, Alejandro  
**RIVAS**, José Francisco  
**ROCHAS**, Nicolás  
**SALZOTTO**, Daniela Silvina  
**SILVA**, Mónica Esther  
**SOSA**, Fabio Rubén  
**SZCZYGOL**, Marcelo Fabián  
**VALDEBENITO**, Graciela Mirian  
**VIVANCO**, Graciela Noemí  
**VOGEL**, María Elena

**Ausentes:**

**ABRAHAM**, Gabriela Fernanda  
**ALBRIEU**, Luis Horacio  
**BARRENO**, Pablo Victor  
**FERNÁNDEZ**, Julia Elena  
**MUENA**, Juan Pablo  
**TORRES**, Norma  
**YAUHAR**, Soraya Elisandra

---

### APERTURA DE LA SESIÓN

-En la ciudad de Viedma, Capital de la Provincia de Río Negro, a los dieciséis días del mes de marzo del año 2023, siendo las 10 y 12 horas, dice el

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Damos inicio a la sesión especial.  
Por secretaría se registrará la asistencia.

-Así se hace.

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Con la presencia de 38 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 Facundo López y a la señora legisladora María Elena Vogel a realizar el acto y a los demás señores legisladores y público a ponerse de pie.

-Así se hace. (Aplausos).

### LICENCIAS

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** – Corresponde el tratamiento de solicitud de licencias.  
Tiene la palabra el señor López.

**SR. LÓPEZ** – Gracias, presidente.

Para pedir licencia para los legisladores: Yauhar, Muena, Caldiero, Torres y Fernández Julia.

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Tiene la palabra el señor legislador Rochás.

**SR. ROCHÁS** – Para pedir licencia para el legislador Luis Albrieu.

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Tiene la palabra el señor legislador Belloso.

**SR. BELLOSO** – Gracias, presidente.

Para pedir licencia para la legisladora Gabriela Abraham.

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

**SRA. MARTINI** – Gracias, presidente.

Para pedir licencia para el legislador Pablo Barreno.

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

### CONVOCATORIA

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** - Por secretaría se dará lectura a la resolución número 128/2023 de esta presidencia, convocando a la sesión especial del día de la fecha.

**SR. SECRETARIO (Montanari)** – Viedma, 13 de marzo de 2023. *El Presidente de la Legislatura de la Provincia de Río Negro, resuelve: Artículo 1º.- Citar a los/as señores/as Legisladores/as para realizar sesión el día 16 de marzo de 2023 a las 10 horas, a los efectos de recibir a la señora Defensora del Pueblo, licenciada Adriana Santagati, a fin de que realice su Informe Anual In Voce correspondiente a los períodos 2021-2022.*

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

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

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** – Cumplida la formalidad, quiero darle la bienvenida a la señora Defensora del Pueblo, a la licenciada Adriana Santagati, a todo su equipo, al Defensor Adjunto, Álvaro Larreguy; quien viene a dar su Informe Anual In voce de acuerdo a lo que establece la Constitución provincial y el Reglamento Interno de esta Cámara.

Como es costumbre y todos ustedes saben, para ordenar el comienzo del Informe y de acuerdo a los pedidos de preguntas a realizar a la señora Defensora, comunico que por secretaría legislativa ya se solicitó, previo al Informe, un pedido por nota a los respectivos presidentes y presidentas de los bloques para que eleven las preguntas correspondientes, vencido el plazo y si existiera cualquier otra solicitud de pregunta y para ordenar el discurso de la Defensora, solicitamos se eleven las mismas por secretaría. Bienvenida!

Tiene la palabra el señor legislador López.

**SR. LÓPEZ** – Gracias, presidente.

El legislador Caldiero está ahí sentado, el error fue mío, que me avisó que no iba a la reunión de bloque.

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** – Retrotraemos el pedido de licencia y le damos presente al legislador Caldiero.

Ahora sí, invito a la señora Defensora a realizar el Informe In Voce.

**SRA. DEFENSORA DEL PUEBLO (Santagati)** – Muy buenos días señor presidente, autoridades de esta Cámara, a las señoras y señores legisladores.

Agradezco muy especialmente la presencia del Defensor del Pueblo de Viedma, Marín Pérez Morando; del Defensor del Pueblo de San Antonio Oeste, Gabriel Bottari; de la Defensora del Pueblo de San Carlos de Bariloche, Analía Woloszczuk; la delegada de la Defensoría del Pueblo de la Nación, María Eugenia Rodríguez.

2/Brandi

Una vez más me presento ante esta Honorable Legislatura para brindar el informe de gestión del período 2021-2022, un período que comprende la finalización y el inicio de un nuevo mandato al frente de la Defensoría del Pueblo consciente de la responsabilidad asignada y la confianza depositada en nombre del Defensor Adjunto y mio, aprovecho la oportunidad para expresar nuestra gratitud a los señores y las señoras legisladores.

La sensación de vulnerabilidad y la incertidumbre que nos unieron durante casi dos años hasta que aparecieron las vacunas, nos encontró en el 2022 ante una realidad compleja que fue agravándose progresivamente como resultado de la pandemia y la consecuente crisis económica. Un contexto que puso nuevamente en el tapete la necesidad de repensar el funcionamiento de la burocracia estatal. Ese cambio cultural sobre el que venimos insistiendo que por cierto genera muchas resistencias y que nosotros entendemos no puede seguir demorándose.

Si las nuevas tecnologías transforman a diario la vida de las personas pero la Administración Pública sigue haciendo lo mismo de siempre, lo único que logramos es un Estado Impotente para responder la progresiva ampliación de derechos de la ciudadanía, la relación entre el espacio digital y los derechos humanos, la protección de los datos personales, la privacidad en línea, el avance la inteligencia artificial y la robótica son ejemplos que demuestran esta realidad.

En nuestra Provincia contamos con un Poder Judicial que recientemente incorporó la inteligencia artificial para la resolución de juicios ejecutivos.

Otro antecedente interesantísimo que también sirve de ejemplo, es lo realizado en el año 2017 por la Fiscalía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con la implementación de PROMETEA, un sistema que aplica inteligencia artificial para preparar dictámenes judiciales.

La eficiencia de sus procesos demuestran resultados concretos, reducción de 90 minutos a un minuto, es decir el 99 por ciento, para la resolución de un pliego de contrataciones.

Otra, de 167 día a 38 días, es decir, una reducción del 77 por ciento, para procesos de requerimiento a juicio, y así podemos seguir ejemplificando.

Esto ha permitido que los empleados y los funcionarios que realizaban tareas automatizadas puedan dedicar más tiempo a estudiar casos complejos mejorando la calidad de sus dictámenes y fundamentalmente, un mejor servicio de justicia para las personas.

En las antípodas, la Administración de nuestra Provincia sigue trabajando con expediente papel y con procedimientos que fueron pensados en el siglo pasado, efectivamente, la ley de procedimiento administrativo data de 1995, el modelo que sigue es de 1972, que sigue a su vez una ley de 1905.

Altec, la empresa de tecnología estatal, no ha podido avanzar con la puesta en marcha e implementación del sistema de gestión documental electrónica, nosotros tenemos dificultades muchas veces con la confirmación de la recepción del diligenciamiento que se hacen por correo electrónico; es decir las consecuencias de este desacople es el crecimiento y decrecimiento en las instituciones y la forma de revertir esa realidad es que los ciudadanos puedan comprobar que los Gobiernos aspiran a ser eficientes en el desarrollo de sus políticas públicas y para eso la Administración debe cambiar la forma de trabajar, no se trata de replicar la misma forma de trabajar con más tecnología sino incurriríamos en la burocracia digital.

Lo que hay que hacer es reducir la burocracia estatal aprovechando las herramientas tecnológicas para hacerle la vida más sencilla a la gente, debemos tomar nota de esto; es un siglo cuyo principal desafío es la creatividad, por lo tanto, hay que animarse a pensar y actuar de una manera distinta.

Es bien sabido que estamos en medio de una crisis económica, el aumento de las tarifas como el resultado de la quita de subsidios y la aplicación de la segmentación tarifaria, el impacto de la inflación y el aumento del tipo de cambio; por ejemplo, en los medicamentos, material quirúrgico y prestaciones de salud o en los productos que componen la canasta básica de alimentos por citar ejemplos, son indicadores de una crisis comprobables con datos y estadísticas.

3/Millaguan

Hablamos de un período con problemas reales menos fácil de medir pero no menos importante es la crisis de confianza en las instituciones del Estado. Me interesa contextualizar este informe porque como lo venimos diciendo los problemas y las soluciones hay que entenderlos en su contexto.

Este informe que corresponde al periodo 2021, 2022, resume los principales ejes de actuación y ustedes habrán podido observar que nosotros en cada una de las temáticas lo que hicimos fue ejemplificar situaciones concretas con el objetivo de mostrar la diferencia de lo que ocurre cuando se trabaja bajo el paradigma burocrático, el paradigma de la eficiencia permite encontrar soluciones en menor tiempo.

De la lectura se podrá advertir que se priorizan las instancias de dialogo y participación y la conformación de grupos de tareas con actores involucrados, poniendo en el centro a la persona afectada y buscando acuerdos para que desde las competencias propias de cada Organismo se pueda lograr la restitución de los derechos vulnerados.

Este es el esquema de trabajo, -le voy a pedir que por favor me avance con las diapositivas- ustedes allí pueden ver cuáles son los resultados de trabajar de una manera diferente.

Las resoluciones sumaria es la forma expedita, es la forma intersectorial que nos permite sobre el 87 por ciento de los reclamos nos permite resolver el 74 por ciento, en mucho menor tiempo; y por supuesto, los expedientes conforman una parte mucho menor, y por supuesto, demoran más tiempo.

El sometimiento de la administración a la formalización de la acción administrativa no va más, la era actual prioriza la des-formalización procurando la rápida respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, es decir, hoy no importa el formalismo de los papeles cuya máxima expresión es el expediente, sino la eficacia de la acción administrativa.

Avanzamos una placa más. Ustedes verán que este ha sido un poco el esquema, el cuerpo sobre el cual nosotros fuimos trabajando las diferentes categorías de derechos, lo que voy a hacer –como lo hago habitualmente- es ir refiriéndome a los temas principales en función del tiempo disponible y sobre eso vamos a ir respondiendo las preguntas de las señoras y señores legisladores.

Sin dudas –pasamos una placa- el tema de Consumidores fue un tema que tuvo su mayor relevancia o porcentajes de reclamos, dentro de ellos los problemas con las entidades bancarias, relacionado por supuesto, con estafas virtuales; aumento de cuotas de los créditos UVA; descuentos incorrectos; descuentos de seguros no autorizados; también se presentaron quejas por aumento de cuotas de planes de auto-ahorro; los problemas con los contratos de alquiler, es otro gran tema, la verdad que resulta prioritario que el Congreso de la Nación vuelva a discutir, ponga en debate una nueva ley de alquileres, sería oportuno que inclusive surja desde esta Cámara un proyecto de comunicación pidiendo a los representantes del Congreso se vuelva a tratar porque la verdad es un problema realmente serio.

Respecto al Organismo competente nosotros creemos, hemos notado demoras en la resolución de los problemas, pero fundamentalmente, la persona que acude a Defensa del Consumidor busca resolver su problema y si bien hay un procedimiento que establece una mediación, generalmente o en muchas ocasiones se termina imponiendo una multa a la empresa incumplidora, pero esa multa conforma un fondo de recursos para la Agencia de Recaudación Tributaria, pero no es beneficio, es decir, cuando frente al incumplimiento,

frente a la multa el ciudadano necesita el resarcimiento tiene que ir a un juzgado, en muchas de las cuestiones a iniciar un juicio, un juicio de menor cuantía.

Así que me parece que este es un tema que la verdad merece ser revisado y que además, creo que es importante revisar el funcionamiento y la organización del área de Defensa del Consumidor por el impacto que tiene en la vida de la gente, sobre todo porque lo que nosotros hemos advertido que muchos de los reclamos tienen que ver con transacciones que se realizan a través de internet; entonces, compras a través de internet; ecosistemas digitales donde conviven plataforma, influencer, metaversos, demuestran la necesidad de reconfigurar este área del Estado.

A la pregunta del legislador Beloso, sobre las acciones que nosotros tenemos realizadas con respecto a descuentos inconsultos del banco Patagonia, específicamente descuento SURA, bueno es una tarea que venimos realizando hace mucho tiempo y que hemos logrado revertir con un seguimiento exhaustivo con dispositivos específicos, hemos logrado que el banco cambie su modalidad de contratación de este tipo de seguros e inclusive hoy una persona puede verlo en su Home Banking y puede automáticamente darle la baja.

4/Verteramo

Nosotros llevamos un monitoreo permanente en interacción con las máximas autoridades del banco porque ha sido voluntad y de hecho se han llegado a la Defensoría por preocupación en varias oportunidades con el objetivo de resolver este tema.

Yo creo que, con respecto al tema de, a la pregunta del legislador Martín, nosotros recibimos 370 reclamos en este sentido, lo que pasa es que 370 es con el tema de descuentos inconsultos pero también hemos empezado a tener muchos reclamos por temas de estafas.

Las estafas son un delito, si bien no corresponde a este período del informe, en el mes de noviembre hubo un episodio que ustedes lo habrán visto a través de los medios respecto al vaciamiento de algunas cuentas, en realidad yo me entero porque fui advertida por el mismo banco un día viernes a la tarde y -por supuesto- mi consulta es qué se va a hacer al respecto, se conformó, se comprometieron en la conformación de un Comité de Crisis.

Es sabido que la estafa es un delito que debe tramitar en una instancia jurisdiccional, hablamos con Defensa del Consumidor, sabemos se derivaba para que por supuesto se hicieran las correspondientes denuncias penales. Sin embargo seguí trabajando ese fin de semana y el día lunes y el martes, requiriendo que la gente tenía que volver, tenía que contar con el dinero en sus cuentas; y el martes a primera hora -sin perjuicio de la investigación interna del banco, sin perjuicio de los trámites judiciales que no son competencia de la Defensoría, el banco optó por dar respuesta a esta Defensoría.

Muchos se han quejado respecto al tema del agente financiero pero yo quiero recordar, y en esto soy clara y trato de ser sumamente objetiva, el Agente Financiero de la provincia fue una licitación pública que se hizo en el año 2017 con un pliego, un pliego que fue aprobado, o sea, fue consultado con intendentes, con legisladores, fue tratado en esta Cámara y este fue el pliego -digamos- que resultó ser el que dio lugar a la licitación y que además se presentaron tres entidades bancarias y solo una fue la que reunió los requisitos. Me parece que esto es importante aclararlo, sobre todo a la ciudadanía porque me parece que esto también un poco lleva claridad a un proceso que -a mi entender- fue correcto y absolutamente transparente. Podemos después discutir y podemos hablar, de hecho nosotros trabajamos activamente para corregir las deficiencias que puedan existir pero la verdad es que este fue el proceso y nosotros lo recordamos claramente.

¿Cómo se pueden corregir las cuestiones de estafas o cuestiones que tienen que ver con cuestiones bancarias?

Y bueno, yo creo que acá lo que tenemos que trabajar es por la transparencia, por la transparencia de las instituciones, tenemos que trabajar también por una persistente gestión comunicacional porque lo que ocurrió y lo que nosotros vemos es que en muchas de las situaciones las personas ofrecen sus datos, por eso creo que es importante poner de relieve esta época en la que vivimos donde los datos resultan ser algo sumamente trascendentes y la comercialización inclusive de los datos, yo no sé si está al alcance de la comprensión de la mayoría de las personas y ahí es donde -de pronto- surgen o las formas de no acceder a internet en los wifi públicos, un sin número de estrategias comunicacionales que nosotros lo hemos pedido, el banco lo hace, nosotros lo hacemos, el Ministerio Público pero me parece que también hay que insistir desde el Estado, desde la Administración Estatal en transmitir todo lo que implica este nuevo mundo en el cual nosotros vivimos.

5/Bijarra

Respecto las cuestiones de salud que es el otro, en la escala, el otro tema digamos que nos demandó trabajo, en el periodo que se informa, se recibieron 533 quejas; pero de esas 533, 115 corresponden al área de salud mental y en el caso de Ipross 182 reclamos que reflejan un aumento pero ahora voy a explicar cuáles son los motivos.

En este caso también lo que tenemos que contextualizar es la crisis económica, el aumento del valor de cambio que ha generado un impacto directo las formas de contrataciones, y la adquisición de compra de insumos realmente fue un problema sobre todo cuando tratamos de insumos de altísimo costo, como prótesis, material quirúrgico, o bueno, medicamentos que son de alto costo; entonces nos encontramos con licitaciones desiertas, insumos que no ingresaron al país, problemas con algunos proveedores que pedían el pago anticipado.

Y este es un poco el escenario en el cual tanto desde el sistema público como desde la obra social se encontraban dificultades y lo digo realmente con mucha sinceridad porque está aquí presente mi asesor, el que lleva temas de salud, debe estar arriba *Daniel*, está *Andrea* que también se ocupa de las cuestiones del Ipross, nosotros hacemos un seguimiento permanente de los casos, incluso los asesores llegan a comunicarse con las empresas, con lo cual no nos confiamos tampoco lo que nos dice la administración y bueno, la verdad es que ha sido sumamente complejo.

Sin embargo respecto a los reclamos que han ingresado a la Defensoría del Pueblo se han podido resolver el 77 por ciento de las quejas.

Nosotros también tenemos una articulación permanente con las oficinas de atención a las personas del Poder Judicial así que vamos monitoreando también este tema.

Nuestro esfuerzo enorme por supuesto es resolver el problema, la necesidad y en este sentido y ante todo la insistencia hemos constatado modificaciones como por ejemplo las compras por fondo asistencial, muchas veces cuando no existe un medicamento, porque ha pasado con medicamentos que no hay en el país, se pide un cambio de esquema al médico. Esto todo lo realiza el sistema público, inclusive Ipross; la vía de excepción y por supuesto hay cuestiones que tienen que ver con el pedido adelantado que esto colisiona con el reglamento de contrataciones y entonces ahí la verdad es que también nosotros tenemos, digamos ante la insistencia, tenemos un marco legal que asigna responsabilidades al funcionario, con lo cual digo no es un tema sencillo, es un tema que lo vinimos viendo durante todo el año.

Un tema que y aquí están, está la defensora de San Carlos de Bariloche, la delegada de la Defensoría del Pueblo de Nación y los defensores, nosotros valoramos la iniciativa del legislador Marinao y la sanción por parte de esta Legislatura; que dispuso la adhesión provincial a la Ley Nacional de Parto Humanizado y a su decreto reglamentario, ampliando la cobertura para personas gestantes, recién nacidos y progenitores. En conjunto todas las defensorías nos unimos, las defensorías de Río Negro y la Delegación de la Defensoría del Pueblo de la Nación, nos unimos para difundir, sensibilizar y mejorar la prevención, la calidad de atención, el respeto a un parto respetado y el acceso a los servicios de salud para madres y recién nacidos para erradicar la mortalidad materna, prenatal, neonatal e infantil, así que este es un tema que tenemos armado ya un programa para trabajarlo durante todo el año.

6/Salas

Con respecto a la consulta del legislador Belloso, que habla de la falta de actualización de valores de referencia que figuran en el Vademécum de I.Pro.S.S. quiero decirles que en realidad se van a actualizando en función, ustedes saben que el Instituto si bien, digamos se retroalimenta con el ingreso de los aportes de los afiliados que son los empleados estatales, con lo cual la actualización del Vademécum también esta directamente relacionado a estos ingresos que van ingresando.

Esto me parece importante decirlo porque la inflación impide una actualización a valores reales, y este es un tema en el que se trabaja muchísimo y con enorme esfuerzo, inclusive priorizando las cuestiones más urgentes porque la verdad es que ustedes saben que el plan de medicamentos tiene en el caso de, bueno los medicamentos es hasta un 50 por ciento y en el caso de los crónicos hasta un 70 por ciento, pero también está la posibilidad de la compra por genéricos. La cobertura de medicamentos no es por los valores de referencia del Vademécum, si no, es porcentaje de cobertura al valor de venta de farmacias, esto independientemente del Vademécum.

Un tema que también es un tema relevante es el tema de saneamiento, y el tema de saneamiento nosotros se ha sostenido la cantidad de quejas respecto al período anterior. Las temáticas imagino que ya las sabrán: desbordes cloacales, facturación elevada, re facturación por reparación de pérdidas, rupturas de caños de agua potable, irregularidades en el suministro, cortes por servicios por falta de pago, solicitud de reconexión. Todas estas temáticas fueron integrando el abanico de reclamos que tienen que ver con el saneamiento.

¿Que es lo que nosotros evaluamos?, y que lo dijimos en el informe. El exponencial crecimiento de las ciudades, hace que las redes de saneamiento, sobre todo las históricas redes de saneamiento no lleguen a satisfacer las demandas, e inclusive, sin perjuicio de las ocupaciones ilegales, nosotros hemos advertido y sobre todo en la zona del Alto Valle, espacios donde chacras, donde se fraccionan pero sin el correspondiente tendido de red de servicios. Bueno todo esto tiene un impacto directo en el sistema de saneamiento, y creo que la máxima expresión de los problemas de saneamiento los tenemos en los barrios FONAVI.

El trabajo que nosotros venimos llevando es la interacción con los distintos actores inclusive con los municipios.

Hemos hecho monitoreos por el caso de Viedma específicamente, hemos conformado un grupo de trabajo donde interviene bueno por supuesto ARSA, DPA, Municipio, nosotros, inclusive si es necesario también Ambiente. Y la verdad es que tenemos una gran deuda, yo creo que el trabajo que se viene realizando, el ambicioso Plan Castello respecto a la implementación, la creación de las plantas de tratamientos cloacales tiene que tener un correlato con un ambicioso plan de saneamiento para las ciudades.

Y esto implica pensar a las ciudades, a las ciudades del futuro a hacer un relevamiento en cada una de ellas y que el saneamiento sea un sistema integral que garantice los derechos de las personas, porque en este sentido vinimos avanzando.

Y en el caso de barrios FONAVI donde tenemos otro gran déficit que es la falta de conformación de los consorcios, pero donde como lo hemos conversado también con el Defensor del Pueblo local ayer casualmente, hay que garantizar los derechos.

En este sentido ARSA se encuentra trabajando en un relevamiento de cada uno de los barrios, por lo menos de los barrios de Viedma para dotar de la infraestructura necesaria y allí a través de un trabajo y de un convenio que tiene el municipio con DPA, ARSA y Aguas Rionegrinas bueno, se va a trabajar y esperamos, nosotros vamos a propender a que esto realmente se cumpla.

7/Otermin

En otros casos como grandes localidades ¿nosotros qué vemos?, Cipolletti -digamos- ahí cuando digo el crecimiento exponencial de las ciudades no me refiero a la extensión en territorio sino en una cuadra donde había viviendas familiares, se están construyendo edificios, bueno, la demanda de saneamientos que exige una red que pueda dar respuesta a un edificio donde a lo mejor en lugar de una familia como vivía en una casa, que sean diez, veinte familias, bueno, es un tema para repensar y esto requiere de un plan de trabajo estratégico y territorial.

Otro tema con respecto a temas de servicios, es el tema de segmentación tarifaria, trabajamos mucho, seguimos mucho este tema inclusive participando en todas las audiencias públicas, nosotros coincidimos con el Gobierno Nacional que el sector más vulnerable debía ser el sector más subsidiado, no así el sector -digamos- más pudiente sin embargo, no coincidíamos en que se pudieran agrupar al resto de los usuarios, de las familias, de las personas en un mismo segmento. Así que, en este sentido nosotros lo que pedimos es sectorizar los otros bloques de consumos y que además la quita de subsidio fuera más progresiva.

Esta fue nuestra postura porque además creemos que si realmente hay un atraso en el mercado energético desde el año 2011 que resulta deficitario, nosotros pensamos que la quita de subsidios en un corto plazo no viene a resolver pero sí tiene un impacto directo en las economías familiares.

Con respecto al tema del gas y la apertura de las oficinas de CAMUZZI, este fue un tema que fuimos monitoreando con todos nuestros asesores porque ustedes saben que, bueno, se implementaba para la segmentación el RASE, el Registro, y bueno era ANSES el encargado y sino nosotros pretendíamos que fueran las oficinas, las oficinas de atención, así lo hicimos tanto con EDERSA como con en el caso de CAMUZZI; no obteníamos respuestas, nos fuimos al organismo nacional, fuimos al ENARGAS, le pedimos y luego de la respuesta volvimos a ratificarle, le volvimos a decir que ejerza su autoridad en este sentido ordenando la apertura de las oficinas al público.

Nosotros, de todas maneras desde la Defensoría también nos sumamos a colaborar con la gente desde las distintas oficinas para que puedan ser incorporadas a este registro.

Y un tema en el que también trabajamos fue en pedir que este formulario admitiera correcciones, porque en el principio el formulario, una vez que uno lo completaba, no admitía correcciones y la verdad es que la situación de una familia puede cambiar de un día para otro, de un mes al otro, una persona que se incluye dentro de un segmento puede al mes siguiente perder su trabajo o cambiar su realidad y esto, digamos, el no poder modificar los datos de ese registro le implicaban un perjuicio realmente, un perjuicio económico.



Así que, en ese sentido nosotros lo que pedimos y también al ente regulador fue apertura, apertura de las oficinas, atención presencial a la Secretaría de Energía de la Nación, adecuaciones a este registro, la verdad que es un tema que trabajamos y los vinimos monitoreando mucho anticipándonos a los reclamos que pudieran surgir porque en última instancia una persona que no puede pagar sus servicios también va a reclamar al Estado una ayuda económica para poder solventarse.

8/Valla

Con respecto al tema del relevamiento de infraestructura pendiente, en el caso de la localidad de Viedma, 6 barrios ya están relevados. Nosotros vamos a seguir este esquema, porque si esto prospera me parece que sería una forma de dar solución a otros municipios que están teniendo el mismo problema.

El tema de discapacidad lo voy a referir especialmente cuando hablamos del órgano de revisión.

Con respecto a reclamos laborales, los reclamos laborales involucraron personas que trabajan en la administración y otras que no; pedidos de licencias, junta médica. También hubo reclamos de trabajadores no formalizados.

A la pregunta del legislador Juan Martín, de los reclamos recibidos que son 74 en este sentido, el 32 por ciento de esos, es decir, 23 reclamos correspondieron a cuestiones que involucraban a la administración.

En el tema de educación, nosotros quizás un dato importante es que todos los años antes del inicio escolar, hacemos un relevamiento de infraestructura escolar. El relevamiento lo que hace es ver cuáles son las condiciones en las cuales están las escuelas y si están en condiciones para iniciarse. Y en esto ¿qué vemos?. Si están desmalezadas, si la infraestructura es acorde, si existen deficiencias, si esta desratizado, si se hizo la limpieza de los tanques, si tienen rampas, si las aberturas están en condiciones. Recordemos que el año pasado también teníamos la cuestión de la ventilación, porque me estoy refiriendo al relevamiento del año pasado.

Nosotros visitamos el año pasado 101 establecimientos, digo edificios, porque en realidad ustedes saben que educación tiene 716 edificios escolares, creo que son -si mal no tengo el dato-, 756 incluidas las residencias, pero en esos 716 edificios funcionan 1.250 unidades educativas, entonces, me parece que aclarar esto vale la pena si tengo algún error, seguramente la legisladora Mónica Silva me puede corregir pero bueno, a nosotros nos interesa antes del inicio escolar, ver cómo están las escuelas y si está todo bien.

Y ¿qué es lo que hacemos como metodología? Los errores, las deficiencias, las falencias inmediatamente las comunicamos a Educación porque Educación tienen nuestro relevamiento, tiene el relevamiento del gremio, más la tarea que se hace de los Consejos Escolares y todo esto confluye en poder resolver los problemas y que las escuelas estén en condiciones.

Bueno, en el caso del año pasado, nosotros encontramos que había por ejemplo, el 46 por ciento de las escuelas tenían obras de infraestructura realizadas recientemente, 13 edificios tenían obras pero trabajos que no imposibilitaban el inicio de las clases.

Con respecto a las condiciones de mantenimiento, en el 80 por ciento de los edificios ya se habían realizado, el resto tenían fecha o aviso.

Nosotros ¿cómo trabajamos? Se releva, se traslada a las autoridades Educación, se vuelve uno a comunicar con los directivos de las escuelas y allí nosotros vamos realmente controlando si las deficiencias, los reclamos de las mismas autoridades, se van cumpliendo.

Lo que nos pasa muchas veces es que también somos el canal de escucha de algunas autoridades que nos comentan, nos dicen, bueno *miren, la verdad es que además de esto nosotros si tuviéramos ésta obra o tuviéramos ésta ampliación o tuviéramos cualquier cuestión que tenga que ver en mejorar el servicio*, así que muchas veces de este relevamiento surgen algunos trámites que son específicos. Acá lo veo a Leandro, que trabaja muy activamente y muy bien el tema educativo.

Con el tema de accesibilidad, hay rampas para personas con discapacidad motriz, nos encontramos con que en 17 de las escuelas no lo tenían, lo que nos dicen muchas veces y lo que hemos observado, preguntamos, ¿tienen alumnos que necesiten? Digo esto en virtud del tiempo que sabemos que lo tienen que tener pero también nos interesa saber si hay un tiempo prudencial como para que éstos se cumpla.

9/Rojas

Este año volvimos y con respecto al tema de la pregunta del legislador Martín, la verdad es que el porcentaje, nosotros lo que hacemos siempre es un muestreo sobre esos 700 edificios, relevar 100, 101 este año, relevamos 95 en 27 localidades de la Provincia, también hemos estado interactuando, la situación es más o menos similar.

Sabemos que tenemos algunas escuelas que son muy puntuales, como dos escuelas en General Roca, por ejemplo, hay una preocupación también del legislador Berros con quien vamos a conversar oportunamente por este tema. Pero bueno, son cuestiones que están, inclusive judicializadas y nosotros también pedimos a Educación que, sin perjuicio, digamos del trámite judicial. Ustedes saben que nuestra Manga legal nos dice que tenemos que suspender las actuaciones, pero bueno, lo que hacemos es también estar anoticiados respecto a cómo va evolucionando este tema.

Nosotros, como estábamos hablando de un período que involucró la salida de la pandemia, pudimos apreciar que el organismo implementó estrategias y recursos para recomponer los efectos negativos de la pandemia a través de dispositivos, programas específicos, dictados de clases días sábados, ampliación del horario de la jornada escolar de nivel primario.

Es importante saber que las jornadas de los días sábados fue por voluntad, esto se pone a disposición de las familias y cada vez son más los chicos y las familias que optan por este dispositivo.

La extensión del ciclo lectivo, todo esto nosotros lo valoramos, sin embargo lo que observamos y así lo plasmamos en el informe, es que ya antes de la pandemia y, en virtud de todos estos cambios que nosotros estamos transmitiendo y que lo queremos para la administración, la UNESCO ya venía trabajando en un cambio en el sistema educativo, porque en realidad lo que hay que hacer es educarse para el futuro. Si nosotros seguimos con los mismos programas, con los mismos procedimientos, con el mismo esquema, obviamente tenemos un desacople muy importante respecto a las necesidades e inclusive a la inserción laboral de las personas en estos tiempos.

Otro tema que nos parece muy importante destacar y que en el relevamiento que hicimos de desvinculación y revinculación, el sector, el grupo más afectado fue el grupo de los adolescentes y hemos podido apreciar algunas situaciones de violencia e intervenir -la veo acá a María Eva- en situaciones de violencia intraescolar.

En esto creo que la educación lleva adelante una experiencia piloto en mediación y resolución alternativa de conflictos como resultado de un convenio entre el Ministerio de Educación y la Escuela de Capacitación del Poder Judicial, la verdad que es un tema en el que hay que prestarle mucha atención, ya nos vamos a referir también ahora cuando hablemos del órgano de revisión.

Sí pensamos y en referencia al legislador Belloso, queremos que la mediación, la facilitación del diálogo, todas estas herramientas, inclusive la filosofía de justicia restaurativa, deben ser materia cotidiana, como recursos cotidianos de implementación, tanto para los docentes, como para los estudiantes.

Las problemáticas que afectan respecto a niñez son complejas y por lo tanto multicausales, por eso es necesaria la corresponsabilidad, la intersectorialidad, el trabajo de distintas agencias del Estado para encontrar soluciones, de esta interacción nosotros vemos con preocupación que muchas veces, frente a situaciones que son realmente complejas, cada organismo se encuentra anclado en el límite de sus competencias y de sus saberes y no pueden avanzar en los objetivos comunes, incluso se nos llega a decir que la responsabilidad es del otro organismo. Es decir hay dificultades para articular acciones en vistas a un objetivo común.

10/Brandi

Nuestra conclusión es que la imposibilidad de habilitar un diálogo fructífero desde un trabajo interdisciplinario e intersectorial que enriquezca las intervenciones profesionales, poniendo en el centro a las niñeces y sus derechos vulnerados, en miras a superar la problemática que aquejan deriva en un dispendio valioso de recursos que conspira con respuestas oportunas.

En este tema de niñez un trabajo olistico y sistémico, va a derivar en un funcionamiento óptimo de la administración permitiendo alcanzar resultados eficientes.

Esta Defensoría, un tema que nos parece muy importante, -quiero agradecer el asesoramiento acá de María Eva, también de Erika que se sumó en la consulta, al doctor Justo, pero, fundamentalmente, a María Eva-, esta Defensoría recibió la solicitud de asesoramiento legal de una ciudadana cuya madre había sido víctima de un femicidio por parte de su padre en una localidad de la Provincia de Río Negro. Si bien se le brindó asesoramiento acerca del procedimiento a seguir, nosotros optamos pertinente proponer una iniciativa legislativa tendiente a que hijos e hijas o hijes de víctimas de este delito puedan iniciar un trámite administrativo ante el Registro Civil sin necesidad de requerir la intervención de la judicatura; esto es así con el fin de evitar mayores trámites burocráticos y revictimización teniendo en cuenta que los justos motivos que requiere la norma estaría fundados en la lesión subjetiva que conlleva la portación del apellido paterno en este caso.

Siendo así, elevaremos a los representantes en el Congreso de la Nación una iniciativa para agregar al artículo 69 del Código Civil y Comercial, último párrafo, una nueva causal de justos motivos para que el cambio de apellido sin que esto requiera la intervención de la Justicia, estableciéndose expresamente la inclusión de los hijos e hijas de mujeres víctimas de femicidio que ya no deseen portar el apellido paterno.

La norma quedaría de esta manera: “*Se consideran justos motivos y no requieren intervención judicial, el cambio de prenombre por razón de Identidad de Género y el cambio de prenombre y apellido por haber sido víctima de Desaparición Forzada, Apropiación Ilegal o Alteración o Supresión del Estado Civil o de la Identidad o haber sido hijo, hija de víctima de delito de Femicidio.*” Es decir, que esto sea un trámite administrativo también, se ha consultado a las autoridades del Registro Civil y nos parece, digamos, que esto simplemente con la sentencia condenatoria pueda ir la persona y poder cambiarse el apellido, así que esto les agradezco enormemente también la preocupación.

Otro tema que me parece muy importante comentarles y un poco tomando la preocupación que yo sé que ha estado en esta Honorable Cámara a partir de lo que significó la puesta en marcha del Órgano de Revisión de Salud Mental, así como la continuidad y el trabajo que se está llevando adelante, uno de los mojones más importantes en la trayectoria institucional de la Defensoría del Pueblo y teniendo presente la preocupación de legisladores como el legislador Ramón Chioconni y otros legisladores, respecto de la necesidad de incorporar la perspectiva de niñeces y adolescencias en la Defensoría del Pueblo. Decidimos explorar otras estrategias para profundizar un enfoque orientado a los resultados y a la prevención de la conflictividad en este tema.

El desarrollo e implementación de las políticas públicas relacionadas con la niñez constituye una de las agendas más desafiantes de los Estados y por consiguiente de la labor de fiscalización de la Defensoría. En este marco y a efectos de optimizar la capacidad de control contando con un plan de trabajo específico y equipos debidamente formados, acudimos a la extensa experiencia institucional de UNICEF Argentina, entendiendo que es el Organismo competente para contribuir a realizar un proceso exitoso en ese sentido y le solicitamos la posibilidad de establecer algún mecanismo de cooperación institucional que permita alcanzar los objetivos referidos.

Esta semana que pasó, desde UNICEF Argentina, nos comunicaron la aprobación de un acuerdo de fortalecimiento para las Áreas de Niñez de la Defensoría del Pueblo de Río Negro que implicará tener un consultor por aparte del Organismo Internacional que nos guiará durante el término de 5 meses para elaborar un plan de trabajo y la definición de los perfiles para la selección del equipo que se desempeñará en el área, sin dudas para nosotros es una excelente noticia.

11/Millaguan

Creo que, la exposición respecto a este tema responde de alguna manera la pregunta del legislador Marcelo Mango respecto a cuál es la situación actual, qué es lo que nosotros advertimos cuando hablamos de límites de competencia, trabajo compartimentado y falta de articulación.

Y con respecto a las consultas del legislador Juan Martín, no hubo aumento, no hubo aumento, lo que sí hubo es un trabajo articulado y con un enorme esfuerzo que frente a cada situación la convocatoria a todos los actores, el asumir el compromiso desde cada una de las áreas de la administración y controlar que esos compromisos se cumplan, esa es la forma a través de la cual vamos avanzando.

Y quiero decirles que de alguna manera esta metodología de trabajo hasta nos es requerida más de una vez nos encontramos con Organismos que nos dicen, *pero Defensora, convoquen ustedes, convoquen, convoquen*, porque realmente creo que el mejor ejemplo es el trabajo interinstitucional que se lleva adelante a través de las mesas en el área del Órgano de Revisión.

Con respecto al tema de seguridad, por supuesto que hemos iniciado varias actuaciones, tengamos en cuenta que en el caso de apremios, abusos, son todas cuestiones que tienen que ver con delitos, ustedes saben que si bien Policía inicia el sumario aporta a las causas penales, y por supuesto, que del resultado de las causas penales es el resultado que obtiene. Nosotros hemos trabajado sobre todo con cuestiones del Alto Valle donde sin perjuicio de las causas jurisdiccionales pedimos informes y aportamos al Ministerio Público la información que tenemos y nuestra mirada.

Dentro de los otros temas y creo que aquí hay un capítulo al que me quiero referir es que durante el 2022 participamos junto a las Defensorías del Pueblo de todo el país y en una mesa convocada por la Defensoría del Pueblo de la Nación –la veo acá a María Eugenia- en un ciclo de mesas de trabajo sobre empresas y Derechos Humanos que fue organizado por Defensoría de Nación, la oficina de la alta Comisionada de Naciones Unidas para Derechos Humanos en el marco del proyecto de conducta empresarial responsable para América Latina y el Caribe; y nosotros entendiendo que las Defensorías son actores indispensables para promover la conducta empresarial responsable tanto en la intervención como

mecanismos de remediaciones, inclusive, para la evaluación de los estudios de Impacto Ambiental para cualquiera de las actividades ya sea hidrocarburíferas o mineras.

Y en este sentido nosotros, que además, nos vamos presentando en todas las audiencias Públicas, reiteramos la necesidad de tener presente las coordenadas que ofrece el marco jurídico internacional sobre el respeto por los principios rectores de empresas y derechos humanos, nos referimos a los principios que se estructuran en tres pilares marco proteger, respetar y remediar, los que se expresan en tres directivas fundamentales.

El Estado tiene la obligación de proteger los derechos humanos ante las empresas, esa protección constituye la base misma del régimen internacional de Derechos Humanos.

12/Verteramo

Las empresas tienen la obligación de respetar los derechos humanos, lo que significa actuar con la debida diligencia para no vulnerar los derechos de terceros y reparar las consecuencias negativas de sus actividades, este respeto encarna la expectativa social más elemental en relación a las empresas y remediar que significa mejorar el acceso de las víctimas a vías de reparación efectivas, tanto judiciales como extrajudiciales, pues ni siquiera los esfuerzos mejor coordinados pueden impedir totalmente que se cometan algunos abusos o deficiencias por parte de las empresas, lo hemos visto en nuestra provincia.

Nosotros creemos que este paradigma tiene que estar en la agenda pública porque es la forma de poder avanzar en proyectos que impliquen un desarrollo, que impliquen un despegue para la provincia y el país pero siempre en el marco del cumplimiento de estos principios rectores.

Vamos al órgano de Revisión de Salud Mental, aquí vamos a ver en este cuadro cuáles fueron las intervenciones que se realizaron, ustedes verán una amplia gama de intervenciones que tienen que ver con diferentes temáticas que se abordan -acá la veo a Antonela y veo parte del equipo pero el resto acá está Ailyn, Belén y las chias que están arriba-.

Se interviene no solamente como apoyo de la Justicia, se interviene de oficio, se hace el control de derivaciones fuera del ámbito comunitario.

Un tema que nosotros advertimos es la falta de dispositivos para el abordaje de consumos problemáticos de sustancias en las localidades de origen que requiere un trabajo que sea articulado entre las guardias centrales de los hospitales generales del sistema de salud, los servicios de salud mental comunitaria y la agencia para la Prevención y Asistencia de Abusos de Adicciones todo para garantizar la continuidad de tratamientos en el marco de la Red de Servicios de Salud Mental en Comunidad.

Cuando esta articulación no se produce, se corre el riesgo de que la persona usuaria sea derivada al Servicio de Salud Mental directamente sin que se realice la correspondiente desintoxicación y evaluación clínica, que es lo que vemos, una persona llega intoxicada, bueno, en realidad tiene un problema de salud, no es solamente un problema de salud mental y aquí tiene que intervenir el Área de Guardias Generales.

Esto -digamos- si se deriva directamente al Área de Salud Mental, que es un área específica dentro de los hospitales públicos, puede llevar a que se desestimen consecuencias físicas graves por un consumo abusivo de sustancias; por otro lado, si solo es evaluado en la guardia central sin articular con el servicio de salud mental no se garantiza el abordaje adecuado y la continuidad del tratamiento una vez que la persona resulta estabilizada. Entonces, nosotros en un mismo sentido, valoramos la presencia territorial que representa la Red de Dispositivos para el Abordaje Comunitario del Consumo Problemático de Sustancias de APASA porque es indispensable pero sí es necesario, es urgente que se pongan a dialogar y que haya un trabajo que sea coordinado entre las distintas áreas que involucran la temática.

Van a ver ustedes en el próximo gráfico, en el relevamiento que se está haciendo a los Servicios de Salud Mental de los hospitales y los reclamos que vienen, los pedidos de intervención del Poder Judicial, hay un tema que nos preocupa, que no preocupa demasiado y que es el aumento de internaciones en niños, niñas y adolescentes siendo la mayoría por ideación autolítica, conductas autolesivas e intentos de suicidios. Este dato coincide con otros registros que lleva el órgano de revisión a partir de la notificación de internaciones involuntarias, observamos con mucha preocupación este dato y por supuesto recomendamos reforzar acciones y planes tendientes al abordaje interinstitucional e intersectorial en este tema.

13/Bijarra

También observamos la situación de niñas, niños, adolescentes con padecimientos mentales cuyas internaciones se ven condicionadas por la necesidad de ajuste y apoyos institucionales, esto requiere fortalecer la corresponsabilidad intersectorial entre el organismo proteccionista SENAF, la coordinación de Salud Mental y Adicciones, la Subsecretaría de Políticas Públicas para personas con discapacidad donde

también se debe articular con las obras sociales para la efectiva cobertura total de prestaciones de personas con discapacidad, siendo esto un recurso indispensable para la comunidad.

Tengamos en cuenta que el paradigma que atraviesa a la Ley de Salud Mental Comunitaria es el paradigma social de la discapacidad y en esto la verdad es un tema que nosotros creemos que hay que reforzar el área, reorganizar el área de discapacidad para que se trabaje de manera más activa e interactuando con el resto de los organismos.

Respecto a las reuniones plenarias del Órgano de Revisión, se realizaron 11 reuniones plenarias con la participación de todos los actores designados y como resultado de esto surgieron recomendaciones tanto al Órgano, pedido de recomendación al Órgano de Revisión Nacional, porque ustedes tengan en cuenta que las personas que son usuarios del sistema de salud mental, la mayoría tiene un haber previsional, su obra social es nacional y entonces los beneficios tienen que surgir desde ese lugar y aquí hemos trabajado con la Doctora María Graciela Iglesias, a quien le agradecemos públicamente todo el acompañamiento y el compromiso para con el Órgano de Revisión con la Defensoría del Pueblo de Río Negro; y también han surgido desde el plenario, han surgido recomendaciones al Ministerio de Salud Pública, ya sea para la ampliación del presupuesto destinado al área, digo los que recuerdo así como más significativos ¿no?

Y otro tema que la verdad que es un tema que es muy planteado, sobre todo por las organizaciones de San Carlos de Bariloche, es la falta de cobertura y atención por parte de las instituciones privadas de salud y por parte de las prepagas. Es decir nuestra provincia tiene una ventaja comparativa con respecto a todo el país porque pertenecemos también al Consejo Federal de Órganos de Revisión, la ventaja comparativa es que todos nuestros hospitales públicos tiene áreas de salud mental pero el privado no, el privado no tiene, deriva, no atiende; no solamente no tiene sino que no atiende y cuando llega una urgencia, ustedes imagínense la gran extensión de San Carlos de Bariloche, cuando bueno llega una urgencia y dicen no es un tema de salud mental tiene que ir al hospital, esto produce una recarga que además se incrementa cuando las prepagas tampoco ofrecen una cobertura adecuada; con lo cual una de las recomendaciones que creo que son unas de las recomendaciones más relevantes es que Salud Pública desde el área de habilitación y fiscalización genere un programa de adecuación a las instituciones privadas para que en un plazo de un año, dos años pero que progresivamente puedan ir incorporando esta atención, porque la verdad que los problemas de salud mental que están directamente también relacionados con las problemáticas de consumo es un tema que requiere de la atención y además porque así lo establece la ley, la obligación de que esto se haga.

No quiero perder la oportunidad para pedir por el tratamiento del proyecto de ley del legislador Nicolás Rochas, para que se prohíba en el territorio de Río Negro la cacería de jabalí con perros. La verdad es que se hizo una audiencia pública, esto genera un gran debate. Y hace un par de días se hizo una audiencia pública que tuvo semejante repercusión que trascendió los límites de nuestra provincia y fue tan resonante la audiencia que hubo que hacerla en dos jornadas. Es la primera vez que yo participo en una, bueno la Defensoría acá el defensor adjunto, fue la voz de la Defensoría, digamos hubo representantes inclusive representantes políticos a nivel nacional que requirieron por esta aprobación.

La verdad que la provincial de Río Negro que ha sido pionera en tantas normas, creo que se debe la sanción definitiva y si es posible por unanimidad de esta ley.

Es durante este año que es un año electoral y en coordinación con las Defensorías locales y la Defensoría del Pueblo de la Nación, como lo venimos haciendo desde el año 2017 vamos a realizar el Observatorio Electoral donde contaremos con la colaboración también en un marco que tenemos de convenio con alumnos de las dos universidades.

14/Salas

Ustedes saben nosotros llevamos adelante el Observatorio Electoral con el fin de garantizar derechos políticos, pedido que fue realizado al Juez Electoral, fue aprobado y estamos justamente organizando y poniéndonos en marcha para llevar adelante dentro de los requisitos exigibles por el juzgado, es la producción de un informe que será puesto a consideración de este Cuerpo cuando sea finalizado.

Y otra novedad además, que nos parece muy interesante muy importante para contarles es que la Defensoría Del Pueblo de Río Negro se encuentra trabajando junto a la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Comahue para lanzar en el 2023 una diplomatura universitaria sobre Defensorías del Pueblo. Esto con miras a abordar los diferentes aspectos que conlleva el rol de las instituciones en la tutela de Derechos Humanos ante el Estado. Con la participación de docentes de la Casa de altos estudios y de otras universidades así como de importantes personalidades del quehacer de las Defensorías de América Latina y de Europa, se propone con la diplomatura fortalecer los perfiles y

herramientas necesarias para la prevención, tratamiento y gestión de conflictos sociales desde un enfoque basado en los derechos humanos.

La diplomatura va a estar destinada a personas mayores de 18 años que quieran profundizar sus conocimientos sobre estas instituciones, y sus contenidos se relacionarán con las diferentes problemáticas que abordan las defensorías en su vínculo cotidiano con las administraciones públicas, medio ambiente, grupos vulnerables, consumidores y usuarios, resolución de conflictos, nuevas tecnologías y comunicación, entre otras.

Respecto a la consulta del legislador Belloso, si nosotros hacemos un seguimiento en la evolución de los casos, por supuesto que si, por supuesto que evaluamos porque también evaluamos porque también evaluamos nuestro desempeño.

Y con respecto a la consulta del legislador Mango, cómo nos calificaríamos o cómo apreciamos a la Administración, quiero decirle que nosotros siempre vamos por más. Nosotros siempre queremos evolucionar para ser mas eficientes, este es nuestro camino. Ya sea en la mejora institucional, y creemos que la responsabilidad que tiene el Estado es justamente esto, llevarle la solución a las personas. Y esta es nuestra postura, y es la que seguiremos llevando.

De hecho, por ejemplo, un dato, el año pasado 173.895 personas consultaron en nuestra página, y en este período que estoy informando fueron 201.301, nosotros vemos como crece. Porque además quiero decir acá hay en el trabajo de la Defensoría, que no es solo mi trabajo, yo reúno el trabajo de todos pero acá hay asesoras, asesores enteramente comprometidos con los derechos humanos, enteramente comprometidos con las personas. Pero también hay un equipo de comunicaciones que hace lo propio, y ese equipo de comunicaciones que trabaja interactuando con las diferentes áreas, en la promoción de los derechos, caso paradigmático todo lo que hemos orientado lo que hemos recomendado y toda la ayuda que le hemos dado a las personas; tanto por ejemplo el caso SURA o el caso de radares no autorizados, es una tarea que la verdad que merece de parte mía el reconocimiento y así me lo han hecho saber muchas de las personas que llegan a la Defensoría.

Para finalizar quiero recordar que estamos transitando un año de especial significancia para todo el pueblo argentino y es que este año celebramos los 40 años de la restauración de la democracia, de la recuperación del estado de derechos y el fin de la ultima dictadura militar.

También se van a cumplir 35 años de la sanción de nuestra Constitución provincial y 30 años de la sanción de la ley 2756 que reglamentó la Defensoría del Pueblo.

En todos estos años el mundo cambió, basta con recordar algunos acontecimientos que ejemplifican lo dicho. En el año 2004 nace Youtube; en el año 2007 aparece Facebook; en el 2009 surge el servicio de mensajería instantánea mas importante del mundo, Whats app.

16/Otermin

En el año 2012, una empresita de 13 jóvenes empleados crea Instagram anticipándose a la fotografía digital.

Este año la conmemoración del Día de la Mujer Trabajadora, promovida por la ONU estuvo atravesada por el mundo digital bajo el lema: *"Por un mundo digital inclusivo, innovación y tecnología para la igualdad de género"*.

En su apuesta a profundizar el trabajo y ante numerosas demandas de organizaciones de la sociedad civil y también de muchos Estados, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos creó una relatoría especial para los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales en el año 2017, hasta ese momento se hablaba de los DESC, es decir, Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

En el año 2017, se crea una relatoría especial en el ámbito de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos sumando los derechos ambientales, promoviendo la indivisibilidad y la interdependencia de los derechos teniendo en cuenta que un conjunto de derechos no puede disfrutarse sin el disfrute del otro.

Lo que yo acabo de decir, lo que acabo de mencionar no son ejemplos, son hitos que nos deben interpelar respecto al rumbo que deben orientar las políticas públicas y especialmente cómo deben ser ejecutadas en un mundo que es absolutamente diferente.

Muchos dudarán de lo que venimos proponiendo y algunos, incluso, pensarán que es imposible, tal vez lo difícil de comprender es que en esa realidad que ha cambiado, la formalización de la acción administrativa no refleja la realidad de cuya gestión se debiera ocupar.

La pregunta que nos hacemos diariamente en la Defensoría del Pueblo luego de la resolución de las quejas y reclamos, no es si el organismo intervino o no intervino sino cómo intervino, si lo hizo y si eso le sirvió al ciudadano. Por ejemplo: si un vecino necesita un turno médico y pudo obtenerlo en el sistema público, lo

que nosotros nos preguntamos, bueno, ¿pero cómo lo obtuvo?, ¿le resultó fácil o tuvo que ir a las cuatro de la mañana a obtener el turno? ésto es lo que nosotros nos tenemos que consultar.

Si una falla en un sistema saneamiento ¿se resolvió con eficacia o se reparó el caño y dejaron el asfalto sin arreglar?

Si ante una situación de vulnerabilidad el Estado tuvo la capacidad para ofrecer oportunidades a esa persona, que no es lo mismo asistencialismo o caridad.

Reiteramos, el mundo es otro y la administración debe acompañar este cambio. Nos esperan nuevos retos, debemos encontrar nuevas herramientas para ello, lo que planteamos no es nuevo.

En el año 1986, cuando recién estábamos transitando la reconstrucción del Estado Democrático, el Presidente Alfonsín en su mensaje de presentación del ante proyecto de traslado de la Capital Federal a Viedma, cuando pensó crear una nueva administración nacional, planteó la necesidad de reforma del Estado y la modernización de la administración pública y dijo textualmente: *“Debemos simplificar los trámites administrativos, eliminando pasos superfluos, reduciendo el expediente y reemplazándolo en lo posible por registros computarizados y por encuentros informales entre todos los funcionarios a los que concierne la decisión y los particulares interesados.”*

Desde ya que esto implica extender a toda la administración el uso de la informática para una mejor ejecución y control de la gestión. Nosotros estamos convencidos que esa reforma es la gran deuda del Estado con la ciudadanía, debemos trabajar creativamente poniendo todo el esfuerzo, de pensar diferentes maneras de vincular a la gente con la administración para hacerles la vida más sencilla.

Honremos la Democracia comprometiéndonos como servidores públicos, a recuperar de la ciudadanía el valor más codiciado que es la confianza del pueblo en las instituciones del Estado. Nada más. (Aplausos)

**SR. PRESIDENTE (Palmieri)** – Bien, muchas gracias señora Defensora, muchas gracias a los defensores del pueblo de otras localidades que nos acompañan.

Habiéndose cumplido con el objeto de esta sesión especial, se da por finalizada, les agradezco a la Defensora, al Defensor Adjunto y a todo su equipo de trabajo por habernos acompañado hoy.

Pasamos a hacer un breve corte y continuamos con la sesión ordinaria del día de la fecha. Gracias.

-Eran las 11 y 30 horas.

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

**Alejandro Montanari**  
**Secretario Legislativo**  
Legislatura de Río Negro

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